

# Angehörigenbefragung 2023 Reusspark

YOUR SUCCESS  
OUR BUSINESS **EVOLEX**



**EVOLEX**

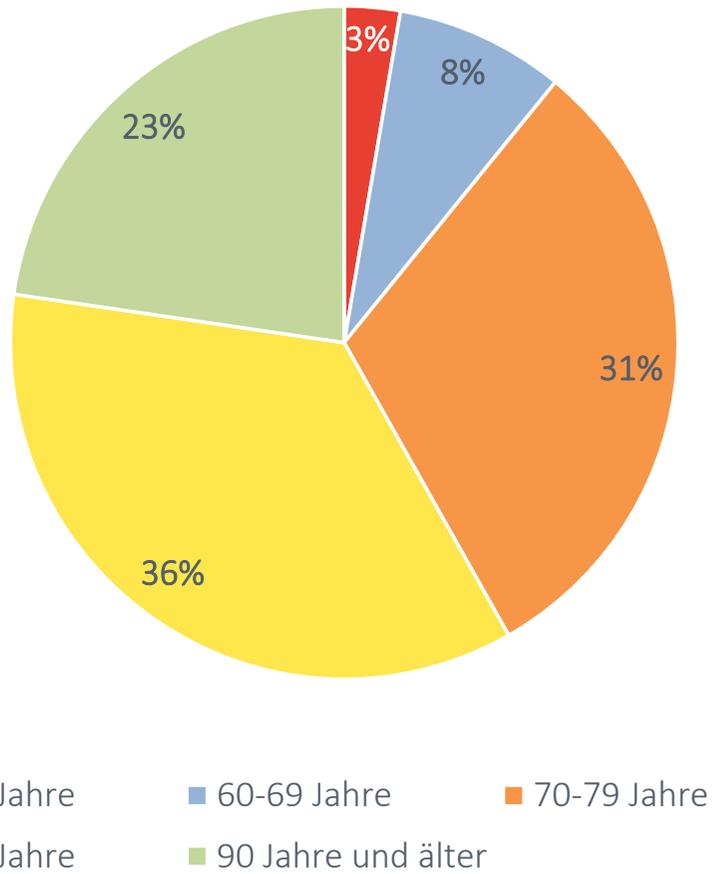
## Zusammenfassung

- Die Angehörigenbefragung 2023 zeigt wiederum in (fast) allen Bereichen **gute bis sehr gute Ergebnisse**. Ein akuter Handlungsbedarf besteht nicht.
- Entscheidend für die Wahl des Hauses sind vor allem dessen Bekanntheit, die **Nähe zum Wohnort** sowie **spezielle Kompetenzen**.
- Für künftige Bewohner\*innen und Angehörige ist es wichtig, **das Haus erlebbar zu machen**. Die Parkanlage bietet dazu ein ideales Umfeld.
- Die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen wird unter anderem durch ihre **Eindrücke der allgemeinen Begegnungsräume** wie die **Möglichkeiten zum sozialen Austausch mit anderen Bewohner\*innen** sowie das **Angebot an Rückzugsmöglichkeiten** beeinflusst. Die Beurteilung derselben fällt im Vergleich zu anderen Aspekten unterdurchschnittlich aus.
- Sämtliche Ergebnisse zur **Verpflegung** konnten gegenüber den Vorjahren zulegen und erzielten ein gutes Ergebnis.
- Die meisten Punkte im Bereich der **Aktivierung und Therapien** blieben gegenüber 2021 unverändert.
- Der **Net Promotor Score** (freiwillige Weiterempfehlung) ist **hervorragend** und dokumentiert den Willen von Leitung und Mitarbeiter\*innen des Reussparks zur stetigen Verbesserung des Angebots

