

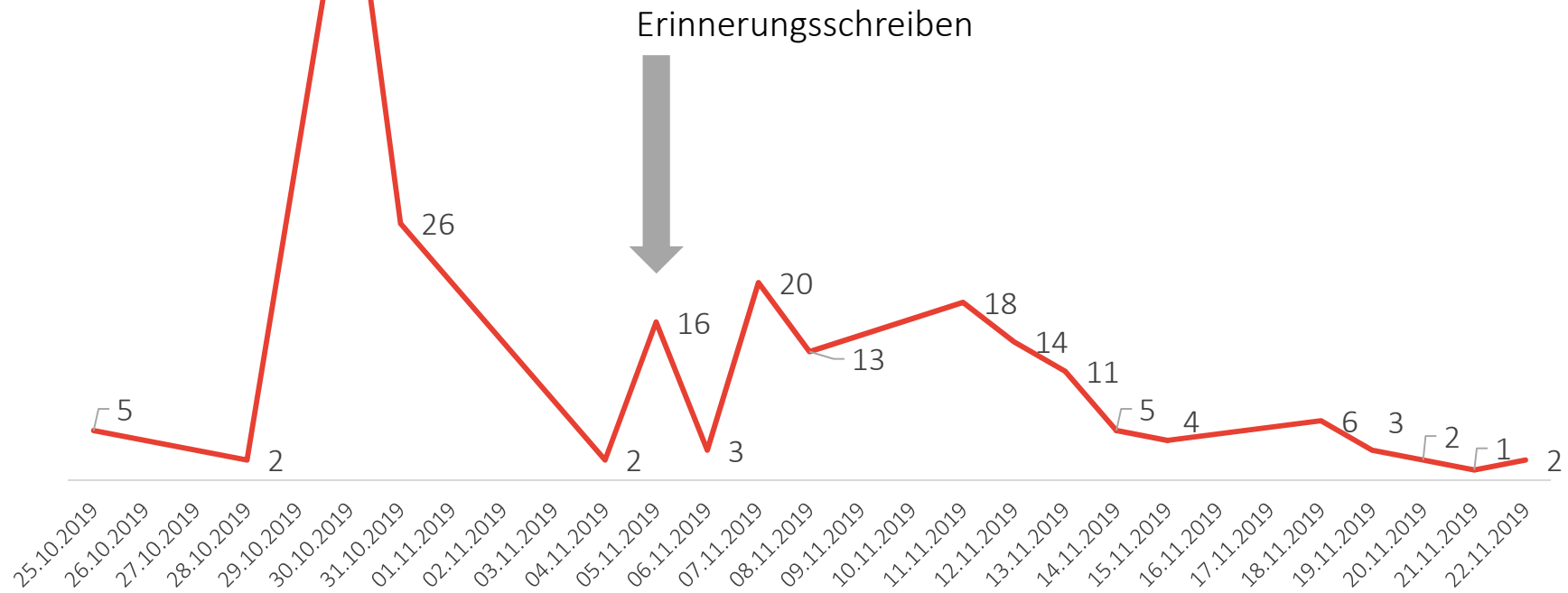
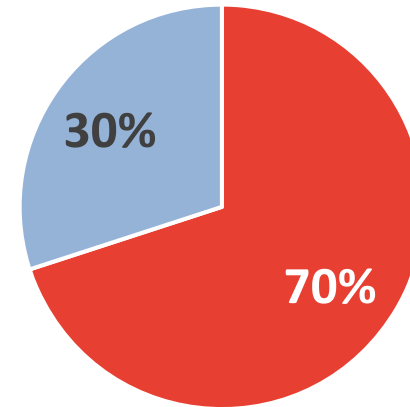
Reusspark Angehörigenbefragung

YOUR SUCCESS
OUR BUSINESS **EVOLEX**



Rücklauf /-quote

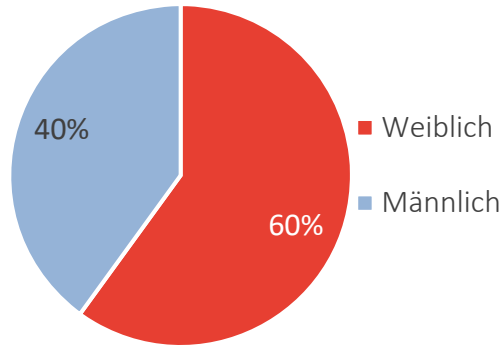
218 Rückläufer (3 ungültig) / 313 Aussendungen



