

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Seniorenresidenzen 2015

Wohnen mit Niveau – Individuelle Bedürfnisse bei Beratung oft nicht im Fokus – Testsieger ist Augustinum

Hamburg, 26.11.2015 – Wer seine Altersruhe mit besonderem Komfort und Service genießen will, sollte sich genau informieren, welche Einrichtung diesen Ansprüchen gerecht wird. Bei der Ausstattung von Seniorenresidenzen trennt sich die Spreu vom Weizen, so das Fazit der Studie, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 26.11.2015, 18:35 Uhr*).

Gute Ausstattung – Medizinischer Service ausbaufähig

Fast alle getesteten Seniorenresidenzen bieten ihren Bewohnern ein ansprechendes Wohn-Ambiente. Stets können eigene Möbel gestellt werden. Auch ein abwechslungsreiches Freizeitangebot – bestehend aus Sportmöglichkeiten oder einer Bibliothek – gehört meistens zum Angebot. Cafés oder Restaurants haben in drei Viertel der Häuser auch außerhalb der festen Mahlzeiten geöffnet, einen Friseur gibt es in über 85 Prozent der Fälle. Anders sieht es beim medizinischen Service aus: In jeder fünften Einrichtung gibt es keinen ambulanten Pflegeservice, bei weniger als der Hälfte der Seniorenresidenzen ist dauerhaft auch ein Arzt vor Ort. Auf eine eigene Apotheke muss man bei über drei Viertel der Häuser verzichten.

Persönlicher Bedarf häufig vernachlässigt

„Wer sich bei den Seniorenresidenzen zunächst informieren möchte, erhält vor Ort eine aufschlussreiche und professionelle Beratung“, so Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Freundliche Mitarbeiter nehmen sich Zeit und erläutern zumeist ausführlich die unterschiedlichen Wohn- und Betreuungsalternativen (in 87,5 Prozent der Gespräche). Marktforschungsexpertin Möller kritisiert hingegen: „Die individuelle Lebenssituation der künftigen Bewohner spielt häufig jedoch keine Rolle. So werden beispielsweise eventuell vorhandene Krankheiten in jedem vierten Beratungsgespräch vernachlässigt.“

Größte Schwäche Internetauftritt

Ein fester Bestandteil der Beratungsleistung sind Informationsunterlagen wie Preisübersichten oder Leistungskataloge, die in rund 93 Prozent der Fälle ohne nachzufragen ausgehändigt werden. Auf Wunsch sind diese auch per Post erhältlich. Hier kann es allerdings auch mal länger dauern, im Schnitt wartet man dreieinhalb Tage. In puncto Internetseiten fällt das Urteil nur befriedigend aus. Wer sich auf den Homepages informieren möchte, sucht oft vergeblich. Zum Beispiel gab es die AGB oder rechtliche Hinweise auf keiner Website. Anfragen zu freien Plätzen waren online nur in drei von acht Fällen möglich.

Die besten Seniorenresidenzen

Testsieger der Studie ist das Augustinum mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Die Einrichtungen überzeugen durch die beste Ausstattung und eine sehr gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel. Interessenten erhalten hier außerdem die beste Beratung. Die Mitarbeiter gehen individuell auf die Anliegen der künftigen Bewohner ein und erkundigen sich beispielsweise stets nach der gewünschten Zimmergröße und den Freizeitvorlieben. Den zweiten

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,

Johann C. Lindenberg

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang erzielt Rosenhof mit einem ebenfalls sehr guten Ergebnis. Zu der sehr guten Ausstattung der getesteten Einrichtungen gehören immer auch ein Arzt vor Ort, Physiotherapie und ein ambulanter Pflegedienst. Die Gastronomie- und Einkaufsmöglichkeiten sind hier besonders ansprechend. Kursana kommt im Test auf den dritten Rang (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Die Seniorenresidenz überzeugt mit einem insgesamt sehr guten Service. Für die Beratung nehmen sich die freundlichen Mitarbeiter ausreichend Zeit und klären über verschiedene Wohn- und Betreuungsmöglichkeiten auf. Mit der sehr guten Ausstattung erzielt Kursana eine Top-3-Platzierung.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht große Anbieter von Seniorenresidenzen, die mindestens sieben Häuser mit vollwertigen Wohnungen anboten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von je sieben verdeckten Beratungsgesprächen (Mystery-Tests) in den Seniorenresidenzen vor Ort getestet. Ergänzt wurde die Analyse durch zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine Inhaltsanalyse der einzelnen Websites sowie je fünf Tests der Versandqualität von Informationsmaterial. Insgesamt flossen 184 Servicekontakte in die Auswertung ein. Ein weiterer Untersuchungsbereich widmete sich der Ausstattung der Seniorenresidenzen. Im Rahmen der Beratungen vor Ort erfassten die Testbesucher Quantität und Qualität relevanter Ausstattungsmerkmale der getesteten Häuser. Gegenstand der Analyse waren beispielsweise der medizinische Service, das Wohnambiente, Gastronomie- und Einkaufsmöglichkeiten sowie das Freizeitangebot. Hinzu kamen die Erreichbarkeit und der Gesamteindruck.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de