

Befragung zur Kundenzufriedenheit

Zürich, 6. Dezember 2018

Ihre Meinung ist uns wichtig.

Die Bedürfnisse und Meinungen unserer Bewohnerinnen und Bewohner sowie unserer Pensionärinnen und Pensionäre sind uns wichtig. Wir verstehen diese als Grundlage einer erfolgreichen Betriebsführung. Zudem fördern wir eine Betriebskultur, die offen ist für Neues, Verbesserungsvorschläge ernst nimmt und sich stets weiterentwickeln möchte. Im Jahr 2018 haben wir deshalb eine Kundenumfrage durchgeführt. Auf die wertvollen Erkenntnisse und Resultate daraus, wird in der Folge eingegangen.

In den drei Vivale Betrieben, Vivale Lindenhof, Vivale Sonnenplatz und Vivale Kirchdorf, wurden zur Erfassung der Kundenzufriedenheit insgesamt 89 Bewohnerinnen und Bewohner sowie 51 Pensionärinnen und Pensionäre angefragt, anonymisiert einen Fragebogen zu beantworten. Rund 70% der Fragebogen wurden ausgefüllt retourniert. An dieser Stelle möchten wir uns für die zahlreiche Teilnahme bedanken.

Es wurden Fragen bezüglich der Wahrnehmung der Leistungen und des Auftretts unserer Mitarbeitenden, der Qualität unserer Dienstleistungen in der Pflege und Betreuung, Aktivierung, Küche, Hauswirtschaft und Administration gestellt. Für die Beantwortung gab es drei Auswahlmöglichkeiten: gut, genügend und ungenügend. Ferner bot der Fragebogen Platz für individuelle Anmerkungen.

Es freut uns ausserordentlich, dass wir insgesamt eine hohe Kundenzufriedenheit feststellen durften. Diese positive Rückmeldung motiviert uns in der täglichen Arbeit sehr. Insgesamt würden 94% unserer Bewohnerinnen und Bewohner sowie 97% unserer Pensionärinnen und Pensionäre den jeweiligen Betrieb weiterempfehlen.

Beim Pflegewohnen wurden wir in allen Disziplinen mit über 50% „gut“ bewertet. Eine hohe Qualität aller unserer Leistungen sicherzustellen, ist insbesondere in der Eröffnungsphase, in welcher sich unsere vier Betriebe in den letzten zwei Jahren befunden haben, eine grosse Herausforderung. Dennoch ist es essentiell diese zu gewährleisten. Es freut uns zu sehen, dass uns dies im Wesentlichen gelungen ist.

In der Pflege und Betreuung wünschen sich unsere Bewohnerinnen und Bewohner insbesondere, dass mehr auf die individuellen Bedürfnisse eingegangen wird und den Mitarbeitenden etwas mehr Zeit zur Verfügung steht. Wir erkennen dieses Bedürfnis und bemühen uns, diesem so weit wie möglich gerecht zu werden. In Gesprächen mit anderen Anbietern und Partnern zeigt sich, dass dies einem allgemeinen Bedürfnis entspricht. In einem Betrieb wurde der Informationsaustausch innerhalb des Pflegepersonals als verbesserungswürdig genannt. Wir organisieren regelmässige Austauschgefässe für Mitarbeitende, um den laufenden Informationsfluss sicherzustellen. Ferner wurden diverse Vorschläge für Aktivierungs- und Veranstaltungsprogramme geäussert, wie z.B. Filmvorführungen, Lesungen, Gedächtnistrainings, Handarbeiten oder Musikangebote. Einige dieser Vorschläge konnten bereits umgesetzt werden. So wurde zum Beispiel im Sonnenplatz eine Veranstaltungsreihe zum Thema Ländlermusik organisiert, in Kirchdorf wurden Lesungen angeboten

und im Lindenhof konnten die Bewohnerinnen und Bewohner an Unterhaltungs- sowie Tanznachmittagen teilnehmen.

Im Segment Alters- und Betreutes Wohnen haben unsere Pensionärinnen und Pensionäre den Einsatz und die Arbeitsqualität unserer Mitarbeitenden als besonders positiv bewertet. Als verbesserungswürdig wurde der Bereich Hauswirtschaft erachtet. Wir nehmen die Anregungen ernst und ergreifen diesbezügliche Massnahmen.

Die Küche und Menügestaltung sind zentrale Punkte und für das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner, der Pensionärinnen und Pensionäre sowie der externen Gäste von grosser Bedeutung. Auch hier haben wir zahlreiche individuelle Rückmeldungen erhalten. Einzelne davon, wie zum Beispiel ein grösseres Angebot an Schweizer Gerichten, konnten wir bereits umsetzen, weitere werden geprüft und gegebenenfalls eingeführt.

Rückmeldungen und Anregungen bilden die Grundlage, um sich weiterentwickeln zu können. Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlich bei unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, unseren Pensionärinnen und Pensionären, unseren Gästen sowie unseren Mitarbeitenden, welche täglich einen grossen Einsatz leisten.

Reliva AG

Reliva AG (www.reliva.ch) stellt mit vier Betrieben und rund 230 Mitarbeitenden ein mittelgrosses Unternehmen im schweizerischen Gesundheitsmarkt dar. Der Verwaltungsrat setzt sich aus Persönlichkeiten mit langjähriger Erfahrung im nationalen Gesundheitswesen zusammen. Unter der Marke „Reliva“ entwickelt und betreibt die Gesellschaft Patientenhotels. Das erste Patientenhotel der Schweiz mit 114 Zimmern öffnete im November 2016 auf dem Campus des Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) in Lausanne seine Tore.

Unter der Marke „Vivale“ entwickelt und betreibt Reliva AG Seniorenzentren in der Deutschschweiz. Die drei laufenden Betriebe befinden sich in Emmenbrücke (LU), Orpund (BE) sowie Kirchdorf (AG) und verfügen gesamthaft über 160 Pflegeplätze und 60 altersgerechte Wohnungen.

Weitere Informationen:

Betreiberin

Reliva AG
Rahel Krstic, Leiterin Qualitätsmanagement
Holbeinstrasse 31, 8008 Zürich
Tel. +41 (0)44 233 30 08
E-Mail: rahel.krstic@reliva.ch