

# **Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit mit Tageszentren für Senior:innen 2025**

Gesamtbericht

durchgeführt im Auftrag des Fonds Soziales Wien



Autor:innen: Stefan Schwaiger, MSc

Mariam Mekhail, BSc

Wien, Februar 2026

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Datentransformationen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden von TQS Research & Consulting im Auftrag des Fonds Soziales Wien durchgeführt bzw. erstellt.

Für den Inhalt verantwortlich:

Martin Kröß (10 294 – [martin.kröß@fsw.at](mailto:martin.kröß@fsw.at))

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>ABSTRACT</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>MANAGEMENT SUMMARY</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>9</b>
<b>3.1.</b>	<b>Theoretische Grundlagen</b>	<b>9</b>
<b>3.2.</b>	<b>Leistungen in den Tageszentren für Senior:innen</b>	<b>12</b>
<b>4.</b>	<b>METHODE</b>	<b>12</b>
<b>4.1.</b>	<b>Erhebungsmethode</b>	<b>12</b>
<b>4.2.</b>	<b>Datenprüfung und -bereinigung</b>	<b>13</b>
<b>4.3.</b>	<b>Indexbildung zu Zufriedenheit, Lebensqualität und Wirkung der Pflege</b>	<b>14</b>
4.3.1.	Wirkung der Pflege	15
4.3.2.	Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	15
4.3.3.	Zufriedenheit mit dem Essen	16
4.3.4.	Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	16
4.3.5.	Lebensqualität	17
4.3.6.	Lebenssinn	18
<b>4.4.</b>	<b>Auswertungsmethode</b>	<b>18</b>
4.4.1.	Deskriptive Analyse	18
4.4.2.	Inferenzstatistische Analyse	19
<b>4.5.</b>	<b>Repräsentativität</b>	<b>20</b>
<b>4.6.</b>	<b>Vergleich mit der Grundgesamtheit</b>	<b>20</b>
<b>4.7.</b>	<b>Interne Validität</b>	<b>21</b>
4.7.1.	Nicht-experimentelles Design	21
4.7.2.	Querschnittsdesign	21
4.7.3.	Selbstbericht, soziale Erwünschtheit und Kontextabhängigkeit	22
4.7.4.	Teilnahme	22
<b>5.</b>	<b>DARSTELLUNG DER STICHPROBE</b>	<b>23</b>
<b>5.1.</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>23</b>
<b>5.2.</b>	<b>Alter</b>	<b>23</b>
<b>5.3.</b>	<b>Pflegegeldstufe</b>	<b>25</b>
<b>5.4.</b>	<b>Schulbildung</b>	<b>25</b>
<b>5.5.</b>	<b>Geburtsland</b>	<b>25</b>
<b>6.</b>	<b>ERGEBNISSE</b>	<b>27</b>

<b>6.1.</b>	<b>Darstellung der Indizes und zentraler Fragen</b>	<b>27</b>
6.1.1.	Zufriedenheit	29
6.1.2.	Lebensqualität	30
6.1.3.	Wirkung der Pflege	31
<b>6.2.</b>	<b>Trendanalysen</b>	<b>32</b>
6.2.1.	Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	32
6.2.2.	Zufriedenheit mit dem Essen	35
6.2.3.	Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	36
6.2.4.	Lebensqualität	37
6.2.5.	Wirkung der Pflege	40
6.2.6.	Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien	42
<b>6.3.</b>	<b>Regressionsanalyse</b>	<b>44</b>
6.3.1.	Lebensqualität	44
6.3.2.	Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	46
<b>6.4.</b>	<b>Net Promoter Score</b>	<b>48</b>
6.4.1.	Weiterempfehlung Tageszentrum	50
6.4.2.	Weiterempfehlung Fonds Soziales Wien	52
<b>6.5.</b>	<b>Genderanalyse</b>	<b>54</b>
6.5.1.	Kund:innen	54
6.5.2.	Angehörige	55
<b>6.6.</b>	<b>Analyse nach Geburtsland</b>	<b>56</b>
6.6.1.	Kund:innen	56
6.6.2.	Angehörige	56
<b>7.</b>	<b>DISKUSSION</b>	<b>57</b>
<b>7.1.</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse</b>	<b>57</b>
7.1.1.	Zentrale Einflussfaktoren auf die Lebensqualität	57
7.1.2.	Zentrale Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	58
<b>7.2.</b>	<b>Implikationen und Limitationen</b>	<b>59</b>
7.2.1.	Implikationen	59
7.2.2.	Limitationen	60
<b>8.</b>	<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>62</b>
<b>9.</b>	<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>64</b>
<b>10.</b>	<b>TABELLENVERZEICHNIS</b>	<b>65</b>
<b>11.</b>	<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>66</b>

# 1. Abstract

Der Fonds Soziales Wien (FSW) führte im Juli und August 2025 zum fünften Mal eine Befragung zur Zufriedenheit mit den Wiener Tageszentren für Senior:innen durch. Dabei wurden 1.316 Kund:innen- und 217 Angehörigen-Fragebögen ausgefüllt, was einer Rücklaufquote von 61 % bzw. 31 % entspricht. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse mittels Trendanalysen, Varianzanalysen, Mittelwertvergleichen und zweier Regressionsmodelle aufbereitet und dargestellt. Zur Durchführung dieser Analysen wurden mehrere Indizes zur Zufriedenheit, zur Wirkung und zur Lebensqualität gebildet. Als Vergleichsdaten dienen die Ergebnisse der Befragungswelle 2023. Dabei zeigen sich über alle Aspekte hinweg stabil hohe Zufriedenheitswerte mit den Leistungen, sowohl bei den Kund:innen als auch bei den Angehörigen. In zwei Regressionsmodellen wird der Einfluss der Indizes als Prädiktoren auf die Lebensqualität und auf die Zufriedenheit mit den Tageszentren untersucht. Beim ersten Regressionsmodell zeigt sich, dass bei den Kund:innen die Prädiktoren „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“, „Zufriedenheit mit dem Essen“ und „Wirkung der Pflege“ zentrale Einflussfaktoren auf die wahrgenommene Lebensqualität sind. Bei den Angehörigen ist die „Wirkung der Pflege“ der stärkste Prädiktor. Beim zweiten Modell zeigt sich, dass die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum bei den Kund:innen Zusammenhänge mit allen untersuchten Prädiktoren aufweist. Auch bei den Angehörigen sind die Wirkung der Pflege und die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen zentrale Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum.

## 2. Management Summary

Die vorliegende Kund:innen- und Angehörigenbefragung bestätigt die Bedeutung der Tageszentren des Fonds Soziales Wien und liefert Einblicke in Faktoren, die zur Zufriedenheit mit der Leistung und zur Lebensqualität der befragten Personen beitragen.

Mit insgesamt 1.316 Kund:innen- und 217 Angehörigen-Fragebögen liegt der Rücklauf auf einem sehr guten Niveau. Gegenüber 2023 konnte er in beiden Gruppen auch in absoluten Zahlen gesteigert werden.

Für den Bericht wurden, basierend auf den Themengebieten in den beiden Fragebogenversionen, die Indizes „Wirkung der Pflege“, „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“, „Zufriedenheit mit dem Essen“, „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ und „Lebensqualität“ gebildet. In zwei Regressionsmodellen wurde untersucht, welche Einflussfaktoren es auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum sowie auf die Lebensqualität gibt.