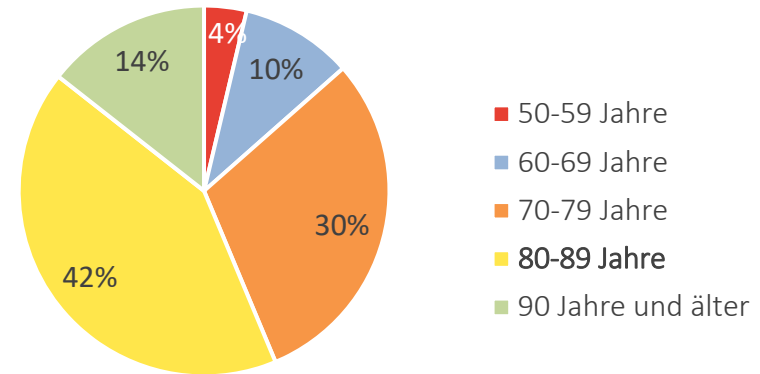
Soziodemographie

Basis: Total n=215

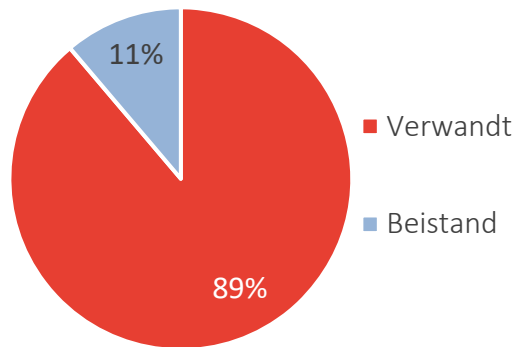
Geschlecht



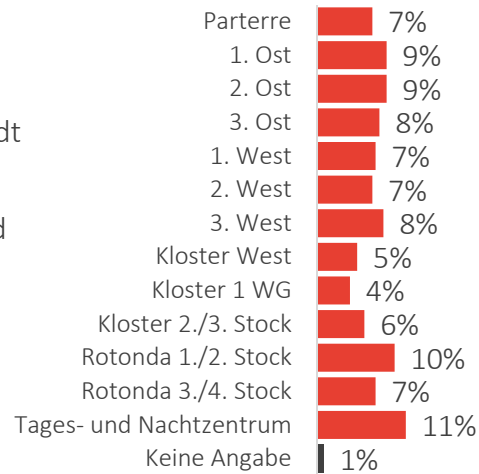
Alter



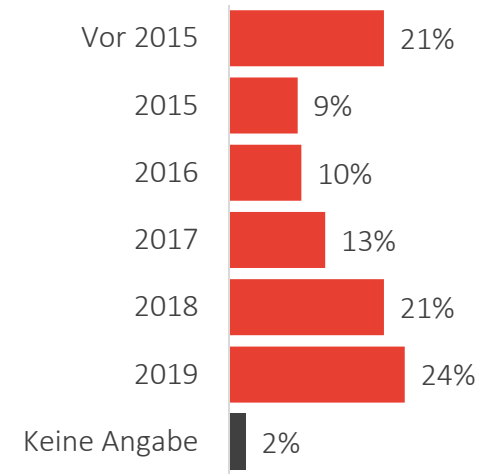
Verhältnis zu Bewohnenden



Wohnbereich



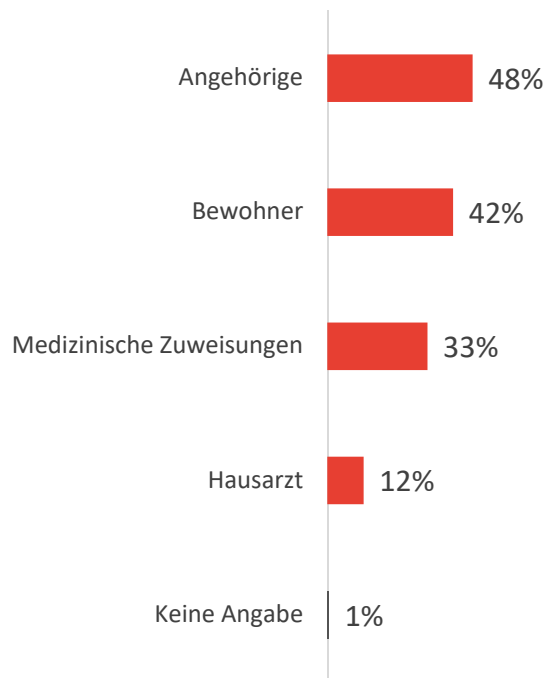
Eintrittsjahr



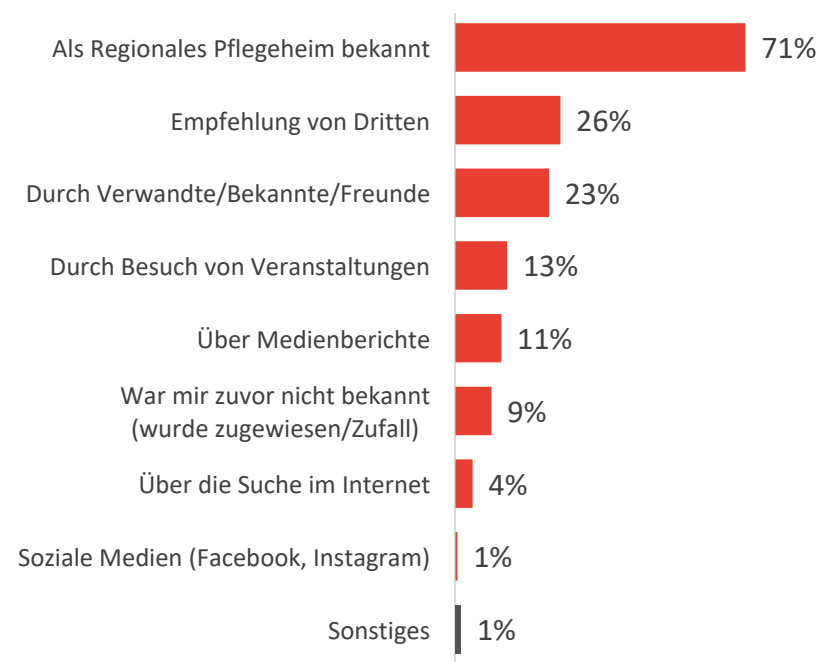
Bekanntheit / Entscheider

Basis: n=215

Wer hat die Entscheidung für die Wahl des Pflegeheims getroffen?



Woher kennen Sie den Reusspark?



Die Entscheidung für das Haus wird meistens von mehreren Parteien getroffen oder unterstützt.

Bekanntheit / Entscheider

Bekanntheit

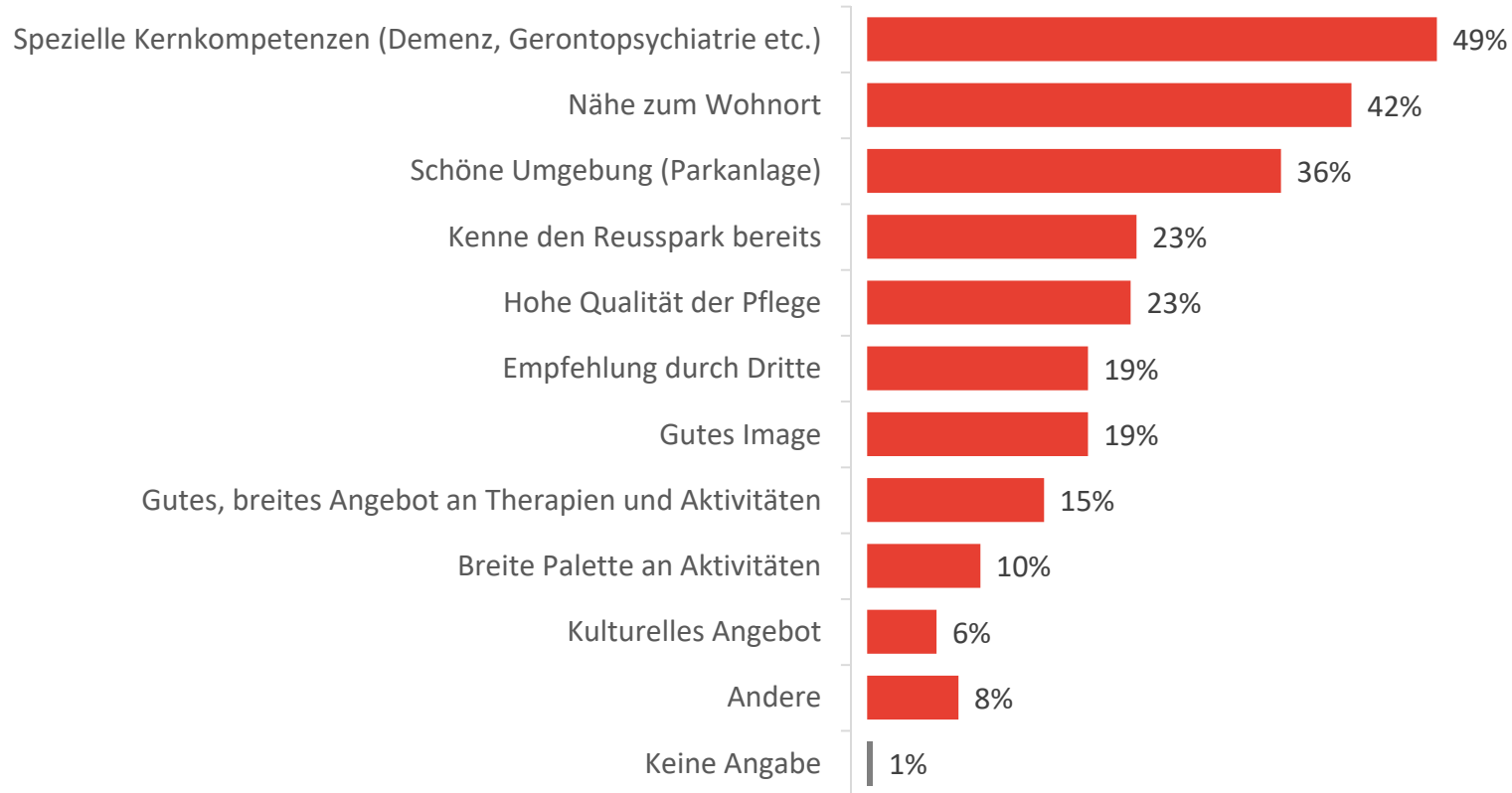
- Rund 7 von 10 Teilnehmern ist das Haus als regionales Pflegeheim bekannt. Angehörigen mit Bewohnern der Gerontopsychiatrie (57%) ist das Haus sign. weniger bekannt als jenen mit Bewohnern der Abteilungen Demenz oder Geriatrie.
- Empfehlungen von Dritten (26%), Verwandten/ Bekannten und Freunden (23%) sind die zweit und dritt wichtigste Kanäle zur Bekanntmachung.
- Internetsuche oder Social Media zeichnen wenig relevant für die Erhöhung des Bekanntheitsgrads.

