

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Mobile Pflege und Betreuung in Wien

KundInnen- und Angehörigenbefragung Frühjahr 2019

Durchgeführt von  **TQS** RESEARCH & CONSULTING im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: FSW/Ian Ehm

FONDS SOZIALES WIEN

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

StaDt  Wien

FSW-Befragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung

Im Frühjahr 2019 führte der Fonds Soziales Wien (FSW) zum vierten Mal eine Befragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung durch. KundInnen und Angehörige der Leistungsangebote „Heimhilfe“, „Hauskrankenpflege“, „Medizinische Hauskrankenpflege“ und „Besuchsdienst“ erhielten einen schriftlichen Fragebogen und wurden um ihre Bewertung gebeten. Zusätzlich wurden mit einzelnen KundInnen und Angehörigen persönliche Interviews geführt.

Die Durchführung der Befragung und Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting.

Insgesamt wurden 3.092 KundInnen-Fragebögen und 965 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Juni 2019.

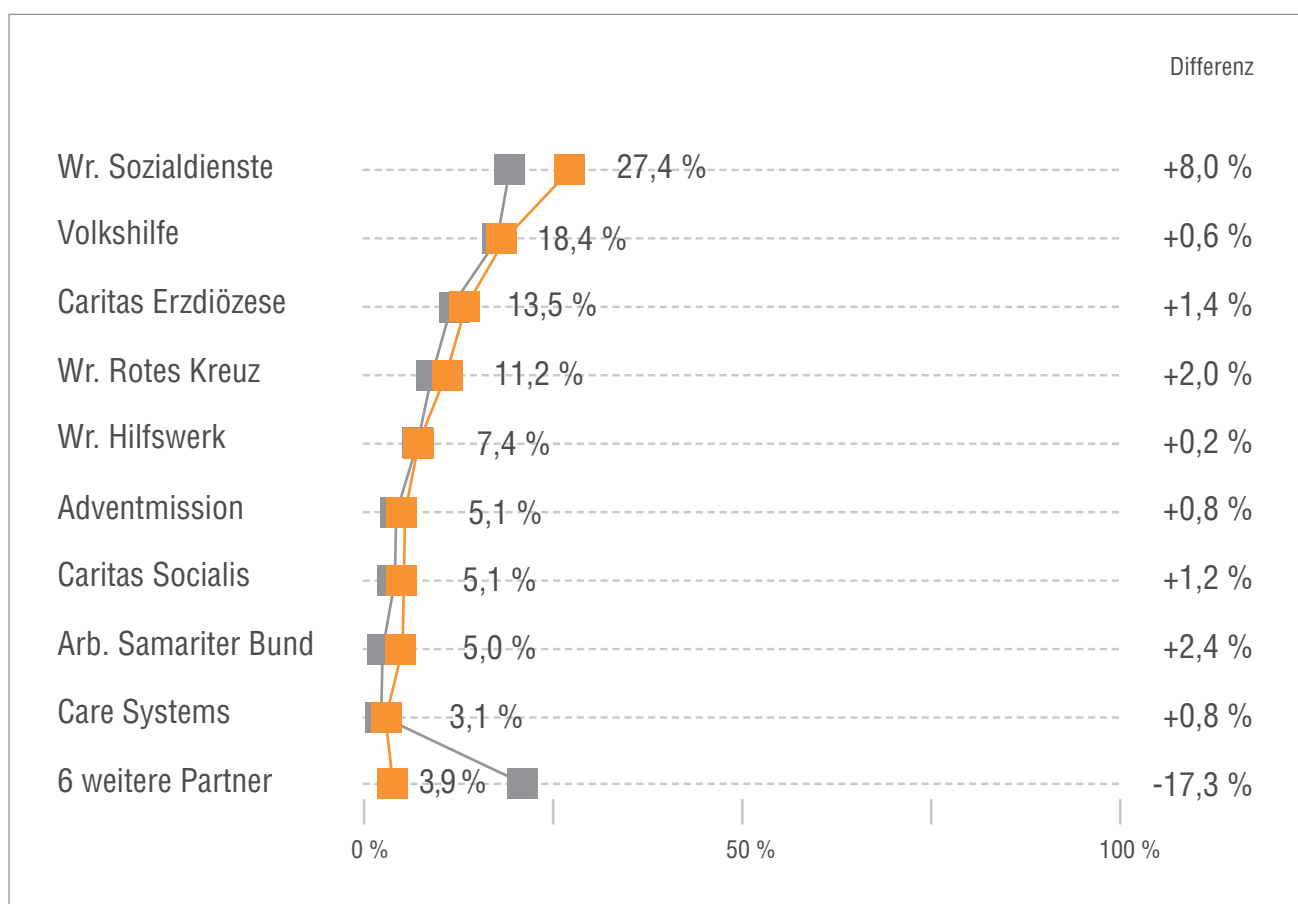
Angebote der mobilen Pflege und Betreuung

Heimhilfe

Heimhilfe erhalten Menschen aller Altersstufen, die nicht mehr vollständig für sich selbst sorgen können und Unterstützung bei der Haushaltsführung und den Verrichtungen des täglichen Lebens benötigen. Heimhelferinnen und Heimhelfer unterstützen bei Einkäufen, der Haushaltsführung, beim Aufwärmen von Mahlzeiten oder der Körperpflege. Sie kommen je nach Bedarf – auch am Wochenende – zu vereinbarten Zeiten in Wohnungen, aber auch in Wohngemeinschaften für Seniorinnen und Senioren.

Ist – etwa nach einem Spitalsaufenthalt – nur vorübergehend Unterstützung und Betreuung erforderlich, springt eine Übergangsheimhilfe ein. Für Menschen mit psychischen oder demenziellen Erkrankungen gibt es speziell geschulte Heimhelferinnen und Heimhelfer.

Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der maximale Kostenbeitrag beträgt 19 Euro pro Stunde.