Bei den Kund:innen zeigt sich in Bezug auf die Lebensqualität, dass die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum den größten Einfluss hat. Aber auch die Zufriedenheit mit dem Essen sowie die wahrgenommene Wirkung der Pflege sind signifikante Aspekte für die Lebensqualität der befragten Personen. Für die Lebensqualität der Angehörigen ist die wahrgenommene Wirkung der Pflege der zentrale Einflussfaktor. Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen hat bei beiden Gruppen keinen Einfluss auf die Lebensqualität und bei den Angehörigen spielt auch die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum keine signifikante Rolle.

Die Zufriedenheit mit dem jeweiligen Tageszentrum hängt bei den Kund:innen am stärksten mit der Wirkung der Pflege und mit der Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen zusammen. Aber auch die Zufriedenheit mit dem Essen sowie die empfundene Lebensqualität haben signifikanten Einfluss. Die Betreuungspersonen spielen auch bei den Angehörigen in diesem Modell die größte Rolle. Ähnlich wie im ersten Modell hat aber auch die wahrgenommene Wirkung der Pflege einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum.

Die Detailvergleiche mit den Werten der Erhebung 2023 zeigen, dass die Zufriedenheit mit der Leistung in allen Bereichen auf einem stabil hohen Niveau gehalten werden konnte. Die Erwartungen beider Gruppen an das Tageszentrum werden erfüllt und die Befragten fühlen sich in ihrer Entscheidung, die Einrichtungen zu besuchen, in hohem Maß bestätigt. Überzeugen können die Tageszentren durch die Ausstattung, die Sauberkeit und Hygiene, die vorhandenen

Ruhemöglichkeiten sowie durch die Möglichkeiten zur Gesundheitsförderung. Auch die Aktivitäten im Tageszentrum werden geschätzt. Verbesserungspotenzial erkennen beide Gruppen bei den Aktivitäten außer Haus. Besonders die Angehörigen sind hier kritischer gestimmt, während die Kund:innen durchwegs ein sehr positives Bild vermitteln. Zufrieden sind beide Gruppen zudem mit den Pflegeleistungen und den Öffnungszeiten. Insgesamt resultieren diese Ergebnisse in einer sehr hohen Gesamtzufriedenheit mit den Tageszentren.

Das Essen in den Tageszentren kann ebenfalls überzeugen: Die Kund:innen berichten, dass ihnen das Essen schmeckt, dass die Temperatur und die Portionsgrößen angemessen sind und dass genug Abwechslung herrscht. Im Vergleich zu 2023 lassen sich hier nur geringfügige Änderungen feststellen.

Top-Werte erhalten die Betreuungspersonen: Sie werden sowohl von den Kund:innen als auch von den Angehörigen als sehr freundlich und rücksichtsvoll wahrgenommen. Sie gehen auf persönliche Bedürfnisse ein und sind in ihrer Kommunikation verständlich.

Die Kund:innen bewerten ihren Gesundheitszustand 2025 signifikant schlechter als die Kund:innen der Erhebung 2023. Bei den Angehörigen zeigt sich das Gegenteil: Hier wird die eigene Gesundheit von den aktuellen Befragten signifikant besser eingeschätzt als von den Befragten im Jahr 2023. Die weiteren Aspekte der Lebensqualität werden weitgehend positiv eingeschätzt: Die Kund:innen können sich ohne fremde Hilfe fortbewegen und das Leben genießen. Sie sind mit sich selbst zufrieden und glücklich. Zudem haben sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten. Im Alltag fühlen sie sich sicher und sie sind in hohem Maß zufrieden mit ihrem sozialen Umfeld. Sie verspüren nur selten Einsamkeit und machen sich wenig Sorgen über ihre finanzielle Situation. Aufgaben des täglichen Lebens können allerdings nur mehr eingeschränkt erledigt werden. Insgesamt schätzen die Kund:innen ihre Lebensqualität als gut ein und erkennen auch eine Verbesserung durch die Leistungen der Tageszentren. Die Angehörigen schätzen die Lebensqualität der Kund:innen etwas niedriger ein als die Kund:innen selbst.

Die Wirkung der Pflege wird wahrgenommen, auch wenn es bei einzelnen Aspekten eine Verschlechterung der Ergebnisse im Vergleich zur Erhebung 2023 gibt. Dies betrifft vor allem eine signifikant niedrigere Zustimmung hinsichtlich der Aussage, dass der Besuch des Tageszentrums einen Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus hinauszögern kann. Dieser Effekt ist zwar signifikant, aber statistisch nicht bedeutsam (Effektstärke Cohen's  $d < 0,2$ ). Die Kund:innen nehmen im Zuge ihrer Besuche eine Verbesserung der Fähigkeit, den Alltag zu bewältigen, sowie ihres Wohlbefindens wahr. Die Selbstständigkeit und die eigene Gesundheit können in moderatem Maß

verbessert werden. Das Tageszentrum kann zudem zur Verringerung von Einsamkeit beitragen. Die Angehörigen fühlen sich durch die Tageszentren stark entlastet und nehmen ebenfalls positive Auswirkungen auf das Wohlbefinden und die Fähigkeit der Kund:innen, den Alltag zu bewältigen, wahr. Hinsichtlich der Gesundheitsprobleme erkennen sie nur geringe Verbesserungen.

Durchwegs hoch ist die Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien: Beide Gruppen sind sehr zufrieden mit der Beratung durch das Beratungszentrum und bestätigen, dass sie die benötigten Informationen erhalten haben. Hervorgehoben werden die FSW-Mitarbeiter:innen: Sie werden als besonders freundlich wahrgenommen und sie nehmen sich ausreichend Zeit für die Anliegen. Eine signifikante und bedeutsame Verbesserung im Vergleich zu 2023 gibt es bei den Kund:innen bezüglich der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der FSW-Mitarbeiter:innen. Die Dauer der Bearbeitung sowie die Auswahlmöglichkeiten zwischen den einzelnen Tageszentren werden ebenfalls sehr positiv bewertet.

Mit Net Promoter Scores (NPS) von deutlich über 50 verzeichnen die Tageszentren hervorragende Werte hinsichtlich der Kund:innenbindung sowie der Weiterempfehlungsabsicht. Bei den Kund:innen liegt der NPS bei 61 und bei den Angehörigen bei 78. Auch der Fonds Soziales Wien kann sich hier auszeichnen: Der NPS liegt bei den Angehörigen bei 73. Bei den Kund:innen ist der Wert mit 43 etwas niedriger, aber dennoch in einem sehr guten Bereich.

## 3. Einleitung

Der Fonds Soziales Wien führte im Juli und August 2025 zum fünften Mal eine Befragung zur Zufriedenheit mit den Wiener Tageszentren für Senior:innen durch. Tageszentren bieten älteren Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf eine strukturierte und abwechslungsreiche Gestaltung ihres Alltags. Durch aktivierende und therapeutische Angebote, etwa Ergo- und Physiotherapie, Gedächtnis- und Bewegungstraining, kreative Aktivitäten oder Ausflüge, sollen vorhandene Ressourcen gestärkt, das Wohlbefinden gefördert und soziale Kontakte unterstützt werden. Gleichzeitig können diese Angebote das Risiko gesundheitlicher Beeinträchtigungen, wie zum Beispiel durch Stürze oder soziale Isolation, reduzieren und die pflegenden Angehörigen entlasten (Fonds Soziales Wien, 2024).