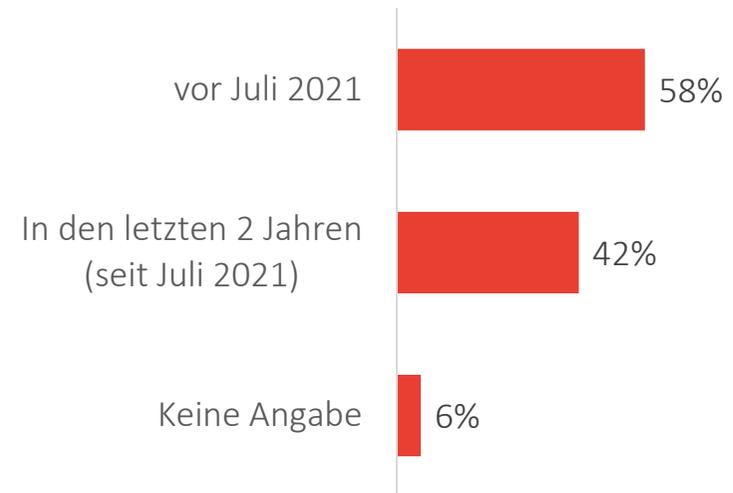
# Soziodemographie

Basis: Total n=110

## Alter



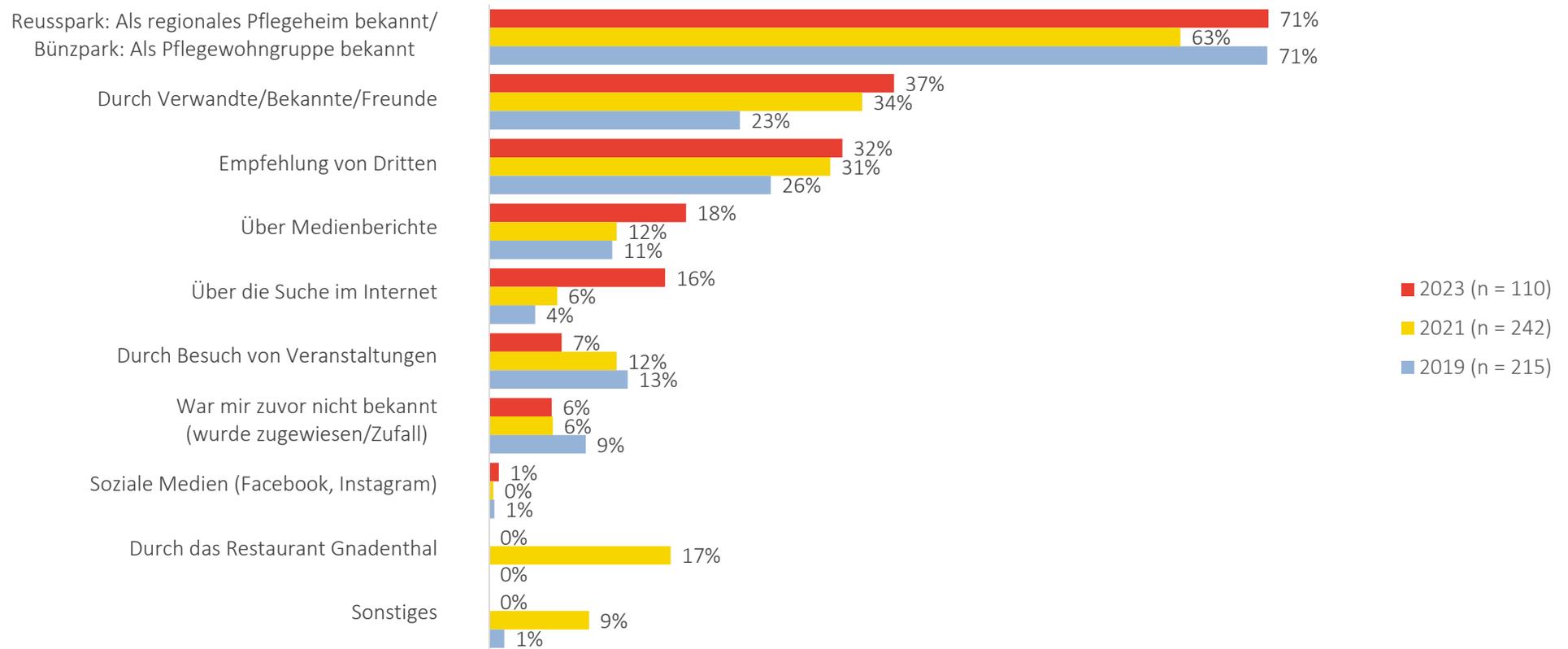
## Eintrittsjahr



# Wahl des Pflegeheims

## 2.1 Woher kennen Sie den Reusspark?

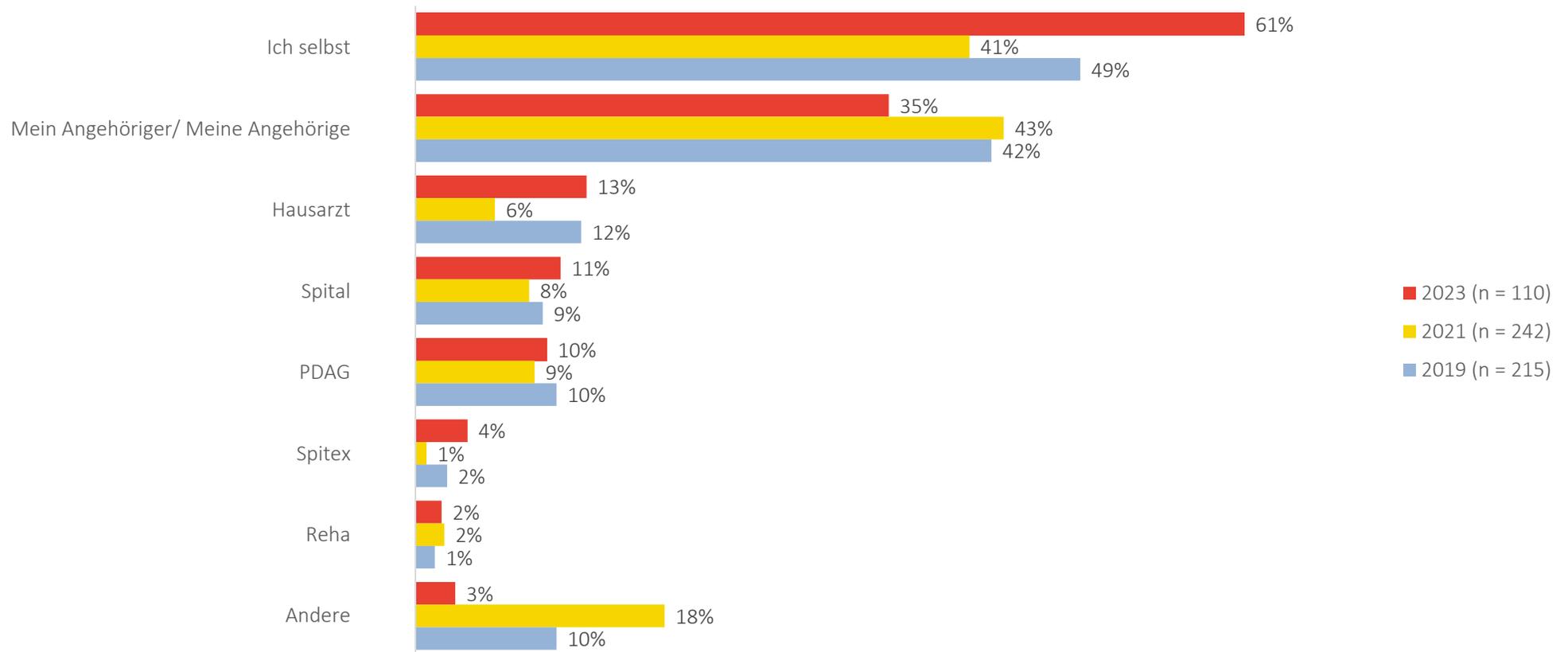
Bekanntheit Basis: Total n = 110



# Wahl des Pflegeheims

## 2.2 Wer hat die Entscheidung für die Wahl des Pflegeheims getroffen?

Entscheider Basis: Total n = 110

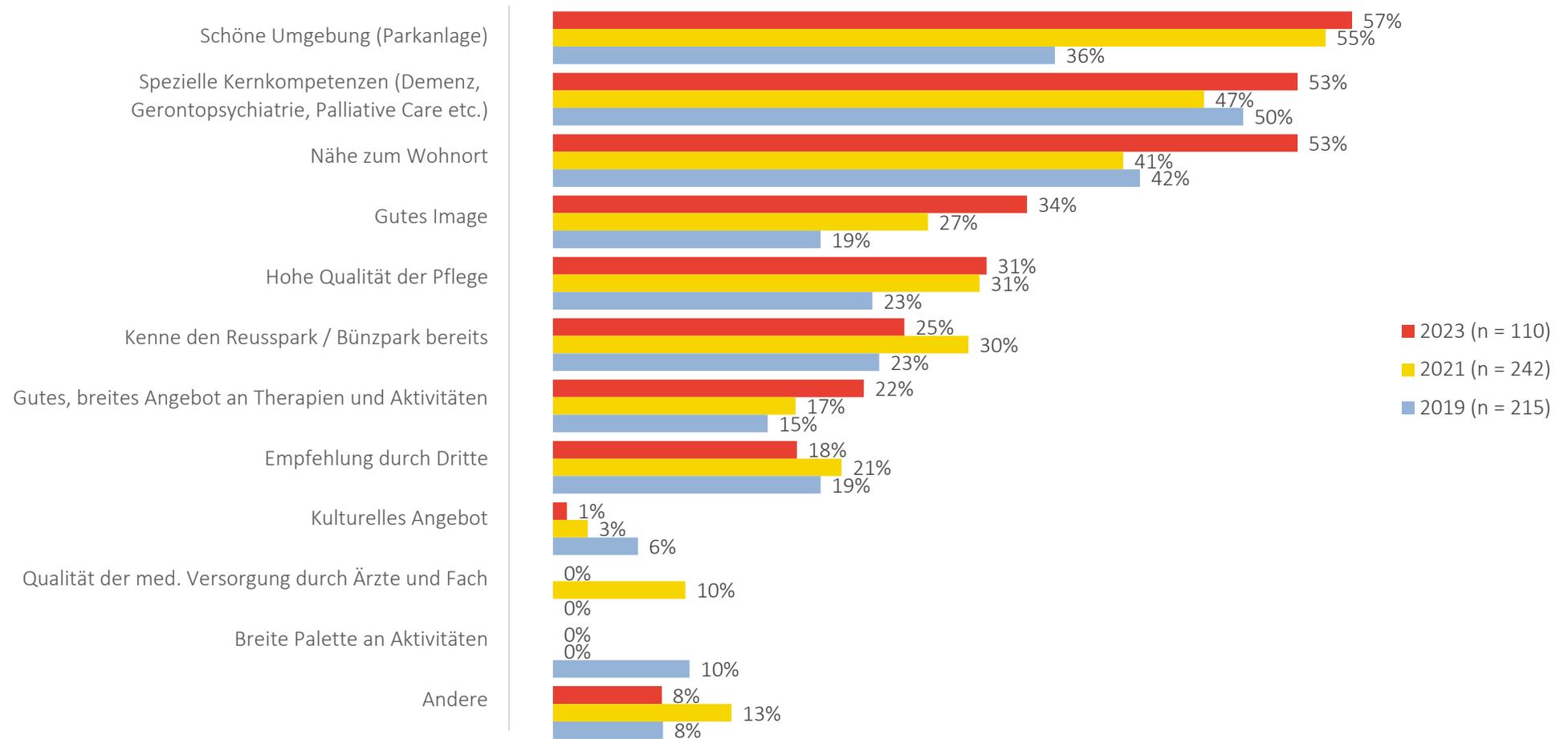


## Bekanntheit / Entscheider

- Gegenüber der Befragung im Jahr 2021 wurde die **Entscheidung** für das Haus **signifikant öfter von den Angehörigen** getroffen. Medizinisches oder soziales Fachpersonal wirken eher unterstützend/beratend.
- Wichtigster **Auslöser zur Wahl des Hauses** sind die **(lokale) Bekanntheit** und die **damit verbundenen** (erfahrungs- oder rufbasierten) **Empfehlungen** „von Freunden, Bekannten, Verwandten» oder «Dritten».
- Die **Internetrecherche hat an Gewicht gewonnen**.
- Die Relevanz von Medienberichten (Zeitungen, TV / Radio) hat für die Bekanntheit des Hauses zugenommen

