



KundInnenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung 2012

Ergebnisse und Erkenntnisse

Stand: Oktober 2012




Wir sind da, um für Sie da zu sein.

Stad**t** Wien

Daten zur KundInnenbefragung

Im Jahr 2012 führte der Fonds Soziales Wien eine KundInnenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung durch:

	Aussendung	Auswertung
Zeitraum	05/2012	06/2012 – 09/2012
Fragebogen	17.253 Aussendungen 	3.850 Antworten (22,3%)
Methode	schriftliche Umfrage mit Fragebögen	Quantitative Auswertungen und statistische Analysen
Durchführung	Fonds Soziales Wien in Kooperation mit Post AG und MeillerGHP	Fonds Soziales Wien
Pflege- und Betreuungsunternehmen in Umfrage	18	18
Leistungen	Hauskrankenpflege Heimhilfe Besuchsdienst	Hauskrankenpflege Heimhilfe Besuchsdienst
Mittleres Alter der befragten Personen	75 Jahre	77 Jahre
Geschlecht der befragten Personen	weiblich: 71%; männlich: 29%	weiblich: 73%; männlich: 27%

Die zentralen Ergebnisse

95%

sind mit der mobilen Pflege und Betreuung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.



94%

finden, dass die mobile Pflege und Betreuung in Wien einen guten Ruf hat.



94%

würden ihr Pflege- und Betreuungsunternehmen weiterempfehlen.



87%

finden, dass die Höhe des Kostenbeitrags fair und angemessen ist.



85%

geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Pflege und Betreuung verbessert hat.



61%

geben an, dass durch die mobile Pflege und Betreuung ein Krankenhausaufenthalt vermieden werden konnte.



Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

- 1 Sehr große Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung (95% sehr zufrieden bzw. eher zufrieden).
- 2 Sehr große Zufriedenheit mit dem KundInnenservice des Fonds Soziales Wien (96% sehr zufrieden bzw. eher zufrieden).
- 3 Sehr große Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot, das als bedürfnis- und bedarfsgerecht bewertet wird.
- 4 Wichtige Themen mit hoher Zufriedenheitsbewertung sind für KundInnen „Eingehen auf persönliche Bedürfnisse“, „Freundlichkeit“ sowie „Sauberkeit und Ordentlichkeit“.
- 5 Wichtige Themen mit etwas niedrigerer Zufriedenheitsbewertung sind für KundInnen „Einhalten der Zeiten“ und „Organisation des Betreuungswechsels“.
- 6 Mehr als 50% der KundInnen haben vor Betreuungsbeginn Informationen von Ärztin/Arzt bzw. Krankenhaus zum Leistungsangebot erhalten. (Hauskrankenpflege: 60,5% Heimhilfe: 53,2% Besuchsdienst: 41,2%)
- 7 Informationen von verschiedenen Institutionen (Ärztin/Arzt, Krankenhaus, Pflege- und Betreuungsunternehmen) werden teilweise als widersprüchlich empfunden. (Hauskrankenpflege: 26%, Heimhilfe: 23%, Besuchsdienst: 18%)
- 8 Je höher die allgemeine Lebenszufriedenheit, desto höher die Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung (positive Korrelation), je höher die Pflegegeldstufe, desto niedriger die Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung (negative Korrelation).
- 9 Kein deutlicher Zusammenhang zwischen Zufriedenheit und Kostenbeitrag, Ausbildung, Alter.
- 10 Große Bereitschaft, dem Fonds Soziales Wien gute und schlechte Erfahrungen mitzuteilen.