### 3.1. Theoretische Grundlagen

Die Gestaltung und langfristige Sicherung der Pflege und Betreuung zählt angesichts tiefgreifender demografischer und gesellschaftlicher Veränderungen zu den zentralen gesundheits- und sozialpolitischen Herausforderungen in Österreich (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2024). Die Wiener Gesundheits- und Sozialplanung weist darauf hin, dass die Zahl der Personen ab 75 Jahren österreichweit bis zum Jahr 2030 gegenüber 2015 um nahezu 40 % ansteigen wird. Besonders ausgeprägt ist die Entwicklung in der Bevölkerungsgruppe der über 85-Jährigen, jener Altersgruppe, die den größten Anteil pflegebedürftiger Menschen umfasst (Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung, 2016).

Im Jahr 2023 hatten durchschnittlich 476.228 Menschen in Österreich (davon fast 89.000 in Wien), also mehr als 5 % der Gesamtbevölkerung, einen Anspruch auf Pflegegeld. Ein großer Teil dieser Personen wird in privaten Haushalten in unterschiedlichen Formen der häuslichen Pflege versorgt. Laut der Studie „Angehörigenpflege in Österreich“ aus dem Jahr 2018 (Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, 2018) sind etwa 950.000 Erwachsene in Österreich in familiäre Pflege- und Betreuungssituationen eingebunden. Somit übernehmen rund 10 % der österreichischen Bevölkerung Pflegeaufgaben, sei es im eigenen Zuhause oder in stationären Pflegeeinrichtungen (Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz, 2024).

Gleichzeitig verändern sich die sozialen Bedingungen, unter denen Pflege stattfindet, erheblich. Die Zahl der Einpersonenhaushalte erreicht in Österreich und vor allem in Wien einen

historischen Höchststand, wodurch viele ältere Menschen ohne unmittelbares familiäres Unterstützungsnetz leben (Statistik Austria, 2024). Zugleich geht das informelle Pflegepotenzial, bedingt durch steigende Erwerbstätigkeit, eine höhere Mobilität und veränderte Familienstrukturen, österreichweit zurück. Besonders die steigende Erwerbsquote von Frauen, die traditionell den Großteil informeller Pflege leisten, trägt zu diesem Rückgang bei (Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung, 2016).

Trotz dieser strukturellen Veränderungen bleibt der Wunsch, in hohem Alter in den eigenen vier Wänden zu leben, unverändert stark ausgeprägt. Eine österreichweit durchgeführte Studie mit hochaltrigen Menschen macht deutlich, dass diese, selbst bei steigendem Pflege- und Unterstützungsbedarf, den Wunsch haben, so lange wie möglich in ihrer gewohnten Umgebung zu bleiben. Laut der Untersuchung der österreichischen Plattform für Interdisziplinäre Altersfragen geben 86,5 % der Teilnehmenden an, mit ihrer aktuellen Lebenssituation zufrieden oder sehr zufrieden zu sein. Diese Zufriedenheit steht in engem Zusammenhang mit dem Leben im eigenen Zuhause (Österreichische Plattform für Interdisziplinäre Altersfragen, 2022).

Vor diesem Hintergrund gewinnen teilstationäre Angebote, insbesondere Tageszentren, erheblich an Bedeutung. Sie stellen eine flexible, alltagsnahe und bedarfsgerechte Unterstützungsform dar, die den unterschiedlichen Lebenslagen älterer Menschen Rechnung trägt und den Verbleib im eigenen Zuhause nachhaltig fördert. Tageszentren bilden damit einen zentralen Baustein einer zukunftsorientierten Pflegepolitik, die sich an den Bedürfnissen der älteren Bevölkerung ebenso orientiert wie an den sich wandelnden gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (Trukeschitz B. & Fliegenschnee K., 2012).

Im Rahmen einer internationalen Metaanalyse, die Studien zur Wirkung von Tageszentren verglich, zeigten sich in acht von neun Untersuchungen durchwegs positive Effekte auf die Lebensqualität von älteren Menschen, die regelmäßig solche Angebote nutzten. Die Befunde machen deutlich, dass Tageszentren die Lebenszufriedenheit spürbar steigern und das subjektive Wohlbefinden nachhaltig fördern (Lunt C. et al., 2021). Ergänzend dazu untersuchte eine portugiesische Studie mit 134 älteren Personen deren Lebenszufriedenheit in Abhängigkeit von ihrer Wohn- und Betreuungssituation: dem Besuch eines Tageszentrums, dem Leben in einer stationären Pflegeeinrichtung oder dem Leben zu Hause ohne formelle Unterstützung. Die Ergebnisse zeigten deutlich höhere Werte für Lebenszufriedenheit und Wohlbefinden bei jenen, die Tageszentren nutzten oder in stationären Einrichtungen lebten, im Vergleich zu jenen Personen ohne formelle Unterstützung. Als zentrale Gründe werden vor allem soziale Kontakte, strukturierte Aktivitäten und professionelle Betreuung angesehen, die wesentlich zur emotionalen

und psychischen Stabilität beitragen und damit das Wohlbefinden sowie die Lebensqualität älterer Menschen nachhaltig verbessern (Fonseca C. et al., 2024).

Auch die qualitative Studie von Trukeschitz und Fliegenschnee (2012) zeigt, dass Wiener Tageszentren einen deutlich positiven Einfluss auf das Wohlbefinden und die Lebensqualität ihrer Besucher:innen haben. Besonders hervorgehoben werden die Förderung sinnvoller Aktivität, die Reduktion von Einsamkeit durch soziale Kontakte sowie die Stärkung von Selbstwert und Würde durch respektvolle Betreuung und persönliche Erfolgserlebnisse. Strukturierte Tagesabläufe und die ständige Präsenz von Fachpersonal erhöhen das Sicherheitsgefühl. Gleichzeitig tragen rehabilitative Angebote zur Erhaltung bzw. Wiedererlangung von Selbstständigkeit bei. Ergänzend verbessert die regelmäßige Versorgung mit Mahlzeiten sowie mit pflegerischen Leistungen den körperlichen Zustand der Besucher:innen.

Neben Vorteilen für die betreuten Senior:innen konnten auch positive Effekte auf pflegende Angehörige nachgewiesen werden. Qualitative Ergebnisse zeigen, dass pflegende Angehörige durch die Tagespflege ihre Fähigkeit zur Nutzung ihrer eigenen Ressourcen während der Pflege verbesserten. Der Besuch der Tagespflege gab ihnen ein Gefühl von Freiheit und vergrößerte die Zeit, die sie für ihre eigenen Bedürfnisse, für soziale Kontakte oder ungestörte praktische Aufgaben nutzen konnten (Lunt C. et al., 2021). An Tagen, an denen die pflegebedürftige Person ein Tageszentrum nutzte, berichteten die Angehörigen über weniger pflegebezogene Stressoren, mehr positive Erlebnisse und eine verbesserte emotionale Befindlichkeit, einschließlich geringerer Anzeichen von Ärger und eines abgeschwächten Einflusses von Stress auf depressive Symptome. Dies deutet darauf hin, dass die Nutzung von Tageszentren kurzfristig belastende Aspekte der Pflege reduziert und zu einer besseren psychischen Gesundheit beitragen kann (Zarit H. S. et al., 2014).

