



***KundInnenbefragung zur mobilen
Pflege und Betreuung in Wien 2014***

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Durchgeführt von  **Gallup Institut** im Auftrag des Fonds Soziales Wien.

**FONDS
SOZIALES
WIEN**

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

Stad**t**  **Wien**

Daten zur KundInnenbefragung

Im Sommer 2014 hat das österreichische Gallup Institut im Auftrag des Fonds Soziales Wien (FSW) eine KundInnenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung durchgeführt.

Befragungszeitraum	Sommer 2014
Auswertungszeitraum	Sommer/Herbst 2014
Methode	Schriftliche Befragung mittels Fragebögen
Ausgesandte Fragebögen	17.481 Aussendungen
Rücklauf	3.697 (21,1 %)
Durchführung der Befragung und Auswertung	Das österreichische Gallup Institut im Auftrag des Fonds Soziales Wien
Auswertung	<ul style="list-style-type: none">• Quantitative Auswertungen und statistische Analysen• Aufbereitung in Tabellen und Grafiken
Pflege- und Betreuungsunternehmen in Umfrage	17
Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Medizinische Hauskrankenpflege• Hauskrankenpflege• Heimhilfe• Besuchsdienst
Alter der befragten Personen	ø 78 Jahre
Geschlecht der befragten Personen	weiblich: 72 %; männlich: 28 %
Leistungszahlen 2015 für mobile Pflege und Betreuung	34.000 KundInnen 260 Millionen Euro Budget 5,85 Millionen Betreuungsstunden

Die zentralen Ergebnisse



96 % der Befragten sind mit der mobilen Pflege und Betreuung zufrieden. (2012: 95 %).



94 % sind der Meinung, dass die mobile Pflege in Wien einen guten Ruf hat. (2012: 94 %).



89 % finden, dass die Höhe des Kostenbeitrags fair und angemessen ist. (2012: 87 %)



62 % geben an, dass durch die Betreuungsangebote ein Krankenhausaufenthalt vermieden werden konnte. (2012: 61 %)



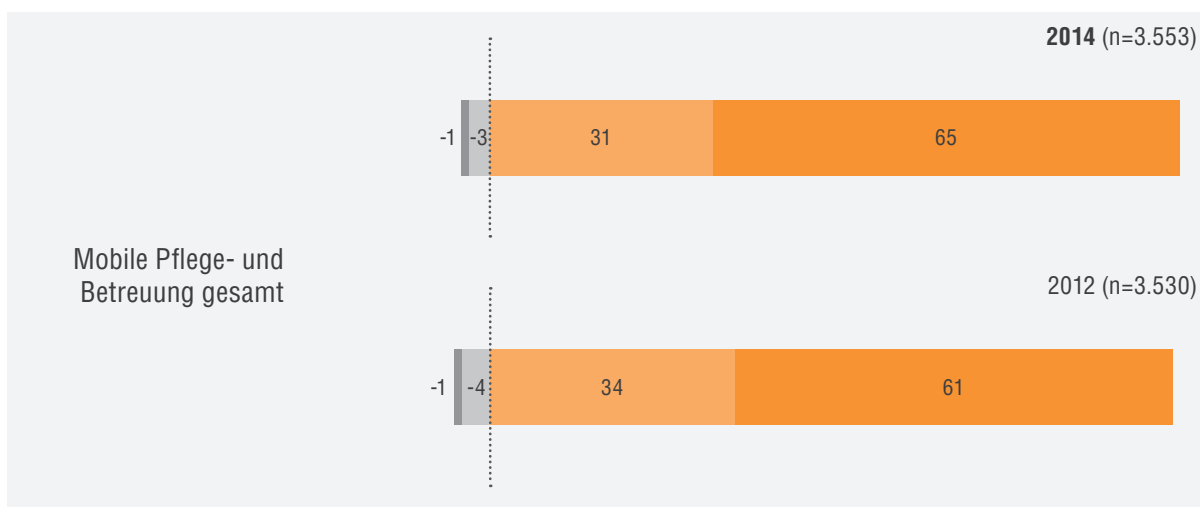
86 % geben an, dass sich durch die mobile Pflege und Betreuung ihr Wohlbefinden gesteigert hat. (2012: 85 %)

Für die Antworten stand eine vierteilige Skala mit den Werten „sehr zufrieden – eher zufrieden – eher nicht zufrieden – nicht zufrieden“ bzw. „trifft voll zu – trifft eher zu – trifft eher nicht zu – trifft nicht zu“ zur Verfügung.

