



Qualitätsmanagement

## Kundenzufriedenheit: Befragung 2024

Im Frühling 2024 hat eine Befragung zur Kundenzufriedenheit bei unseren Klientinnen und Klienten stattgefunden. Es wurden 450 Fragebögen verschickt, um die Sicht der Kunden auf unsere Arbeit in der Pflege, Hauswirtschaft und/oder Betreuung kennenzulernen. Die Umfrage konnte – anonym oder mit Namensnennung – anhand eines Fragebogens in Papierform oder online via Website oder mittels QR-Code ausgefüllt werden. Insgesamt gingen 189 Antworten (42% Rücklaufquote) ein. Davon 17 (9%) elektronisch und 172 (91%) in Papierform.

Die Fragen reichten von der Erreichbarkeit der Spitex über das Dienstleistungsangebot, die Abklärung, Beratung und Anleitung, Pünktlichkeit und Arbeitsqualität, das Vertrauen in die Mitarbeitenden und die Auswirkung der Spitex-Einsätze bis hin zur Verständlichkeit der Spitex-Rechnung.

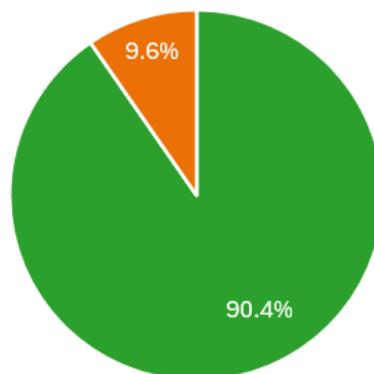
### Ergebnisse detailliert

#### Art des Einsatzes (Mehrfachnennungen waren möglich)

 Pflege	90
 Psychiatrische Pflege	31
 Hauswirtschaft	73
 Betreuung	10

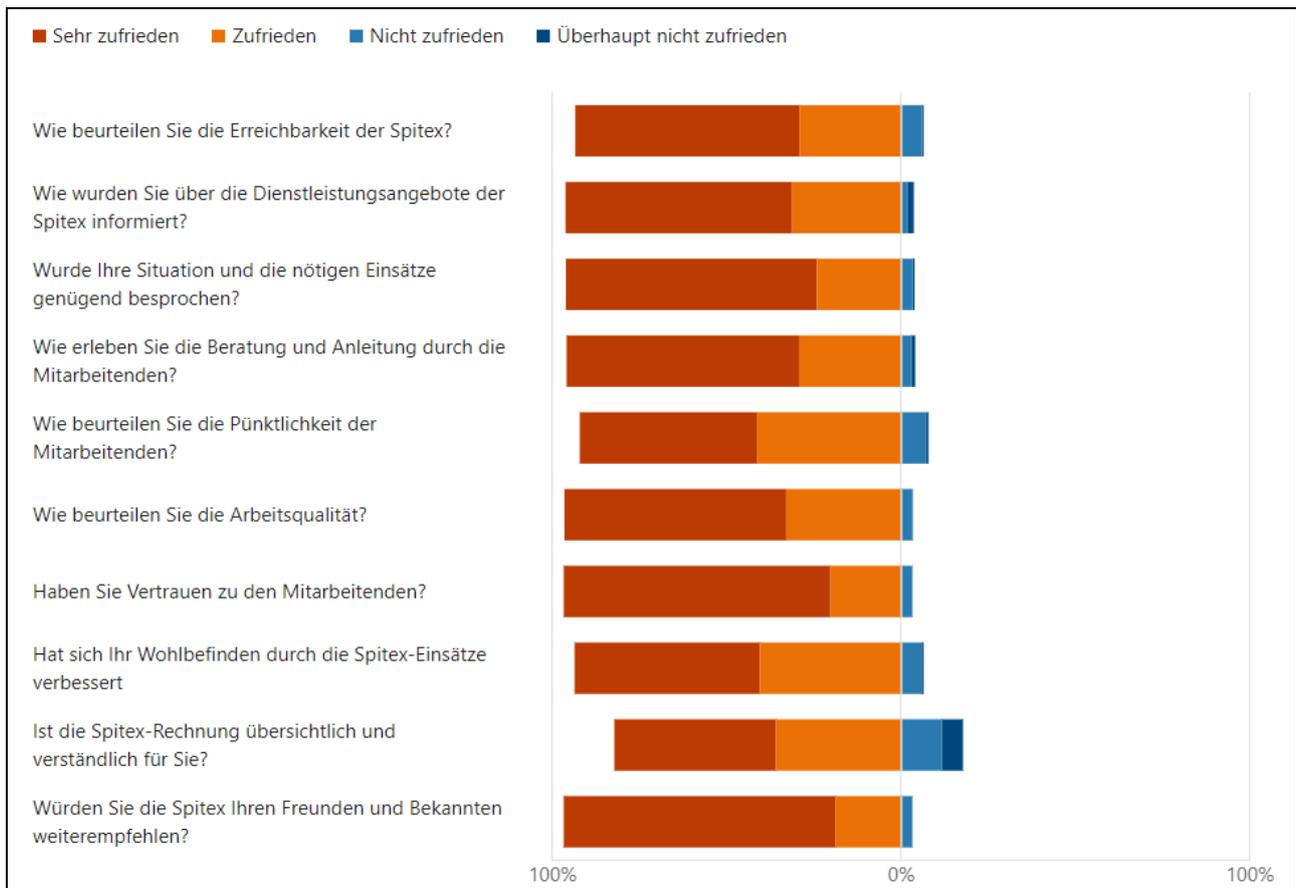


#### Befragungsteilnehmer/-in



 Kundin / Kunde     Angehörige / Angehöriger

## Zufriedenheit



- Insgesamt ist die Zufriedenheit sehr hoch, im Durchschnitt wurden 94% mit «sehr zufrieden» oder «zufrieden» bewertet, im Vorjahr waren es 90%.
- Die Pünktlichkeit wurde mit 92,2% als «sehr zufrieden» oder «zufrieden» bewertet» und die Erreichbarkeit mit 93,5%.
- Wie bereits im Jahr 2023 schneidet die Lesbarkeit der Rechnung am schlechtesten ab. Die Massnahmen aus dem Vorjahr (Beilage Musterrechnung in der Eintrittsmappe) scheint nicht den gewünschten Erfolg zu erzielen. Die Rechnungsdarstellung wird nochmals mit dem Systemanbieter von Perigon aufgenommen und nach Verbesserungsmöglichkeiten gesucht.

Wir bedanken uns bei allen Teilnehmenden herzlich für die Mitwirkung.