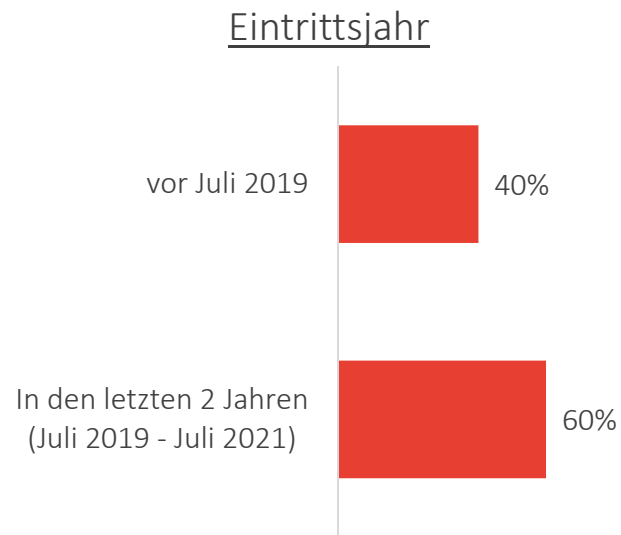
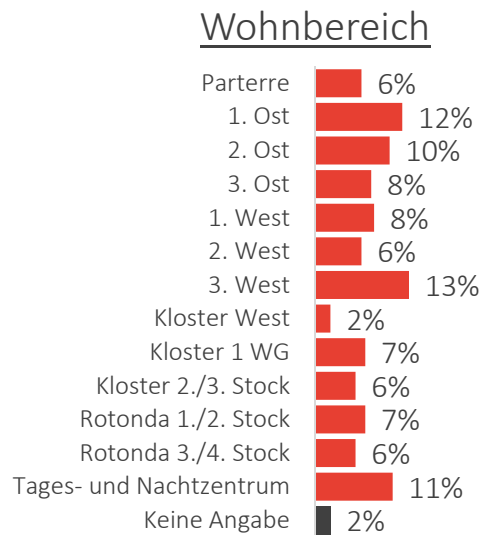
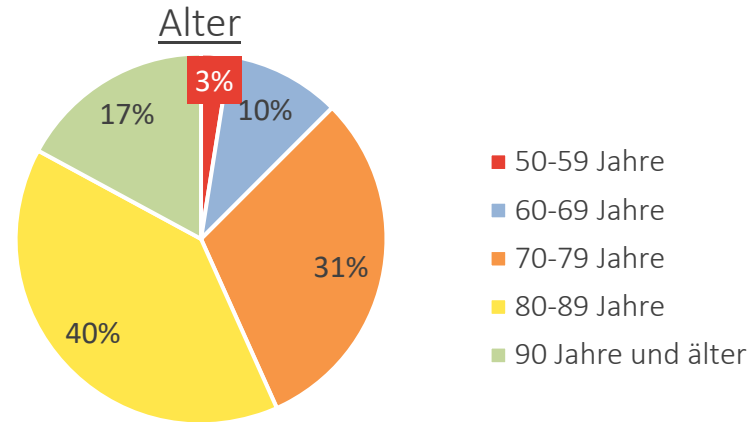
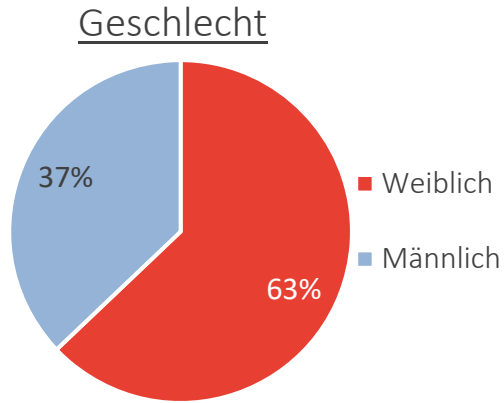