Entscheidung

- Die Entscheidung für das Haus wird meistens gemeinsam durch mehrere Parteien gefällt.
- Rund ein Drittel der Bewohner, die selber entscheiden, entscheiden gemeinsam mit den Befragten. Ebenfalls ein Drittel der Angehörigen entscheidet gemeinsam mit deren Angehörigen.
- Sind die Angehörigen in der Position zu entscheiden, suchen sie sich zudem Unterstützung bei medizinischen Fachstellen/dem Hausarzt.

Gründe für die Wahl des Pflegeheims

Basis: n=215

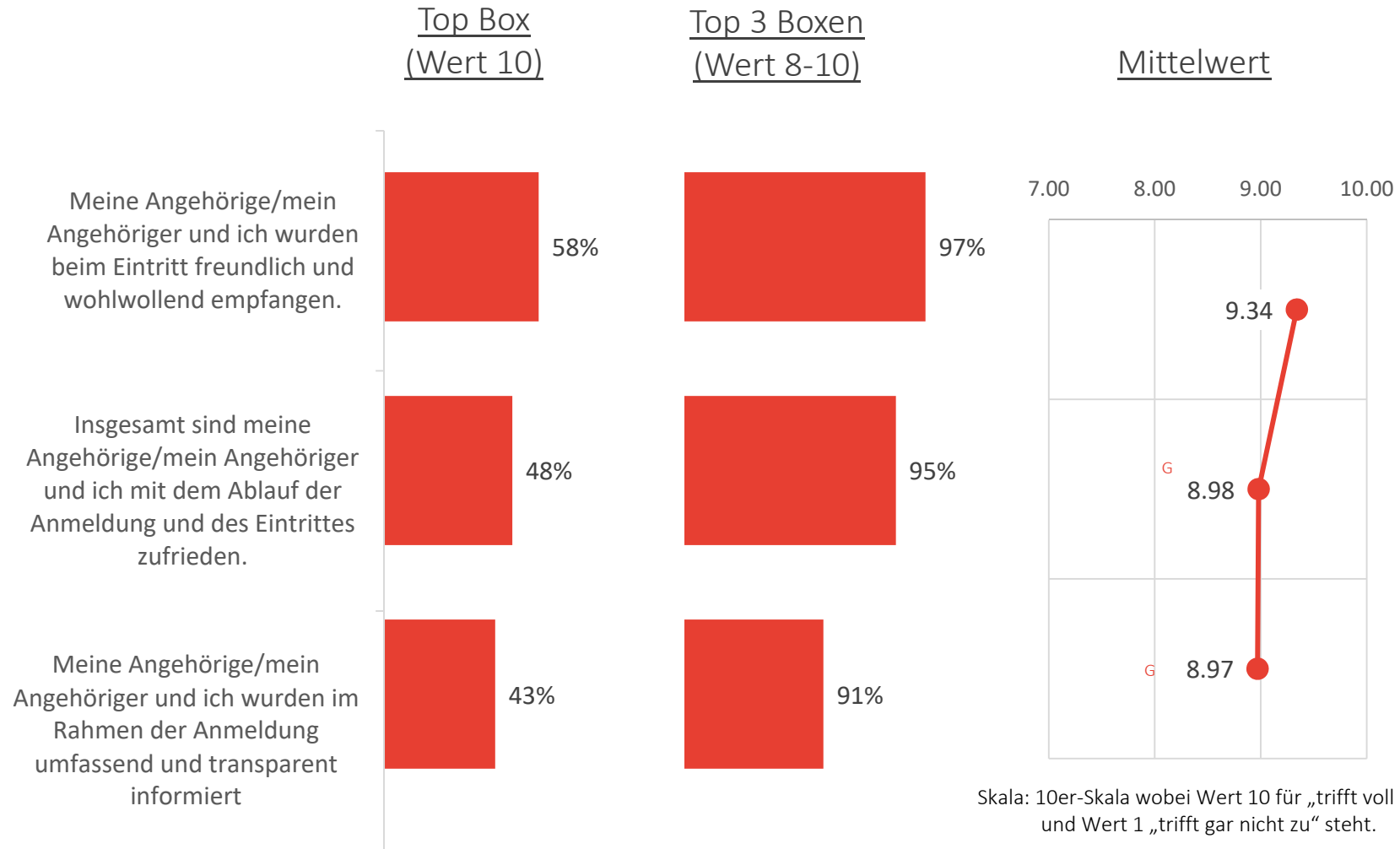


Wichtigster Auswahlgrund für das Pflegeheim ist das Vorhandensein gewisser Kernkompetenzen (speziell für die Angehörigen der Bewohner der Demenz-Abteilung).