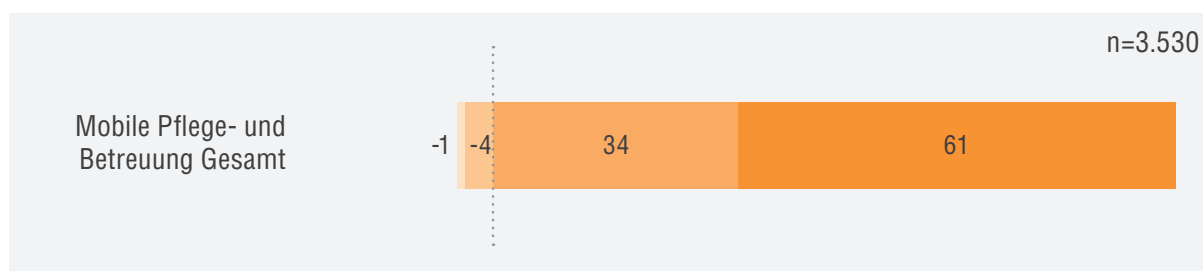
Stärken und Verbesserungspotenziale

	Stärken	Verbesserungspotenziale
Pflege und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit und Kompetenz der Pflege- und Betreuungspersonen • Lösungsorientierung bei Beschwerdefällen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einhalten der vereinbarten Zeiten • Nicht so häufiger Wechsel der Pflege- und Betreuungspersonen erwünscht
Beratungszentrum Pflege und Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Erstberatung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung • Genehmigte Leistungen entsprechen den Bedürfnissen • Angemessenheit des Kostenbeitrags 	<ul style="list-style-type: none"> • Stärkere Präsenz bei KundInnen (nicht nur Erstbesuche machen, auch Kontrollfunktion wahrnehmen) • KundInnen mehr Wahlmöglichkeiten zwischen Pflege- und Betreuungsunternehmen ermöglichen
Gesundheits- und Pflegesektor allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit der Pflege- und Betreuungsunternehmen untereinander 	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistente, einheitliche Information der KundInnen im Vorfeld

Die Ergebnisse im Detail

Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung

95% der befragten Personen sind mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen der mobilen Pflege und Betreuung sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.



n = wie viele Personen diese Frage beantwortet haben

nicht zufrieden

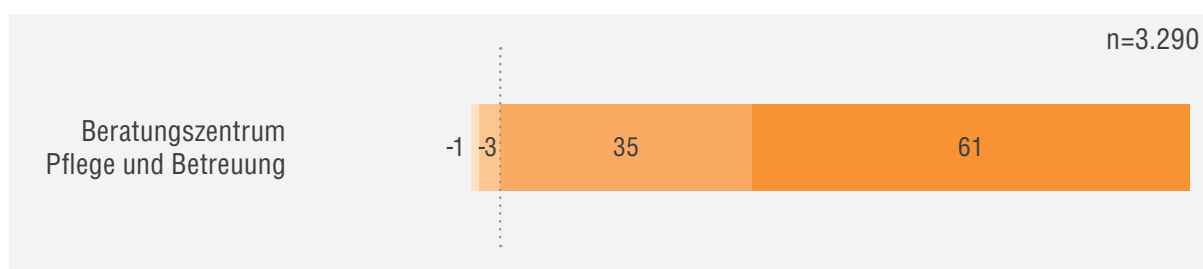
eher nicht zufrieden

eher zufrieden

sehr zufrieden

Zufriedenheit mit dem Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien

96% der befragten Personen sind mit dem Beratungszentrum Pflege und Betreuung (bzP) sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.