Angehörigenbefragung 2021



Soziodemographie Bewohnende

Basis: Total n=242

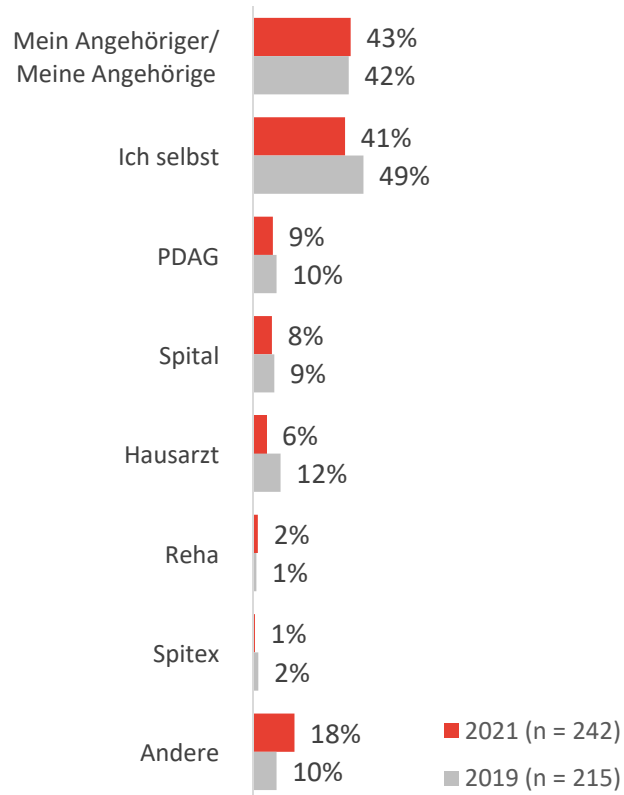


Rücklaufquote = 43.6 %

Bekanntheit und Wahl des Pflegeheims aus Sicht des/der AG

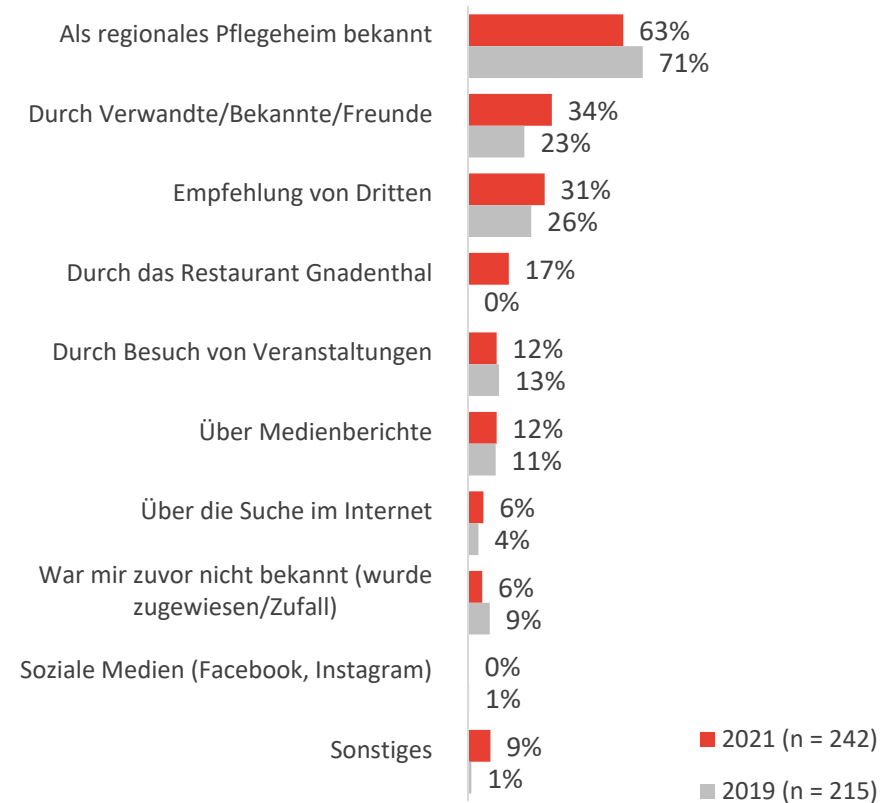
Entscheider

Basis: Total n=242



Bekanntheit

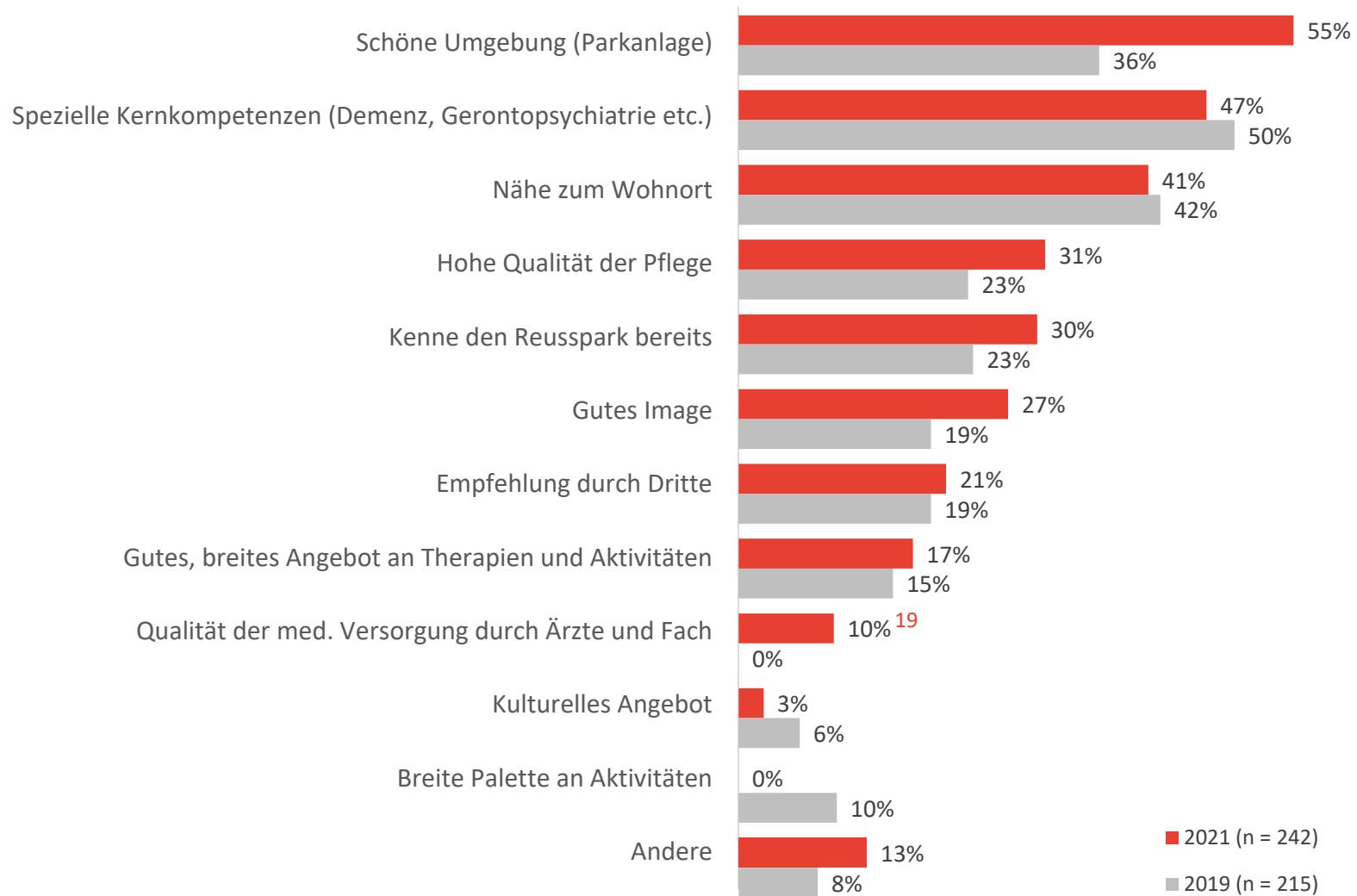
Basis: Total n=242



2.1. Woher kennen Sie den Reusspark?

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

Gründe für die Wahl des Pflegeheims



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

Gründe für die Wahl des Pflegeheims

- Gegenüber 2019 hat sich bei den Gründen für die Wahl eine kleine Rochade ergeben. Am wichtigsten ist die schöne Parkanlage (sign. +19%-Punkte) vor den speziellen Kernkompetenzen bzw. der Nähe zum Wohnort. Dies dürfte