Die Ergebnisse im Detail und im Vergleich zu 2012

Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung

96 % der befragten Personen sind mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen der mobilen Pflege und Betreuung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden. Im Jahr 2012 waren es im Vergleich dazu 95 %. Bei „sehr zufrieden“ stieg der Wert von 61 auf 65 %.

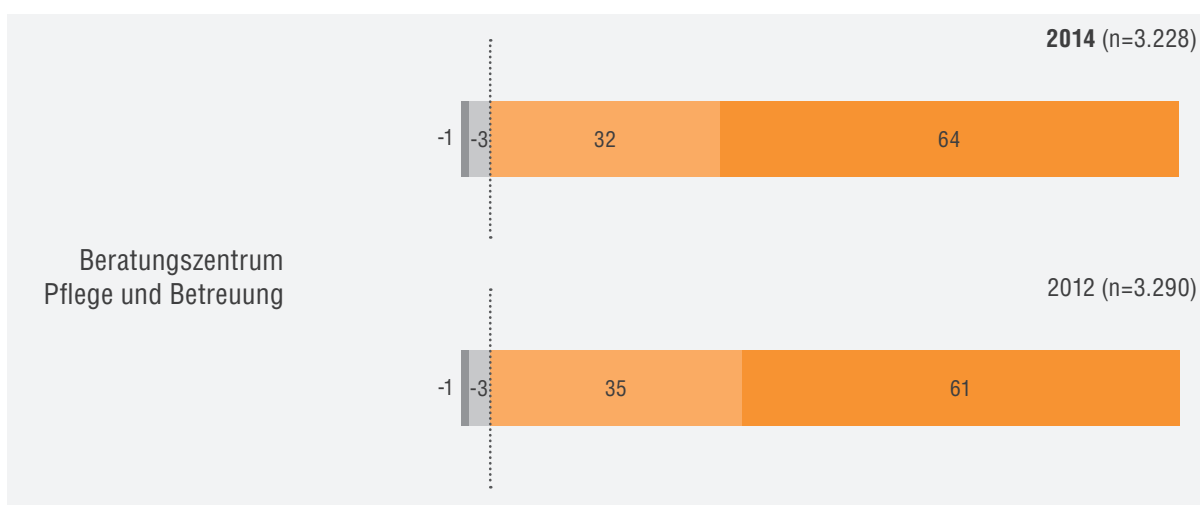


n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

■ nicht zufrieden ■ eher nicht zufrieden ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden

Zufriedenheit mit dem Beratungszentrum des FSW

96 % der Befragten sind mit dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden. 2014 kreuzten 64 % „sehr zufrieden“ an, während das 2012 nur 61 % taten.