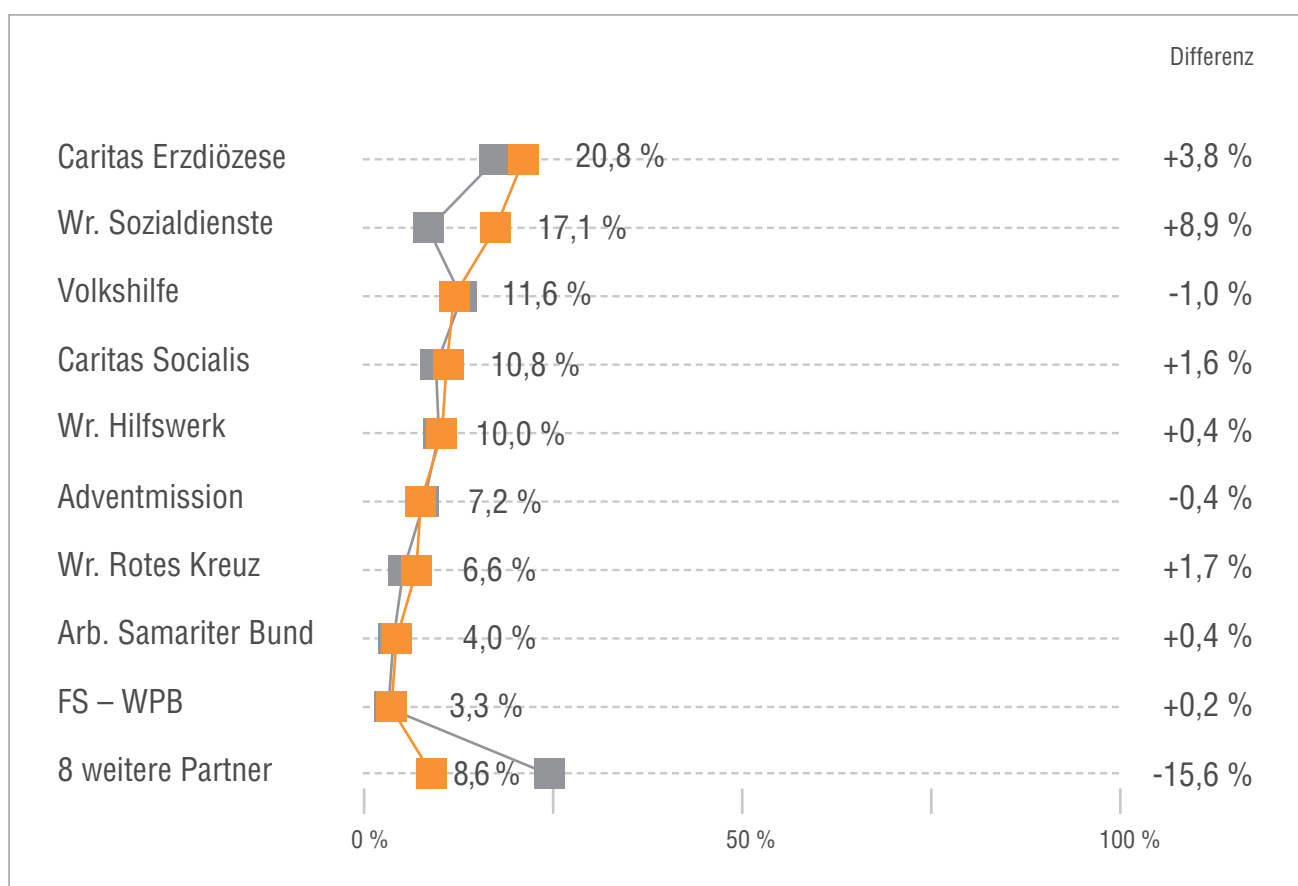


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Heimhilfe“ in den Jahren 2018 und 2010. In Klammern ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen in 2018: 15.

Hauskrankenpflege

Bei Wunden, die täglich versorgt werden müssen, oder bei einer Insulin- oder Medikamententherapie, die nicht selbstständig durchgeführt werden kann, unterstützt die Hauskrankenpflege. Diplomiertes Gesundheits- und Pflegepersonal sowie PflegeassistentInnen betreuen je nach Bedarf, auch am Wochenende, zu Hause. Über die medizinische Versorgung hinaus ist auf Wunsch auch Hilfe bei der Körperpflege und der Mobilisation möglich. Auch vorbeugende Pflegemaßnahmen und Pflegeanleitung für KundInnen und Angehörige sind Teil der Hauskrankenpflege. Ganzheitliche Betreuung nach dem Prinzip der „aktivierenden und reaktivierenden Pflege“ sowie der Erhalt der Selbstständigkeit stehen im Vordergrund.

Für Menschen mit psychischen Erkrankungen gibt es speziell geschulte MitarbeiterInnen. Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der maximale Kostenbeitrag beträgt 24,95 Euro pro Stunde.

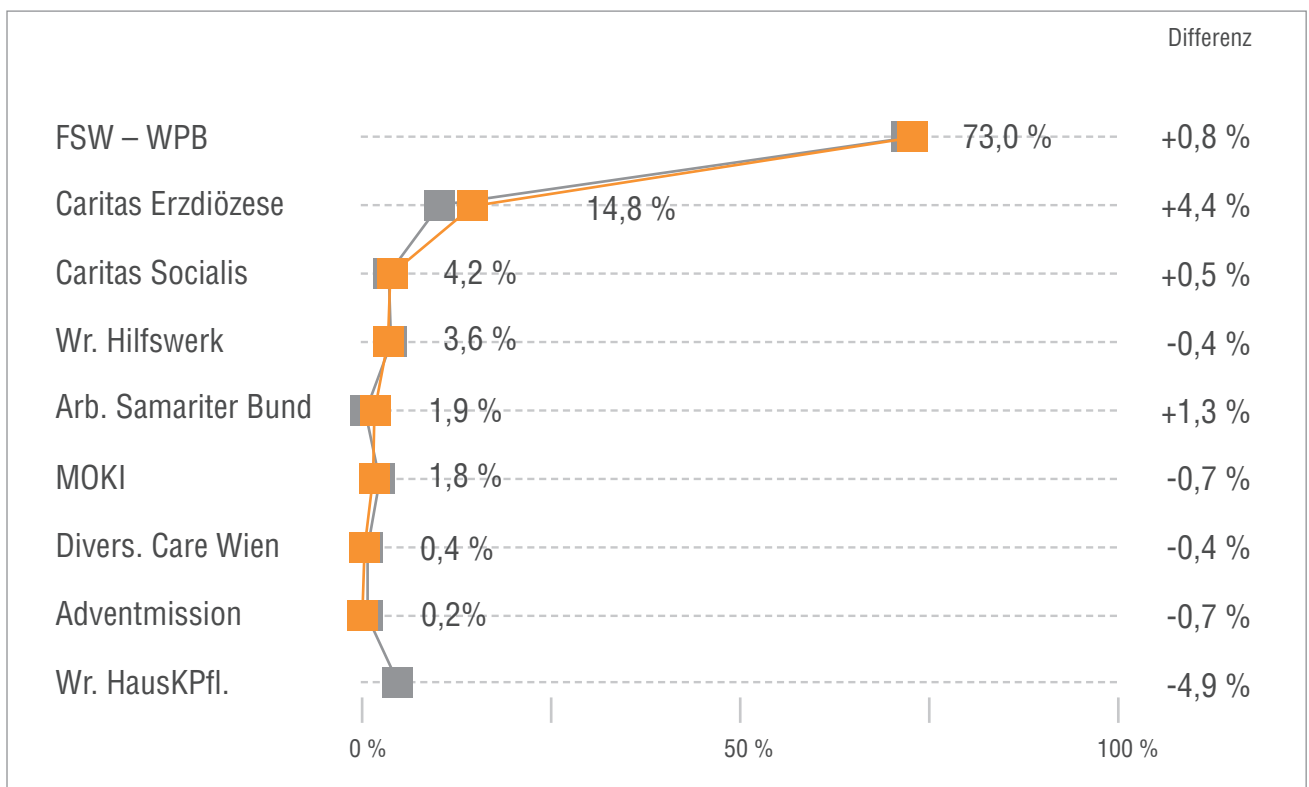


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2018 und 2010. In Klammern ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen in 2018: 17.