eine deutliche Folge von COVID-19 sein, da die schöne Anlage eine der wenigen „Freuden“ in der ansonsten sehr einschränkenden Zeit war.
- Bei jenen Antworten, wo die Bewohner das Haus selber wählten, ist die Vertrautheit („Kenne den Reusspark bereits“) viertwichtigstes Kriterium. Den Studienrespondenten hingegen, die für ihre Angehörigen wählten, sind – wenn auch nur tendenziell – pflegerische oder Image-Aspekte wichtiger.

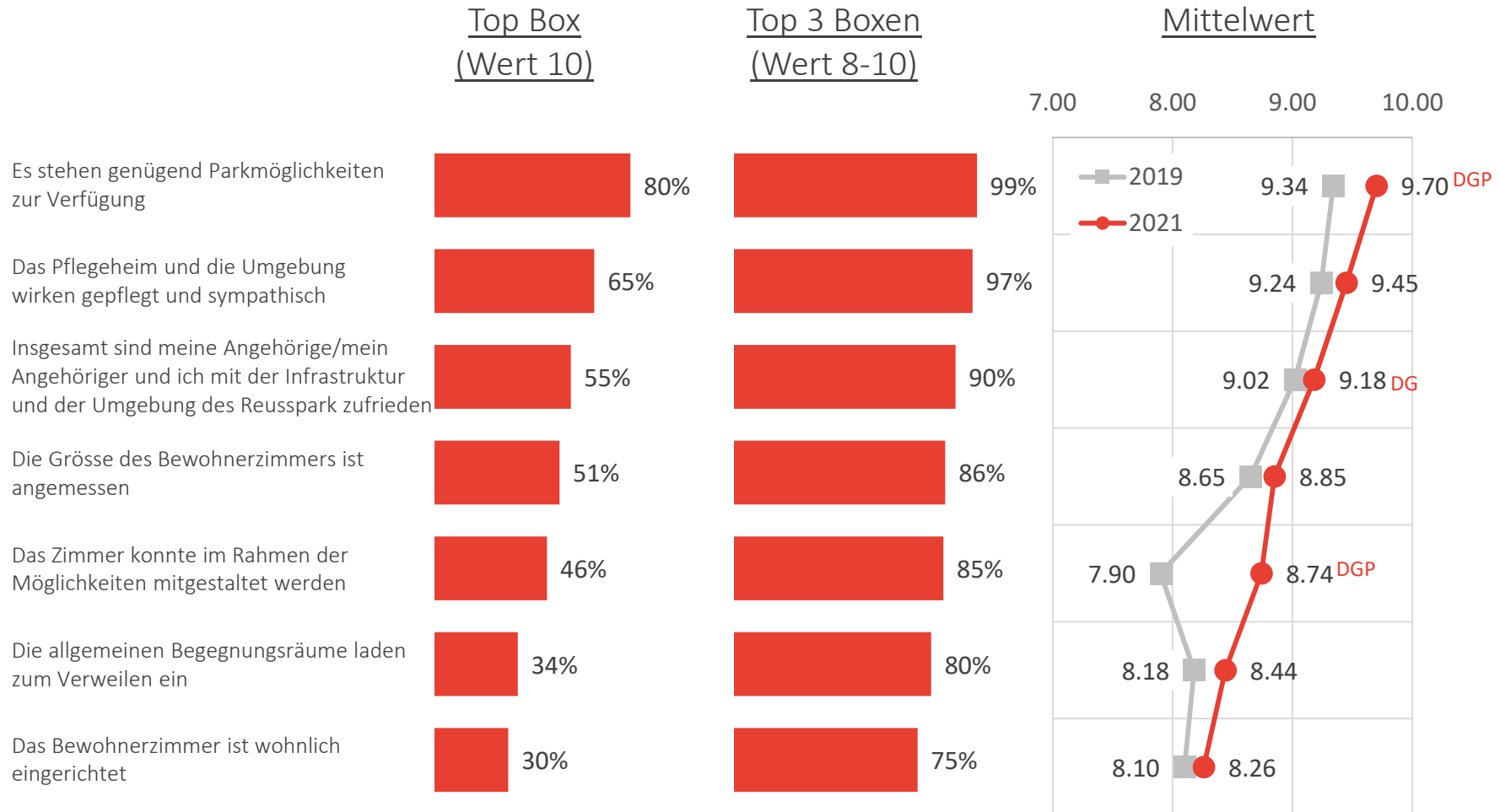
Anmeldung und Eintritt



Anmeldung und Eintritt

- Gegenüber 2019 zeigt sich eine sign. Verbesserung bei der bereits sehr positiven Mittelwert-Bewertung des „freundlichen und wohlwollenden Empfangs“.
- Die „umfassende, transparente Information“ sowie „Ablauf / Anmeldung bei Eintritt“ blieben auf hohem Niveau unverändert.