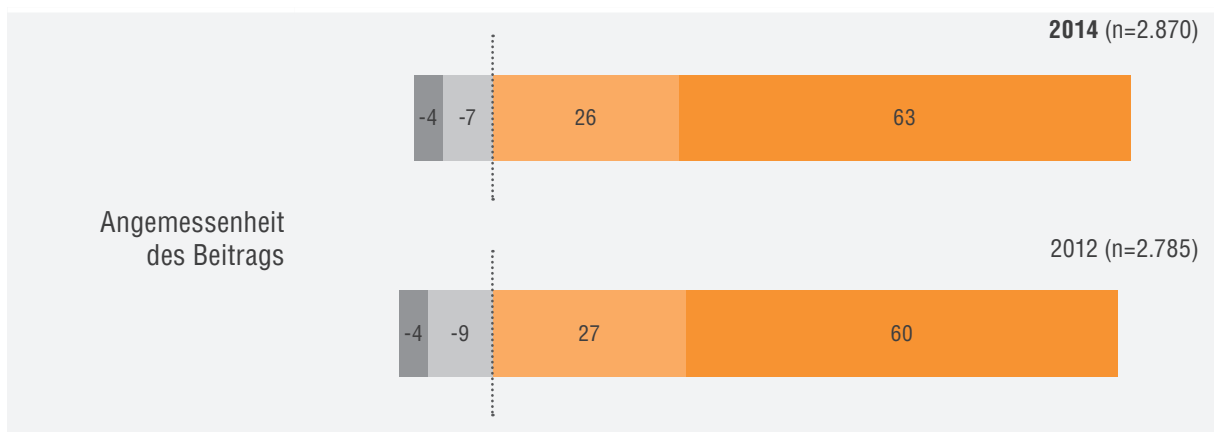
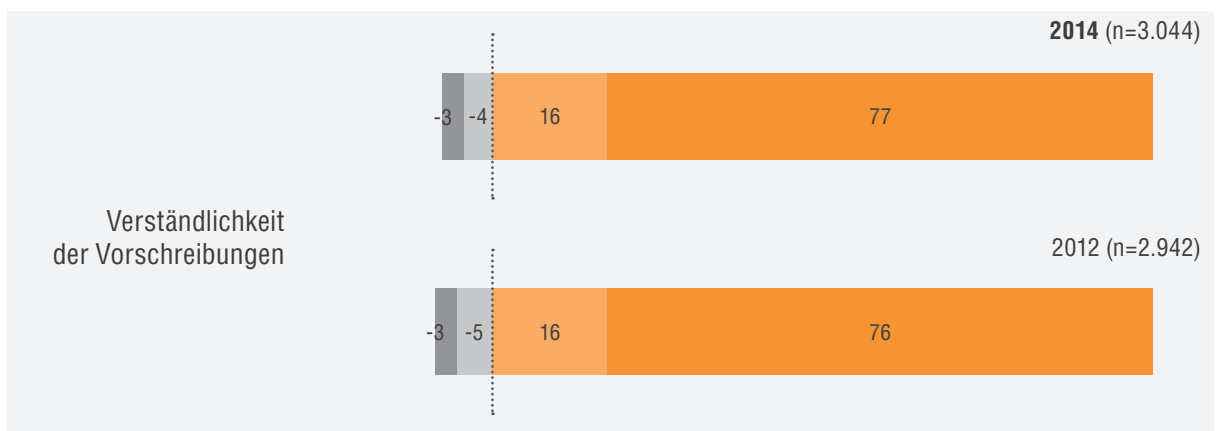
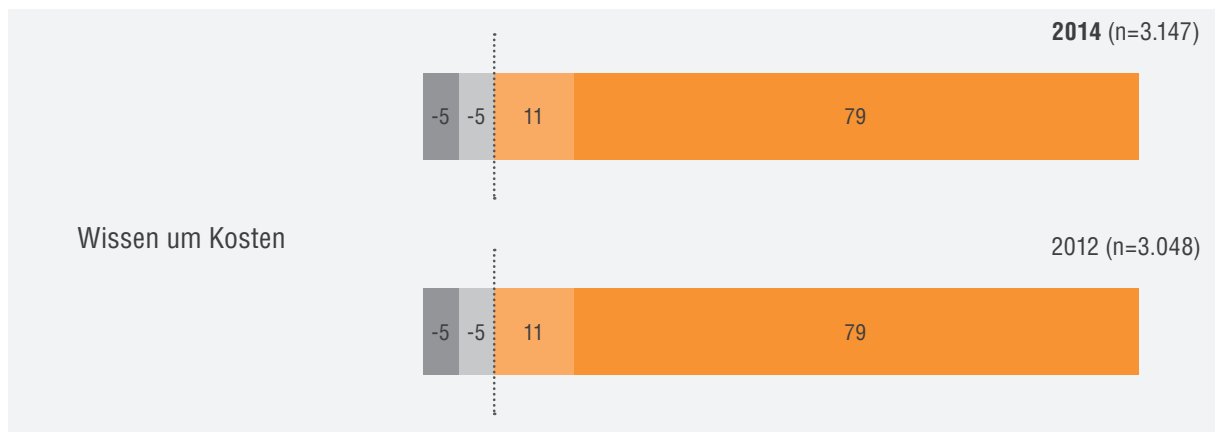