Vor diesem theoretischen Hintergrund wird die Bedeutsamkeit der Tageszentren des Fonds Soziales Wien deutlich. Sie nehmen eine zentrale Rolle in der Unterstützung älterer Menschen sowie ihrer pflegenden Bezugspersonen ein und tragen wesentlich dazu bei, den Verbleib im eigenen Zuhause zu ermöglichen, gesundheitliche Risiken zu reduzieren und soziale Teilhabe zu fördern.

Ziel des vorliegenden Berichts ist es, die Zufriedenheit der Senior:innen mit den angebotenen Leistungen der Tageszentren umfassend darzustellen und die wahrgenommene Qualität der Betreuung aus Sicht der Angehörigen zu erfassen. Darüber hinaus sollen Aspekte der aktuellen Lebensqualität der Besucher:innen sowie die entlastende Wirkung der Tageszentren auf pflegende Angehörige untersucht werden. Die Ergebnisse sollen ein differenziertes Bild darüber

vermitteln, in welchem Ausmaß die bestehenden Angebote den Bedürfnissen der Nutzer:innen entsprechen und wo potenzieller Weiterentwicklungsbedarf besteht.

## **3.2. Leistungen in den Tageszentren für Senior:innen**

Im folgenden Kapitel werden die Leistungen der Tageszentren erläutert. Die „Tageszentren“ bieten den Besucher:innen einen strukturierten Tagesablauf mit einer Vielzahl an aktivierenden und/oder therapeutischen Angeboten, sie fördern die persönlichen Ressourcen, wirken präventiv, ermöglichen soziale Kontakte und entlasten pflegende Angehörige. Der Besuch ist werktags in der Zeit zwischen 8:00 und 17:00 Uhr und bei der Leistung „Tageszentrum PLUS“ auch am Wochenende und an Feiertagen möglich.

Spezielle Leistungen gibt es in zielgruppenspezifischen Tageszentren. Diese richten sich an Menschen mit neurologischen oder demenziellen Erkrankungen bzw. an Personen, die einen Schlaganfall erlitten haben.

Die Besuchsfrequenz wird individuell vereinbart. Die Leistungen der Tageszentren umfassen u. a. die Essensverpflegung sowie Ausflüge, Feste und Veranstaltungen. Wie viele Besuche gefördert werden, wird von Mitarbeiter:innen des FSW-Kund:innenservice gemeinsam mit den Kund:innen im Rahmen der Bedarfserhebung des Case Managements festgelegt.

# **4. Methode**

## **4.1. Erhebungsmethode**

Sowohl Kund:innen des Leistungsangebotes „Tageszentren für Senior:innen“ als auch deren Angehörige erhielten postalisch einen Papierfragebogen mit offenen und geschlossenen Fragestellungen. Der Fragebogen umfasste dabei die Themen „Informationsquellen“, „Zufriedenheit mit den Tageszentren für Senior:innen“, „Pflege und Betreuung, ärztliche Versorgung und Therapien“, „Angehörigenpflege und -unterstützung“, „Kritik und Beschwerden“, „Lebensqualität“, „Digitalisierung“, „Fonds Soziales Wien“ und „Kostenbeitragsvorschreibung“. Zudem wurden am Ende des Fragebogens diverse demografische Daten erhoben, um statistische Analysen zu ermöglichen. Jeder Fragebogen enthielt zudem einen Statistikcode mit verschlüsselten Daten, die das Geschlecht, die jeweilige Altersgruppe, die Pflegegeldstufe, die bezogene Leistungsart und das jeweils besuchte Tageszentrum beinhalteten. Für die Rückgabe wurden für die Kund:innen in den jeweiligen Einrichtungen Einwurfboxen zur Verfügung gestellt, die am Ende der

Befragungszeit durch den Auftraggeber eingesammelt und an TQS Research & Consulting geliefert wurden. Die Angehörigen konnten ihre ausgefüllten Fragebögen per Post an ein eigens eingerichtetes Postfach senden. Die Fragebögen wurden entweder von den Kund:innen selbst oder mit Hilfe von Angehörigen, Pflege- und Betreuungspersonen oder anderen Personen ausgefüllt.

Insgesamt wurden 1.316 Kund:innen- und 217 Angehörigen-Fragebögen ausgefüllt und zurückgesendet. Die Rücklaufquoten liegen damit bei 61 % bei den Kund:innen und 31 % bei den Angehörigen. Im Vergleich dazu lag die Rücklaufquote 2023 bei 67 % bei den Kund:innen bzw. 25 % bei den Angehörigen. Die Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting. Die Daten werden im vorliegenden Bericht mit der Erhebung von 2023 verglichen.

## **4.2. Datenprüfung und -bereinigung**

Die Erfassung der Daten erfolgte in Microsoft Excel. Dazu wurden die Fragebögen vor der Eingabe nach den Gruppen „Kund:innen“ und „Angehörige“ getrennt und mit einer eindeutigen fortlaufenden Nummer versehen. Leere Fragebögen wurden im Zuge dessen aussortiert. Zudem wurden die Deckblätter, die die persönlichen Daten der Befragten enthielten, entfernt und zur datengerechten Vernichtung gesammelt. Dateneingabe:innen von TQS Research & Consulting übertrugen die Daten aus den ausgefüllten Fragebögen in ein Excel-File. Dieses enthielt drei Tabellenblätter: jeweils ein Tabellenblatt für die Eingabe der Kund:innen- bzw. Angehörigen-Fragebögen sowie ein Codebuch, in dem sich eine Auflistung aller Fragen mit den jeweiligen Codierungswerten der Antworten befand. Um die Qualität der Datenerfassung zu gewährleisten, wurde jede:r Dateneingabe:in persönlich durch die Studienleitung von TQS Research & Consulting eingeschult. Infolgedessen erfolgte unter Beobachtung der Studienleitung eine Probeeingabe, um etwaigen Missverständnissen und Fehlerquellen vorzubeugen. Jede:r Dateneingabe:in erhielt pro Abholungszeitpunkt nur eine Fragebogenversion, das heißt entweder Kund:innen- oder Angehörigen-Fragebögen, um zu verhindern, dass Fragebögen irrtümlich in das falsche Tabellenblatt eingetragen werden. Zudem bekamen die Dateneingabe:innen das Codebuch auch in ausgedruckter Form. Um sicherzustellen, dass keine falschen Werte durch Tippfehler in die Spalten eingetragen werden, wurde mittels Datenüberprüfung für jede Frage festgelegt, welche Werte zulässig sind.

Nach Rückgabe der Fragebögen sowie des befüllten Dateneingabefiles wurden die Daten stichprobenartig von der Studienleitung durch einen Abgleich mit den Papierfragebögen auf

Richtigkeit und Vollständigkeit geprüft. Besonderes Augenmerk wurde dabei auf die Vollständigkeit der Statistikzeile gelegt, um die lückenlose Zuordnung der Daten zu Partnerorganisationen und Einrichtungen zu gewährleisten.