Medizinische Hauskrankenpflege

Medizinische Hauskrankenpflege ist zeitlich begrenzt (max. 28 Tage) und wird ausschließlich von diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen durchgeführt. Diese Leistung unterstützt dabei, einen Spitalsaufenthalt zu verkürzen oder sogar zu vermeiden. Das Prinzip der „aktivierenden und reaktivierenden Pflege“ zielt darauf ab, die Selbstständigkeit zu erhalten. Gegebenenfalls ist ein Umstieg auf Hauskrankenpflege möglich.

Voraussetzung für die Leistung ist eine ärztliche Verordnung. Die Kosten werden von der jeweils zuständigen Krankenkasse übernommen.

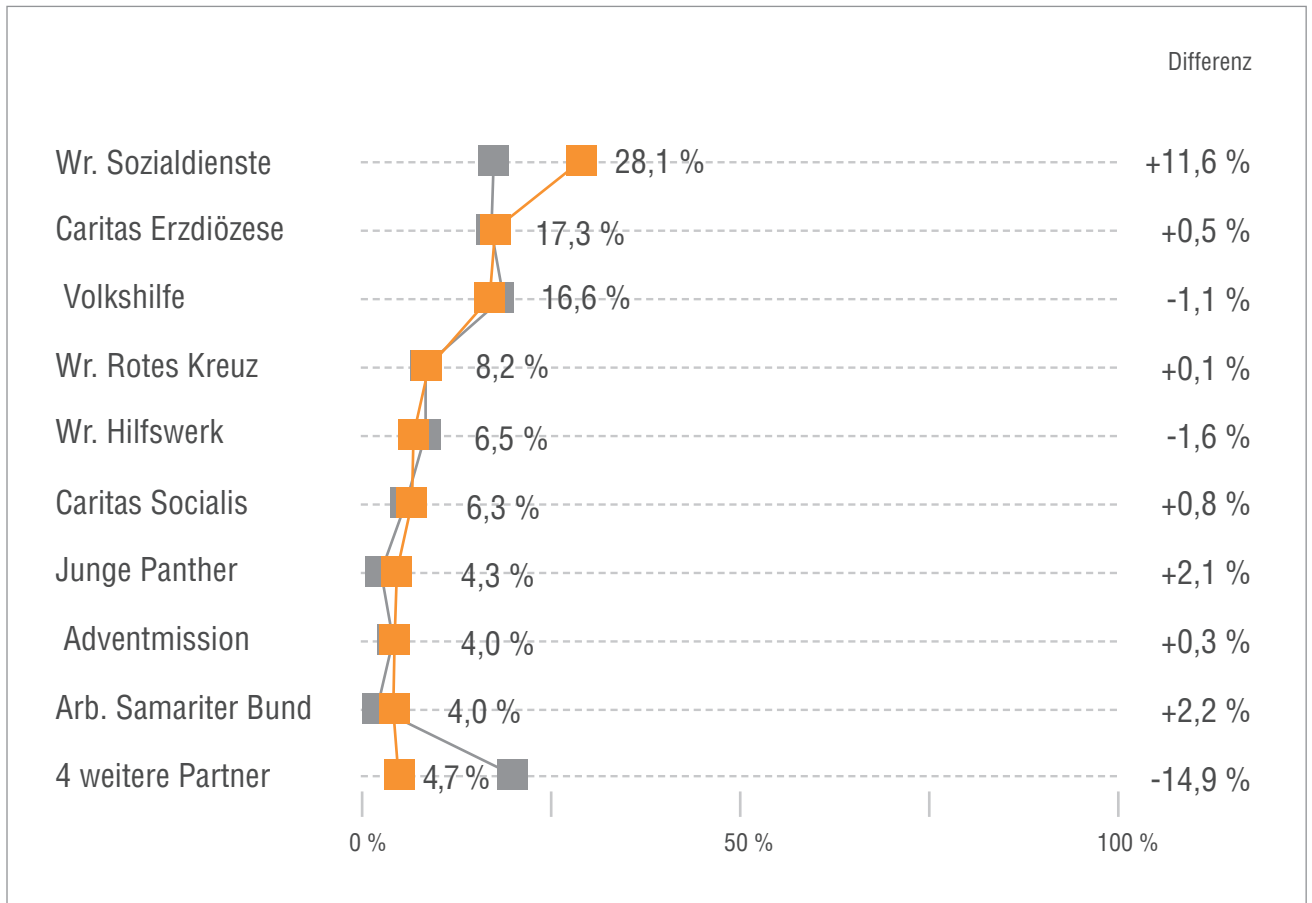


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Medizinische Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2018 und 2010. In Klammern ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen in 2018: 8.

Besuchsdienst

Für Menschen, denen es aufgrund von körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen schwerfällt, ihre Wohnung alleine zu verlassen, ist der Begleit- und Besuchsdienst da. Geschulte Betreuerinnen und Betreuer begleiten die KundInnen zu vereinbarten Terminen während der Woche (an Werktagen von Montag bis Freitag), etwa zu Arztbesuchen oder dringenden Erledigungen in der Apotheke oder bei der Bank. Sollte aufgrund der Beeinträchtigungen keine Begleitung möglich sein, übernimmt der Besuchsdienst diese Tätigkeiten für die KundInnen.

Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der max. Kostenbeitrag beträgt €15,20 Euro pro Stunde.



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ in den Jahren 2018 und 2010. In Klammern ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen in 2018: 13.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



89 % der KundInnen sind mit ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen zufrieden.
(2016: 95 %)



94 % der KundInnen meinen, dass die Betreuungspersonen respektvoll mit ihnen umgehen.
(2016: 94 %)



83 % der KundInnen geben an, dass die Betreuungspersonen fachlich kompetent sind.
(2016: 95 %)



93 % der KundInnen geben an, dass die Pflege und Betreuung so lange dauert, wie es vereinbart wurde. (2016: 97 %)



88 % der KundInnen meinen, dass auf Sauberkeit und Ordentlichkeit geachtet wird.
(2016: 95 %)



90 % der KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.
(2016: 95 %)



87 % der KundInnen finden, dass die vermittelten Leistungen ihren Bedarf decken.
(2016: 97 %)



80 % der KundInnen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen.
(2016: 90 %)



93 % der KundInnen meinen, dass durch die Pflege und Betreuung ein Weiterleben in der gewohnten Umgebung möglich ist. (2016: 92 %)



52 % der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut.
(2016: 51 %)



87 % der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2016: 95 %)

Werte aus der schriftlichen Befragung der KundInnen 2019 mit 3.092 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Die angegebenen Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten

1

Weiterhin besteht eine hohe Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen. 89 % der KundInnen und 87 % der Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden.

