

Befragung zur Kundenzufriedenheit

Orpund, 26. September 2022

Ihre Meinung ist uns wichtig.

Die Bedürfnisse und Meinungen unserer Bewohnenden, unserer Pensionärinnen und Pensionäre sowie von 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 im Frühsommer dieses Jahres erneut eine Kundenumfrage durchgeführt. Auf die gewonnenen wertvollen Erkenntnisse und Resultate gehen wir in der Folge ein.

Gegenwärtig betreibt Reliva vier Senioren- und Pflegezentren. Zwei dieser Häuser, darunter auch Vivale Lindenhof, führten im 2022 eine Kundenbefragung durch, die zwei anderen werden das im 2023 tun. Die renommierte Qualis Evaluation GmbH hat im Namen von Vivale Lindenhof 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 befragen 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 Qualität der Pflege, das Angebot und die Qualität des Essens sowie die Einrichtung des Zimmers und der Räumlichkeiten. Im Vivale Lindenhof (wie auch im zweiten Haus) fühlen sich die stärker pflegebedürftigen Bewohnenden gut aufgehoben, gepflegt 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 profitieren die Bewohnenden von einem sicheren Innen- wie Aussenbereich. Beides bietet 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 im Vivale Lindenhof die sozialen Kontakte, die Aktivitäten und Veranstaltungen sowie 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 unser Veranstaltungs- und Aktivierungsprogramm weiterhin 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. Zudem wollen wir 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 von Vivale Lindenhof 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:

Matthias Laube
Geschäftsführer

Tel. 032 356 11 00
Mail: matthias.laube@vivale-lindenhof.ch

Reliva AG (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 96 altersgerechte Wohnungen.