

## Befragung zur Kundenzufriedenheit

Zürich, 16. September 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig.

**Die Bedürfnisse und Meinungen unserer Bewohnenden, unserer Pensionärinnen und Pensionäre sowie deren Angehörigen sind uns wichtig. Diese bilden die Basis einer erfolgreichen Betriebsführung. Zudem leben wir eine Betriebskultur, die offen ist für Neues, Verbesserungsvorschläge ernst nimmt und sich stets weiterentwickelt. Deshalb haben wir in diesem Jahr erneut eine Kundenumfrage durchgeführt. Auf die gewonnenen wertvollen Erkenntnisse und Resultate gehen wir in der Folge ein.**

Gegenwärtig betreibt Reliva vier Senioren- und Pflegezentren. Wir haben die Kundenbefragung auf die Jahre 2022 und 2023 verteilt, wobei im aktuellen Jahr die Häuser Vivale Lindenhof und Vivale Sonnenplatz Umfragen durchführten. Die renommierte Qualis Evaluation GmbH hat in unserem Namen 42 Bewohnende, 45 Pensionärinnen und Pensionäre, 12 Bewohnende in der Demenzabteilung und 103 Angehörige eingeladen, bei einer standardisierten Befragung teilzunehmen. Dieser Einladung sind 41 Bewohnende gefolgt und haben sich in einem persönlichen Gespräch mit unabhängigen Mitarbeiterinnen der Qualis Evaluation GmbH interviewen lassen. 11 an Demenz erkrankte Bewohnende durften ebenfalls durch unabhängige Mitarbeiterinnen der Qualis Evaluation GmbH über einen Tag hinweg bei Aktivitäten und Ruhephasen beobachtet werden und nahmen so an der Lebensqualitätsmessung teil. 45 Pensionärinnen und Pensionäre sowie 56 Angehörige füllten anonymisierte, schriftliche Fragebogen aus, welche durch die Qualis Evaluation GmbH ausgewertet wurden.

Die Zufriedenheitstreiber für unsere Bewohnenden des Pflegewohnens sind die Betreuung durch die Pflege, das Angebot und die Qualität des Essens sowie die Einrichtung des Zimmers und der Räumlichkeiten. Wohl legen wir Wert auf die betriebsübergreifende Nutzung von Synergien, die Individualität unserer Häuser ist uns aber ebenfalls wichtig. So haben sie bei den Auswertungen auch nicht gleich abgeschlossen. Es ist spannend, wie gegenläufig zum Teil die Rückmeldungen waren. In beiden Häusern fühlen sich die stärker pflegebedürftigen Bewohnenden gut aufgehoben und betreut. Insbesondere das Angebot für die weniger stark pflegebedürftigen Bewohnenden möchten wir weiter ausbauen, um ihren Bedürfnissen noch besser gerecht zu werden. In unserer Demenzabteilung im Vivale Lindenhof profitieren die Bewohnenden von einem sicheren Innen- wie Aussenbereich. Beide bieten räumliche und zeitliche Orientierung sowie aktivierende Anregungen. Ein vielseitiges Aktivierungsangebot ist uns sehr wichtig, dieses wollen wir auch im Bereich der Demenz noch verstärken.

Pensionärinnen und Pensionäre des Alters- und Betreuten Wohnens schätzen bei uns die sozialen Kontakte, die Aktivitäten und Veranstaltungen sowie auch die Mitsprachemöglichkeiten. Es ist uns ein grosses Anliegen, den Pensionärinnen und Pensionären individuelle Leistungen nach Wunsch und Bedarf anzubieten. Hier möchten wir uns stetig verbessern sowie auch unser Veranstaltungs- und Aktivierungsprogramm auf einem hohen Niveau anbieten.

Die Angehörigen der Bewohnenden des Pflegewohnens schätzen die verlässliche und kompetente Pflege. Weiter ausbauen möchten wir den proaktiven Austausch mit den Angehörigen sowie ihnen und den Bewohnenden im Rahmen unserer Möglichkeiten attraktive Räumlichkeiten zum Verweilen und Austauschen bieten.

Neben der Sicherstellung einer einwandfreien und altersgerechten Infrastruktur möchten wir uns im Pflegewohnen insbesondere in den Bereichen Pflege und Betreuung sowie Aktivierung abheben. Beim Wohnen mit Dienstleistungen sind uns insbesondere die Gewährleistung einer sicheren und selbstbestimmten Wohnumgebung sowie die Erbringung von Dienstleistungen nach Wunsch und Bedarf wichtig. Ihre Rückmeldungen helfen uns, das Angebot der Vivale-Zweigniederlassungen stetig zu verbessern und Ihren Bedürfnissen anzupassen. An dieser Stelle bedanken wir uns herzlich bei unseren Bewohnenden, Pensionärinnen und Pensionären und externen Gästen für ihre Treue, den Angehörigen für ihr Vertrauen und den Mitarbeitenden für ihren täglichen, grossen Einsatz.

### **Weitere Informationen:**

Martha Meyer  
Geschäftsführerin

Tel. 041 269 85 80  
Mail: [martha.meyer@vivale-sonnenplatz.ch](mailto:martha.meyer@vivale-sonnenplatz.ch)

Reliva AG ([www.reliva.ch](http://www.reliva.ch)) ist mit fünf Betrieben und rund 370 Mitarbeitenden ein mittelgrosses Unternehmen im schweizerischen Gesundheitsmarkt. Unter der Marke „Reliva“ entwickelt und betreibt die Gesellschaft Patientenhotels. Das erste Patientenhotel der Schweiz 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. Die vier laufenden Betriebe befinden sich in Emmenbrücke (LU), Orpund (BE), Kirchdorf (AG) sowie Winterthur (ZH) und verfügen gesamthaft über 281 Pflegeplätze und über 96 altersgerechte Wohnungen.