Infrastruktur und Umgebung

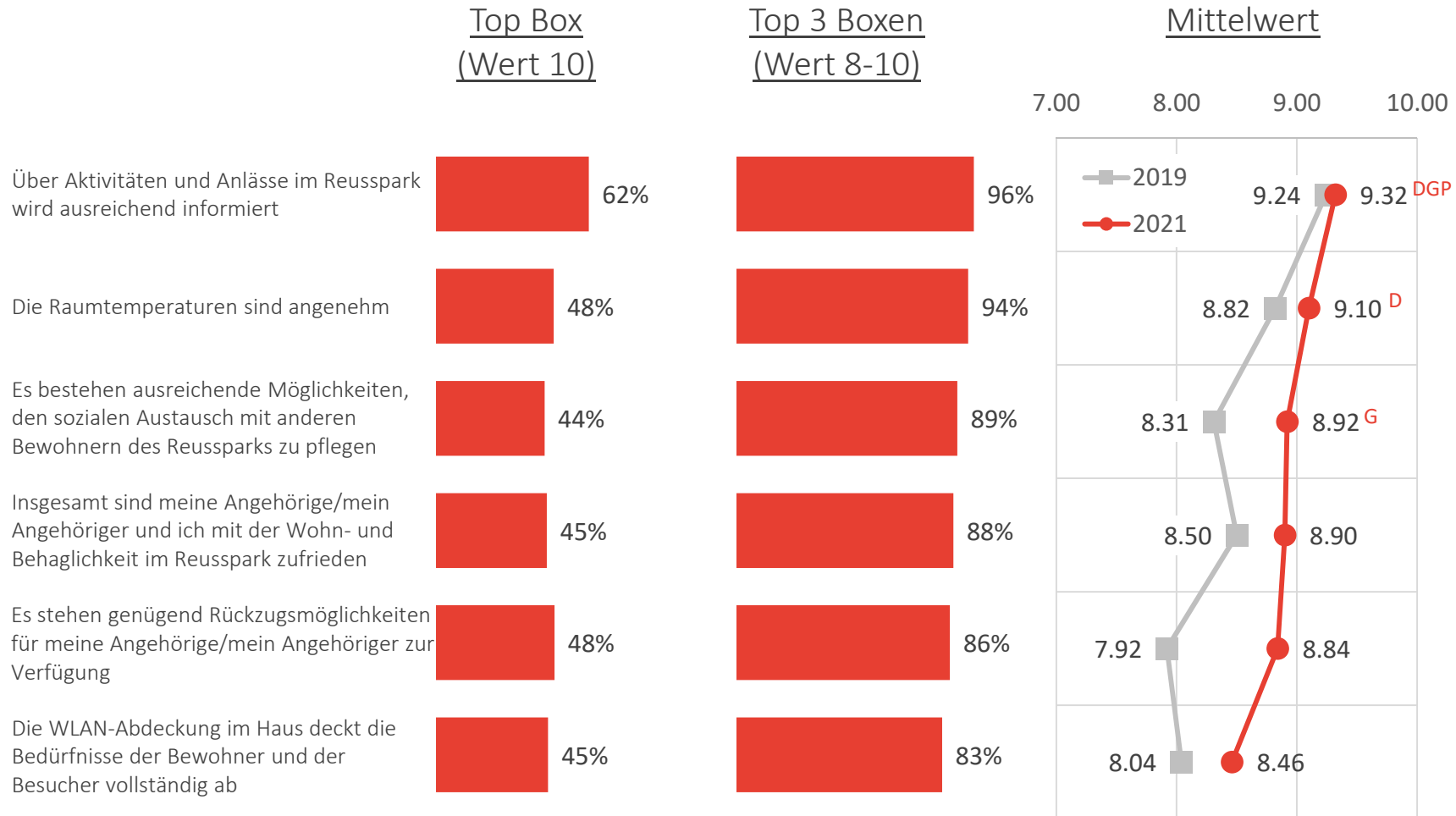


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Infrastruktur und Umgebung

- Grundsätzlich konnte sich das Haus auf den drei im 2019 am besten bewerteten Aspekten - Parking, Ausseneindruck und Gesamtzufriedenheit - nochmals signifikant verbessern.
- Dabei schneiden die Aussenbereiche gegenüber den Innenbereichen z.T. deutlich besser ab.
- Insbesondere bei der „Mitgestaltungsmöglichkeit des Bewohnerzimmers“, die 2019 am schwächsten abschnitt, kann eine signifikante Verbesserung auf dem Mittelwert 8.74 (7.90) festgestellt werden.
- Die Bewertung der allgemeinen Begegnungsräume sowie die Wohnlichkeit der Bewohnerzimmer verbeiben in etwa auf dem Niveau von 2019.