# Gründe für die Wahl des Pflegeheims

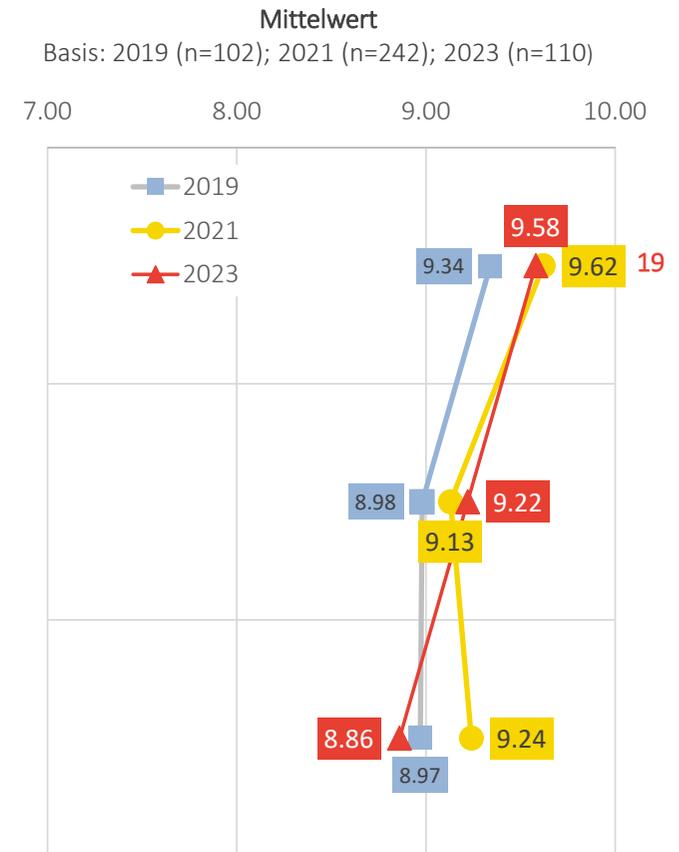
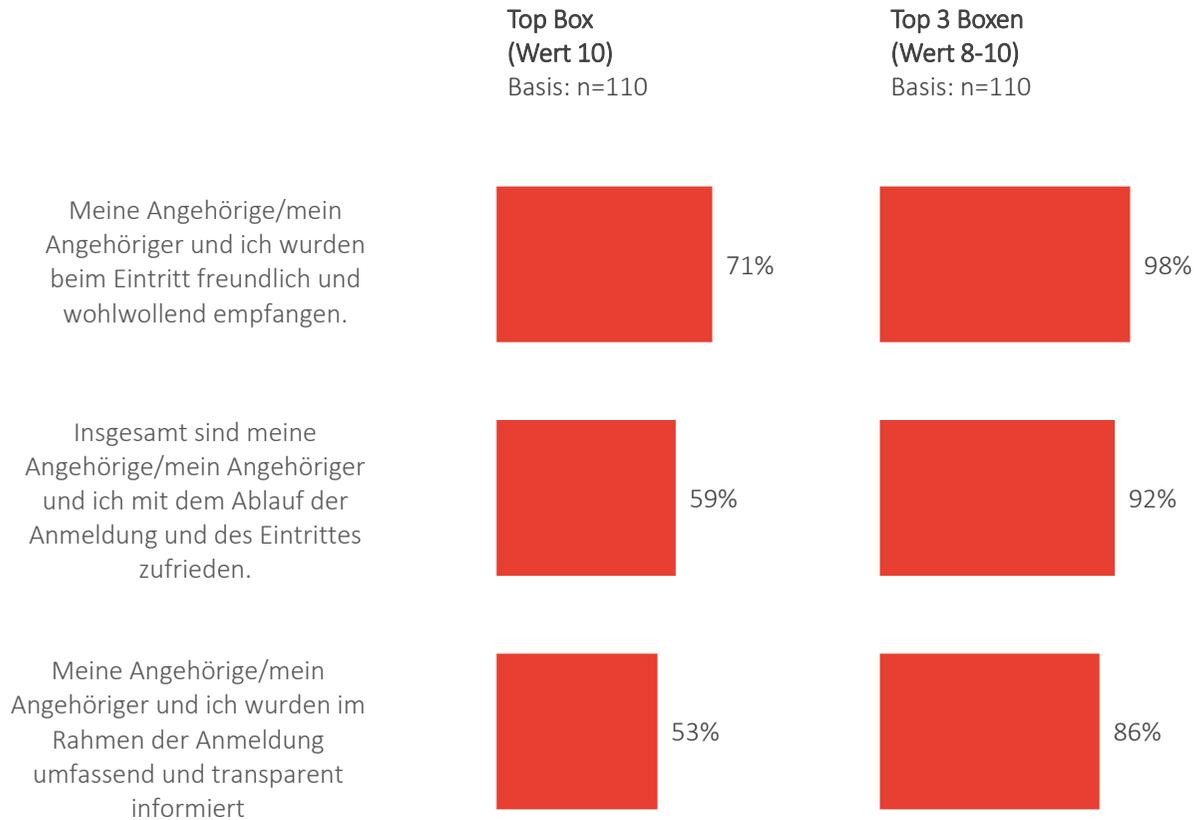
## 2.3 Welches waren die Gründe für die Wahl des Pflegeheims?



## Gründe für die Wahl des Pflegheims

- Die **schöne Parkanlage**, als Teil des unmittelbaren Bewegungsumfelds der Bewohnerinnen und Bewohner, ist nach wie vor das wichtigste Wahlkriterium für den Reusspark, dicht gefolgt von speziellen Kompetenzen und der Nähe zum Wohnort. Auch der Ruf/Image des Hauses ist für den Entscheid wichtiger geworden.

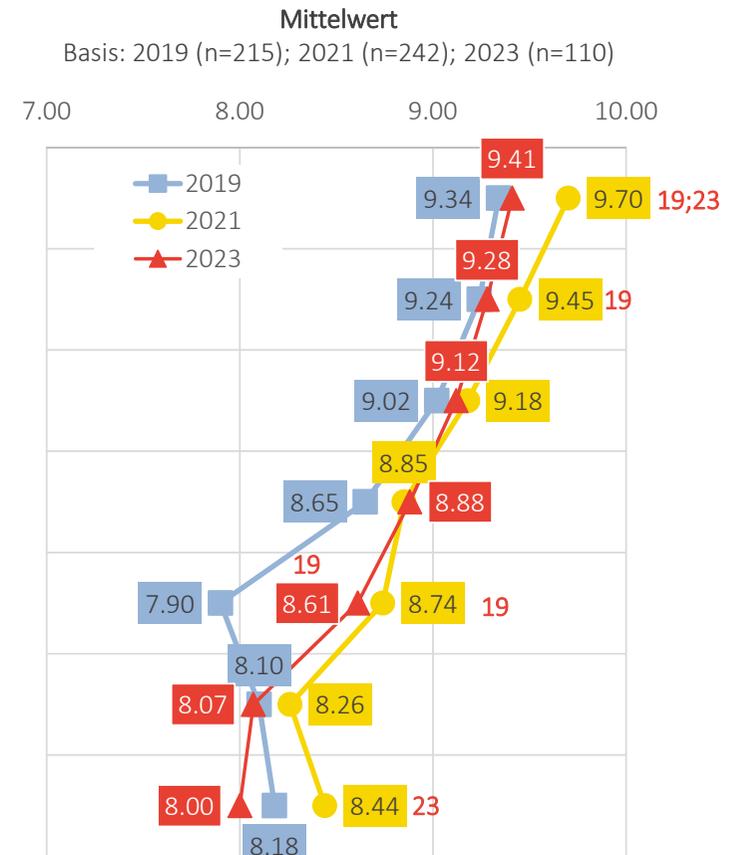
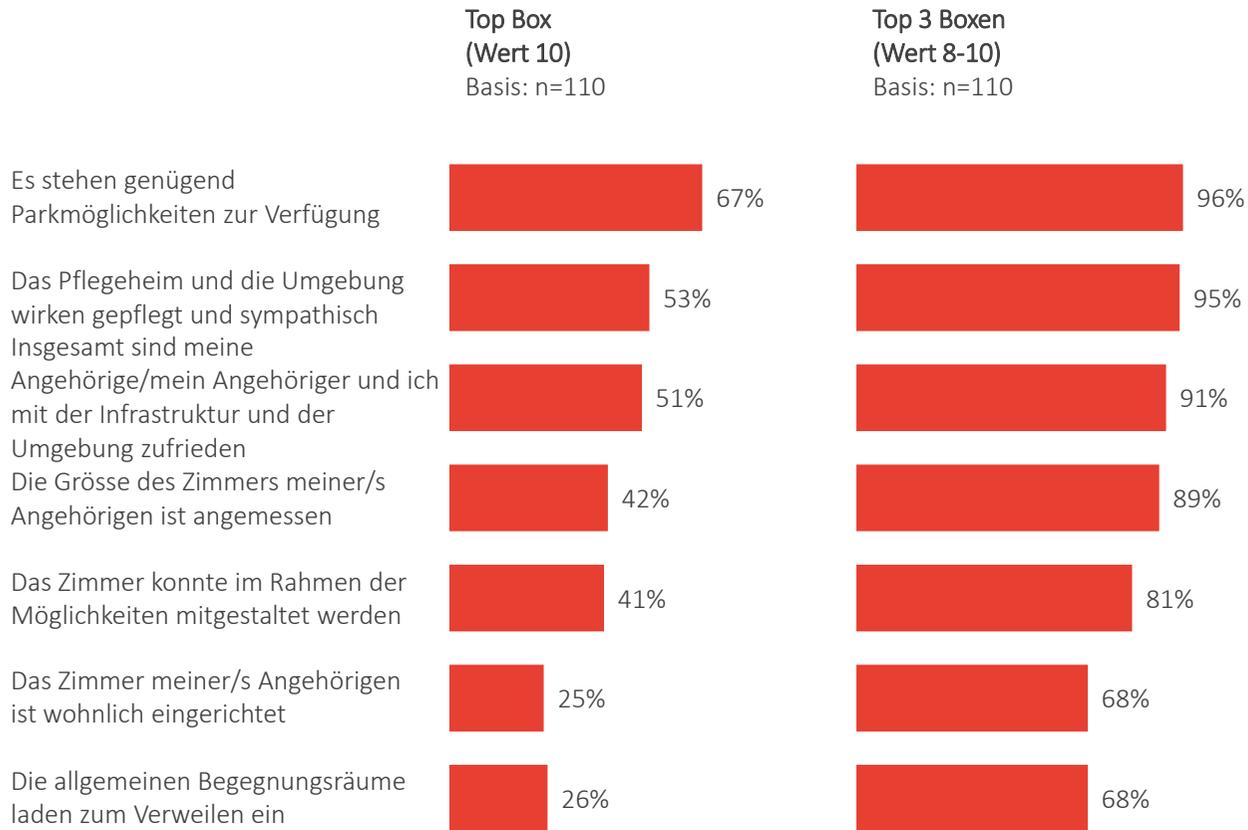
# Anmeldung und Eintritt



