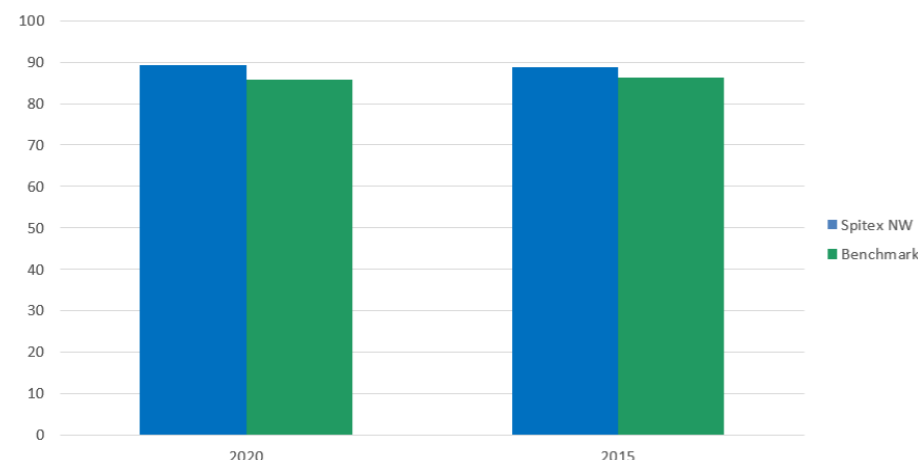


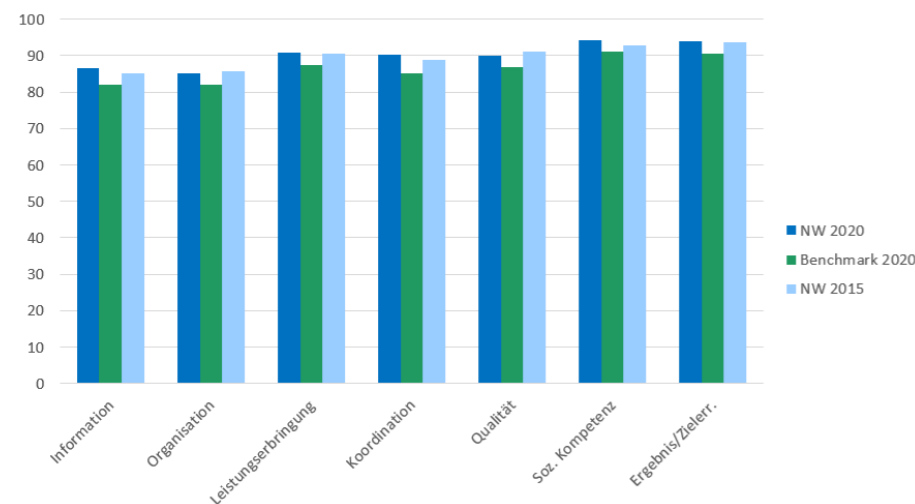
Kunden sind noch zufriedener als 2015 und wir liegen vor der Vergleichsgruppe

- Die Gesamtzufriedenheit liegt mit 89.3 % über der Benchmark mit 85.7 % und leicht über dem Ergebnis 2015 mit 88.9 %
- Die Gesamtzufriedenheit ist bei den Personen in der Altersgruppe 80 bis 89 Jahre mit 90.4 % am höchsten und bei der Gruppe 90 Jahre plus mit 86.7 % am tiefsten
- In den Altersgruppen 80 bis 89 Jahre und 90 Jahre plus liegen wir mit 90.4 % und 86.7 % unter der Befragung vom 2015 mit 91.7 % respektive 89.5 %
- Die Gesamtzufriedenheit ist bei der Gruppe, die unsere Unterstützung über drei und mehr Jahren braucht mit 90.2 % am grössten und bei der Gruppe die unsere Hilfe zwei bis drei Jahre braucht mit 87.7 % am tiefsten
- Unterschiede zwischen den Geschlechtern sind kaum sichtbar



Zufriedenheit pro Bereich

- Die Zufriedenheit liegt in allen Bereichen über der Benchmark
- Werte haben gegenüber 2015 in den Bereichen Organisation und Qualität minimal abgenommen, bei den anderen fünf Bereichen minimal zugenommen
- Höchster Wert bei: Soziale Kompetenz 94.1 %
- Tiefster Wert bei: Organisation 85.2 %



Unsere besonderen Stärken (Bewertungen > 90 %)

