

# Ihre Meinung ist uns wichtig!

Die Umfrage dient der Verbesserung und Weiterentwicklung der Leistungen, welche die Schweizer Kurhäuser für Sie erbringen. Ihre Antworten bleiben anonym und werden nur im Rahmen der Umfrage verwendet. Die Hochschule Luzern und die Firma IRC erstellen die Auswertungen, die einzelnen Kurhäuser erhalten anonyme Auswertungen.

Der Fragebogen kann auch online ausgefüllt werden:



Wir danken herzlich für Ihre Mitarbeit.

Name des Kurhauses:

## ALLES IN ALLEM



Wie zufrieden sind Sie allgemein gesehen mit ihrem Aufenthalt?

       

Insgesamt hat der Aufenthalt dem entsprochen, was ich erwartet habe

       

Das Preis-/Leistungsverhältnis für diesen Aufenthalt war angemessen

       

In diesem Haus herrschte eine gastfreundliche Atmosphäre

       

Was war der Anlass Ihres letzten Aufenthaltes?

 Kur Gesundheit/Prävention Sonstiges: \_\_\_\_\_

→ Wenn Sie eine Frage nicht beantworten wollen oder können, lassen Sie bitte die Felder leer.

## EMPFANG



Informations-/Reservations-/Buchungsprozess (vollständige Unterlagen, usw.)

       

Medizinische Beratung durch den Zuweiser bezüglich der Kurhauswahl

       

Funktionierender Informationstransfer von der ärztlichen Fachperson zum Kurhaus

       

Erreichbarkeit des Kurhauses (mit ÖV, Auto, Transfer, usw.)

       

Informationen rund um das Kurhaus und die Region (Beratung Angebote, Infotafeln, Flyer, Webpage, etc.)

       

Schneller, unkomplizierter Check-In

       

Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden

       

Kompetenz der Mitarbeitenden (Zuverlässigkeit/Behandlung von Reklamationen, usw.)

       

Anregungen:



## STANDORT UND BAULICHKEITEN

- Standort/Lage des Kurhauses
- Allgemeines Erscheinungsbild (Architektur, Atmosphäre, Ambiente, usw.)
- Instandhaltung der Infrastruktur
- Erscheinungsbild Aussenbereiche/Gartenanlagen
- Orientierung im Haus und Aussenbereichen (Beschilderung, Auskunft, usw.)
- Verfügbarkeit an Ruhe- und Sitzgelegenheiten
- Angebot an Hilfsmitteln (Rollator, Duschstuhl, WC-Aufsatz, Lift, usw.)
- Barrierefreiheit im Haus und in Aussenbereichen
- Technischer Zustand der Räumlichkeiten/der Ausstattung

😊	😐	☹️
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anregungen:

## RESTAURANT

- Ambiente (Dekoration, Architektur, Beleuchtung, etc.)
- Sauberkeit/Hygiene
- Qualität der Speisen und Getränke
- Kompetenz der Mitarbeitenden im Restaurant
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden im Restaurant
- Servicezeit
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Vielfältigkeit in den Angeboten an Speisen und Getränken
- Auswahl an vegetarischen/kalorienarmen/Vollkost-Alternativen
- Anpassungen (je nach Diät, Unverträglichkeiten, Allergien, usw.)

😊	😐	☹️
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anregungen:

## ZIMMER

- Atmosphäre
- Ausstattung (Wertigkeit, Funktionalität, Vollständigkeit, usw.)
- Sauberkeit/Hygiene
- Luftqualität im Zimmer
- Beleuchtung im Zimmer
- Verfügbare Fläche im Zimmer (Grösse)
- Schallisolierung (Ruhe)
- Zimmerservice (Servicezeit, Vollständigkeit der Bestellung, Hilfsbereitschaft, usw.)

😊	😐	☹️
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anregungen:

## BADE- UND SAUNALANDSCHAFT (sofern vorhanden)



Atmosphäre	<input type="checkbox"/>						
Sauberkeit/Pflege	<input type="checkbox"/>						
Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>						
Fachkompetenz der Mitarbeitenden	<input type="checkbox"/>						
Lufttemperatur	<input type="checkbox"/>						
Informationen über Angebote (Aufgüsse, Events, Kurse, Anwendungen, usw.)	<input type="checkbox"/>						
Öffnungszeiten der Landschaften	<input type="checkbox"/>						
Ausstattung (Zubehör, Handtücher, usw.)	<input type="checkbox"/>						
Vielfältige Angebote (z.B. verschiedene Aufgüsse, Massagen, usw.)	<input type="checkbox"/>						
Ruhe-/Liegebereiche (Verfügbarkeit, Atmosphäre, Lautstärke, usw.)	<input type="checkbox"/>						

Anregungen:

## GESUNDHEITS- UND THERAPIEANGEBOTE



Freie verfügbare Termine	<input type="checkbox"/>						
Informationen und Beratung über Therapien und Anwendungen	<input type="checkbox"/>						
Vielfältigkeit der Therapien und Anwendungen	<input type="checkbox"/>						
Individualisierung der Therapien und Anwendungen (Eingehen auf persönliche Anliegen und Bedarfsklärung)	<input type="checkbox"/>						
Sauberkeit/Hygiene	<input type="checkbox"/>						
Ausstattung der Behandlungsräume	<input type="checkbox"/>						
Freundlichkeit der Mitarbeitenden im Gesundheitsbereich	<input type="checkbox"/>						
Fachkompetenz des therapeutischen Fachpersonals	<input type="checkbox"/>						

Wie häufig haben Sie dieses Angebot genutzt?

1x

2 – 4x

mehr als 5x

Wie bewerten Sie folgende Aspekte der Pflege?

Fachkompetenz der Pflegefachpersonen	<input type="checkbox"/>						
Freundlichkeit der Pflegefachpersonen	<input type="checkbox"/>						
Verfügbarkeit der Pflegefachpersonen	<input type="checkbox"/>						
Eingehen auf persönliche Anliegen und Bedürfnisse	<input type="checkbox"/>						
Die Pflege hat meinen Erwartungen entsprochen	<input type="checkbox"/>						

Wie bewerten Sie folgende Aspekte der Ärzte und Ärztinnen?

Terminvereinbarung/Wartezeit	<input type="checkbox"/>						
Verfügbarkeit der ärztlichen Fachperson	<input type="checkbox"/>						
Fachkompetenz der ärztlichen Fachperson	<input type="checkbox"/>						
Eingehen auf persönliche Anliegen und Bedürfnisse	<input type="checkbox"/>						

Anregungen:

## ANMERKUNGEN

Was wird Ihnen vom Aufenthalt in besonders guter Erinnerung bleiben?

Was hat Ihnen gefehlt bzw. was sollten wir auf jeden Fall verbessern?

Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie unser Kurhaus wieder besuchen?

ganz sicher ja  
100%

eventuell  
50%

ganz sicher nein  
0%

          

Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie unser Haus weiterempfehlen?

ganz sicher ja  
100%

eventuell  
50%

ganz sicher nein  
0%

          

## PERSÖNLICHE DATEN

Herkunftsort/Land

Postleitzahl

Aufenthaltsdatum (letzter Besuch)

Geschlecht

weiblich

männlich

divers

keine Angabe

Alter

bis 35

36 – 45

46 – 55

56 – 65

66 – 75

76 – 86

über 86

Bitte geben Sie den Fragebogen an der Reception ab oder legen Sie ihn in den vorgesehenen Briefkasten.