Die sehr guten Werte blieben gegenüber 2021 unverändert.

Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für „trifft voll zu“ und Wert 1 „trifft gar nicht zu“ steht.

# Infrastruktur und Umgebung

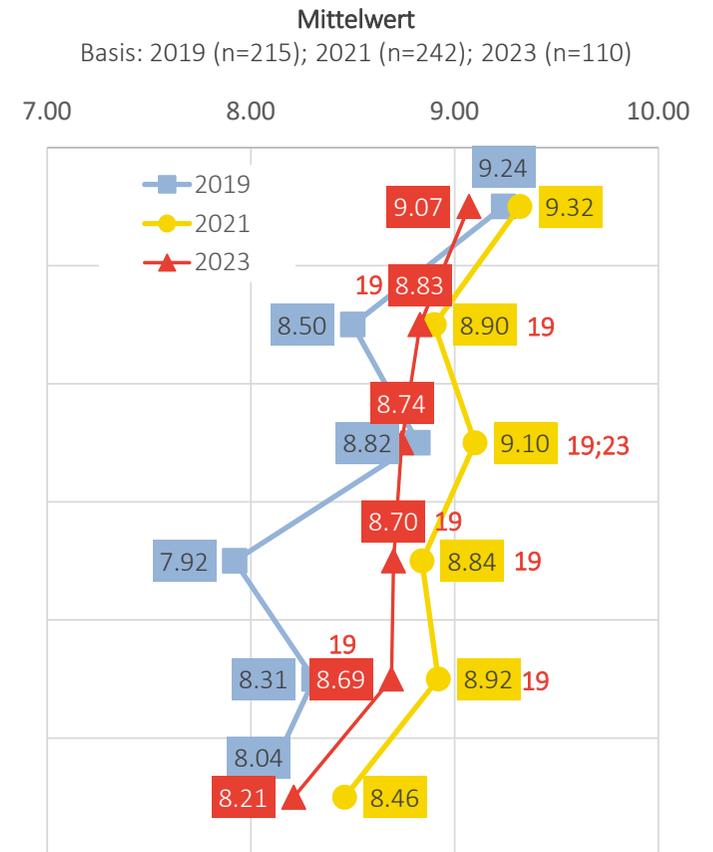
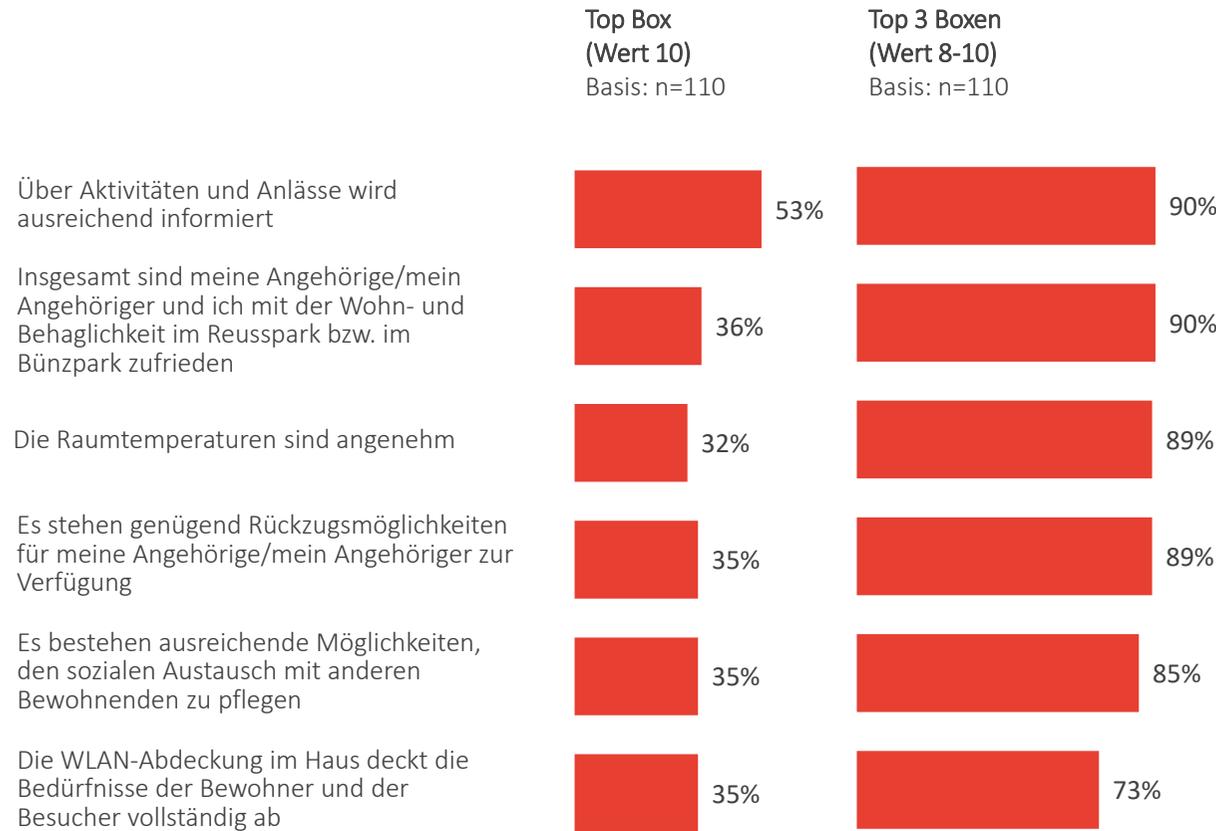


Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für „trifft voll zu“ und Wert 1 „trifft gar nicht zu“ steht.