Nach Fertigstellung der Datenerfassung wurden die Daten getrennt nach Kund:innen und Angehörigen in ein SPSS-Gesamtdatenfile überführt und bereinigt. Im ersten Schritt wurden die Daten dahingehend überprüft, dass es keine leeren Felder (*missing values*) gibt, wo dies nicht vorgesehen ist. Fehlende Werte wurden entsprechend den Vorgaben des Fonds Soziales Wien (2024, S. 9) codiert. Die Antwortoption „Kann ich nicht beurteilen“ wurde dabei mit dem Wert -1 codiert. Gänzlich fehlende Antworten wurden mit dem Wert -2 codiert und wenn mehrere Antworten angekreuzt wurden, wo nur eine vorgesehen war, wurde dies mit dem Wert -3 codiert. Die Filterführung wurde gemäß den Vorgaben des Fonds Soziales Wien nicht angepasst. Die Antworten auf offene Fragen wurden bereits im Zuge der Dateneingabe auf Grammatik und Rechtschreibung überprüft. Im Zuge der Datenbereinigung wurden diese Nennungen nochmals von der Studienleitung geprüft. Der Originalton der Nennungen wurde dabei beibehalten und Namen von erwähnten Personen wurden anonymisiert. Die offenen Nennungen wurden zudem mit Hilfe von bereits aus früheren Erhebungswellen bestehenden oder neu eingeführten Kategorien quantifiziert, um eine grafische Darstellung in den Berichten zu ermöglichen. Einzelne Fragen wurden außerdem auf „unmögliche“ Werte geprüft, zum Beispiel die Frage „Falls Nein: Wie viele Jahre leben Sie schon in Wien?“. Die höchste abgeschlossene Schulbildung wurde – sofern mehrere Angaben gemacht wurden – jeweils mit der höchsten angekreuzten codiert.

### **4.3. Indexbildung zu Zufriedenheit, Lebensqualität und Wirkung der Pflege**

Zu den Themen „Zufriedenheit“, „Lebensqualität“ und „Wirkung der Pflege“ wurden für die Auswertung Indizes berechnet. Dafür wurden Mittelwertindizes gebildet, da diese weniger anfällig für Verzerrungen durch eine unterschiedliche Anzahl von Antworten (*missing values*) sind und eine direkte Vergleichbarkeit zwischen verschiedenen Gruppen ermöglichen. Im Folgenden wird die Zusammenstellung der Indizes diskutiert und die interne Konsistenz anhand Cronbach's  $\alpha$  beschrieben. Die Zusammenstellung der Indizes selbst erfolgte auf Basis der Fragebogenkapitel sowie in Abstimmung mit dem Fonds Soziales Wien.

### 4.3.1. Wirkung der Pflege

Der Index „Wirkung der Pflege“ beinhaltet sechs Fragen bei den Kund:innen und sieben Fragen bei den Angehörigen:

- „Durch den Besuch im Tageszentrum werden meine Fähigkeiten/die Fähigkeiten meiner:meines Angehörigen gestärkt, den Alltag zu bewältigen (z. B. Mobilität, Gedächtnis).“
- „Durch den Besuch im Tageszentrum hat sich meine Selbstständigkeit verbessert.“ **(nur Kund:innen)**
- „Durch den Besuch im Tageszentrum ist mir ein selbstbestimmteres Leben möglich.“ **(nur Angehörige)**
- „Durch den Besuch im Tageszentrum hat sich mein Wohlbefinden/das Wohlbefinden meiner:meines Angehörigen verbessert bzw. stabilisiert.“
- „Durch den Besuch im Tageszentrum konnten meine Gesundheitsprobleme/die Gesundheitsprobleme meiner:meines Angehörigen gelindert bzw. mein/der Zustand stabilisiert werden.“
- „Durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus hat sich mein eigenes Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.“ **(nur Angehörige)**
- „Durch den Besuch im Tageszentrum kann der Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus hinausgezögert werden.“
- „Seitdem ich das Tageszentrum besuche, fühle ich mich weniger allein.“ **(nur Kund:innen)**
- „Es entlastet mich, dass mein:e Angehörige:r das Tageszentrum besuchen kann.“ **(nur Angehörige)**

Die interne Konsistenz ist dabei sowohl bei den Kund:innen (Cronbach's  $\alpha = .79$ ) als auch bei den Angehörigen (Cronbach's  $\alpha = .83$ ) in einem guten bis sehr guten Bereich.

### 4.3.2. Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

Der Index „Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum“ beinhaltet zwölf Fragen:

- „Meine Erwartungen an das Tageszentrum werden erfüllt.“
- „Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, ein Tageszentrum zu besuchen.“

- „Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung (z. B. Trainingsgeräte, Werkraum)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Ruhemöglichkeiten (z. B. bequeme Sessel, Ruheraum)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit und Hygiene?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit der Gesundheitsförderung (z. B. Gedächtnistraining, Bewegungstraining)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Aktivitäten im Tageszentrum (z. B. kreatives Werken, Feste, Musizieren)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Aktivitäten außer Haus (z. B. Ausflüge, Spaziergänge)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten (für Ihre:n Angehörige:n), an die frische Luft zu kommen (Garten, Terrasse, Park)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Pflegeleistungen (z. B. Verbandswechsel, Körperpflege)?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit dem Tageszentrum insgesamt?“

Die interne Konsistenz liegt sowohl bei den Kund:innen (Cronbach's  $\alpha = .83$ ) als auch bei den Angehörigen (Cronbach's  $\alpha = .92$ ) in einem sehr guten Bereich.

#### **4.3.3. Zufriedenheit mit dem Essen**

Da die Detailfragen zum Essen (Portionsgröße, Abwechslung, Geschmack, Temperatur) nur den Kund:innen gestellt wurden, erfolgt die Indexbildung auch nur für die Kund:innen. Der Index „Gesamtzufriedenheit mit dem Essen“ beinhaltet fünf Fragen:

- „Das Essen schmeckt mir.“
- „Ich bin mit der Temperatur der Speisen zufrieden.“
- „Das Essen ist abwechslungsreich.“
- „Ich bin mit der Portionsgröße zufrieden.“
- „Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?“

Cronbach's  $\alpha$  liegt mit einem Wert von .87 ebenfalls in einem sehr guten Bereich.

#### **4.3.4. Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen**

Der Index „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ umfasst 5 Fragen:

- „Die Betreuungspersonen sind stets freundlich.“
- „Die Betreuungspersonen gehen auf meine persönlichen Bedürfnisse/die persönlichen Bedürfnisse meiner:meines Angehörigen ein.“
- „Die Betreuungspersonen beantworten meine Fragen verständlich.“
- „Die Pflege- und Betreuungspersonen nehmen sich ausreichend Zeit für mich/für meine:n Angehörige:n.“
- „Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?“

Die interne Konsistenz liegt sowohl bei den Kund:innen (Cronbach's  $\alpha = .81$ ) als auch bei den Angehörigen (Cronbach's  $\alpha = .90$ ) auf einem sehr guten Niveau.