2

Eine ebenso hohe Zufriedenheit wurde für den Fonds Soziales Wien erhoben: 90 % der KundInnen und 89 % der Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden. 88 % der KundInnen und 91 % der Angehörigen waren mit der Beratung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zufrieden.

3

Die Top Ergebnisse aus dem Jahr 2016 konnten nicht ganz gehalten werden. Sowohl die KundInnenzufriedenheit mit der Pflege und Betreuung, den Betreuungspersonen als auch mit dem Fonds Soziales Wien sind rückläufig. Dies entspricht einem allgemeinen Trend im Gesundheitswesen in Wien, wo die Zufriedenheit in den letzten Jahren ebenfalls gesunken ist.

4

Eine positive Entwicklung im Vergleich zu 2016 konnte insbesondere bei Kriterien der Lebensqualität beobachtet werden. KundInnen haben weniger starke Schmerzen und eine höhere Mobilität. Zudem fühlen sich die KundInnen in ihrer Wohnumgebung sicherer und machen sich weniger Sorgen über ihre finanzielle Situation.

5

Wichtige Merkmale für die Zufriedenheit mit dem Betreuungsunternehmen sind eine gute Organisation des Wechsels der Betreuungspersonen, Sauberkeit und Ordentlichkeit, die Kompetenz der Betreuungspersonen, das Eingehen auf persönliche Bedürfnisse und das sich die Betreuungspersonen ausreichend Zeit nehmen.

6

Die Lebensqualität der KundInnen ist eingeschränkt. Nur 52 % beurteilen die eigene Lebensqualität als sehr gut bis gut, 9 % als schlecht oder sehr schlecht.

7

Den höchsten Einfluss auf die Lebensqualität der KundInnen hat die „Möglichkeit, das eigene Leben genießen zu können“ gefolgt von „glücklich sein“ und der „Zufriedenheit mit der Gesundheit“.

8

Auch wenn die Lebensqualität nicht alleine oder primär durch die Leistung der mobilen Pflege beeinflussbar ist, so hat die mobile Pflege für einen Großteil der KundInnen eine sehr positive Wirkung: Für 78 % der KundInnen ist durch die mobile Pflege ein selbstbestimmteres Leben möglich und 93 % geben an, aufgrund der Leistung in der gewohnten Umgebung bleiben zu können.

9

55 % der Angehörigen erfahren durch die mobile Pflege eine Verbesserung des eigenen Wohlbefindens und 87 % werden dadurch entlastet. 70 % der pflegenden Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität positiv.

10

Wie in den Vorstudien konnte kein Zusammenhang zwischen Bildung, Alter, Geschlecht, Pflegegeldstufe, Leistungsart, Einkommen und der Zufriedenheit mit der mobilen Pflege festgestellt werden.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Zu den herausragenden Stärken der Trägerorganisationen zählen die Freundlichkeit der Betreuungspersonen, der respektvolle Umgang mit den KundInnen sowie das Eingehen auf die persönlichen Bedürfnisse. Auch das Einhalten der vereinbarten Dauer für Pflege und Betreuung wird sehr positiv bewertet.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet mit der Freundlichkeit, der ausreichenden Zeit bei der Beratung und der hohen Zufriedenheit mit der Antragsstellung.

Verbesserungspotenzial besteht bei der Organisation des Wechsels der Betreuungspersonen und bei der Pünktlichkeit. Zudem sollten Kritik und Beschwerden mehr Beachtung finden und die Angehörigen verstärkt in die Planung und Betreuung eingebunden werden.

Bezüglich des Fonds Soziales Wien bewerten die KundInnen und Angehörigen die Höhe des Kostenbeitrags und die Anzahl der geförderten Stunden etwas schlechter.

Im Allgemeinen soll mehr Auswahl unter verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen ermöglicht werden.

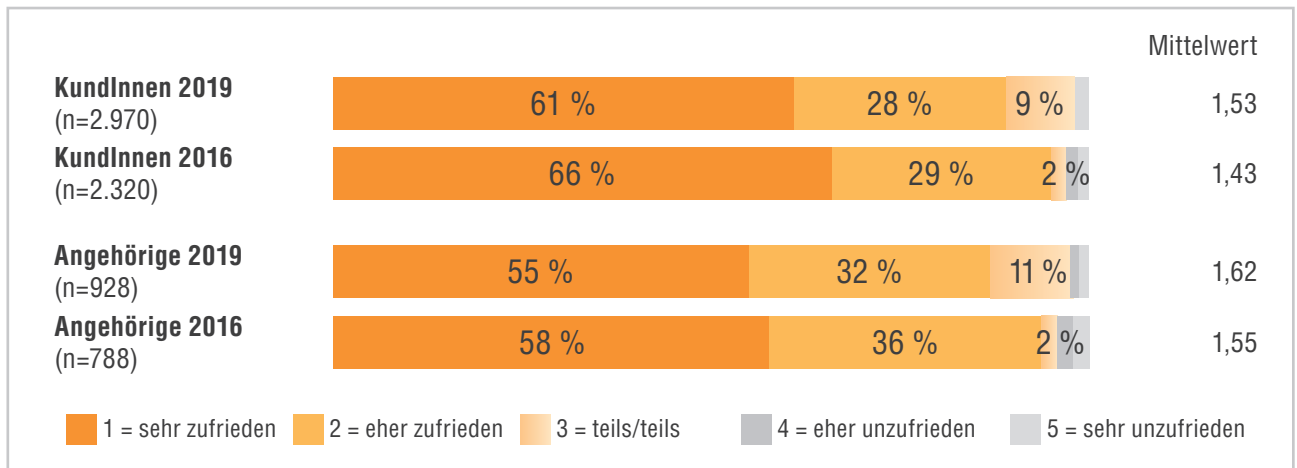
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Respektvoller Umgang mit den KundInnen • Freundlichkeit der Betreuungspersonen • Einhalten der vereinbarten Dauer für Pflege und Betreuung • Eingehen auf persönliche Bedürfnisse 	<ul style="list-style-type: none"> • Wechsel der Betreuungspersonen • Betreuungspersonen kommen zur vereinbarten Zeit • Beachtung von Kritik und Beschwerden • Einbindung von Angehörigen in die Planung und Betreuung
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit der Beratung • Zeit für Beratung • Zufriedenheit mit der Antragsstellung 	<ul style="list-style-type: none"> • Höhe des Kostenbeitrags • Anzahl der Stunden, die für Pflege und Betreuung gefördert werden