## Infrastruktur und Umgebung

- **Drei Bereiche fallen** im Mittelwert sowie auf den Top-3-Box-Bewertungen gegenüber den anderen Bewertungspunkten (trotz hohen Werten) **ab**: die **Wohnlichkeit** und **Mitgestaltungsmöglichkeiten** der Bewohnenden-Zimmer und die **Gemütlichkeit** der **allgemeinen Begegnungsräume**.
- Wir sind uns bewusst, dass das Wohnambiente insbesondere im Hauptgebäude Verbesserungsbedarf hat. Deshalb behandeln wir dieses Thema prioritär. Wir sind bereits mit einem externen Experten an der Erarbeitung eines Konzepts.

# Wohn- /Behaglichkeit

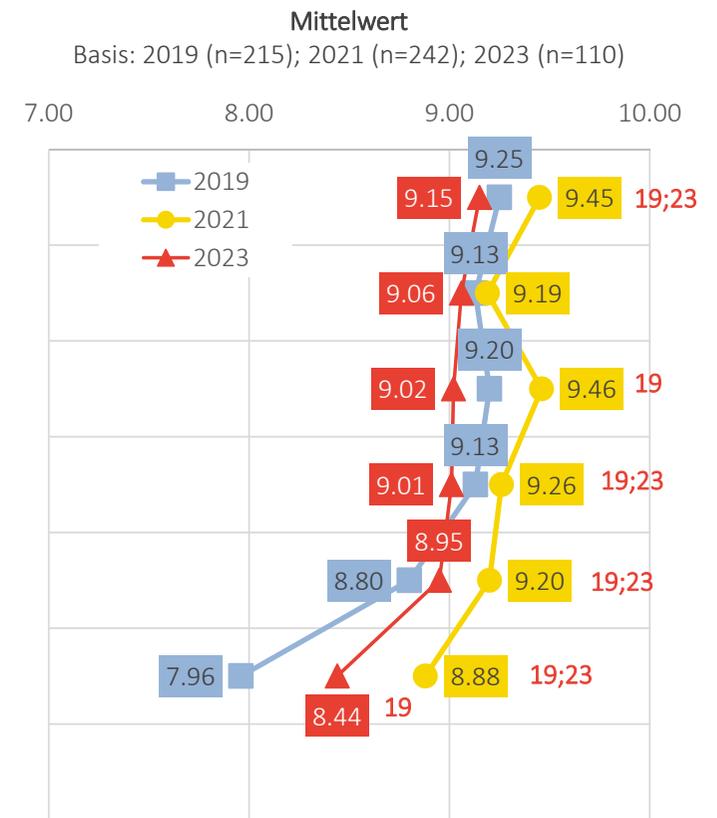
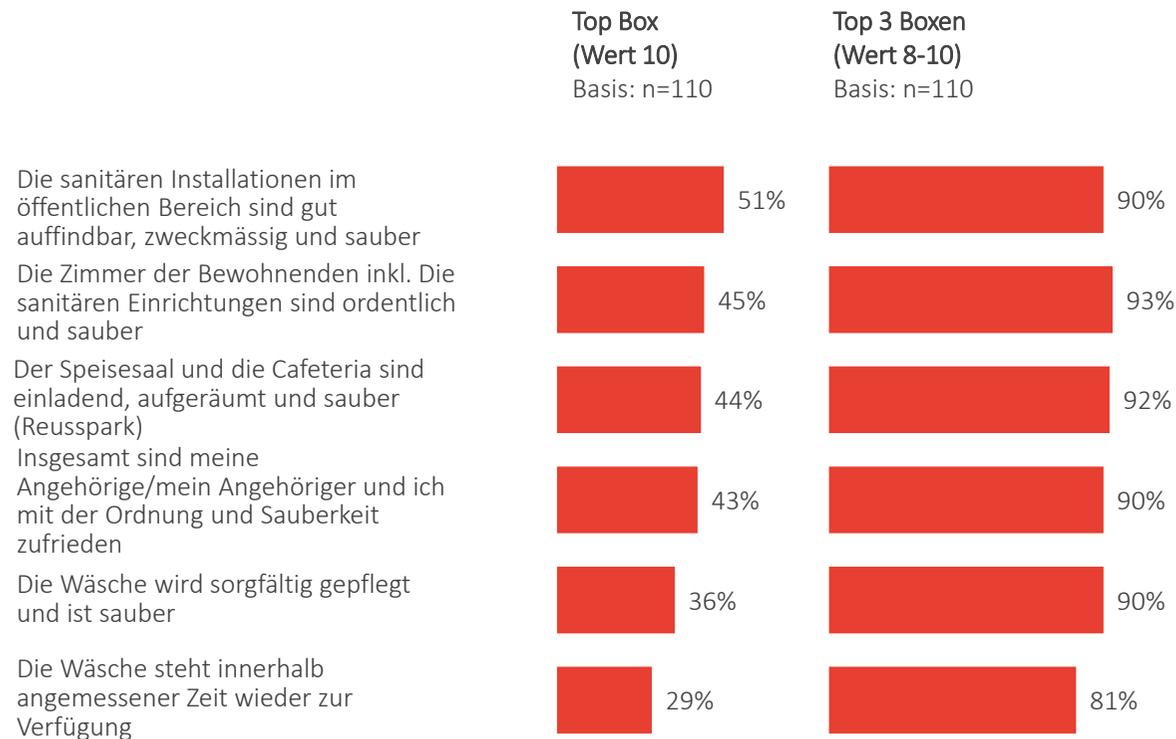


Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für „trifft voll zu“ und Wert 1 „trifft gar nicht zu“ steht.

## Wohn-/Behaglichkeit

- Leicht unterdurchschnittlich jedoch relevant für die Erhöhung der Zufriedenheit werden die **Möglichkeiten zum sozialen Austausch mit anderen Bewohner\*innen** sowie das **Angebot an Rückzugsmöglichkeiten** bewertet.
- Die **Zufriedenheit mit der Raumtemperatur** hat gegenüber dem Vorjahr **signifikant abgenommen**, was aber auch mit dem Befragungszeitraum (Übergangsjahreszeit zum Winter vs. Sommer) zusammenhängen kann.
- Die **WLAN-Abdeckung** wird nach wie vor **weit unterdurchschnittlich**, aber im Rahmen der Vorjahre, bewertet.
- **Inzwischen haben wir ein flächendeckendes WLAN eingeführt. Das war zum Zeitpunkt der Befragung noch nicht der Fall.**
- **Das Angebot an Rückzugsmöglichkeiten fließt in unser Wohnambiente-Projekt ein.**