Gründe für die Wahl des Pflegheims

- Top-Gründe für die Wahl des Reussparks sind spezielle Kernkompetenzen (z.B. Demenz), die Nähe zum Wohnort der Angehörigen (sign. weniger wichtig für Angehörige von Bewohnern der Gerontopsychiatrie) sowie dem Wohlfühlfaktor einer schönen Umgebung.
- Rund ein Viertel (23%) wählten den Reusspark, weil sie ihn bereits kannten, ebenso viele aufgrund der hohen Qualität der Pflege. Knapp jede/r Vierte wählte aufgrund des guten Images.
- Aktivitäten und kulturelles Angebot sind weniger relevant für die Wahl des Pflegeheims.

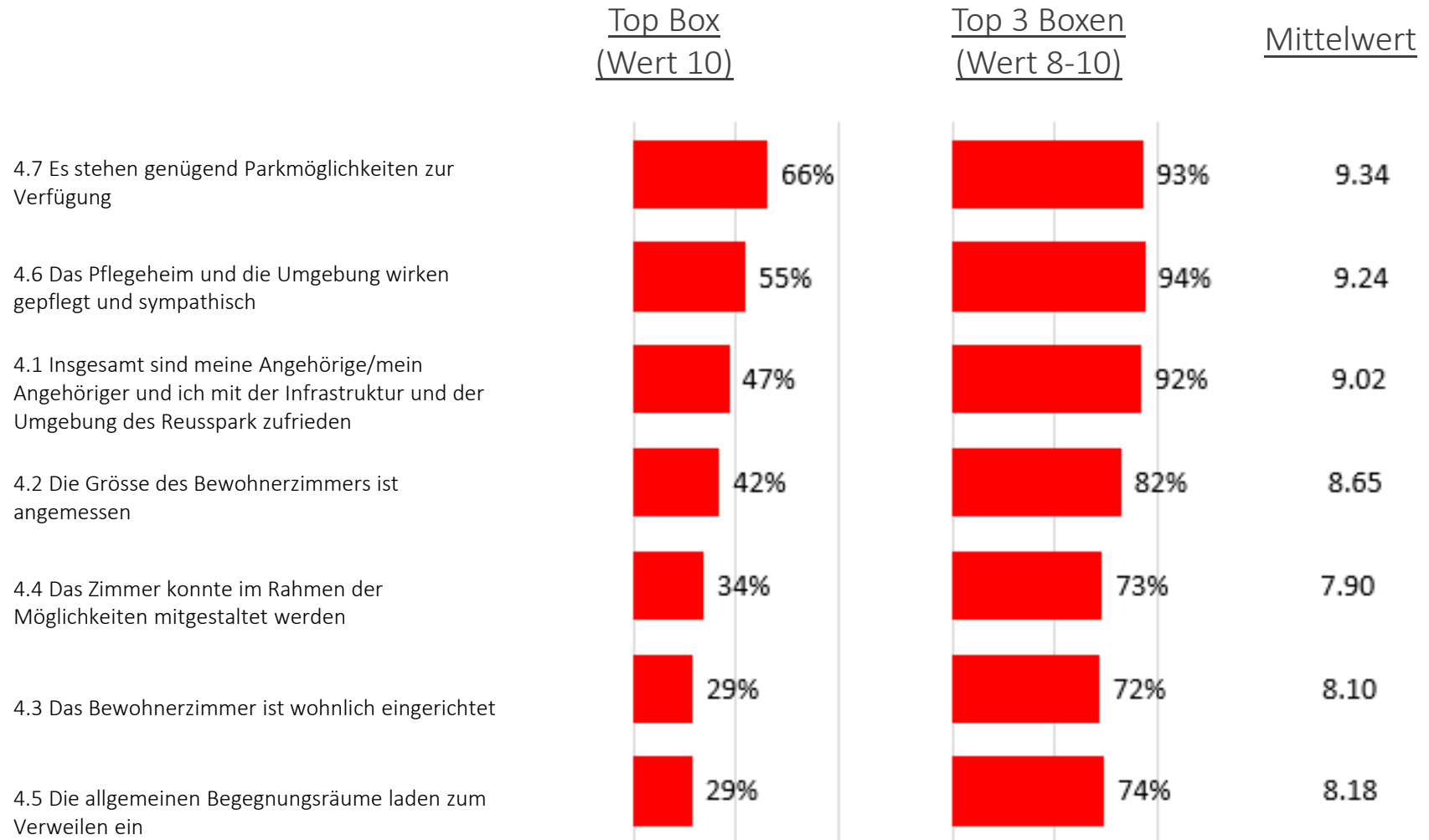
Anmeldung / Eintritt



Anmeldung / Eintritt

- Die Anmeldung und der Eintritt gestalten sich grundsätzlich sehr positiv.
- 97% wurden freundlich und wohlwollend empfangen.
- 95% bewerten den Ablauf von Anmeldung und Eintritt mit Werten zwischen 8 und 10.
48% vergeben dabei die Höchstnote.
- 91% wurden im Rahmen der Anmeldung umfassend und transparent informiert.