Wohn- /Behaglichkeit

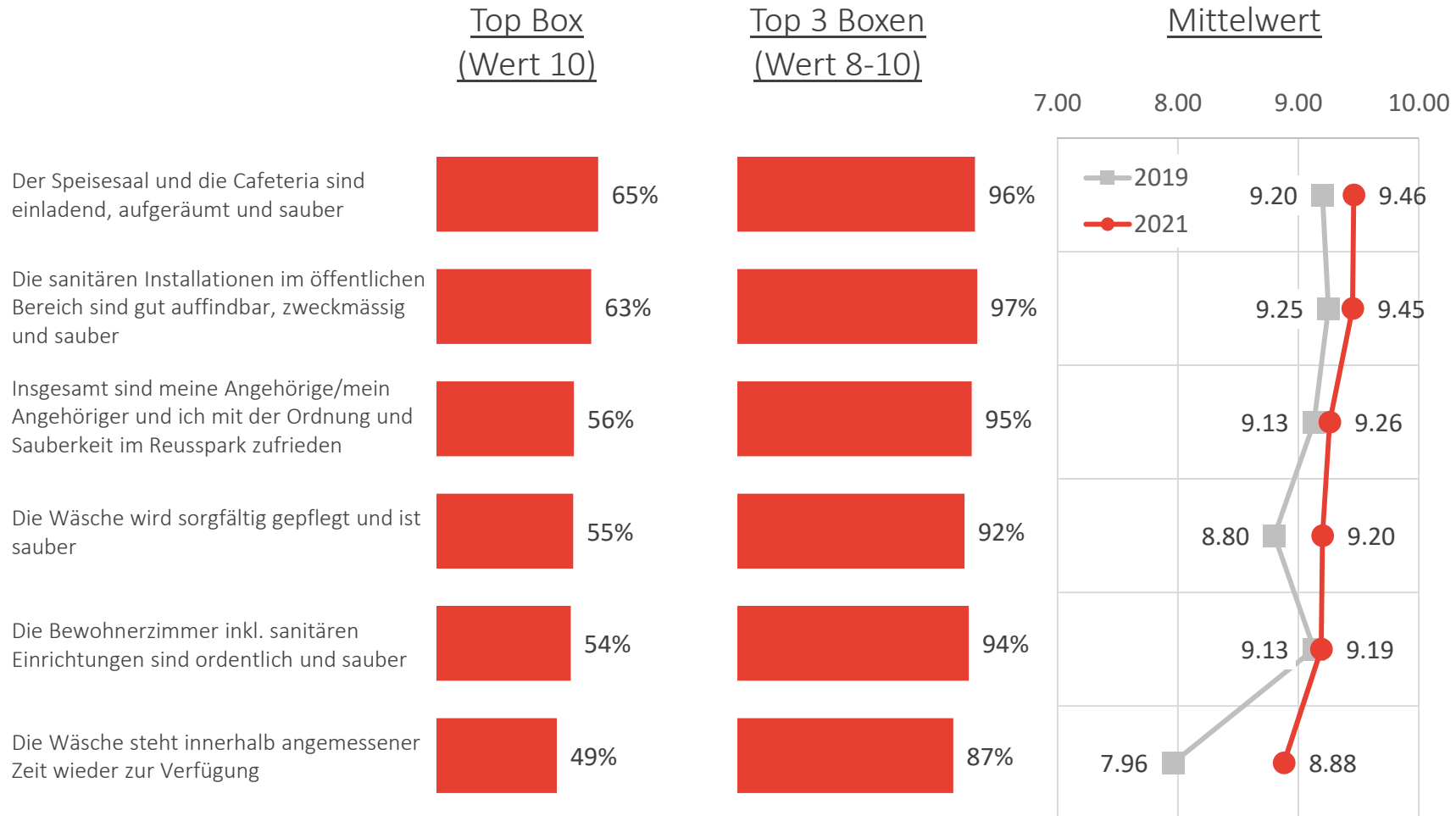


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Wohn-/Behaglichkeit

- Grundsätzlich konnte sich das Haus auf vier der sechs Aspekte gegenüber 2019 signifikant verbessern.
- Die Rückzugsmöglichkeiten wurden gegenüber 2019 deutlich besser bewertet, insbesondere durch die Angehörigen der männlichen Bewohner (MW 9.12 vs. weibliche MW 8.69).
- Auch die Möglichkeiten, mit anderen Bewohnenden den Austausch zu pflegen, zeigten 2021 (MW 8.92) gegenüber 2019 (MW 8.31) eine signifikante Steigerung.