n = wie viele Personen diese Frage beantwortet haben

nicht zufrieden

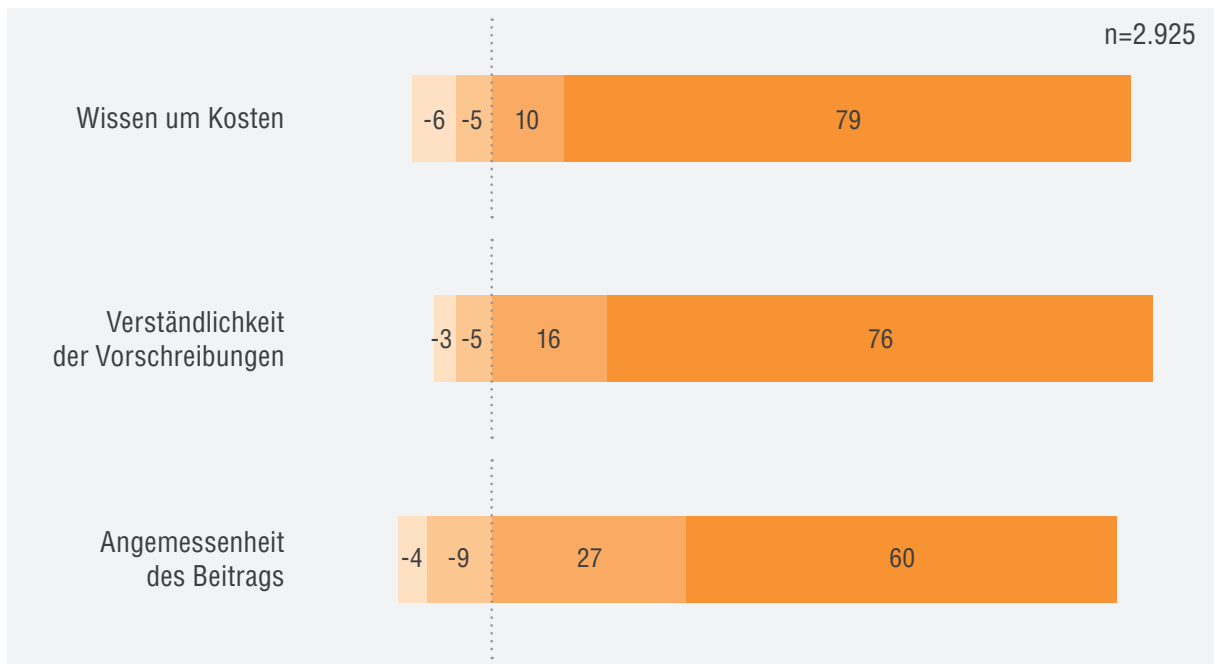
eher nicht zufrieden

eher zufrieden

sehr zufrieden

Zufriedenheit mit der Kostenregelung

87% der Befragten halten den Kostenbeitrag für fair und angemessen. Außerdem zeigt sich, dass das Projekt der transparenten Kostenbeitragsvorschreibung im mobilen Bereich sehr erfolgreich war, da 92% der Befragten die Kostenbeitragsvorschreibung für verständlich halten.