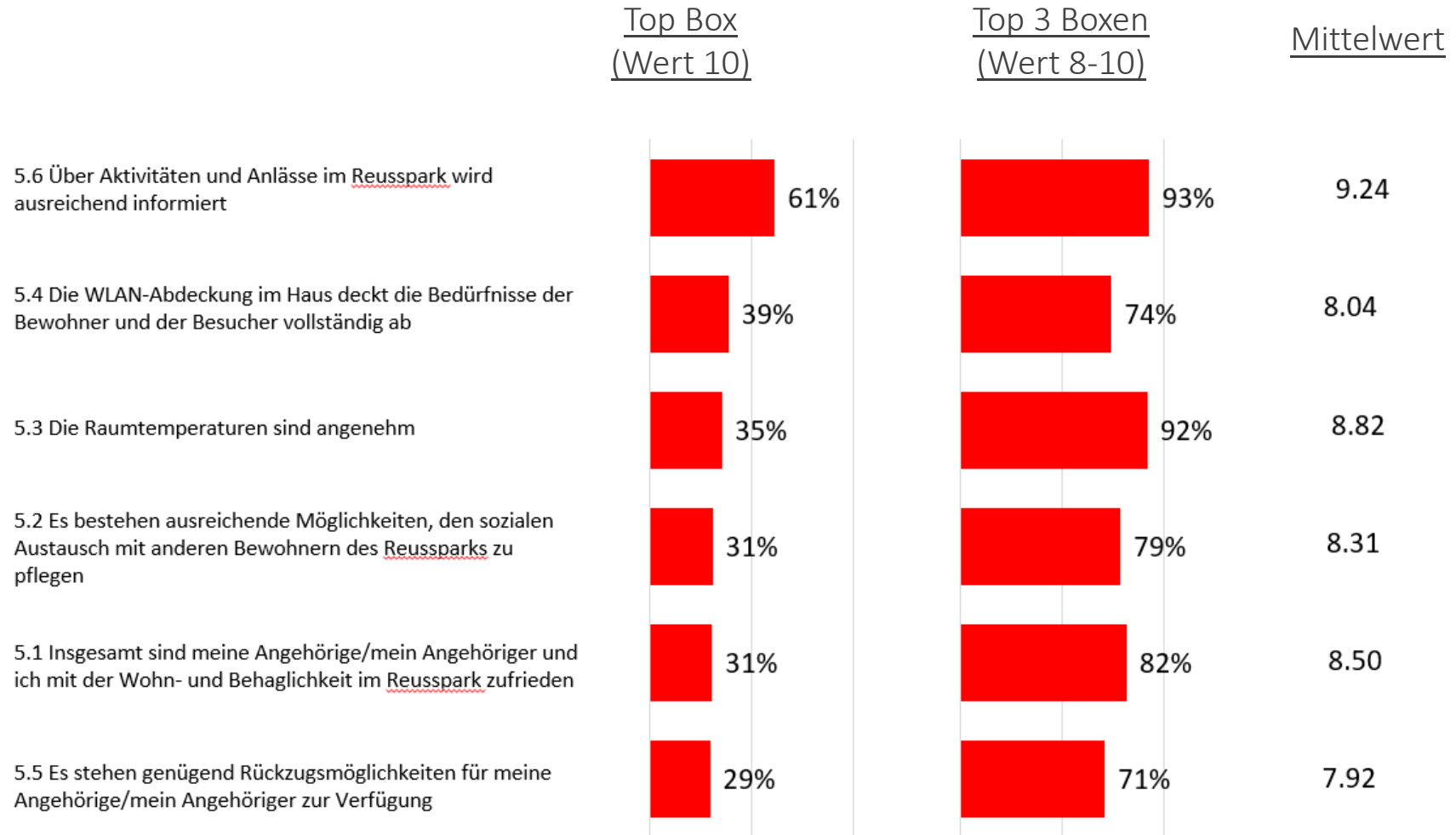
Infrastruktur und Umgebung



Infrastruktur und Umgebung

- Die Ausseninfrastruktur wird insgesamt sehr gut bewertet.
- Das Parkplatzangebot ist absolut ausreichend.
- Das Heim selber, die Umgebung und die Infrastruktur wirken für rund 9 von 10 Respondenten gepflegt, sympathisch und zufriedenstellend.
- 7 von 10 Antwortenden bewerteten die Mitgestaltungsmöglichkeiten bzw. die Wohnlichkeit des Zimmers mit sehr guten Noten.
- 7 von 10 (Top Box) beurteilen die Bewohnerzimmer als wohnlich eingerichtet. Der Mittelwert liegt bei über 8.
- Fast Dreiviertel empfinden die Begegnungsräume als sehr einladend.

Wohn-/Behaglichkeit



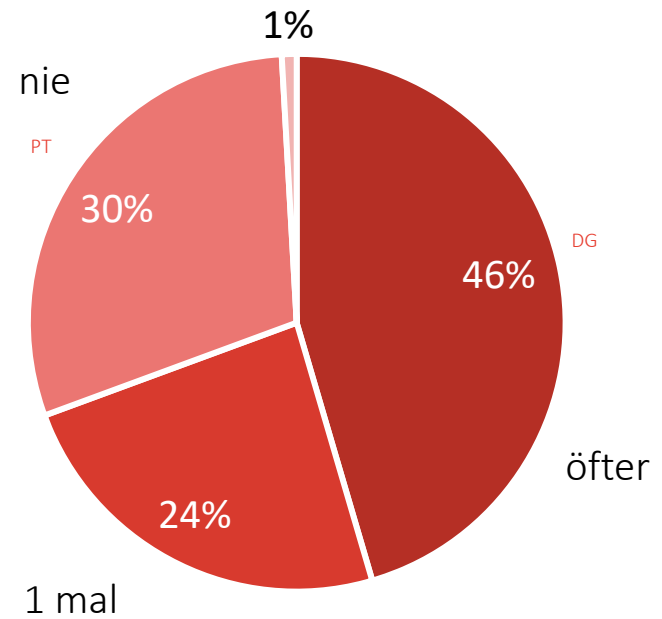
Wohn-/Behaglichkeit

- Die Information zu Aktivitäten und Anlässen ist sehr gut (93%). 61% haben diese mit dem Top-Wert 10 beurteilt.
- Auch die Raumtemperaturen (92%) werden als sehr angenehm empfunden.
- 8 von 10 sind mit der Wohn-/Behaglichkeit sehr zufrieden.
- Der soziale Austausch mit anderen Bewohnern wird ebenfalls mit sehr gut bewertet.
- Ebenfalls deckt das WLAN die Bedürfnisse sehr gut ab.
- Die Rückzugsorte werden als sehr gut bewertet.

Nutzung des Kulturangebotes (12 Monate)