Ordnung und Sauberkeit

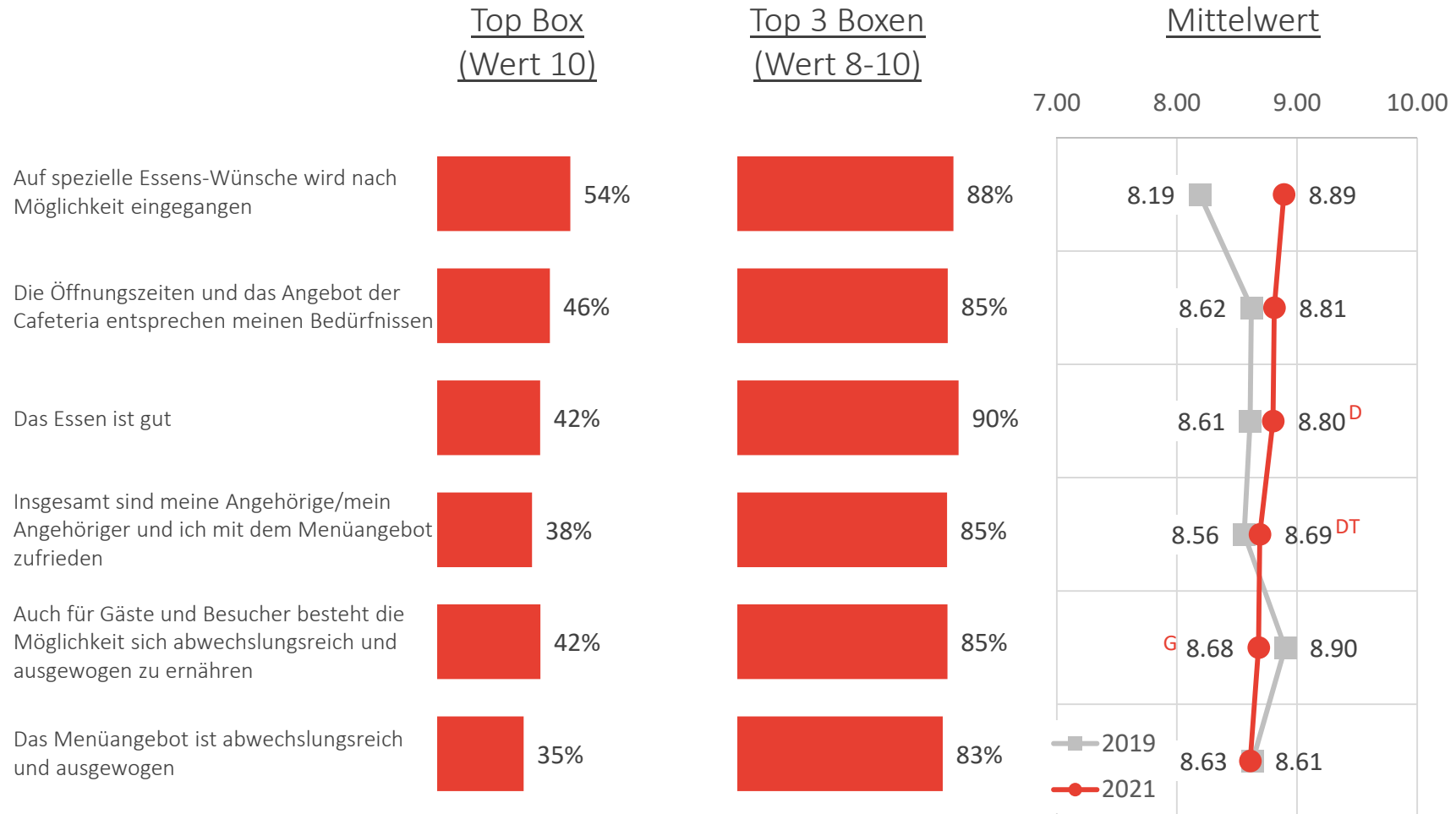


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Ordnung und Sauberkeit

- Grundsätzlich konnte sich das Haus bei vier der sechs Aspekte gegenüber 2019 signifikant verbessern.
- 2019 wurde die Wäschepflege am wenigsten gut bewertet. Sowohl die Pflege (MW 2019: 8.80, 2021: 9.20) als auch die Verfügbarkeit (MW 2019: 7.96, 2021: 8.88) erfuhren deutliche Verbesserungen der Werte.