- Eingehen auf Situation, Besprechung der Einsätze (92.4 %)
- Einbezug der Selbständigkeit (90.1 %)
- Übereinstimmung Leistungen mit Abmachungen (90.1 %)
- Information während Einsatz über verrichtete Arbeit (90.0 %)
- Koordination mit Hausarzt / anderen med. Diensten (90.7 %)
- Qualität der pflegerischen Leistungen (90.0 %)
- Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Einfühlsamkeit (94.9 %)
- Rücksicht Privatsphäre (93.8 %)
- Respekt Wunsch nach Selbstbestimmung (93.7 %)
- Einfluss auf Lebensqualität (92.3 %)
- Weiterempfehlung (95.4 %)

Fazit

Unsere Kunden sind im grossen und ganzen sehr zufrieden mit der Spitex Nidwalden. Auch im Vergleich mit der Benchmark stehen wir sehr gut da. Besonders bei den Punkten «telefonische Erreichbarkeit», «Behandlung von Fragen, Anliegen, Beanstandungen» und «Koordination mit Hausarzt bzw. anderen med. Dienstleistern».

Es zeigt sich auch, dass die Werte innerhalb einiger Jahre um einige Prozentpunkte schwanken können.

Eine transparente und proaktive Kommunikation – insbesondere jene vor Ort bei den Kundinnen und Kunden – ist relevant. Die Kunden möchten auch zur «Organisation Spitex» informiert werden.

Da wollen wir uns entwickeln

In der gesamten Umfrage gibt es einen Bereich in dem wir uns klar weiterentwickeln müssen: In der Kontinuität in den Besuchen. Der Wechssl bei den Pflegenden war denn auch das einzige Thema bei den kritischen Bemerkungen. Hier haben unsere Kundinnen und Kunden hohe Erwartungen an uns – diesen wollen wir uns annehmen.

Danke

Das ausgezeichnete Bild, das unsere Kundinnen und Kunden von uns haben, entsteht an der Basis, im tagtäglichen Kontakt und bei der Erbringung der Leistung. Dies gelingt uns nur, weil jede und jeder in jedem Einsatz sein Bestes gibt – sei es beim Einsatz in der Pflege, in der Hauswirtschaft und im telefonsichen Kundenkontakt.

Im Namen des Präsidenten und der gesamten Geschäftsleitung sagen wir tausend Dank für das grosse Engagement und jedes gute Wort. Schön, dürfen wir gemeinsam Spitex Nidwalden sein!

Zur Anlage der Umfrage

Beauftragte Firma: NPO PLUS
 Befragung der aktiven Spitex Kundinnen und Kunden Stand April 2020
 482 Fragebogen zugestellt, 277 Fragebogen Rücklauf, davon 275 auswertbar
 Rücklaufquote 57.5 % respektive 57.1 % (2015: 49.3 %)
 Befragungsart: Fragebogen, schriftlich, deutsch
 22 Fragen in sieben Bereichen
 Antwortmöglichkeit in fünf Abstufungen
 Befragungszeitraum: Mai/Juni 2020, Ergebnisse: 15. Juli 2020
 Benchmark: Umfrage von Spitex NW 2015
 74 Spitex-Organisationen aus den Kantonen ZH, LU, AI, AR, BL, TG, AG, SH, SG, SZ, SO
 Präsentation eigene Resultate und Benchmark (Durchschnitt, Minimum, Maximum)

Impressum

Durchführendes Befragungsinstitut:
 NPO PLUS, Institut für Meinungs- und Sozialforschung, Lachen
 Peter Reusch, Geschäftsführer
 Interne Bearbeitung:
 Manuela Schuler, Esther Christen, Nicole Hermann und Walter Wyrsch

Kundenumfrage zu Corona-Zeit

Unsere Umfrage wurde im Mai und Juni – geprägt durch die weiterhin geltenden Corona Massnahmen durchgeführt. Dazu haben wir uns ganz bewusst entschieden, weil wir uns durch die kritischen Rückmeldungen entwickeln wollen. Von allen Benchmark-Partnern haben nur zwei weitere Spitex Organisationen die Befragung ebenfalls in diesem Zeitraum erhoben – alle übrigen Resultate betreffen die Verhältnisse vor der CoViD-19 Pandemie.

Das passiert mit den Ergebnissen

Extern

Kommunikation der Ergebnisse und Öffentlichkeitsarbeit
 Kommunikation der Ergebnisse an unser Auftraggeber, Kanton und Gemeinden
 Medienmitteilung
 Orientierung der Kundinnen und Kunden über die Ergebnisse

Intern

Weiterarbeit an unserer Kundenorientierung
 Spiegelung der Ergebnisse im Kader und an den Teamsitzungen
 Kritische Auseinandersetzung mit «tieferen Werten» und mit den schriftlichen Bemerkungen aus der Umfrage