Ergebnisse der Befragung

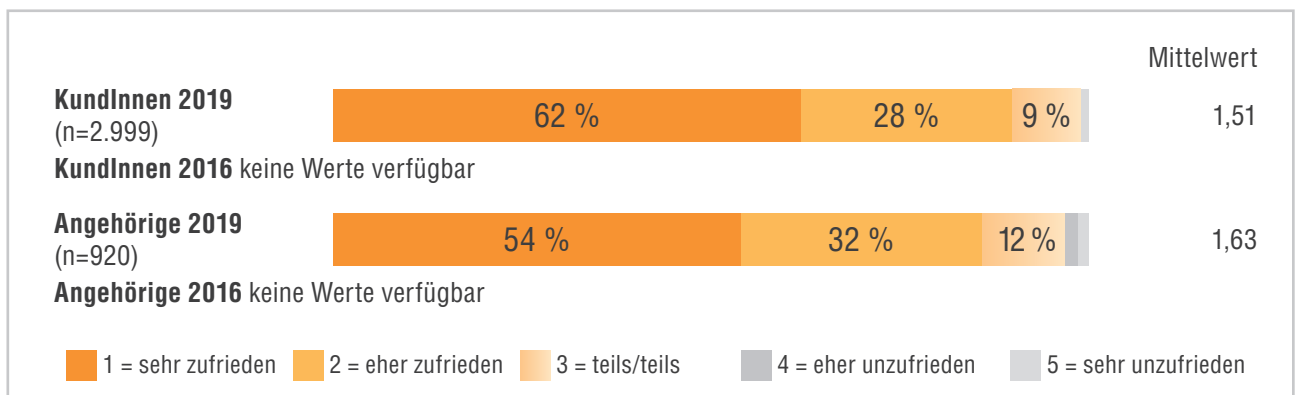
Ausgewählte Ergebnisse aus den Rückmeldungen von 3.092 KundInnen und 965 Angehörigen. Bei den grafischen Darstellungen kann es auf Grund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

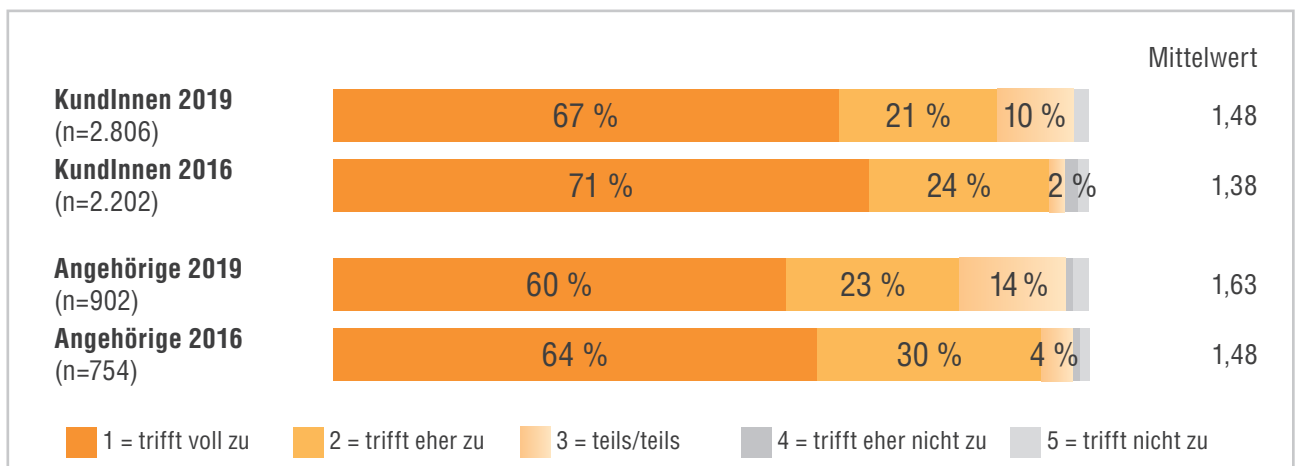
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen?



Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?

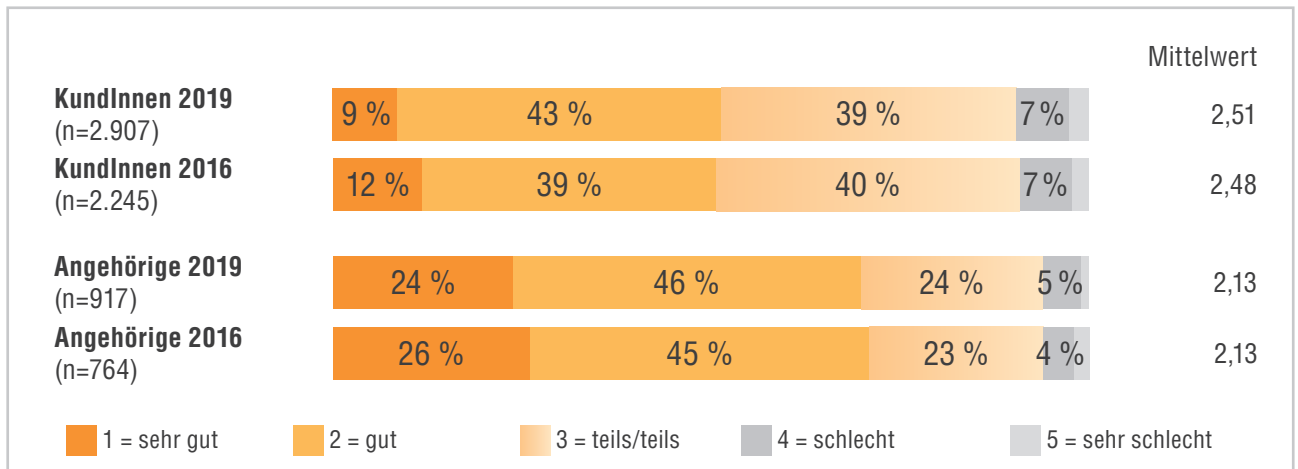


Auf Sauberkeit und Ordentlichkeit wird geachtet.