n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

■ nicht zufrieden ■ eher nicht zufrieden ■ eher zufrieden ■ sehr zufrieden

Zufriedenheit mit der Kostenregelung

90 % der Befragten wissen Bescheid, wie viel für eine Stunde Betreuung zu bezahlen ist. 93 % der befragten Personen halten die Vorschreibung für den Kostenbeitrag für verständlich. Und 89 % empfinden den Beitrag als fair und angemessen.



n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

■ trifft nicht zu

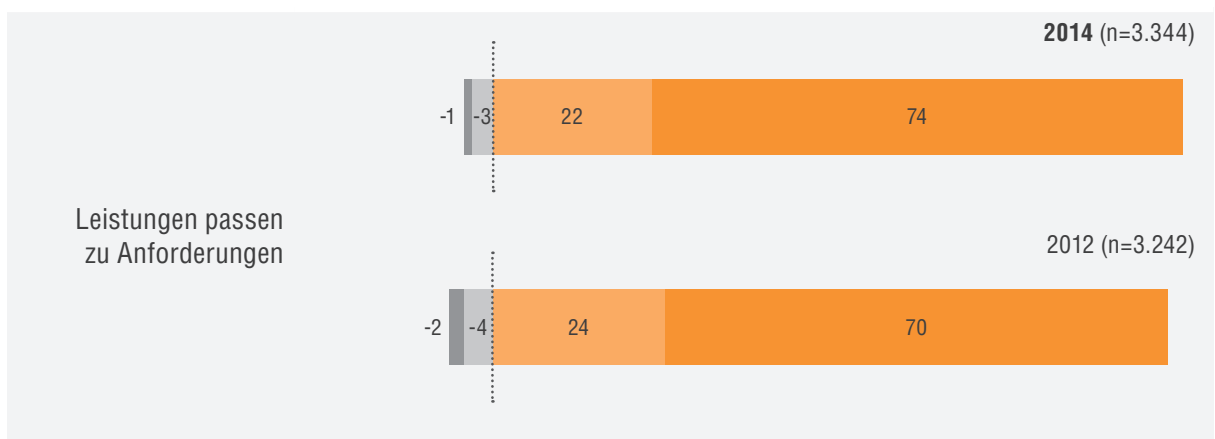
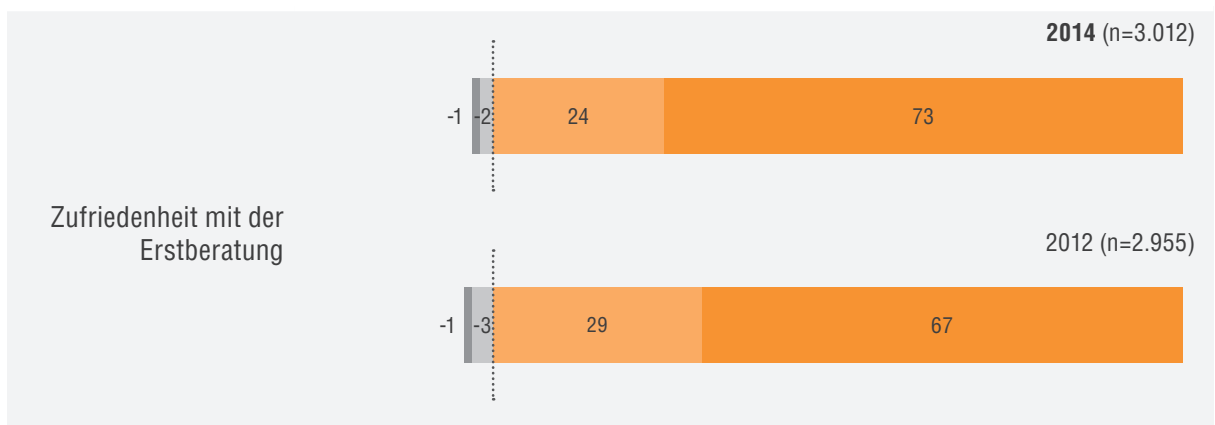
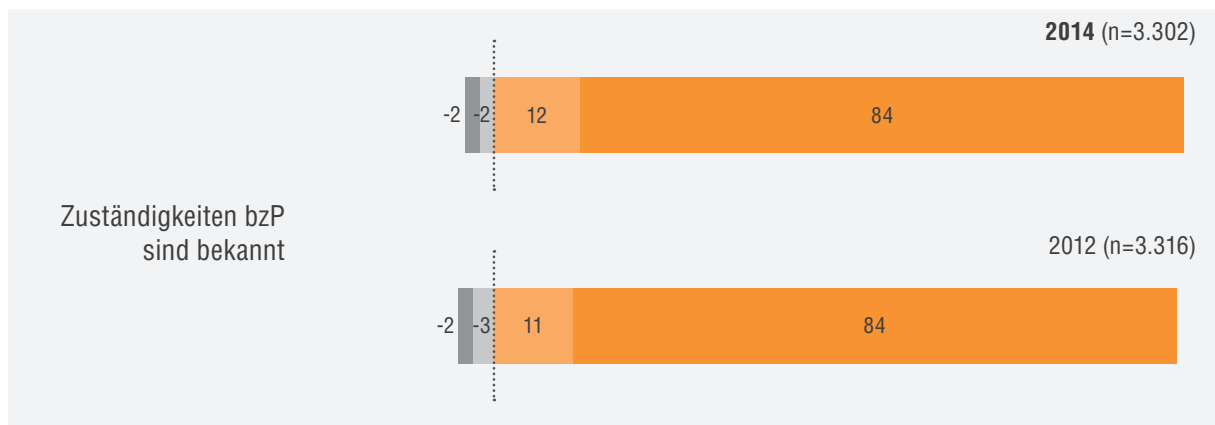
■ trifft eher nicht zu