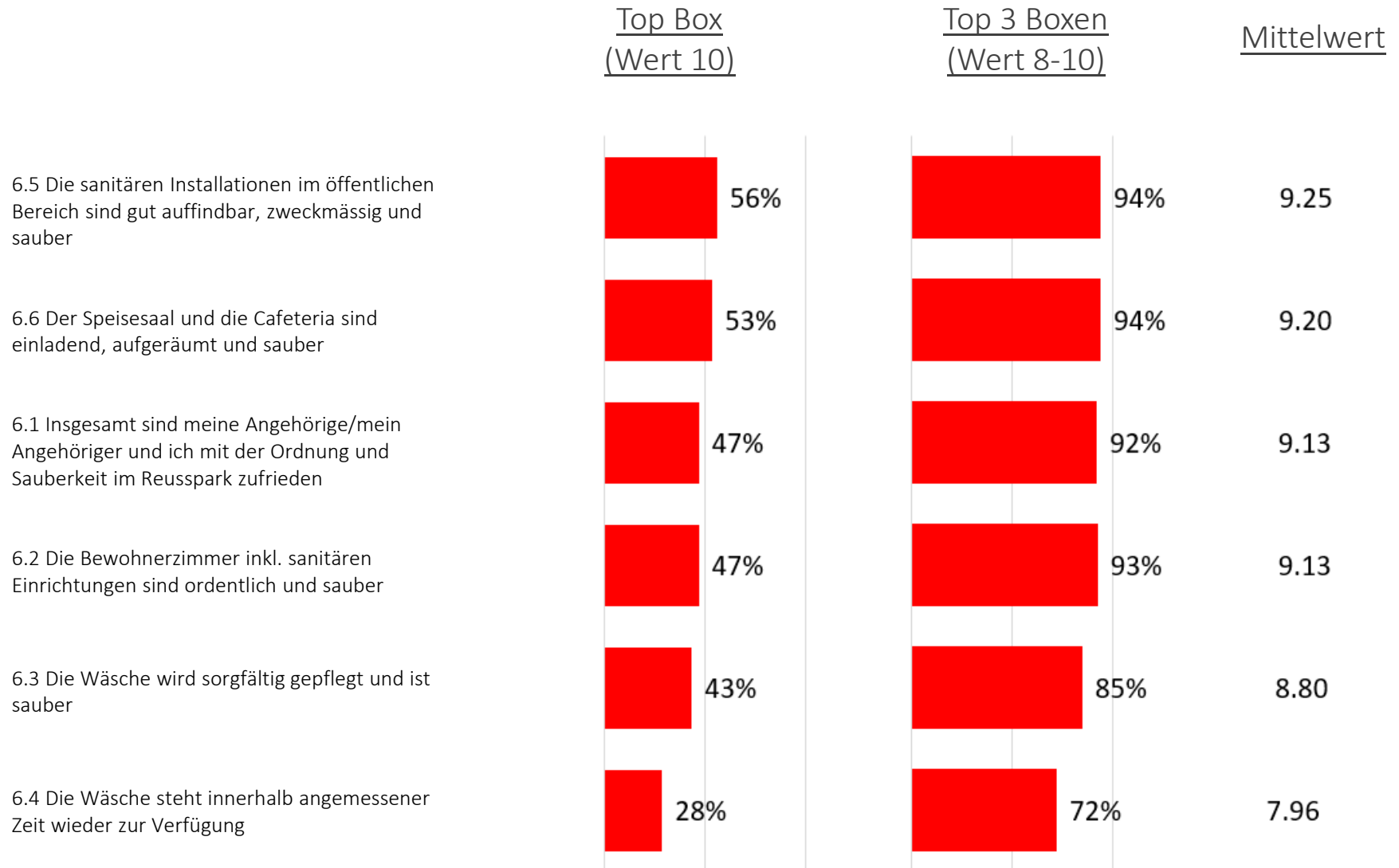
Basis: n=215

Das Kulturangebot wurde von knapp der Hälfte der Befragten mehrmals genutzt. Ein Drittel nutzt es nie.



(Signifikanzprüfung mittels Chi-Quadrat-Test (95%): Rote Buchstaben= sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen)
(D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)

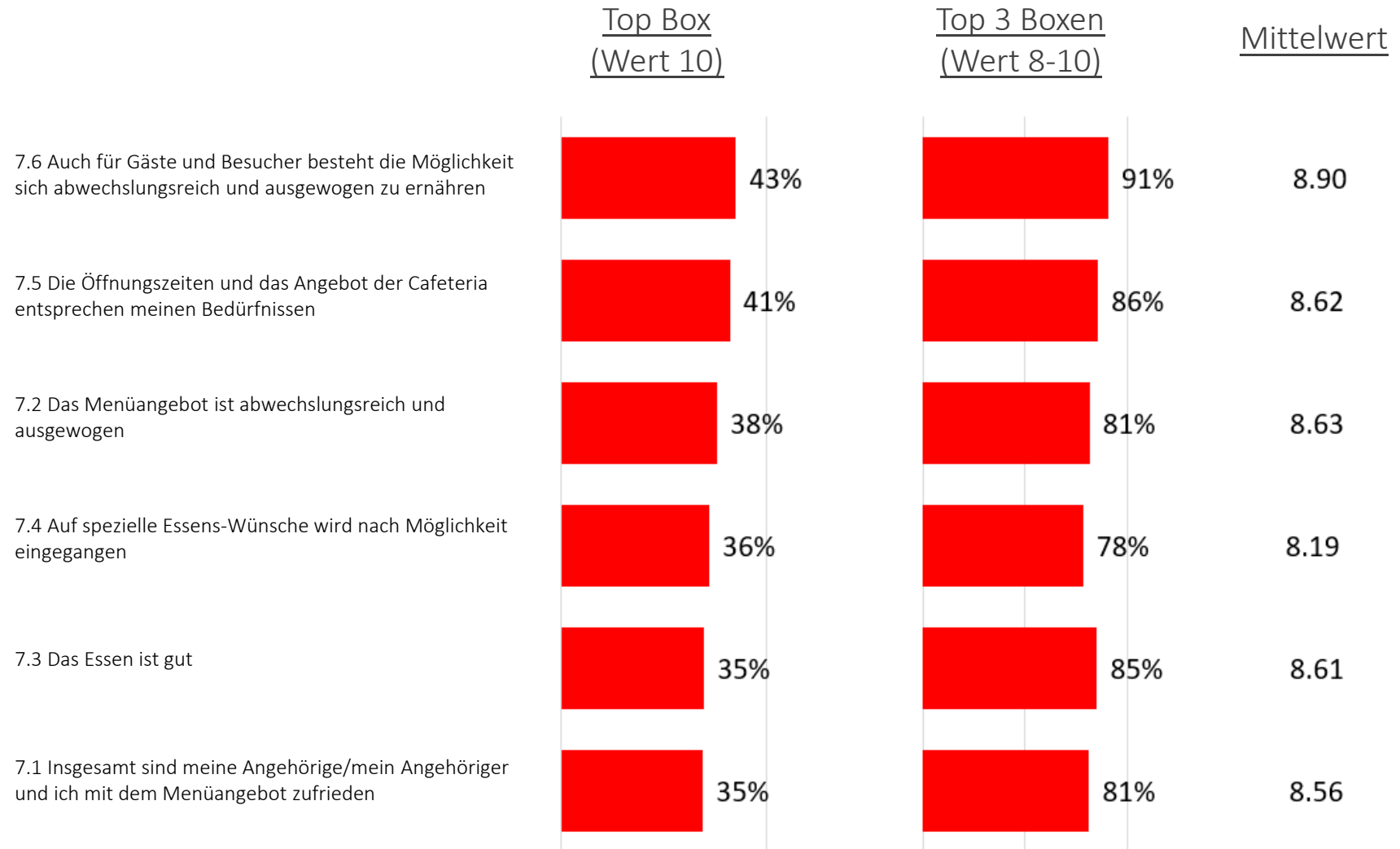
Ordnung und Sauberkeit



Ordnung und Sauberkeit

- Die Sauberkeit und Auffindbarkeit der sanitären Installationen im öffentlichen Bereich werden von mehr als 9 Personen als sehr gut bewertet, 56% vergaben gar den Wert 10.
- Speisesaal und Cafeteria erhalten punkto Sauberkeit und Aufgeräumtheit ebenfalls Höchstnoten.
- Die öffentlichen Bereiche werden als sehr sauber bewertet. Rund die Hälfte der Respondenten vergab die Top-Box-Note 10.
- Auch die Sauberkeit der Bewohnerzimmer wird als sehr gut bewertet.
- Für 85% wird die Wäsche sorgfältig gepflegt.
- 7 von 10 Angehörige empfinden den Zeitraum, bis die Wäsche wieder zur Verfügung steht, als angemessen.