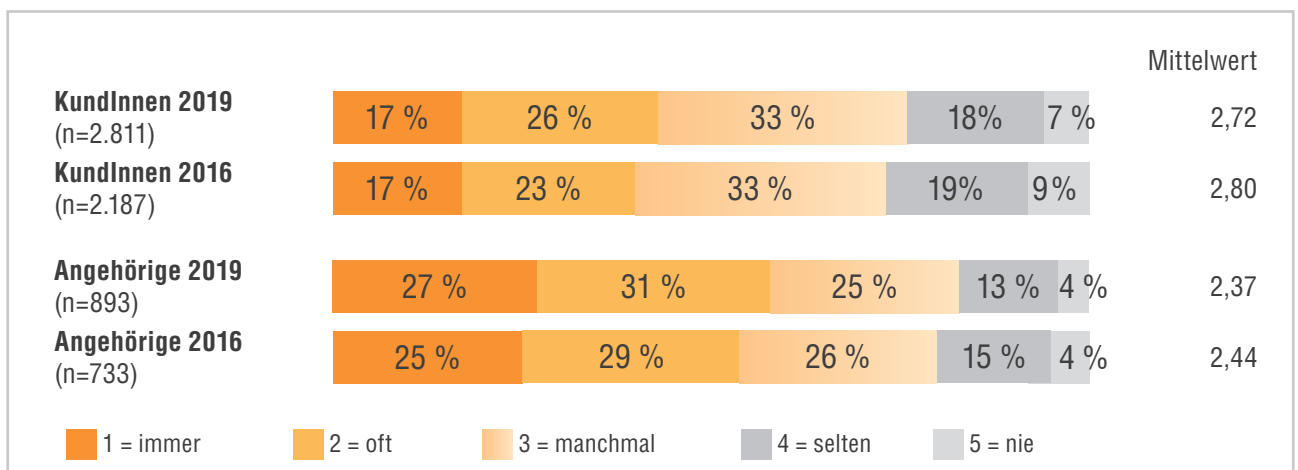


Lebensqualität

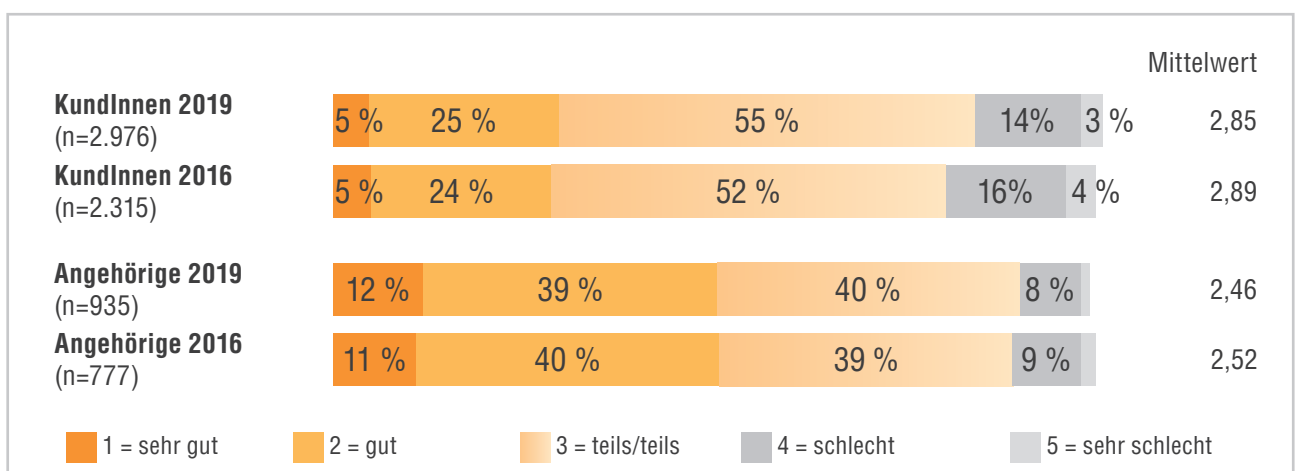
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Können Sie Ihr Leben genießen?

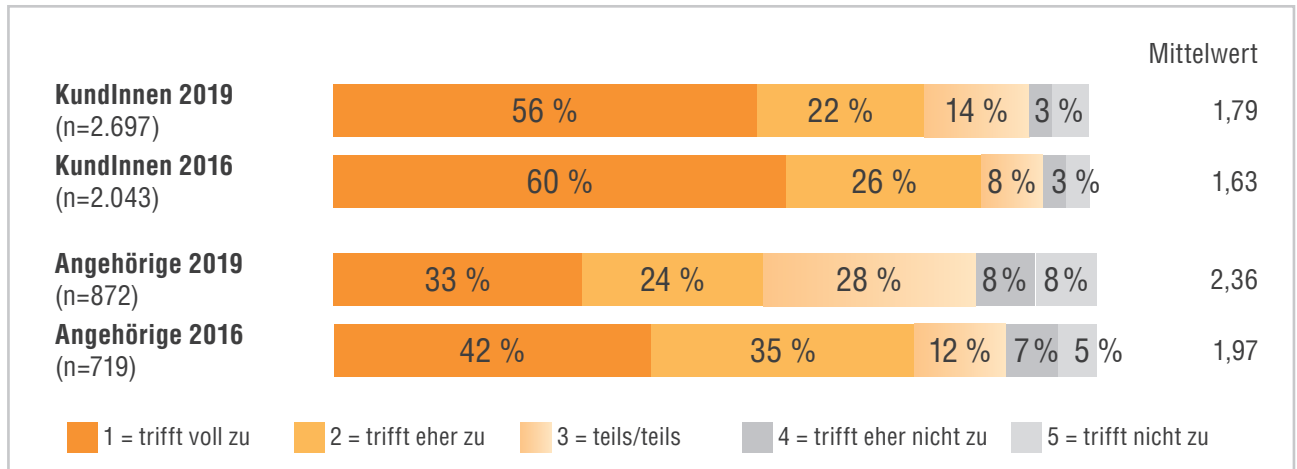


Wie geht es Ihnen gesundheitlich?

