

# Klientenbefragung

Gebhard Ludwig Oriana/Wissenschaftliche  
Mitarbeiterin HSLU SA

---

**Im Rahmen des im Jahr 2000 eingeführten „Integrierten Qualitätsmanagements“ sowie der EFQM-Anerkennung 3\* führt die Rodtegg regelmässig Befragungen zur Zufriedenheit ihrer Klient/-innen durch. Die folgenden Abschnitte enthalten eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse der Befragung der erwachsenen Klient/-innen im Jahr 2017. Detaillierte Erläuterungen und Interpretationen sowie die Auswertung der qualitativen Rückmeldungen der befragten Klient/-innen sind dem ausführlichen Bericht zu entnehmen.**

Die allgemeine Zufriedenheit der erwachsenen Klient/-innen in der Rodtegg ist im Vergleich zu der Befragung im Jahre 2014 positiver ausgefallen: 36 % der befragten Klient/-innen schätzen ihre allgemeine Zufriedenheit als sehr gut und weitere 56 % als eher gut ein. Lediglich 8 % bewerten diese als eher schlecht. Als besonders positiv wurde von den erwachsenen Klient/-innen am häufigsten die gute Atmosphäre und die Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und das kollegiale Verhältnis unter den Klient/-innen sowie auch zwischen den Klient/-innen und den Betreuungspersonen der Rodtegg genannt. Negativ wird von den erwachsenen Klient/-innen die Zusammenarbeit oder Betreuung durch einige Mitarbeiter/-innen wahrgenommen, so wie teilweise auftretende Probleme in der

Kommunikation zwischen dem Personal der Rodtegg und den befragten Klient/-innen.

Auch im Fachbereich Arbeit und Ausbildung (BFL und büowärkstatt) ist die allgemeine Zufriedenheit sehr hoch, wobei sie in der büowärkstatt im Vergleich zur Klientenbefragung 2014 leicht abgenommen hat. Es wird deutlich, dass diese Entwicklung vor allem auf einen Mangel an Arbeit in der büowärkstatt zurückzuführen ist, der in den letzten Jahren zugenommen habe. Die Bewertung der Zusammenarbeit mit den Ausbilder/-innen in der Bürofachschule fällt ausschliesslich positiv aus. 80 % der Befragten geben an, dass sie sich in der Bürofachschule sowohl im theoretischen, wie auch im praktischen Bereich der Ausbildung genügend gefordert fühlen.

Die Zufriedenheit mit der Wohnsituation auf der Wohngruppe Pegasus und in den Wohnstudios wird mehrheitlich (75 % Wohngruppe Pegasus, 79 % Wohnstudios) positiv bewertet. Auch die Betreuung in den jeweiligen Wohnangeboten werden sehr positiv bewertet: sämtliche Befragte der Wohngruppe Pegasus und 93 % der Klient/-innen der Wohnstudios bewerten sie als eher gut oder sehr gut.

Die befragten Klient/-innen aus dem Fachbereich 18+ geben insgesamt eine hohe Zufriedenheit mit der Rodtegg im Allgemeinen an. Auch die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege im Fachbereich 18+ ist insgesamt hoch. Dabei ist anzumerken, dass die Zufrie-



denheit mit der Betreuung und Pflege am Tag höher ist als die Zufriedenheit mit der Betreuung und Pflege in der Nacht. Einige befragte Personen merken an, dass es Unterschiede in der Qualität der Betreuung und Pflege je nach Betreuungsperson gäbe. Besonders hervorgehoben werden kann die Zufriedenheit mit den Bezugspersonen: sämtliche Klient/-innen schätzen die Zusammenarbeit, resp. die Betreuung der Bezugspersonen sehr.

Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Rodtegg. Die Lebensqualität und Zufriedenheit der Klient/-innen im Fachbereich 18+ wird von allen Beiständen positiv, von der Mehrheit gar als sehr positiv eingeschätzt. Die Rahmenbedingungen, um die Aufgabe als Beistand wahrzunehmen, werden unterschiedlich beurteilt: Die Mehrheit bewerten sie positiv, vereinzelt schätzen die Beistände die Rahmenbedingungen für die Beistände als eher schlecht ein.

Auch die befragten Beistände der Klient/-innen des Fachbereichs 18+ sind mit der Rodtegg im Allgemeinen sehr zufrieden. Dasselbe gilt für die Bewertung der allgemeinen

### Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit in der Rodtegg (in Prozent)