Verpflegung

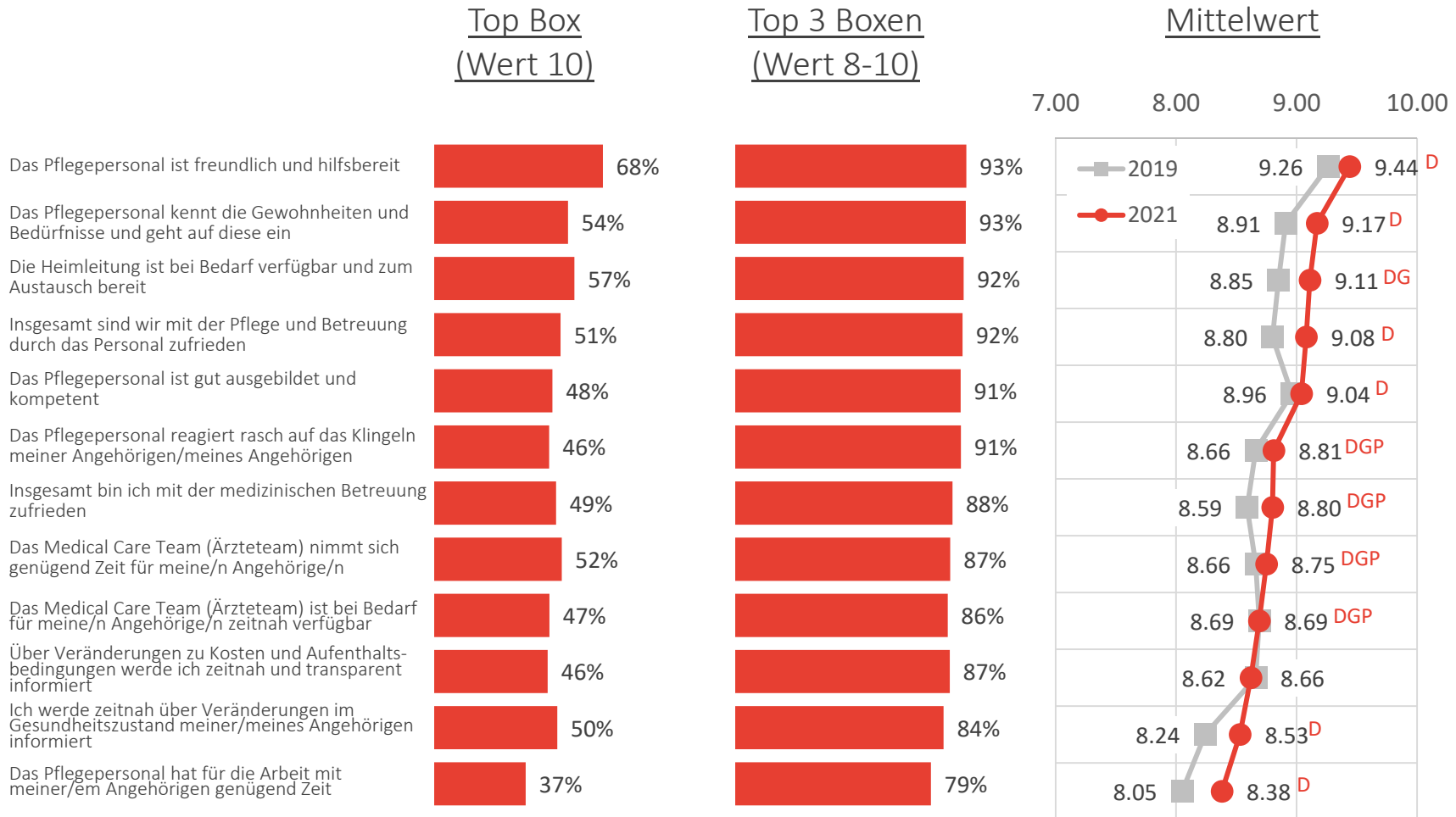


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Verpflegung

- Der 2019 am schwächsten bewertete Aspekt (MW 8.19), „auf spezielle Essenswünsche bei Möglichkeit einzugehen“ wurde 2021 mit MW 8.89 signifikant besser bzw. sogar am besten bewertet.
- Bei allen anderen Aspekten konnte keine signifikante Veränderung festgestellt werden.

Pflegerische und medizinische Betreuung

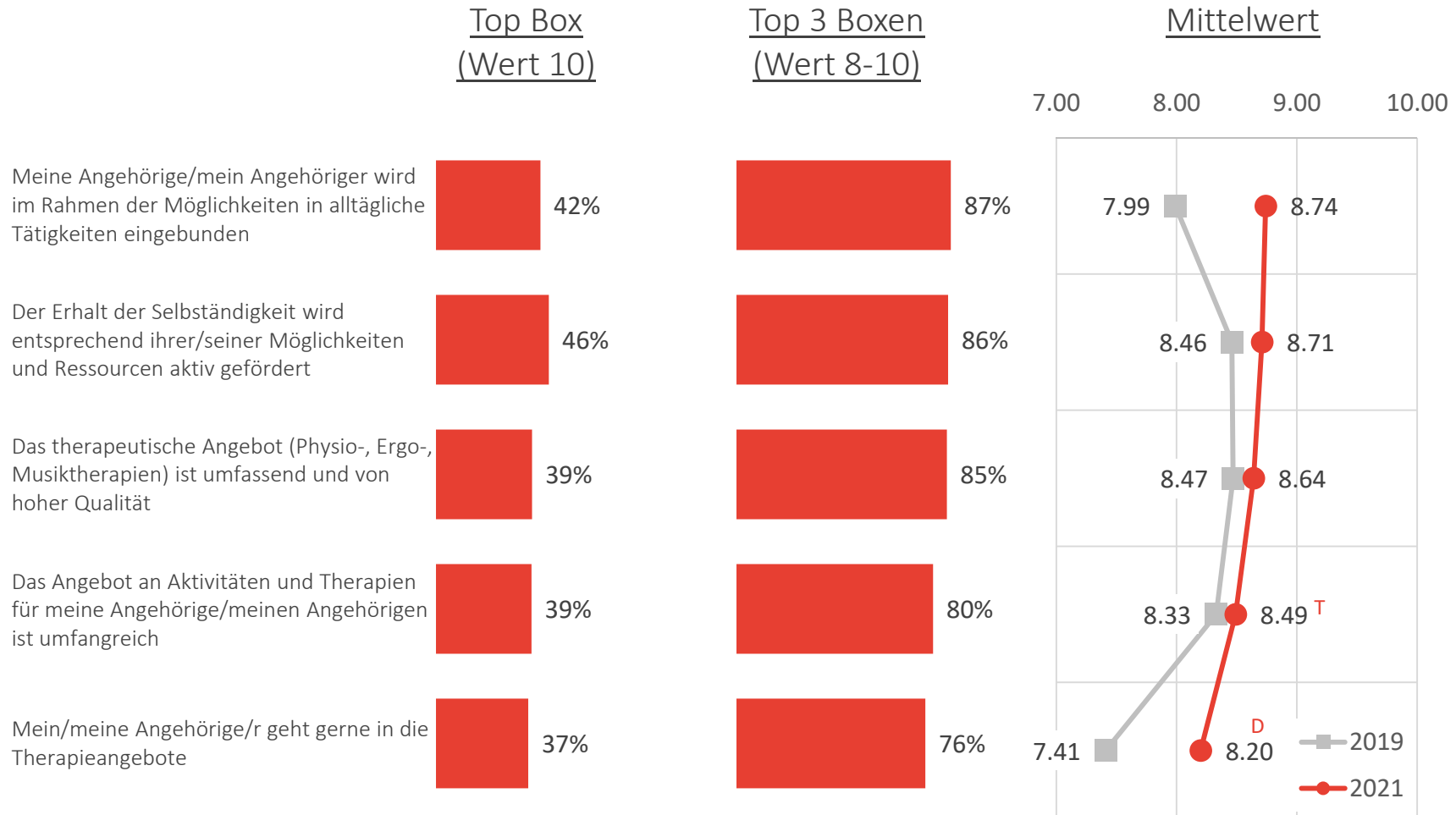


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Pflegerische und medizinische Betreuung

- Insgesamt ist die Zufriedenheit mit der pflegerischen Betreuung und der Heimleitung sehr hoch. Sowohl die pflegerische Betreuung als auch die Kenntnisse des Pflegepersonals zu Bedürfnissen und Gewohnheiten konnten gegenüber 2019 signifikant zulegen.
- Am stärksten bemängelt werden nach wie vor die zeitnahe Information bei Veränderung des Gesundheitszustandes der Angehörigen bzw. die Zeitressourcen des Pflegepersonals für die Betreuung dieser.