#### 4.3.5. Lebensqualität

Der Index „Lebensqualität“ umfasst 14 Fragen bei den Kund:innen und 6 Fragen bei den Angehörigen:

- „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Leben insgesamt?“
- „Wie ist Ihre Gesundheit im Allgemeinen?“
- „Können Sie sich ohne Hilfe von anderen Personen fortbewegen?“ **(nur Kund:innen)**
- „Können Sie die Aufgaben des täglichen Lebens selbst erledigen (z. B. Einkaufen, Saubermachen)?“ **(nur Kund:innen)**
- „Sind Sie mit sich selbst zufrieden?“ **(nur Kund:innen)**
- „Können Sie Ihr Leben genießen?“ **(nur Kund:innen)**
- „Sind Sie glücklich?“ **(nur Kund:innen)**
- „Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?“
- „Fühlen Sie sich im Alltag sicher?“ **(nur Kund:innen)**
- „Sind Sie mit Ihren persönlichen Beziehungen zufrieden (Familie, Freund:innen, Bekannte)?“ **(nur Kund:innen)**
- „Fühlen Sie sich einsam?“ **(nur Kund:innen)**
- „Machen Sie sich wegen Ihrer finanziellen Situation Sorgen?“ **(nur Kund:innen)**
- „Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?“
- „Ihrer Einschätzung nach: Wie empfindet Ihr:e Angehörige:r ihre:seine Lebensqualität?“ **(nur Angehörige)**

- „Hat sich Ihre Lebensqualität seit dem Besuch des Tageszentrums geändert?“

Zwei Fragen zur Schmerzhäufigkeit und zur Schmerzintensität wurden aus der Indexbildung ausgeschlossen, um Cronbach's  $\alpha$  zu steigern. Die interne Konsistenz liegt sowohl bei den Kund:innen (Cronbach's  $\alpha = .82$ ) als auch bei den Angehörigen (Cronbach's  $\alpha = .73$ ) in einem guten bis akzeptablen Bereich.

#### **4.3.6. Lebenssinn**

Der Index zum Lebenssinn wurde aufgrund eines zu niedrigen Cronbach's  $\alpha$  (.67) in der vorliegenden Studie nicht gebildet. Auch der Ausschluss einzelner Variablen brachte keine ausreichende Verbesserung.

### **4.4. Auswertungsmethode**

Zur Analyse der Daten werden sowohl deskriptive als auch inferenzstatistische Methoden herangezogen. Durch deskriptive Analysen werden zunächst die zugrundeliegenden Stichproben beschrieben und die wichtigsten Variablen sowie die zentralen Indizes anhand soziodemografischer Variablen dargestellt. Mittels inferenzstatistischer Verfahren werden in weiterer Folge Trendanalysen für Vergleiche zwischen den Befragungswellen sowie Regressionsanalysen zur Lebensqualität sowie zur Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum durchgeführt.

Die dargestellten Werte beziehen sich immer auf die Anzahl der gültigen Nennungen. Etwaige Rundungsdifferenzen, die durch das Runden von Einzelwerten auftreten können, werden nicht korrigiert.

#### **4.4.1. Deskriptive Analyse**

Die Beschreibung der Stichprobe erfolgt vor allem über Häufigkeiten bzw. Prozentverteilungen. Zentrale Variablen wurden im Fragebogen auf Basis des Schulnotensystems auf einer 5-stufigen Likert-Skala bewertet. Im Bericht dargestellte Mittelwerte sind daher ebenfalls auf dieser Skala von „1 = starke Zustimmung/hohe Zufriedenheit“ bis „5 = starke Ablehnung/hohe Unzufriedenheit“ zu interpretieren.

Die Interpretation der Zufriedenheit erfolgt über das Top-Box-Prinzip, das bedeutet, dass die beiden höchsten Skalenwerte zusammengefasst werden, um die Zustimmung beziehungsweise

die Zufriedenheit darzustellen. Im Gegensatz dazu werden auch die Skalenwerte 4 und 5, das heißt die niedrigsten Antwortkategorien, als Maß der Ablehnung beziehungsweise Unzufriedenheit herangezogen.

#### **4.4.2. Inferenzstatistische Analyse**

Zur weiteren Analyse werden inferenzstatistische Methoden verwendet. Um Unterschiede zwischen zwei Gruppen sowie Vergleiche zur Befragung von 2023 zu analysieren, werden t-Tests herangezogen. Dabei wird als Grenze ein Signifikanzniveau von  $p = .05$  gewählt. Signifikante Unterschiede können durch diese Parameter mit einem gewissen Maß an Sicherheit auch auf die Grundgesamtheit übertragen werden. Um die Größen der Unterschiede festzustellen, wird zudem die Effektstärke berechnet. Dies erfolgt über Cohen's d. Ein Cohen's d von  $< .5$  entspricht dabei einem kleinen Effekt, bei einem Cohen's d von  $.5$  bis  $.8$  spricht man von einem mittleren Effekt und ab einem Cohen's d von  $.8$  handelt es sich um einen großen Effekt (Cohen, 1988).

Um Unterschiede zwischen mehreren Gruppen beziehungsweise ordinal-skalierten Kategorien zu untersuchen, werden varianzanalytische Verfahren herangezogen.

Darüber hinaus wird zur Untersuchung möglicher Kausalzusammenhänge ein Regressionsmodell eingesetzt. Im Rahmen dieser Kausalanalyse wird analysiert, inwiefern Indikatoren wie die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen sowie mit dem Essen und die Wirkung der Pflege einen Einfluss auf die Lebensqualität und auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum haben. Mittels multipler linearer Regression wird überprüft, in welchem Ausmaß die genannten Zufriedenheitsindikatoren zur Erklärung von Varianz in den jeweiligen abhängigen Variablen beitragen.

## 4.5. Repräsentativität

Bei der Interpretation der folgenden Ergebnisse muss berücksichtigt werden, dass die Stichprobe die Grundgesamtheit nicht in allen Parametern abbildet bzw. repräsentativ ist. Um die Vergleichbarkeit der Stichprobe mit der Erhebung im Jahr 2023 darzustellen, wurden die wesentlichen demografischen Merkmale in Kapitel 5 einander gegenübergestellt und Unterschiede identifiziert.

Auf eine Gewichtung der Daten wird verzichtet, da aufgrund eines geringen bis nicht vorhandenen Rücklaufs bei einigen Tageszentren die Aussagekraft verringert und somit die Ergebnisse stark verzerrt werden würden. Zudem würde eine Gewichtung eine deutliche Verringerung der Stichprobengröße mit sich bringen.

## 4.6. Vergleich mit der Grundgesamtheit

Die Angaben zur Grundgesamtheit, die im folgenden Abschnitt mit den Merkmalen der vorliegenden Stichproben verglichen werden, entstammen dem Leistungsbericht des Fonds Soziales Wien (2024). Da zum Zeitpunkt der Berichtserstellung noch keine aktuellen Daten des Jahres 2025 vorliegen, werden die Daten aus 2024 herangezogen. Im Leistungsbericht werden zudem keine Daten der Angehörigen dargestellt, daher werden im Folgenden nur die demografischen Merkmale der Kund:innen im Vergleich mit der Grundgesamtheit betrachtet.