n = wie viele Personen diese Frage beantwortet haben

nicht zufrieden

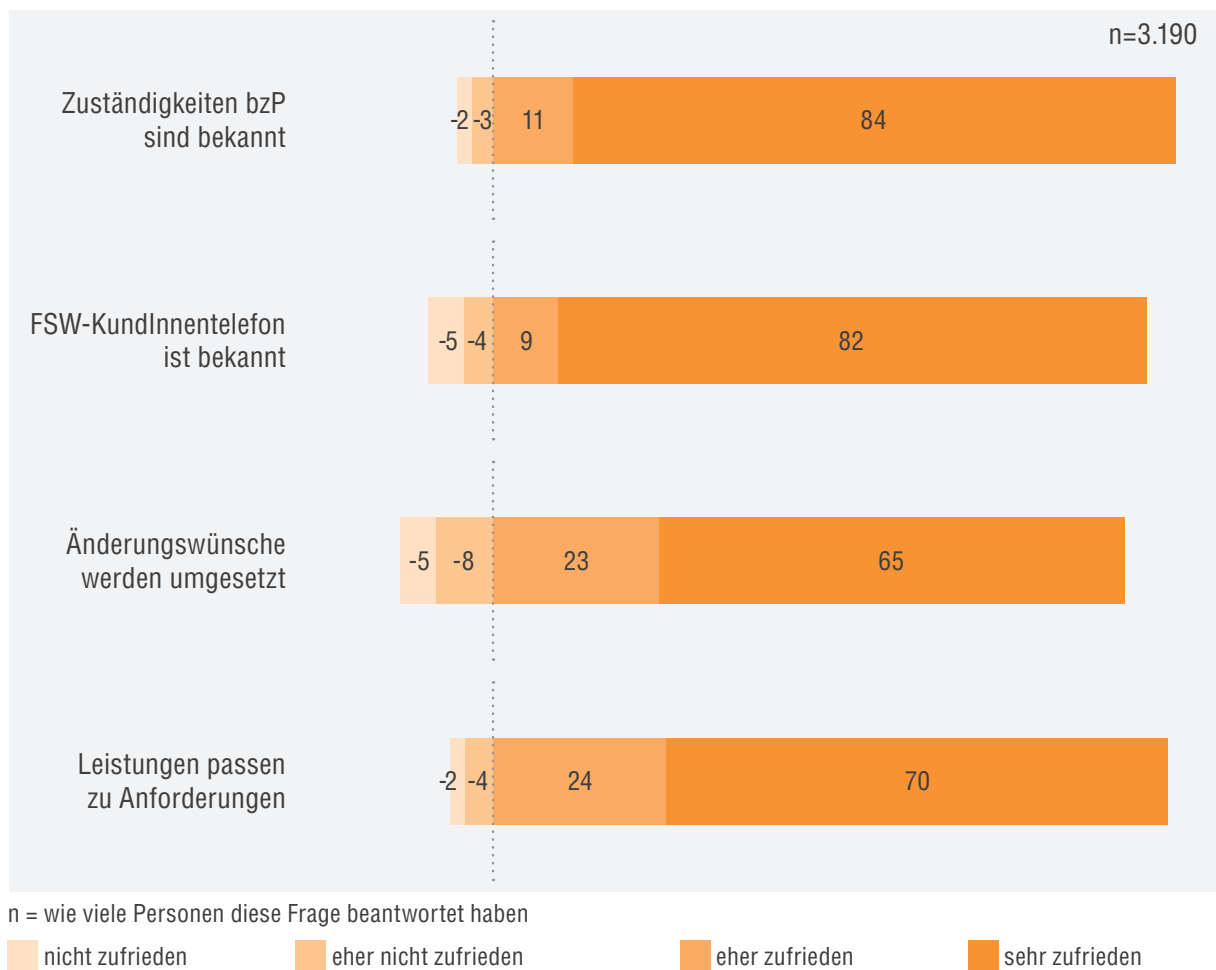
eher nicht zufrieden

eher zufrieden

sehr zufrieden

Zufriedenheit mit dem KundInnenservice

Den KundInnen ist die Zuständigkeit und Erreichbarkeit des Beratungszentrums Pflege und Betreuung (bzP) sehr gut bekannt. 94% der Befragten stimmen zu, dass die genehmigten Leistungen gut zu dem Bedarf passt. Bei der Umsetzung von Änderungswünschen ist die Zufriedenheit etwas geringer.



Stimmen unserer KundInnen

„...am wichtigsten ist mir, auch im hohen Alter in der eigenen Wohnung bleiben und leben zu können; dafür bin ich besonders dankbar!“

„Ich habe eine vorzügliche Betreuung, liebevoll und sauber und pünktlich.“

„Ich habe vor der Betreuung nicht gewusst, wie gut und notwendig sie ist.“

„Für mich wäre es angenehm, wenn z. B. eine fixe Betreuungsperson kommen würde, denn man führt auch Gespräche mit dem Betreuerinnen. Außerdem kennen diese Menschen schon den jeweiligen 'Hausgebrauch' und meine Bedürfnisse.“

„Ich bin mit der medizinischen Pflege sehr zufrieden. Gute Koordination mit Hausärztin und Familie.“

„Ich bin froh und dankbar, dass es Betreuung auf diese Art gibt, denn ich lebe trotz meines Alters (89 Jahre) noch sehr gerne und bin allen meinen Lieben, die mir so lieb helfen, von Herzen dankbar.“