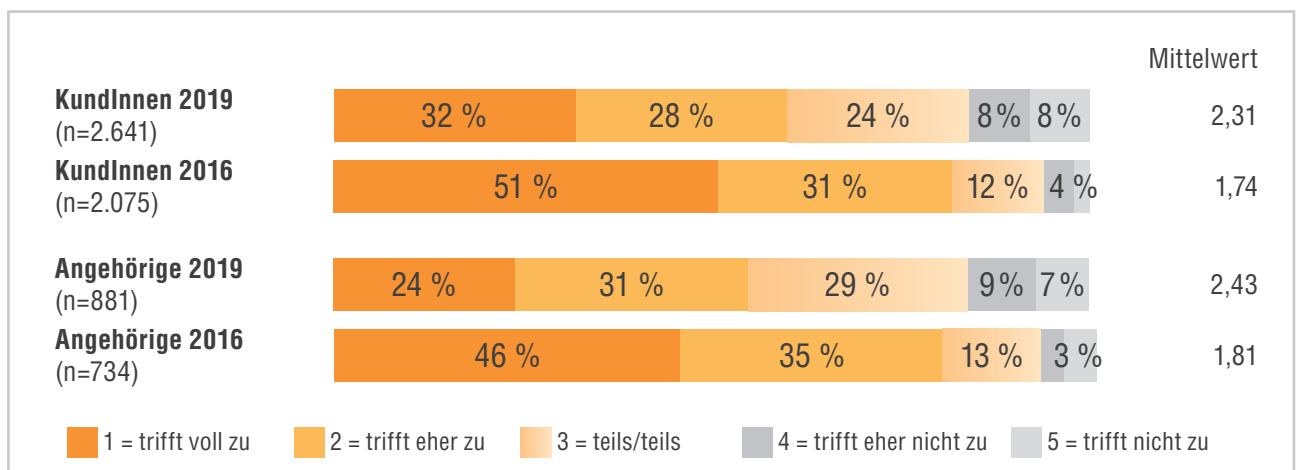


Wirkung der Leistung

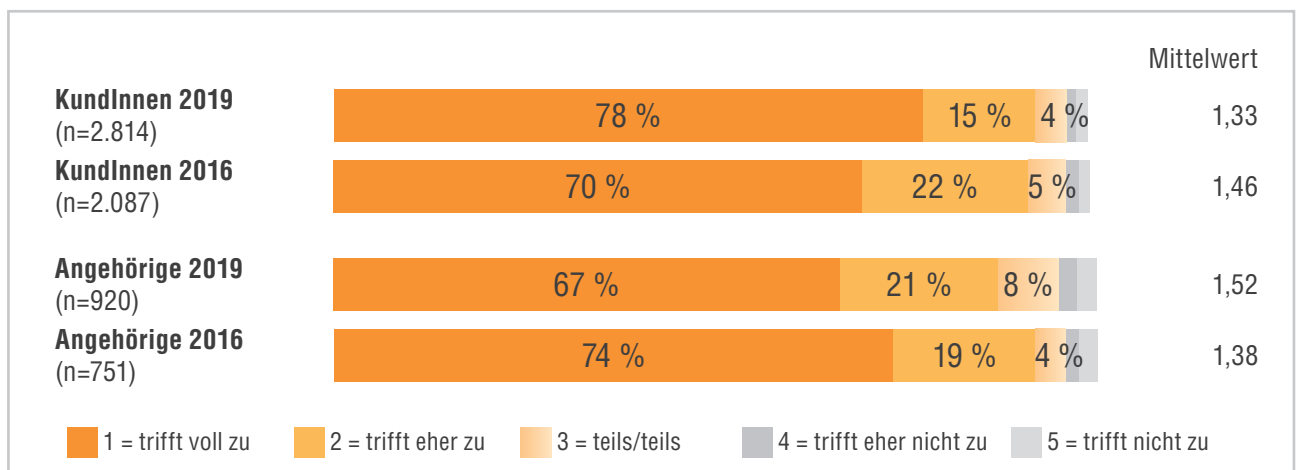
Die mobile Pflege und Betreuung ermöglicht mir ein selbstbestimmteres Leben.



Mein Wohlbefinden hat sich durch die Betreuung verbessert.

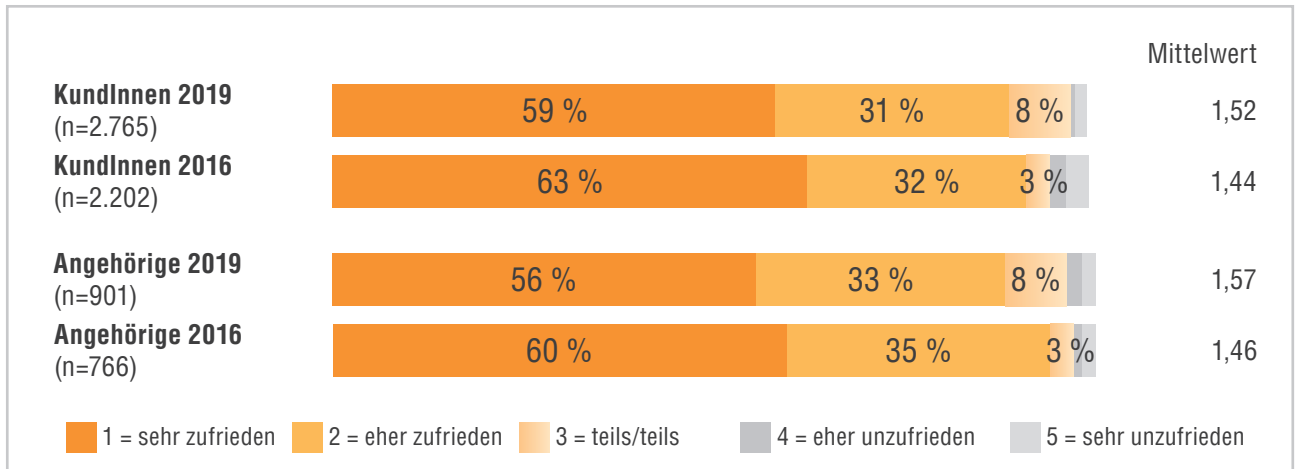


Die Betreuung hat ein Weiterleben in der gewohnten Umgebung ermöglicht.

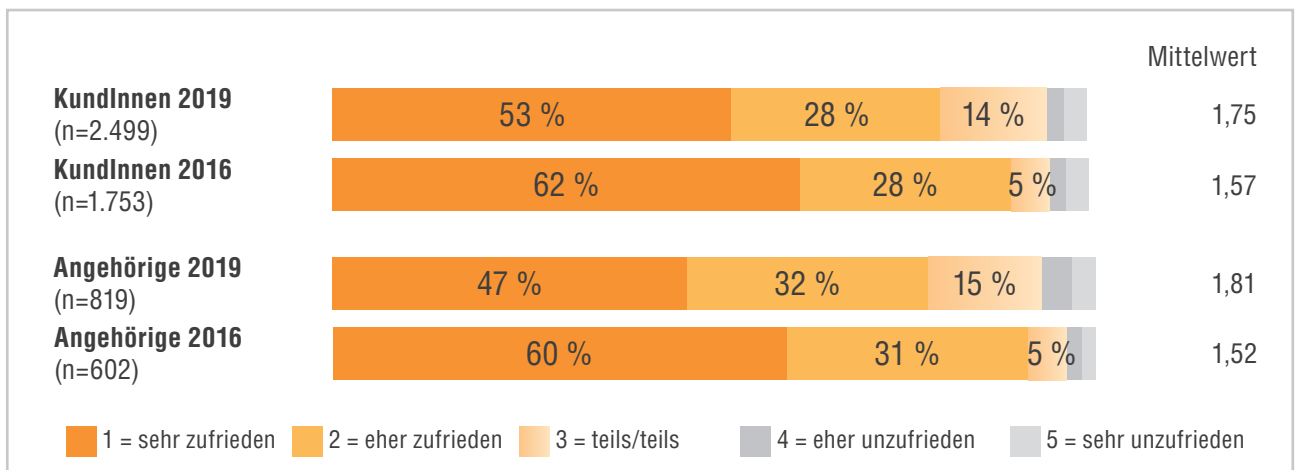


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

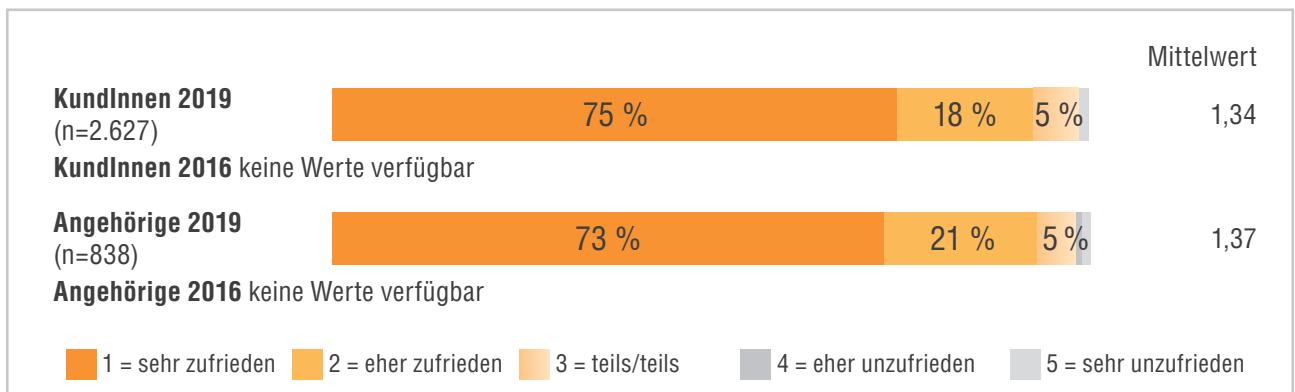
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



Die Person, die mich beraten hat, hat sich ausreichend Zeit für mich genommen.