# Ordnung und Sauberkeit

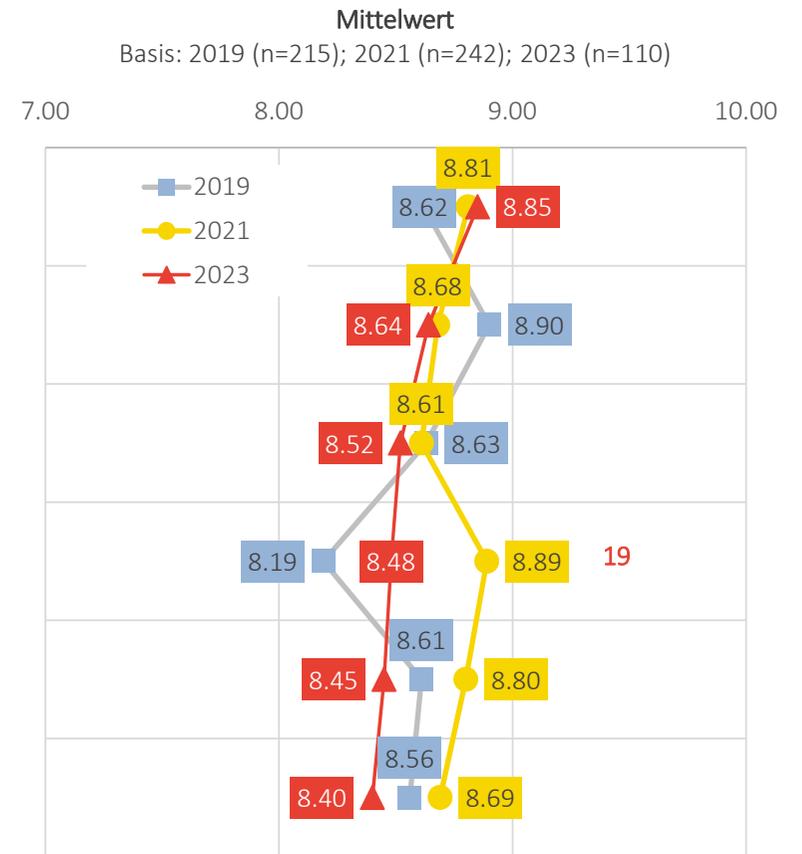
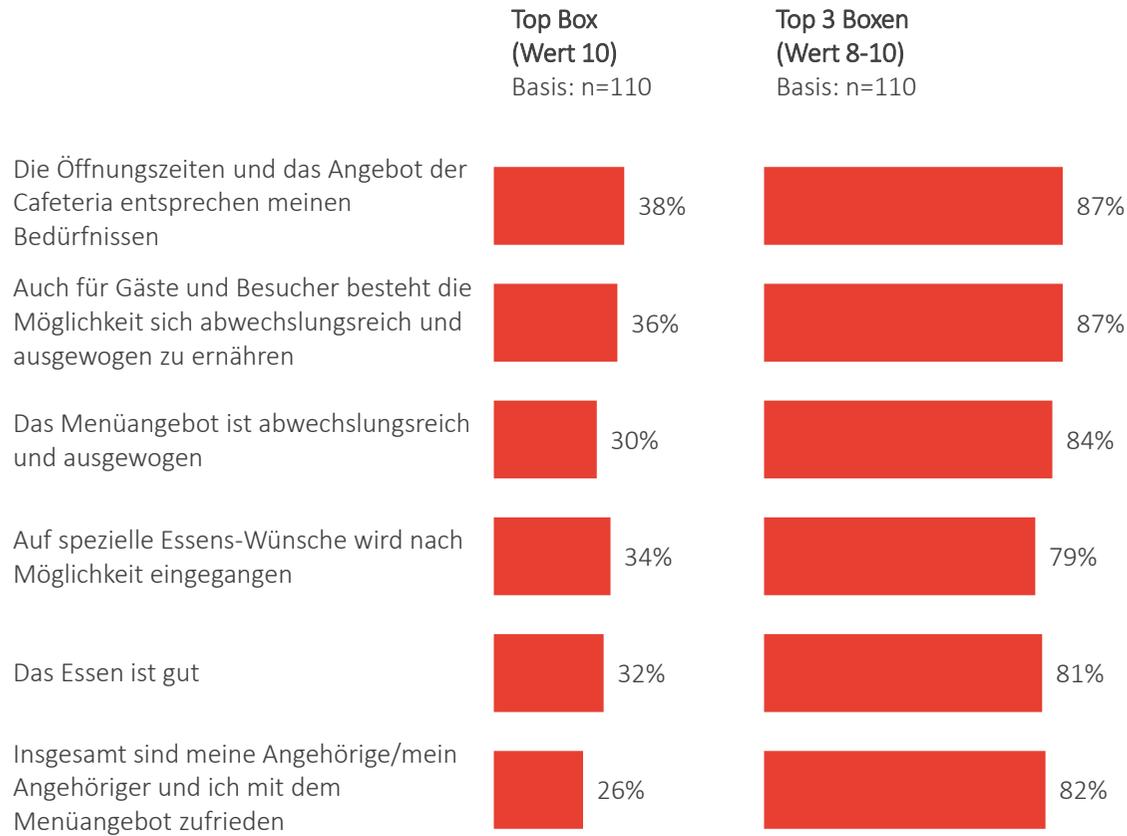


Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für «trifft voll zu» und Wert 1 «trifft gar nicht zu» steht.

## Ordnung und Sauberkeit

- Am wenigsten zufrieden (jedoch mit einem MW von 8.44 noch immer in einem guten Bereich), ist die **Wiederverfügbarkeit der Wäsche**.
- Die schnellere Verfügbarkeit der Wäsche haben wir seit der letzten Befragung im 2021 massiv verbessert. Prozesse wurden umgestellt, Wäschestücke digitalisiert. Dadurch ist die Wiederauffindbarkeit und Zuteilung von Kleidungsstücken gewährleistet.

# Verpflegung

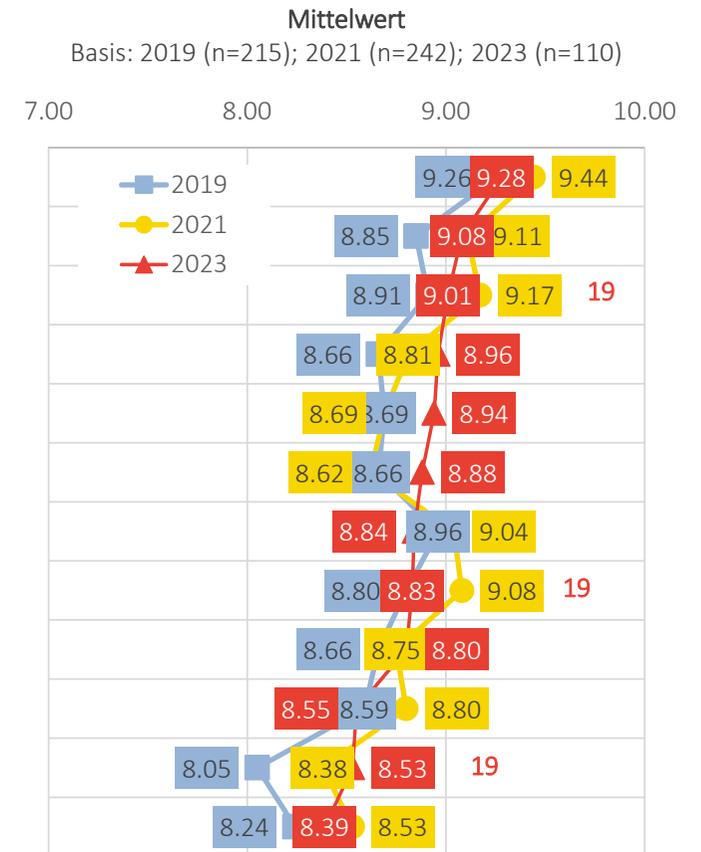
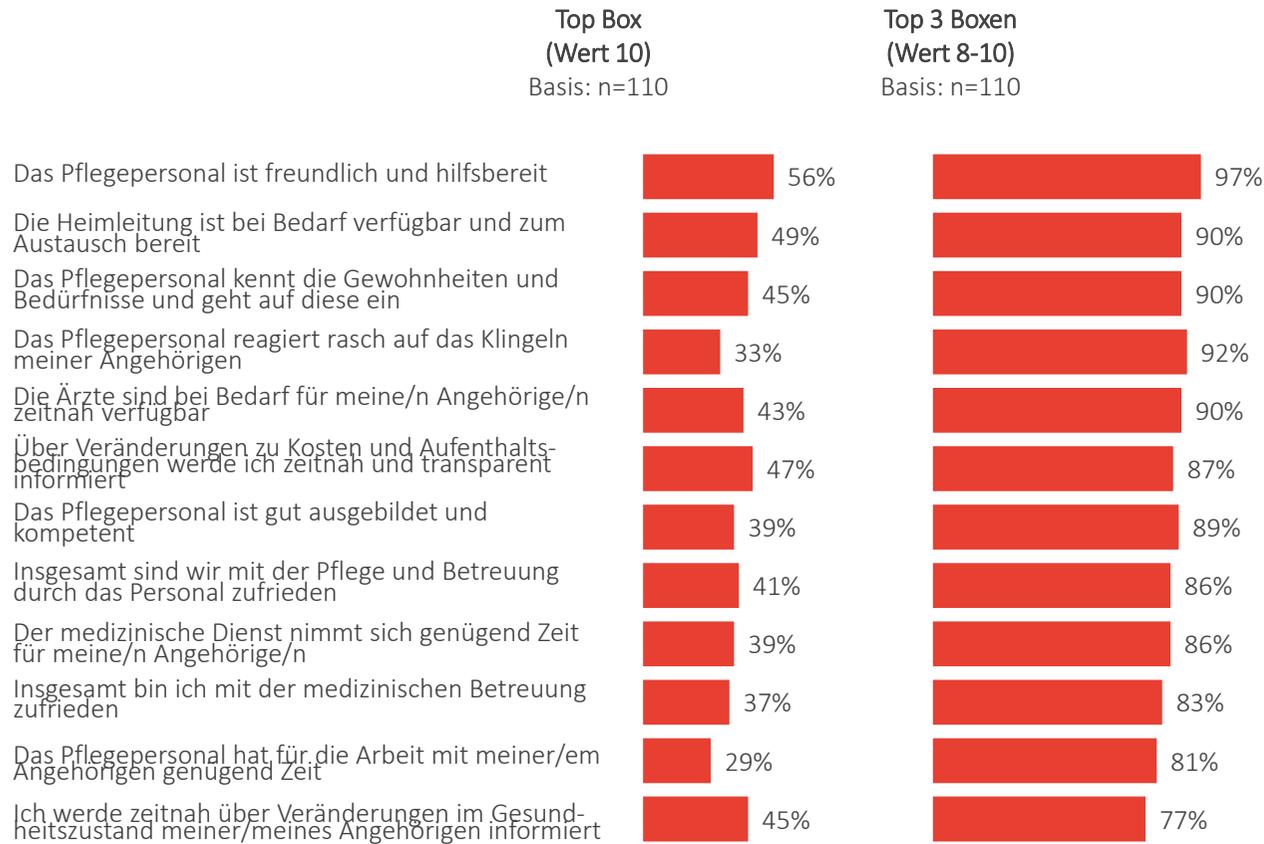


Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für «trifft voll zu» und Wert 1 «trifft gar nicht zu» steht.

## Verpflegung

- Es konnten keine signifikanten Veränderungen bei der Zufriedenheit gegenüber den Vorjahren festgestellt werden.
- Aktuell bauen wir unsere Heimküche um (Januar bis Mai 2024) um. Kühlräume, Lüftungs- und Transportsystem sowie Gerätschaften werden erneuert, Böden und Wände ausgetauscht. Mehr Kapazitäten werden erschaffen. Dies wird Einfluss auf die Qualität haben.
- Für Bewohnerinnen und Bewohner mit Schluckbeschwerden haben wir kürzlich Smooth Food eingeführt. Das ist ein Verpflegungskonzept, das mehr als pürierte Kost ist. Beim Smooth Food werden Lebensmittel so verarbeitet, dass sie eine weiche, aber dennoch formstabile Konsistenz aufweisen. Das Resultat sind Gerichte, die geschmacklich und auch optisch dem Original in nichts nachstehen.

# Pflegerische und medizinische Betreuung

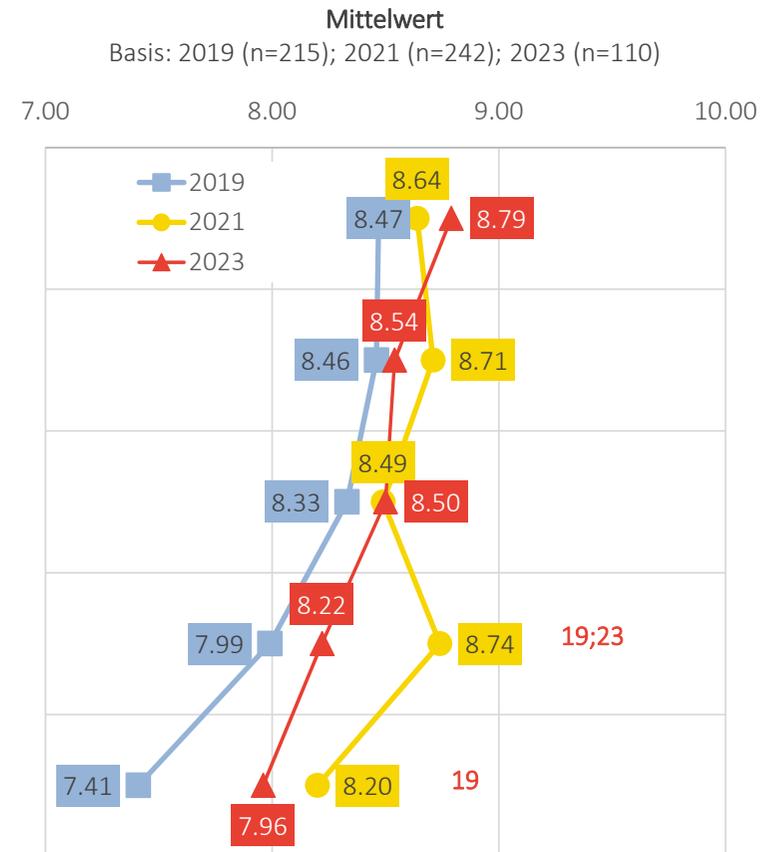
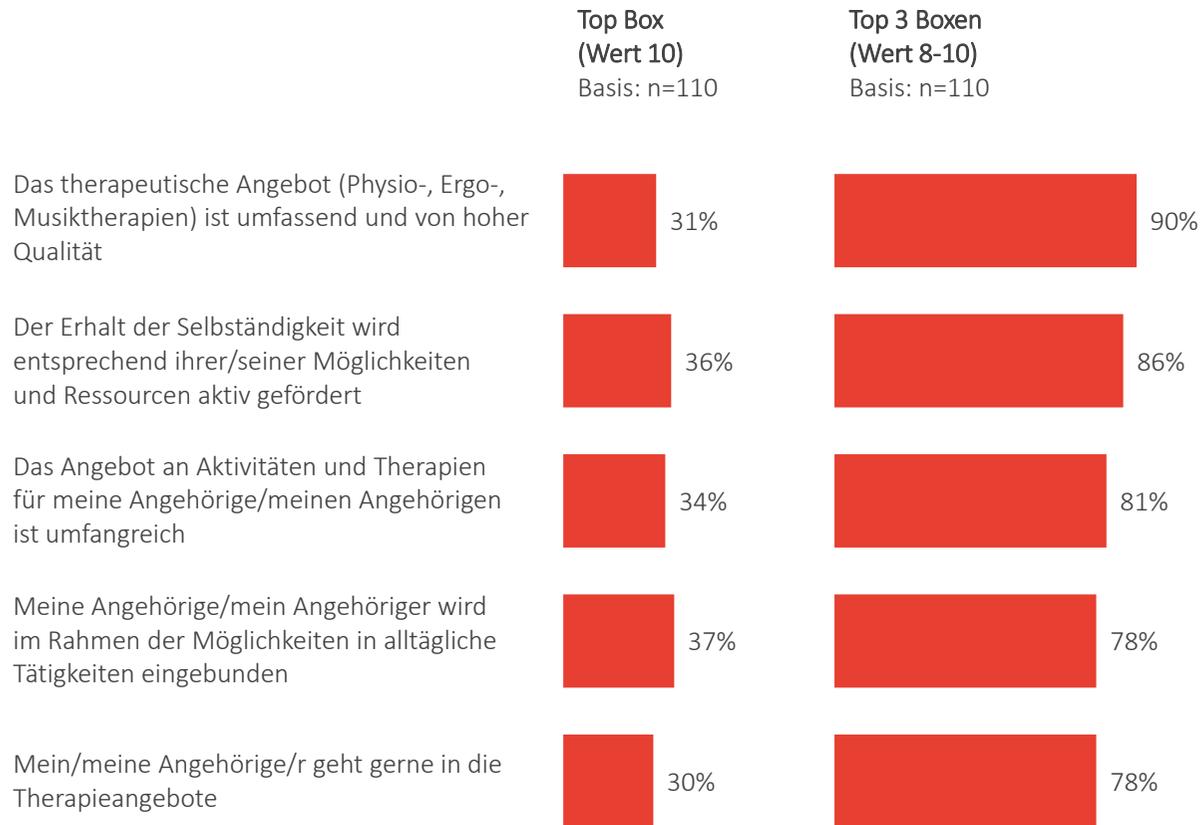


Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für «trifft voll zu» und Wert 1 «trifft gar nicht zu» steht.

## Pflegerische und medizinische Betreuung

- Insgesamt sind die Angehörigen mit der pflegerischen und medizinischen Betreuung sehr zufrieden. Insgesamt blieb die Beurteilung aller Werte im Vergleich zu den Vorjahren stabil hoch.

# Aktivierung und Therapien



Skala: 10er-Skala wobei Wert 10 für «trifft voll zu» und Wert 1 «trifft gar nicht zu» steht.