Der Frauenanteil in der Grundgesamtheit der Tageszentren beträgt 63,8 %. Mit einem Anteil von 66,5 % liegt der Frauenanteil in der vorliegenden Stichprobe auf einem vergleichbaren Niveau. Die Stichprobe bildet die Geschlechterverteilung der Grundgesamtheit somit angemessen ab.

Auch hinsichtlich der Altersverteilung zeigt sich eine hohe Übereinstimmung zwischen Grundgesamtheit und Stichprobe. In der Grundgesamtheit sind 43,0 % der Personen 80 Jahre oder jünger; in der Stichprobe beträgt dieser Anteil 45,0 %. Entsprechend sind 57,1 % der Personen in der Grundgesamtheit 81 Jahre oder älter, verglichen mit 55,0 % in der Stichprobe.

Beim Vergleich der Verteilung der Pflegegeldstufen kommt es allerdings zu Verzerrungen: Laut dem Leistungsbericht des Fonds Soziales Wien befinden sich 42,6 % der Grundgesamtheit in den Pflegegeldstufen 0 bis 2 und 52,8 % in den Pflegegeldstufen 3 bis 5. In der vorliegenden Stichprobe liegt der Anteil in Pflegegeldstufe 0–2 bei 52,8 % und in Pflegegeldstufe 3–5 bei 46,4

%. In den beiden höchsten Pflegegeldstufen (6–7) befinden sich in der Grundgesamtheit 4,6 %, während in der Stichprobe nur 0,9 % vertreten sind.

Die dargestellte Stichprobenstruktur hat primär Auswirkungen auf die externe Validität der Ergebnisse. Die Generalisierbarkeit der Ergebnisse auf alle Kund:innen der Tageszentren ist insbesondere für Personen mit hohem Pflegebedarf eingeschränkt. Aussagen über Zufriedenheit, Bedürfnisse oder wahrgenommene Angebotsqualität beziehen sich somit stärker auf Kund:innen mit geringem bis mittlerem Pflegebedarf.

## **4.7. Interne Validität**

Ein zentrales Ziel vieler empirischer Studien ist es, kausale Zusammenhänge zwischen Variablen aufzudecken. So werden auch im Verlauf dieses Berichts Kausalanalysen zur Lebensqualität sowie zur Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum durchgeführt. Für die Beurteilung der internen Validität – also der Aussagekraft darüber, ob beobachtete Zusammenhänge tatsächlich auf kausale Effekte zurückzuführen sind – ergeben sich aus dem gewählten Erhebungsdesign jedoch einige Einschränkungen.

### **4.7.1. Nicht-experimentelles Design**

Die Erhebung der Daten basiert auf einem nicht-experimentellen Design ohne Randomisierung oder gezielte Manipulation von Einflussfaktoren. Dadurch besteht grundsätzlich eine eingeschränkte Möglichkeit, Ursache-Wirkungs-Beziehungen zu identifizieren. Anders als in experimentellen Studien kann hier nicht ausgeschlossen werden, dass Drittvariablen oder unbeobachtete Störfaktoren die beobachteten Zusammenhänge beeinflussen.

### **4.7.2. Querschnittsdesign**

Die Befragung erfasste Daten zu einem bestimmten Zeitpunkt. Dadurch, dass die Befragung in regelmäßigen Abständen alle zwei Jahre durchgeführt wird, existieren zwar Vergleichsumfragen aus früheren Jahren, da die Daten der Vorjahre jedoch nicht mit den aktuellen Daten auf Personenebene verbunden werden können, lassen sich keine kausalen Aussagen über Veränderungen auf Personenebene treffen. Die Stichprobe verändert sich zudem besonders in Pflegeeinrichtungen naturgemäß, da die Fluktuation durch Umzüge, Pflegebedarfsveränderungen oder Todesfälle eine zentrale Rolle spielt.

#### **4.7.3. Selbstbericht, soziale Erwünschtheit und Kontextabhängigkeit**

Die Daten der vorliegenden Befragung beruhen auf Selbstberichten und subjektiven Einschätzungen der Kund:innen und der Angehörigen. Kund:innen, die den Fragebogen nicht selbst ausfüllen konnten, erhielten in vielen Fällen Hilfe vom Pflegepersonal. In der aktuellen Befragung gaben beispielsweise 40 % der Kund:innen an, dass sie beim Ausfüllen Hilfe vom Betreuungspersonal bekamen. Aufgrund dessen kann das Antwortverhalten durch soziale Erwünschtheit verändert gewesen sein. Etwaige Veränderungen im Antwortverhalten können auch durch Ereignisse, wie beispielsweise die Covid-Pandemie, die im Jahr 2023 noch das Leben der Befragten geprägt hat, zumindest teilweise begründet sein. Auch interne Veränderungen, wie etwa neues Personal oder Umstrukturierungen in der Einrichtung, können das Antwortverhalten beeinflussen. Besonders im Hinblick auf zentrale Indizes und Fragen, wie zum Beispiel zur Wirkung der Pflege oder zur Lebensqualität, kann der Einfluss derartiger Kontextfaktoren zu Verzerrungen führen.

#### **4.7.4. Teilnahme**

Die Teilnahmebereitschaft sowie die Fähigkeit, die Befragung auszufüllen beziehungsweise die Fragen zu beantworten, stellen weitere Einflussfaktoren dar. Personen mit stärkeren kognitiven Einschränkungen oder mit höheren Pflegegeldstufen konnten – entsprechend den Ergebnissen aus Kapitel 4.6. – möglicherweise nicht an der Befragung teilnehmen. Dies kann zu Verzerrungen der Ergebnisse führen.

## 5. Darstellung der Stichprobe

Im folgenden Abschnitt werden die demografischen Merkmale der Kund:innen und der Angehörigen in Bezug auf Geschlecht, Alter, Pflegegeldstufe, Schulbildung und Geburtsland dargestellt und beschrieben.

### 5.1. Geschlecht

Insgesamt zeigen sich sowohl bei den Kund:innen als auch bei den Angehörigen höhere Frauenanteile. Diese liegen bei den Kund:innen bei 67 % und bei den Angehörigen bei 71 %. Damit liegen die Werte auf einem ähnlichen Niveau wie bei der Befragung 2023 (jeweils 69 %).

	Kund:innen: Anteil der Frauen	
	Befragung 2025	Befragung 2023
integrativ-geriatriisch	66 %	69 %
zielgruppenspezifisch	67 %	65 %
Tageszentrum PLUS & IG gemeinsam	70 %	100 %
gemischte Standorte	66 %	68 %

Tabelle 1: Frauenanteil nach Leistungsarten (Kund:innen)

Tabelle 1 veranschaulicht den Anteil der Frauen unter den Kund:innen in den verschiedenen Leistungsarten für die Jahre 2023 und 2025. Insgesamt zeigt sich über nahezu alle Leistungsbereiche hinweg ein weitgehend stabiles Niveau des Frauenanteils. In der Leistungsart „integrativ-geriatriisch“ ist ein leichter Rückgang zu beobachten: Der Frauenanteil sank von 69 % im Jahr 2023 auf 66 % im Jahr 2025. Demgegenüber nahm der Frauenanteil in der Leistungsart „zielgruppenspezifisch“ geringfügig zu und stieg von 65 % auf 67 %. Die Frauenanteile bei der Leistungsart Tageszentrum PLUS & IG gemeinsam sind vor dem Hintergrund der geringen Stichprobengröße zu interpretieren (2025: n = 10, 2023: n = 8).