■ trifft eher zu

■ trifft voll zu

Zufriedenheit mit dem KundInnenservice des FSW

Die Zuständigkeiten des Beratungszentrums für Pflege und Betreuung (bzP) sind sehr gut bekannt. 97 % der befragten Personen sind mit der Erstberatung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden. 96 % geben an, dass die gebotenen Leistungen zu ihren Bedürfnissen passen.



n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

■ nicht zufrieden/
trifft nicht zu

■ eher nicht zufrieden/
trifft eher nicht zu

■ eher zufrieden/
trifft eher zu

■ sehr zufrieden/
trifft voll zu

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken zählen die zwischenmenschlichen Fähigkeiten der Pflege- und Betreuungspersonen.

Umgekehrt sind es bestimmte strukturelle und organisatorische Bereiche wie „Einhalten der vereinbarten Zeiten“ oder „Weniger Wechsel der Pflege- und Betreuungspersonen“, zu denen Verbesserungspotenzial festgestellt wurde.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Kompetenz der Pflege- und Betreuungspersonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhalten der vereinbarten Zeiten • Weniger Wechsel der Pflege- und Betreuungspersonen
Fonds Soziales Wien Beratungszentrum Pflege und Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Top-Erstberatung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung • Genehmigte Leistungen entsprechen den Bedürfnissen • Hohe Akzeptanz des Kostenbeitrags 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Information zu den verschiedenen Pflege- und Betreuungsangeboten • Mehr Auswahlmöglichkeiten unter den verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen
Gesundheits- und Pflegesektor allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit zwischen den Betreuungspersonen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitliche, konsistente Informationsweitergabe

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

①

Die bereits sehr guten Werte der Befragung 2012 wurden in fast allen Bereichen bestätigt und vielfach noch verbessert. Das zeigt eine große Kontinuität in der Leistungserbringung und bestätigt den Erfolg der laufenden Qualitätssicherungsmaßnahmen.

