

Männedorf, 09.05.2017

## Medienmitteilung

Kundenumfrage Spitex Zürichsee

### 9 von 10 Kunden empfehlen die Spitex Zürichsee weiter

**Nach zwei Jahren wollte die Spitex Zürichsee erstmals gezielt von ihren Kundinnen und Kunden erfahren, wie sie die Organisation und Qualität der Hilfe und Pflege zu Hause beurteilen.**

Ende 2016 führte die Spitex Zürichsee eine Umfrage durch. Diese sollte der 2015 gegründeten Organisation zeigen, ob sie auf dem richtigen Weg ist. Über 200 Kunden beteiligten sich daran. Die wichtigste Erkenntnis: 81.3% der Kundinnen und Kunden sind mit der Spitex Zürichsee zufrieden oder sehr zufrieden.

#### Qualität stimmt

„Unser Grundversorgungsauftrag ist es, den Menschen durch unsere pflegerischen und hauswirtschaftlichen Dienstleistungen ein Leben zu Hause zu ermöglichen“, so die Geschäftsleiterin Véronique Tischhauser. Diese beiden Dienstleistungen sind denn auch die wichtigsten. Ihre Qualität schneidet in der Kundenumfrage sehr gut ab. Über 85% der Befragten sind zufrieden, wobei die Region Herrliberg Werte von über 90% erreicht. Die Teilnehmenden loben insbesondere die sozialen Kompetenzen des Personals. Sie finden die Mitarbeitenden freundlich und hilfsbereit und schätzen die Rücksicht auf ihre Privatsphäre und Selbstbestimmung. Die Arbeit der Spitex beeinflusst ihre Lebensqualität positiv. Das gute Abschneiden in der Pflege und Hauswirtschaft führt dazu, dass neun von zehn Kunden die Spitex Zürichsee weiterempfehlen.

#### Mehr Kontinuität gewünscht

Die Kunden sehen aber auch Verbesserungspotential. So wünschen sie, dass ihre Anliegen schneller behandelt werden und immer die gleichen Mitarbeitenden zu ihnen kommen.

Diese Wünsche nimmt sich die Spitex Zürichsee zu Herzen. Bereits hat sie erste Massnahmen ergriffen, um ihre Kundschaft besser zu unterstützen. „Wir haben die Gebiete neu verteilt und bauen die Fallführung durch Pflegefachpersonen aus“, erklärt Véronique Tischhauser. „Damit verbessern wir die Bezugspersonenpflege: Die Kunden haben jetzt eine klare Ansprechperson und die Kontinuität in der Pflege steigt.“

#### Auf dem richtigen Weg

Das Fazit der ersten Kundenbefragung der jungen Spitex Zürichsee ist eindeutig: die Qualität stimmt, die Spitex Zürichsee ist auf dem richtigen Weg. Bereits hat sie diesen Weg durch verschiedene Neuerungen weiter ausgebaut, um noch stärker auf die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden einzugehen.

### **Info-Box**

Die Spitex Zürichsee entstand am 1. Januar 2015 aus dem Zusammenschluss der Spitex MeilenUetikon und der Spitex Männedorf. Ein Jahr später kam die Spitex Herrliberg dazu. Die Non-Profit-Organisation arbeitet im Leistungsauftrag der Gemeinden Männedorf, Uetikon am See, Meilen und Herrliberg.

Pro Monat nimmt sie durchschnittlich 51 Anmeldungen entgegen und betreut über 800 Kundinnen und Kunden pro Jahr. Ihre 100 Mitarbeitenden leisten jährlich 57'000 Stunden in der Pflege und Hauswirtschaft.

Die Mitgliederversammlung der Spitex Zürichsee, zu der auch Gäste eingeladen sind, findet am 30. Mai 2017 um 19.00 Uhr im Zentrum Leue in Männedorf statt.

### **Kontaktperson für weitere Auskünfte:**

VéroniqueTischhauser, Geschäftsleiterin

044 922 08 20 / v.tischhauser@spitex-zuerichsee.ch