



Europaweite Umfrage unter Bewohnern und Angehörigen in Korian Einrichtungen

Deutschland verzeichnet die höchste Kundenzufriedenheit im europäischen Vergleich

München, 12. April 2018 – Hohe Zufriedenheit in den Kategorien Vielfalt der Aktivitäten, Gastfreundlichkeit & Herzlichkeit sowie Freundlichkeit des Personals: Dies ist das Ergebnis der Zufriedenheitsumfrage, die Korian Deutschland jährlich in allen 232 Einrichtungen unter Bewohnern und Angehörigen durchführt. Der Anbieter von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen für Senioren ist in Deutschland, Frankreich, Belgien und Italien präsent und prüft die Zufriedenheit seiner Bewohner und Angehörigen in regelmäßigen Abständen, um kontinuierliche Verbesserungen zu erreichen. Dabei verzeichnet Deutschland die höchste Zufriedenheit unter den Kunden in Europa.

Das Zufriedenheitsbarometer bei Bewohnern und Angehörigen in Deutschland ist weiterhin sehr positiv. So bleibt die Anzahl der allgemein zufriedenen Bewohner („Ziemlich zufrieden“, „Sehr zufrieden“ und „äußerst zufrieden“) konstant bei 96%, bei den Angehörigen hingegen verbessert sich die Anzahl um + 3 Punkte auf 94%. Innerhalb aller abgefragten Themengebiete wurde die Zufriedenheit in den Kategorien Vielfalt der Aktivitäten (77%), Gastfreundlichkeit & Herzlichkeit (75%) und Freundlichkeit des Personals (80%) von den Bewohnern besonders hervorgehoben.

„Wir sind sehr stolz, dass wir Einrichtungen mit Top-Ergebnissen unter uns haben, die uns zeigen, dass es nicht nur gilt die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten, sondern darüber hinaus eine gewisse Attitüde gegenüber unseren Bewohnern und Angehörigen vorzuleben. Denn gerade das sind die Faktoren, die die Zufriedenheit am meisten beeinflussen,“ betont Arno Schwalie, Vorstandsvorsitzender bei Korian Deutschland. Die Ergebnisse zeigen uns, wo wir aktuell stehen und wo es gegebenenfalls noch Verbesserungsbedarf gibt. „Natürlich gibt es auch kritische Meinungen und das ist auch gut so,“ kommentiert Schwalie. „Aber nur wenn wir uns selbstkritisch dem Feedback unserer Bewohner und deren Angehörigen stellen, können wir die Pflege zu einer kundenorientierten Dienstleistungskultur entwickeln, in der das Wohlergehen der Bewohner im Vordergrund steht.“

Auch im Bereich des Betreuten Wohnens sind die Umfragewerte konstant positiv und die Zufriedenheit der Bewohner bleibt mit 97% („Ziemlich zufrieden“, „Sehr zufrieden“ und „äußerst zufrieden“) auf einem sehr hohen Niveau. Besonders positiv bewerteten die Bewohner den Komfort (81%), die Ruhe und Privatsphäre (84%) und den Hausmeisterservice (75%) ihrer Apartments.



Angesichts der hervorragenden Leistungen der Teams zeichnet Korian die Einrichtungen mit den besten Ergebnissen mit einem „Goldenen K“ – eine interne Auszeichnung für besondere Leistungen – aus. Darunter befinden sich Häuser, verteilt in ganz Deutschland, mit verschiedenen Pflegeangeboten und Spezialisierungen. In der Kategorie „Stationäre Pflege“ setzen sich das Haus Phönix Mitterteich (Bayern), das Haus im Hagenland Wachtendonk (NRW) und das Haus Schulze-Kathrinhof Saarwellingen (Süd-West) an die Spitze. Die „beste Küche“ sitzt im Psychiatrischen Zentrum Sandwerder Berlin Wannsee (Nord-Ost), dicht gefolgt vom Haus Curanum Jena (Nord-Ost) und der Seniorenresidenz Curanum Köln am Rhein (NRW). Die besten Bewertungen in der Kategorie „Betreutes Wohnen“ erhält die Seniorenresidenz Elisa Aschaffenburg (Bayern), die Seniorenresidenz Timmendorfer Strand (Nord-West) und die Seniorenresidenz Curanum Hennef (NRW).

PRESSE

Tanja Müller

Unternehmenskommunikation Korian

Tanja.Mueller@korian.de

Tel: +49 (0) 172 7534389

Daniela Jachmich

Unternehmenskommunikation Korian

Daniela.Jachmich@korian.de

Tel: +49 (0) 89 24 20 65 259

ÜBER KORIAN

Die 2003 gegründete Korian Gruppe ist heute mit einer Aufnahmekapazität von mehr als 72.000 Bewohnern und Patienten und ca. 47.000 Mitarbeitern in Frankreich, Deutschland, Italien und Belgien Europas führender Anbieter von Betreuungs- und Pflegedienstleistungen für Senioren. Der Konzern betreibt rund 715 Einrichtungen in vier verschiedenen Kernbereichen: Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationszentren für Senioren, Betreutes Wohnen und Ambulante Pflegedienste.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite: www.korian.de
