



Das Haus VIVA wird belohnt – von den Bewohnenden und ihren Angehörigen Terz-Stiftung überprüft Kundenzufriedenheit.

Am Donnerstag, 18. Mai präsentierte Dr. Thomas Meyer von der TERZ-Stiftung die Auswertung den zahlreich anwesenden Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden im Haus VIVA.

Im April wurde die TERZ-Stiftung beauftragt, die 100 Bewohnenden, deren Angehörige und über 100 Mitarbeitende zu verschiedenen Themen zu befragen. Auf dem an die Anspruchsgruppen angepassten Fragebogen konnten die rund 40 Fragen zur Zufriedenheit mittels einer Wertskala 1-10 bewertet werden.

Die Auswertung präsentierte sich im Gesamttotal aller Fragen bei sehr hohen 9.6 Punkten in der Bewohnerumfrage und 9.1 Punkten bei den Angehörigen. Gegenüber der im 2013 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage, ebenfalls mit der TERZ-Stiftung, konnte eine Steigerung von 0.3 Punkten erreicht werden. Die hohe Bewertung der Kundenzufriedenheit bestätigt den Erfolg der getätigten Massnahmen innerhalb der Strategie 2013-2017.

Dr. Thomas Meyer führte an der Präsentation an, dass die Umfrageergebnisse 2017 im Haus VIVA die Urkunde mit der höchsten, je erreichten Punktzahl entgegennehmen konnte. Die Berechnung stützt sich auf die bisher in 54 Heimen durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen der TERZ – Stiftung.

Themen	Bewohnende		Angehörige	
	2013	2017	2013	2017
Zufriedenheit allgemein	8.9	9.4	9.0	9.0
Zufriedenheit mit Mitarbeitenden	9.4	9.6	9.2	9.2
Zufriedenheit mit Dienstleistungen	9.2	9.5	8.8	8.9
Zufriedenheit mit der Pflege	9.5	9.6	9.2	8.9
Zufriedenheit mit der Lebensqualität	9.6	9.7	9.2	9.2
Gesamttotal	9.3	9.6	9.1	9.1

In der sich sehr erfreulich präsentierenden Mitarbeiterumfrage spiegelt sich der Teamspirit und die positive Einstellung zum Arbeitsplatz. Dr. Thomas Meyer bestätigte, dass ein solches Ergebnis durch alle Bereiche nur möglich ist, wenn sich die Mitarbeitenden mit dem Arbeitgeber identifizieren. Gegenüber der Umfrage im 2013 konnte der Gesamtdurchschnitt von 7.1 auf ausserordentlich hohe 8.2 Punkte gesteigert werden. Die bisherigen Mitarbeiterbefragungen der TERZ-Stiftung liegen bei 7.4 Punkten.

Die aussergewöhnlichen Umfrageergebnisse wurden mit Freude entgegengenommen und motivieren, das hohe Niveau zu halten, das Beste zu geben und die Werte „persönlich, kompetent und fortschrittlich“ im Alltag zu leben.

Die vollständigen Auswertungen können bezogen werden bei:
Haus VIVA, Sekretariat, Bildstrasse 14, 9450 Altstätten. (Telefon 071 757 04 04)