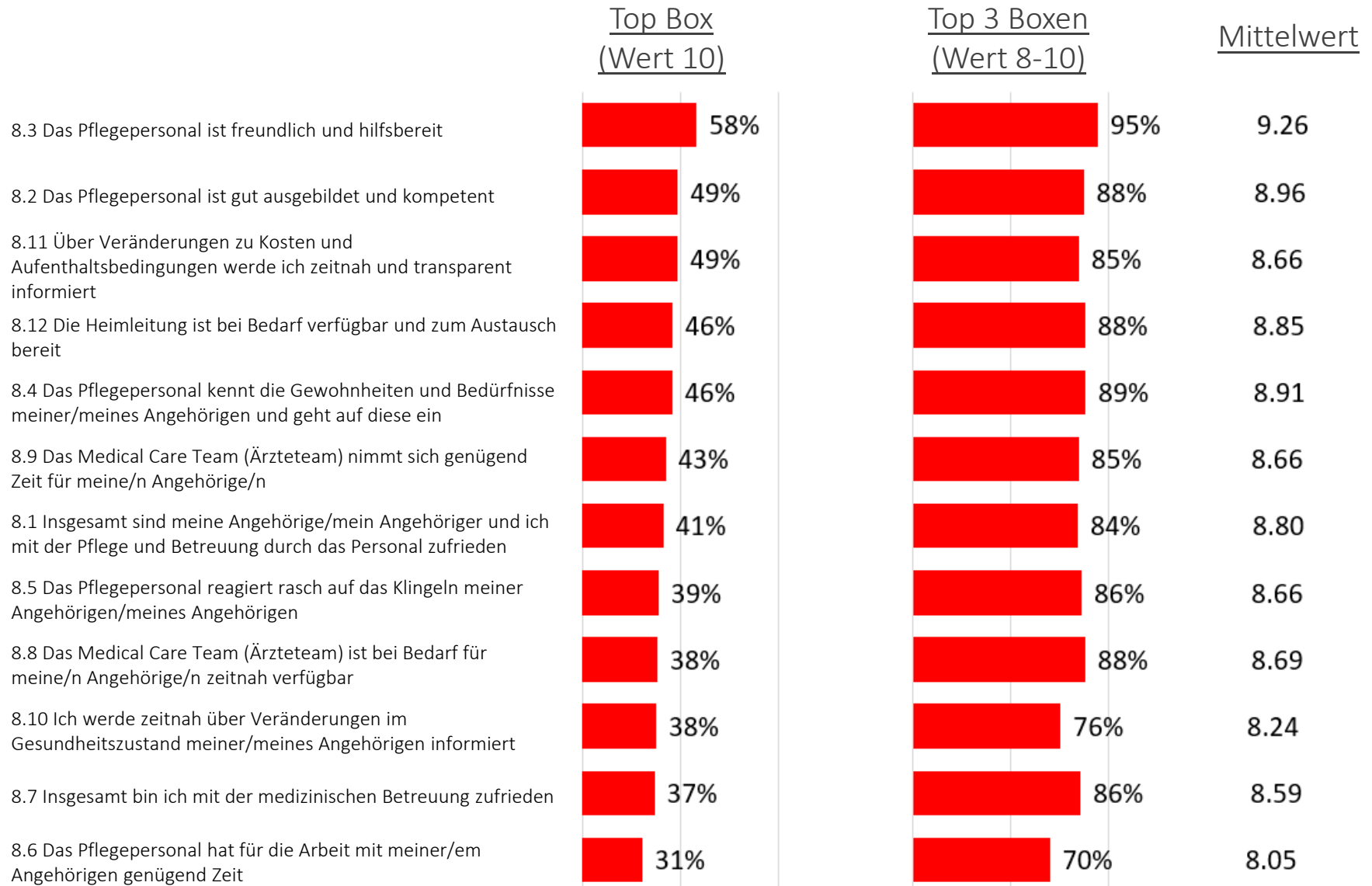
Verpflegung



Verpflegung

- 9 von 10 empfinden das Essen für Besucher sehr ausgewogen und gesund (43% Top-Box-Wert)
- Für 86% entsprechen die Öffnungszeiten deren Bedürfnisse.
- 85% bewerten das Essen als sehr gut.
- 8 von 10 bewerten das Menüangebot als abwechslungsreich und ausgewogen und sind mit dem Essen generell zufrieden. Auch stimmen sie zu, dass auf spezielle Essenswünsche nach Möglichkeit eingegangen wird.