②

Sehr hohe Zufriedenheit gibt es insgesamt mit der mobilen Pflege und Betreuung, 96 % der KundInnen sind damit sehr bzw. eher zufrieden.

③

Eine ebenso hohe Zufriedenheit besteht mit dem Beratungszentrum des FSW: 96 % der KundInnen sind mit diesem sehr bzw. eher zufrieden.

④

Wichtige Indikatoren für die Zufriedenheit mit dem Betreuungsunternehmen sind Sauberkeit und Ordentlichkeit, eine gute Organisation des Betreuungswechsels, die fachliche Kompetenz der Betreuungsperson, die Umsetzung von Änderungswünschen und dass sich die Betreuungsperson ausreichend Zeit nimmt.

⑤

Einen geringeren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben Themen wie „Linderung der Beschwerden“, „Vermeidung von Krankenhausaufenthalten“ oder „Weiterleben in der gewohnten Umgebung“.

⑥

Die Zufriedenheit mit dem KundInnenservice des FSW hat sich im Vergleich zu 2012 verbessert. 97 % sind mit der Erstberatung sehr bzw. eher zufrieden. 96 % sind zudem der Meinung, dass die Leistungen gut zu ihren Bedürfnissen passen.

⑦

Auch die Zufriedenheit mit der Kostenregelung und insbesondere die Angemessenheit des Kostenbeitrags werden positiver als vor zwei Jahren beurteilt.

⑧

Den höchsten Einfluss auf die Lebensqualität hat die Zufriedenheit mit dem eigenen Leben, gefolgt vom Gesundheitszustand und der familiären Situation.

⑨

Im Vergleich zu 2012 haben KundInnen 2014 vor Betreuungsbeginn häufiger Informationen vom FSW erhalten – dagegen weniger häufig von ÄrztInnen, den Betreuungs- und Pflegeunternehmen sowie der Pensions- bzw. Krankenversicherung.

⑩

Es besteht kein deutlicher Zusammenhang zwischen Kostenbeitrag, Alter, Pflegegeldstufe und Zufriedenheit.

Stimmen unserer KundInnen

„Mit meiner Heimhilfe – wenn sie gut gelaunt und fröhlich singend über die Stiegen kommt – kann der Tag nur gut werden. Sie vertreibt bei mir alle bösen Gedanken der Nacht und schlechte Laune.“

„Aufgeschlossenheit für mich und meine Probleme, Hilfsbereitschaft, Geduld, Freundlichkeit, Anteilnahme – damit bin ich sehr zufrieden.“

„Ich hatte zwei Monate eine Hauskrankenpflege und bin sehr dankbar für diese Unterstützung, denn ich konnte mich nach einem schweren Sturz kaum bewegen. Die Betreuung war sehr liebenswürdig und effizient. Es war mir eine große Hilfe (ich lebe allein) und sicher ein Grund, dass ich wieder so fit bin.“

„Unzufrieden bin ich, dass meine Heimhilfe nicht immer kommen kann, da sie ja auch freie Tage hat. Beim Organisieren klappt es daher manchmal nicht, weil ständiger Wechsel der Heimhilfen herrscht.“

„Durch die lange liebevolle Betreuung des Pflegepersonals vom Fonds Soziales Wien konnte ich im April 2014 meinen 89. Geburtstag erleben. Dafür bedanke ich mich bei den sozialen Diensten der Stadt Wien ganz besonders.“

„Meine derzeitige Betreuerin entspricht voll und ganz meinen Vorstellungen. Meine einzige Sorge ist, dass sie mir vielleicht wieder weggenommen wird oder zeitweise woanders eingesetzt wird.“

„Die Heimhilfen sind sehr nett, plaudern mit mir und pflegen mich gut, unterstützen mich vollständig, um hier zu Hause bei meiner Familie bleiben zu können.“

„Die Betreuungspersonen haben leider nie genug Zeit, um wirklich alles zu erledigen, was für mich notwendig wäre.“