



derwort-consulting AG

Zertifikat zur Qualitätsmessung 2019

Befragung Bewohnende und Angehörige

Das **Alterswohnheim Entlebuch** hat eine standardisierte Qualitätsmessung mit der derwort-consulting AG durchgeführt und die Resultate mit anderen Alters- und Pflegeinstitutionen verglichen.

Es wurde die Zufriedenheit der **Angehörigen**, **Bewohnerinnen** und **Bewohner** zu folgenden Themen überprüft:

1. Grundbedürfnisse (Unterkunft, Raumpflege, Verpflegung, Wäscheversorgung)
2. Sicherheitsbedürfnisse (Sicherheit, Privatsphäre, Information und Erreichbarkeit)
3. Soziale und spirituelle Bedürfnisse (würdevoller Umgang, soziale Kontakte, Spiritualität)
4. Bedürfnis nach Selbstverwirklichung (Mitsprache und eigenständiges Handeln, sinnvolle Betätigungen und Lebensgestaltung)
5. Bedürfnis nach pflegerischer und ärztlicher Betreuung
6. Gesamtbewertung (Bereitschaft zur Weiterempfehlung)

Fünf ★★★★★ Qualitäts-Sterne repräsentieren:

- ✓ die umfassende Bewertung der Dienstleistungen und Angebote durch die Angehörigen, Bewohnerinnen und Bewohner mit den standardisierten Befragungsinstrumenten der derwort-consulting AG
- ✓ die **sehr hohe Zufriedenheit** der befragten **Angehörigen** von **gut 96%** (ohne Abzug der Enthaltungen) und der **Bewohnenden** von **rund 92%** mit den Angeboten und Dienstleistungen vom Alterswohnheim Entlebuch
- ✓ die sorgfältige Prüfung der Befragungsergebnisse und Veranlassung von Verbesserungsmaßnahmen durch das Alterswohnheim Entlebuch
- ✓ unsere Anerkennung gegenüber dem Alterswohnheim Entlebuch, sich dem Kundenurteil zu stellen, die Qualität eingehend zu prüfen und weiterzuentwickeln

Die derwort-consulting AG gratuliert herzlich zu dem sehr guten Resultat und wünscht weiterhin viel Erfolg!
Degersheim, den 30. August 2019

Janosch Derwort
Geschäftsführer

derwort-consulting AG
www.derwort-consulting.ch