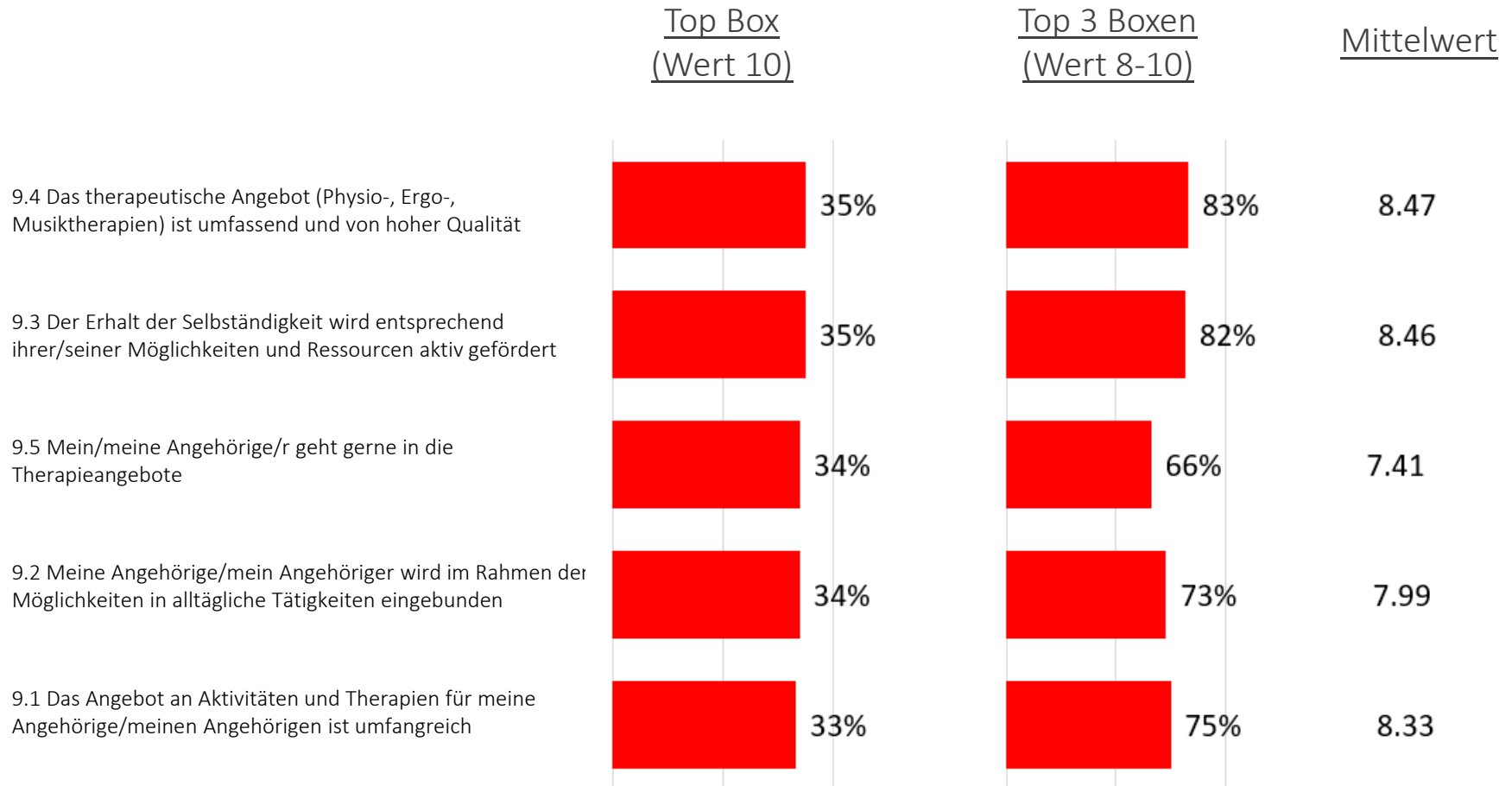
Pflegerische und medizinische Betreuung



Pflegerische und medizinische Betreuung

- Grundsätzlich wird das Personal sehr gut bewertet.
- Die Betreuung sowohl durch die Heimleitung als auch durch das Pflege- und das medizinische Personal wird insgesamt als sehr gut bewertet mit Werten zwischen 85% und 95% in den Top 3. Insbesondere die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft wird mit einem Mittelwert von 9.26 als sehr hoch eingestuft.
- Auch die Werte hinsichtlich der zeitnahen Information zum Gesundheitszustand des/der Angehörigen (76% Top-3/Mittelwert 8.24) und der individuellen Zeit je Angehörige/r durch das Personal (70% Top-3/Mittelwert 8.05) fallen sehr positiv aus.
- Die Verfügbarkeit der Heimleitung wird von 88% als sehr gut (Top 3 Boxen) bewertet.

Aktivierung und Therapien

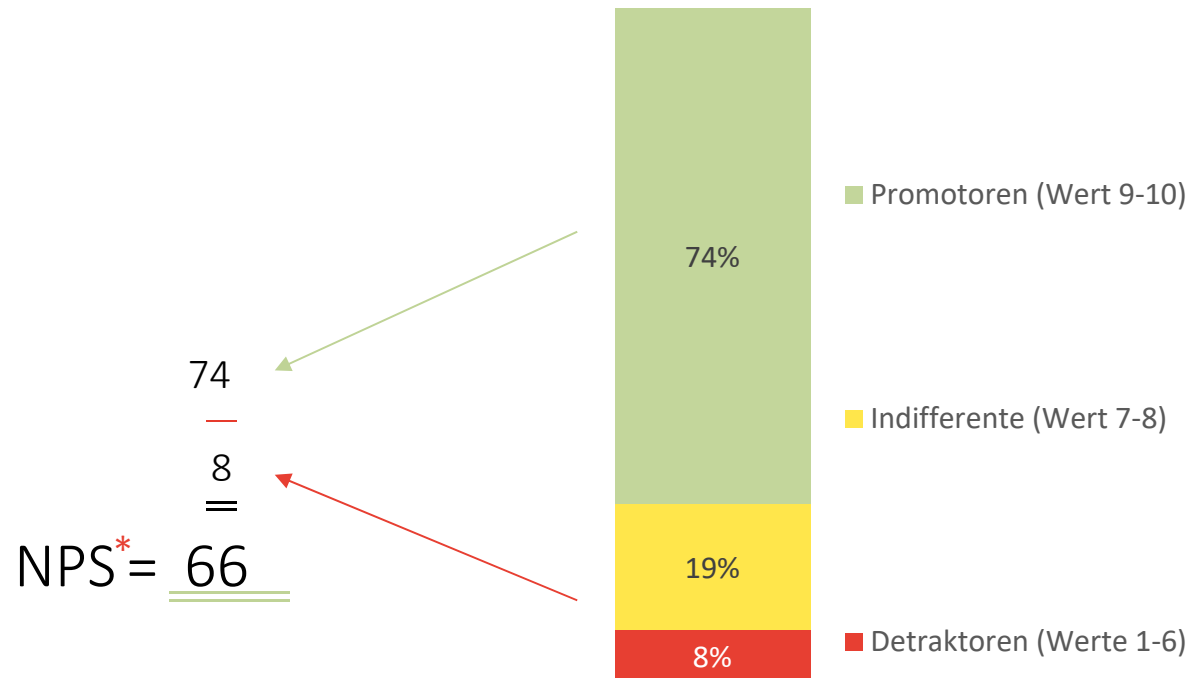


Aktivierung und Therapien

- Gut 8 von 10 Angehörige beurteilen das Therapie-Angebot als umfassend und von hoher Qualität.
- Auch die Bemühungen zum Erhalt der Selbständigkeit wird von eben so vielen Angehörigen positiv bewertet.
- Drei Viertel empfindet das Angebot als umfangreich.
- Rund 7 von 10 empfinden die Einbindung der Bewohner in alltägliche Arbeiten als sehr gut.
- Zwei Drittel geben an, dass die Angehörigen gerne das Therapieangebot nutzen, 20% gehen mittelmässig gern, 14% gar nicht gern.

Weiterempfehlung

Basis: n=198



Anmerkung: 8% „keine Angabe“ bei voller Basis (n=215)

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

*=NPS = Netto-Promoter-Score

11.1. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie den Reusspark in Ihrem Bekanntenkreis weiterempfehlen? Der umgerechnete NPS für die **Weiterempfehlungsbereitschaft** liegt bei 66 und darf als sehr gut gewertet werden. Denn zum NPS werden nur Werte, die mit 9 oder 10 angekreuzt wurden, eingerechnet.