



Erfahrungsbericht Frenkenbündten, Liestal



Bernhard Fringeli, Institutionsleiter,  
Leben, Wohnen und Betreuung im  
Alter Frenkenbündten.

«Gutes Preis-Leistungsverhältnis.  
Nachvollziehbare Kriterien und  
Aussagen. Verständliche und  
differenzierte Auswertungen».

## Corona bedingte Auswirkungen evaluieren.

Als Leiter der Institution Frenkenbündten haben Sie 2020, mitten in der Corona-Pandemie, Ihre Bewohnenden und Angehörigen zur Zufriedenheit befragen lassen. Die Befragungen wurden durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit anderen Alters- und Pflegeinstitutionen verglichen. Gerne möchten wir Sie zu Ihren Erfahrungen mit den Messungen durch QUALIS befragen:

**QUALIS:** Herr Fringeli, Sie haben 2020 erstmals eine Zufriedenheitsbefragung bei Bewohnenden und Angehörigen geplant. Trotz der Corona-Pandemie haben Sie im Spätsommer 2020 die mündlichen Interviews bei Ihren Bewohnenden durchführen lassen und die schriftliche Befragung bei den Angehörigen abgewickelt. Welche Gründe haben Sie bewogen, trotz der sehr speziellen Umstände die Befragungen durchzuführen?

**Fringeli:** Unsere Bewohner hatten sowohl die Vor-Coronazeit vor Augen wie auch die Coronazeit selber. Dies wollten wir zur Messung der Zufriedenheit in beiden Phasen nutzen. Gleichzeitig bot dies Gelegenheit, Corona bedingte Auswirkungen gegebenenfalls zu erfahren.

**QUALIS:** Hat sich aus Ihrer Sicht die Durchführung rückblickend gelohnt? Welches waren Ihre wichtigsten Erkenntnisse?

**Fringeli:** Ja. Trotz den, gemäss unserer Einschätzung, hohen Einschränkungen durch die Pandemie, zeigte sich ein hohes Mass an Zufriedenheit. Das Feedback einzelner Angehörigen liess dies nicht unbedingt erwarten. Überraschend war die hohe Zufriedenheit in der externen Wohngruppe „Im Park“. Durch die Auswertung vieler Antworten wurde „laute Kritik“ einzelner Angehörigen relativiert.

**QUALIS:** Für jede Befragung haben Sie einen detaillierten Auswertungsbericht sowie eine persönliche Präsentation erhalten, an welcher Ihnen die Ergebnisse durch QUALIS vorgestellt wurden. Wie nützlich waren die Auswertungsberichte und die Präsentation für die Arbeit/Weiterentwicklung in Ihrer Institution?

**Fringeli:** Der gute Detaillierungsgrad der Auswertungsberichte und der Präsentation lieferten uns wertvolle Erkenntnisse. Dies alles dient zur Standortbestimmung und weiteren Entwicklung der Stationen.

**QUALIS:** Würden Sie die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Alters- und Pflegeinstitutionen weiterempfehlen? Wenn ja, warum?

**Fringeli:** Ja, wir würden QUALIS weiterempfehlen, auch aufgrund des guten Preis-Leistungsverhältnis, dank nachvollziehbaren Aussagen und Kriterien sowie verständlichen und differenzierten Auswertungen.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen, gegründet 2004. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 300 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen über 1100 Qualitätsmessungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.



[www.qualis-evaluation.ch](http://www.qualis-evaluation.ch)