Aktivierung und Therapien

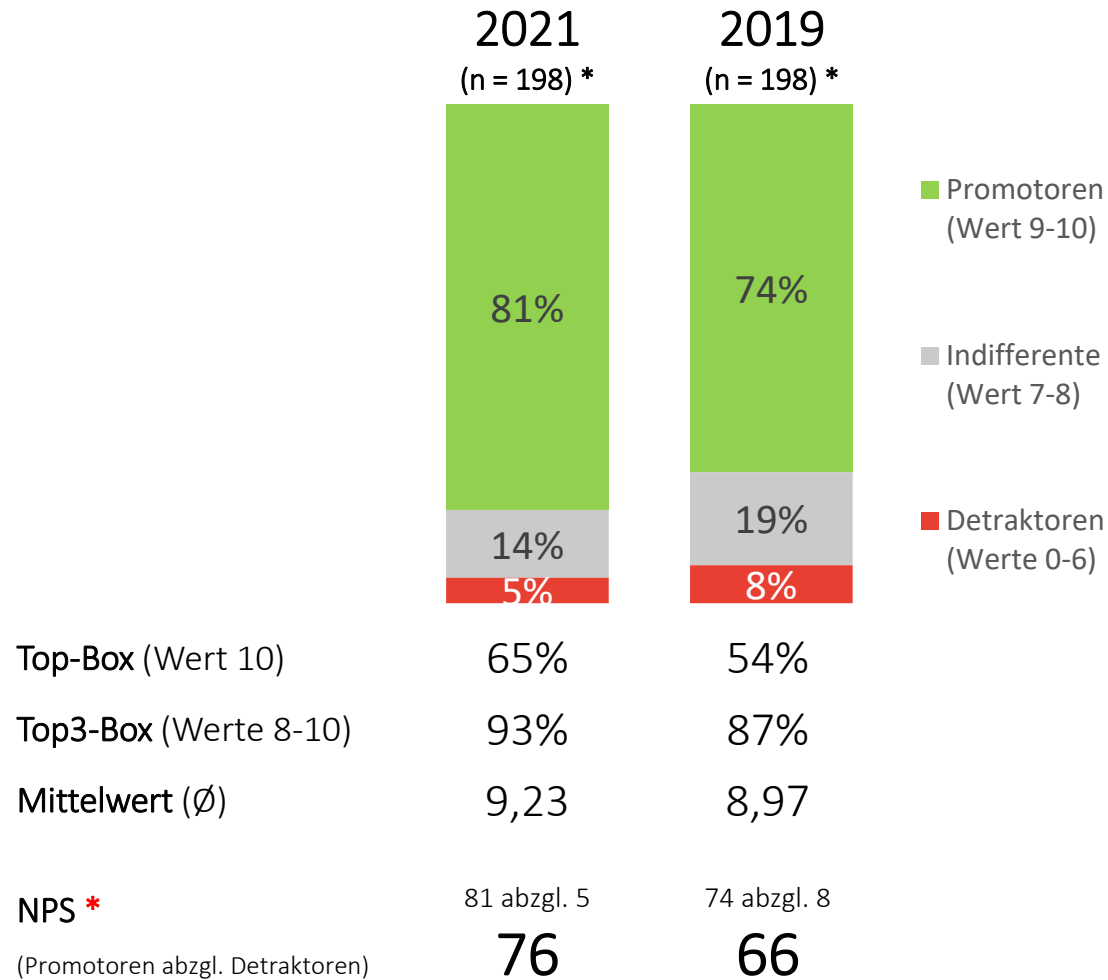


Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%):
 Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum)
 Rote Zahlen = signifikante Unterschiede zwischen den Befragungsjahren (19 = 2019; 21 = 2021)

Aktivierung und Aktivitäten

- Die beiden 2019 am tiefsten bewerteten Punkte „Einbindung in tägliche Arbeiten“ und „geht gerne in die Therapie-Angebote“ konnten sich 2021 signifikant verbessern.

Weiterempfehlung des Reusspark



*=NPS = Netto-Promoter-Score

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

© EVOLEX AG

(* Total ohne „keine Angabe“)

Weiterempfehlung des Reussparks

- Der bereits sehr gute NPS von 66 im 2019 konnte auf 76 im 2021 gesteigert werden. Dabei wurden einerseits die Indifferenten sowie auch die Detraktoren zu Gunsten der Promotoren leicht reduziert
- Jeder positive NPS ist ein guter NPS. Werte über 60 – hier sogar 76 - sind jedoch hervorragend und zeigen den Willen der Leitung und Mitarbeitenden des Reusspark zur stetigen Verbesserung des Angebots.

Corona-Massnahmen im Pflegeheim



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

Signifikanzprüfung mittels t-Test (95%:

Rote Buchstaben = sign. Unterschied innerhalb der Abteilungen (D = Demenz; G = Geriatrie; P = Gerontopsychiatrie; T = Tag- und Nachtzentrum

Corona-Massnahmen im Pflegeheim

- Insgesamt wurden die Corona-Massnahmen in der Art und Weise, wie das Heim diese umgesetzt hat, geschätzt.