Stimmen unserer KundInnen

„Wenn sie kommen mit einem Lächeln und haben ein kleines bisschen Humor, das ist jedes Mal anders und gut so.“

„Wenn ich durch die Betreuungspersonen nicht behandelt würde, müsste ich oft in das Spital gehen, darum bin ich sehr zufrieden, dass ich diese Pflege bekomme.“

„Verlässlichkeit, mir wird die Angst genommen, bei Verschlechterung meines Zustandes allein und hilflos zu sein. Danke Soziales Wien.“

„Mit der Betreuung im Allgemeinen und mit dem Personal im Besonderen. Außerdem sind die Personen im Büro stets freundlich, kompetent und sehr verlässlich und entgegenkommend bei gewissen Bitten. (nicht bürokratisch)“

„Mit allen Pflegerinnen/Pflegern zufrieden; nehmen immer Rücksicht, was und wie wir es brauchen.“

„Besuchsdienst ist das Beste, weil ich immer die gleiche habe und sie weiß beim Einkaufen, falls es das nicht gibt, nimmt sie was anderes. Vor allem erledigt sie Post, Bank, WGKK, etc. und ist immer freundlich und hilfsbereit! Danke für so eine Mitarbeiterin!“

„Ich kann insgesamt nichts Negatives sagen, da alles reibungslos abläuft. Ich hatte vor kurzem eine Gürtelrose, wurde morgens und abends bestens betreut. Bin froh, dass es solche Einrichtungen und so nette Leute gibt.“

„Freundliche Art des Personals, mit mir umzugehen. Das Personal erkennt oft Schwierigkeiten bei der Haushaltsführung, die ich auf die lange Bank geschoben habe und helfen mir, alles wieder in Ordnung zu bringen. Erinnern mich beim Einkaufen von Produkten, die fehlen und auf die ich vergessen habe. Erledigen auch dringende Wege, wie Medikamentenbeschaffung.“

„Wenn täglich eine andere Heimhilfe kommt, so ist das sehr anstrengend und man immer wieder alles erklären muss. Noch dazu, wenn die Damen meist nicht Deutsch als Muttersprache haben. Dasselbe gilt auch für den „professionellen“ Abenddienst, wo meist die Verständigung noch schwieriger ist. Aber warum dieser Pflegedienst jetzt mehr kostet, kann oder will mir keiner erklären.“

„Wenn BetreuerInnen später als eine halbe Stunde nach dem vereinbarten Termin kommen. Die BetreuerInnen sollten mehr über meine Krankheiten Bescheid wissen.“

„Ich habe ausdrücklich weibliches Personal verlangt – in Einzelfällen wurden mir aber Männer geschickt.“

Stimmen der Angehörigen

„Wenn es möglich ist, dass immer dieselbe Pflegeperson kommen kann, außer bei freiem Tag! Krankheit und Urlaub ist auch verständlich. Es gibt zwei tolle Heimhilfen, die der Patientin viel Auftrieb und Freude beim Aufstehen geben, da jene mit Gefühl für den seelischen Zustand anpassen können und die notwendige Hilfe immer gegeben ist, und doch auch die Zeit dazu vorhanden ist.“

„Vor allem bin ich zufrieden, weil ich mich darauf verlassen kann, dass mein Angehöriger versorgt wird, dadurch hat sich mein Leben auch verbessert. Trotzdem besuche ich meinen Angehörigen regelmäßig.“

„Sowohl im Tageszentrum wird sehr liebevoll mit den Patienten umgegangen als auch die Betreuung zuhause wird sehr kompetent durchgeführt.“

„Nach Anlaufschwierigkeiten werden die passenden (für Eltern) Personen geschickt. Ansprechperson ist während Bürozeit verfügbar.“

„Ich habe viel von den Betreuungspersonen gelernt, was ich jetzt selber mache. Sie sind mir eine große Stütze, wenn ich verhindert bin. Ich bin vollkommen sicher, dass die Pflege gesichert ist, falls ich ausfalle.“

„Es wird auf die Bedürfnisse und Anliegen eingegangen. Das Personal kann auch gut zuhören, was bei alten Menschen sehr wichtig ist.“

„Die Flexibilität des Pflegeunternehmens auf geänderten Pflegebedarf rasch zu reagieren! Die persönliche Wertschätzung meiner Mutter gegenüber.“

„Betreuungspersonen sind unendlich geduldig und arbeiten sehr professionell, auch wenn meine Schwiegermutter launisch und ekelhaft ist.“

„Gute Information durch FSW, dass meine Mutter geborgen in ihrer Wohnung bleiben kann, Empathie der Pfleger.“

„Zu wenig Zeit, da schon wieder andere Patienten warten; zu viele verschiedene Bezugspersonen; Liegt natürlich nicht an den Kräften oder Heimhilfen!“

„Ist nicht ganz klar, was Personal darf/kann – nicht darf! Für Körperpflege sollten (wenn gewünscht) Frauen für Pflegenden eingeteilt werden. Auch im Alter sollte diese Würde bewahrt werden.“

„Häufiger Wechsel des Personals, dadurch Pfleger oft unerfahren und ich muss selbst mithelfen.“

Daten zur KundInnenbefragung

Stichprobenbeschreibung

Befragung	2019	2016
Erhebungszeitraum	Frühjahr 2019	Herbst 2016
Methode	Schriftliche Befragung und teilstrukturierte, persönliche Interviews	Schriftliche Befragung
Leistung	Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Medizinische Hauskrankenpflege, Besuchsdienst	
KundInnen	2019	2016
Anzahl der verteilten Fragebögen	14.418	15.125
Rücklauf	3.092 (21 %)	2.420 (16 %)
Alter (Median)	79 Jahre	80 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 71 % männlich: 29 %	weiblich: 68 % männlich: 32 %
Durchschnittliche PG-Stufe (Mittelwert der 7 Pflegegeldstufen)	2,40	2,48
Angehörige	2019	2016
Anzahl der verteilten Fragebögen	5.733	7.591
Rücklauf	965 (17 %)	819 (11 %)
Alter (Median)	67 Jahre	67 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 64 % männlich: 36 %	weiblich: 47 % männlich: 53 %
Leistungszahlen	2018	
Anzahl der KundInnen	28.770	
Fördervolumen (in Mio. €)	218,5	
Verrechnungstage	5.288.450	