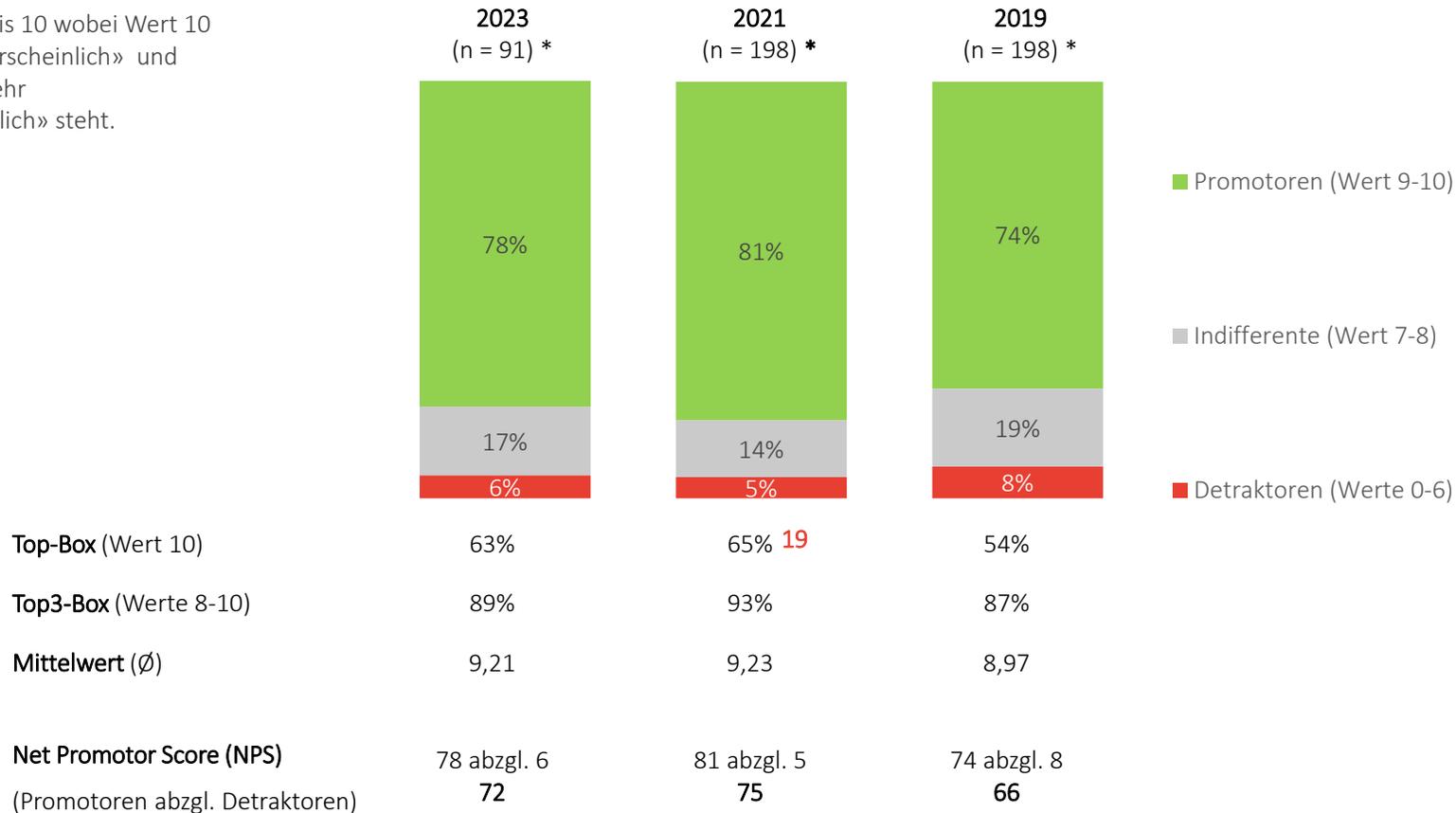
## Aktivierung und Therapie

- Die meisten Punkte im Bereich der Aktivierung und Aktivitäten blieben gegenüber 2021 unverändert hoch. Einzig die „Einbindung der Angehörigen nach Möglichkeit in alltägliche Tätigkeiten“ hat etwas verloren.
- Deutlich am tiefsten bewertet wird der Punkt «geht gerne in die Therapie-Angebote».
- Der Reusspark begrüsst es, wenn Angehörige bei alltäglichen Tätigkeiten eingebunden werden. Dies bedingt eine gute Absprache zwischen Angehörigen und Pflegenden.
- Die Wahl der Therapieangebote (Ergo- und Physiotherapie, Tiergestützte Therapie, Wassertherapie, Snoezelen) werden mit dem Bewohnenden besprochen. Entspricht das Therapieangebot einem Bewohner/einer Bewohnerin nicht, sucht man nach alternativen Therapieangeboten.

# Weiterempfehlung des Reusspark

## 11.1 Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den Reusspark in Ihrem Bekanntenkreis weiterempfehlen?

Skala: Von 0 bis 10 wobei Wert 10 für «sehr wahrscheinlich» und Wert 0 für «sehr unwahrscheinlich» steht.



(\* Total ohne „keine Angabe“)

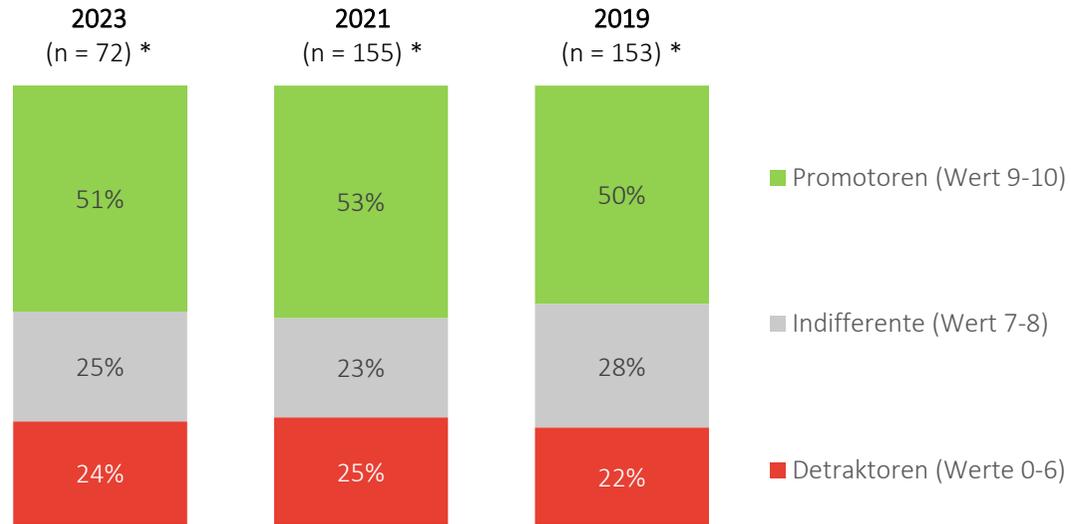
## Weiterempfehlung des Reussparks

- Die Weiterempfehlungsrate liegt sehr hoch. Der bereits sehr gute NPS von 75 im 2021 verringerte sich nur geringfügig auf 72 im 2023 .
- Jeder positive NPS ist ein guter NPS. Werte über 60 – hier sogar 72 bzw. 78 - sind jedoch hervorragend und zeigen den Willen der Leitung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Reusspark zur stetigen Verbesserung des Angebots.

# Wahrscheinlichkeit im eigenen Bedarfsfall

## 11.2. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie sich entscheiden (im Falle eines Bedarfs) im Reusspark zu wohnen?

Skala: Von 0 bis 10 wobei Wert 10 für «sehr wahrscheinlich» und Wert 0 für «sehr unwahrscheinlich» steht.



<b>Top-Box</b> (Wert 10)	35%	42%	36%
<b>Top3-Box</b> (Werte 8-10)	68%	67%	73%
<b>Mittelwert</b> (∅)	7,44	7,51	7,76
<b>Net Promotor Score (NPS)</b> (Promotoren abzgl. Detraktoren)	51 abzgl. 24 <b>27</b>	53 abzgl. 25 <b>28</b>	50 abzgl. 22 <b>28</b>

(\* Total ohne „keine Angabe“)

## Wahrscheinlichkeit im eigenen Bedarfsfall

- Der NPS in Bezug auf die eigene Nutzungswahrscheinlichkeit liegt in etwa unverändert bei 27.
- Obwohl deutlich tiefer als beim „Weiterempfehlungs-NPS“ ist ein Wert 27 hier als sehr gut zu beurteilen.