### 5.2. Alter

	Altersverteilung: Frauen	
	Befragung 2025	Befragung 2023
integrativ-geriatriisch	bis 80 Jahre: 37 % 81 und älter: 63 %	bis 80 Jahre: 44 % 81 und älter: 56 %
zielgruppenspezifisch	bis 80 Jahre: 68 % 81 und älter: 32 %	bis 80 Jahre: 76 % 81 und älter: 24 %

<b>Tageszentrum PLUS &amp; IG gemeinsam</b>	bis 80 Jahre: 43 % 81 und älter: 57 %	bis 80 Jahre: 38 % 81 und älter: 63 %
<b>gemischte Standorte</b>	bis 80 Jahre: 34 % 81 und älter: 66 %	bis 80 Jahre: 41 % 81 und älter: 59 %

Tabelle 2: Altersverteilung – Frauen (Kund:innen)

	<b>Altersverteilung: Männer</b>	
	<b>Befragung 2025</b>	<b>Befragung 2023</b>
<b>integrativ-geriatrisch</b>	bis 80 Jahre: 51 % 81 und älter: 49 %	bis 80 Jahre: 59 % 81 und älter: 41 %
<b>zielgruppenspezifisch</b>	bis 80 Jahre: 73 % 81 und älter: 27 %	bis 80 Jahre: 78 % 81 und älter: 22 %
<b>Tageszentrum PLUS &amp; IG gemeinsam</b>	bis 80 Jahre: 100 % 81 und älter: 0 %	- -
<b>gemischte Standorte</b>	bis 80 Jahre: 51 % 81 und älter: 49 %	bis 80 Jahre: 60 % 81 und älter: 40 %

Tabelle 3: Altersverteilung – Männer (Kund:innen)

Insgesamt sind 45 % der Kund:innen jünger als 80 Jahre, während 55 % der Altersgruppe 81+ angehören. Bei den Angehörigen liegt der Anteil der Hochaltrigen (81+) bei 17 %.

Es wird deutlich, dass Frauen in der Altersgruppe ab 81 Jahren häufiger vertreten sind als Männer. Dies zeigt sich nahezu in allen Leistungsarten und bestätigt sich auch im Vergleich zum Jahr 2023. Ähnlich wie im Jahr 2023 sind Kund:innen, welche die Leistungsart „zielgruppenspezifisch“ nutzen, jünger als jene in anderen Leistungsarten. Bei der Leistungsart „Tageszentrum PLUS & IG gemeinsam“ muss wiederum die geringe Stichprobengröße (n = 10) beachtet werden.

Bei den Frauen ist in der Leistungsart „integrativ-geriatrisch“ ein Anstieg des Anteils der Hochaltrigen (81+) zu beobachten: von 56 % im Jahr 2023 auf 63 % im Jahr 2025. Auch an den „gemischten Standorten“ erhöht sich der Anteil dieser Altersgruppe im selben Zeitraum von 59 % auf 66 %. In der Leistungsart „zielgruppenspezifisch“ gibt es ebenso deutlichen Zuwachs: Hier steigt der Anteil der Hochaltrigen um 8 Prozentpunkte von 24 % im Jahr 2023 auf 32 % im Jahr 2025.

Auch bei den Männern zeigt sich der Trend, dass der Anteil der Hochaltrigen (81+) in allen Leistungsarten zunimmt. Am deutlichsten ist dieser Anstieg in der Leistungsart „integrativ-geriatrisch“ sowie an den „gemischten Standorten“ ausgeprägt. In beiden Bereichen erhöht sich der Anteil der Altersgruppe 81+ von 2023 auf 2025 um jeweils 9 Prozentpunkte. Auch in der Leistungsart „zielgruppenspezifisch“ ist im Vergleich zu 2023 ein Zuwachs der Altersgruppe 81+ um 5 Prozentpunkte zu verzeichnen.

### 5.3. Pflegegeldstufe

53 % der Kund:innen weisen eine Pflegegeldstufe von 0 bis 2 auf und stellen damit die größte Gruppe dar. Dieser Anteil liegt um 6 Prozentpunkte über dem Niveau von 2023 (47 %). 46 % der Kund:innen beziehen eine Pflegegeldstufe von 3 bis 5; hier ist im Vergleich zu 2023 (53 %) ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Weniger als 1 % der Kund:innen entfällt auf die höchsten Pflegegeldstufen 6 oder 7.

### 5.4. Schulbildung

	Kund:innen 2025	Angehörige 2025
Sonderschule bzw. Sonderpädagogische Schule	2,4 %	0,5 %
Volksschule	5,3 %	0,5 %
Hauptschule	16,9 %	5,1 %
Lehre bzw. Berufsbildende Mittlere Schule (ohne Matura)	44,5 %	41,9 %
Berufsbildende bzw. Allgemeinbildende Höhere Schule (mit Matura)	16,0 %	22,6 %
Universität, Akademie, Fachhochschule oder Hochschule	12,3 %	24,4 %
keine Angabe	2,5 %	5,1 %

Tabelle 4: Schulbildung

Beide Gruppen geben am häufigsten an, eine Lehre oder eine berufsbildende mittlere Schule ohne Matura abgeschlossen zu haben. Der Anteil der Kund:innen mit Hauptschulabschluss ist mit 17 % deutlich höher als jener der Angehörigen (5 %).

Angehörige verfügen hingegen wesentlich häufiger über höhere Bildungsabschlüsse: 23 % haben eine Matura, während dieser Anteil bei den Kund:innen 16 % beträgt. Noch ausgeprägter ist der Unterschied bei Universitäts- oder Fachhochschulabschlüssen: Während 12 % der Kund:innen eine entsprechende Ausbildung abgeschlossen haben, liegt der Anteil bei den Angehörigen mit 24 % doppelt so hoch.

### 5.5. Geburtsland

82 % der Kund:innen wurden in Österreich geboren. Deutschland (2,6 %) und Serbien (2,1 %) werden als zweit- und dritthäufigste Geburtsländer angegeben. 54 % der Kund:innen geben an, in

Wien geboren zu sein. Bei den Angehörigen ist der Anteil der in Österreich geborenen Menschen mit 89 % etwas höher. Auch der Anteil jener, die in Wien geboren wurden, ist mit 70 % deutlich höher als bei den Kund:innen.

## 6. Ergebnisse

### 6.1. Darstellung der Indizes und zentraler Fragen

Im folgenden Kapitel wird ein Überblick über die berechneten Indizes gegeben. Zudem werden Unterschiede zwischen den Kund:innen und den Angehörigen sowie innerhalb der demografischen Merkmale dargestellt und diskutiert. Zur Erleichterung der Interpretation und zur Vermeidung möglicher Missverständnisse wurden die Skalen der Items zunächst so umkodiert, dass höhere Werte durchgängig eine höhere Zufriedenheit anzeigen. Da beim Index „Lebensqualität“ ein Item mit einer 11-stufigen Skala („Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Leben insgesamt?“) in die Indexbildung aufgenommen wurde, wurden die Indizes anschließend auf eine einheitliche 0–100-Skala transformiert.

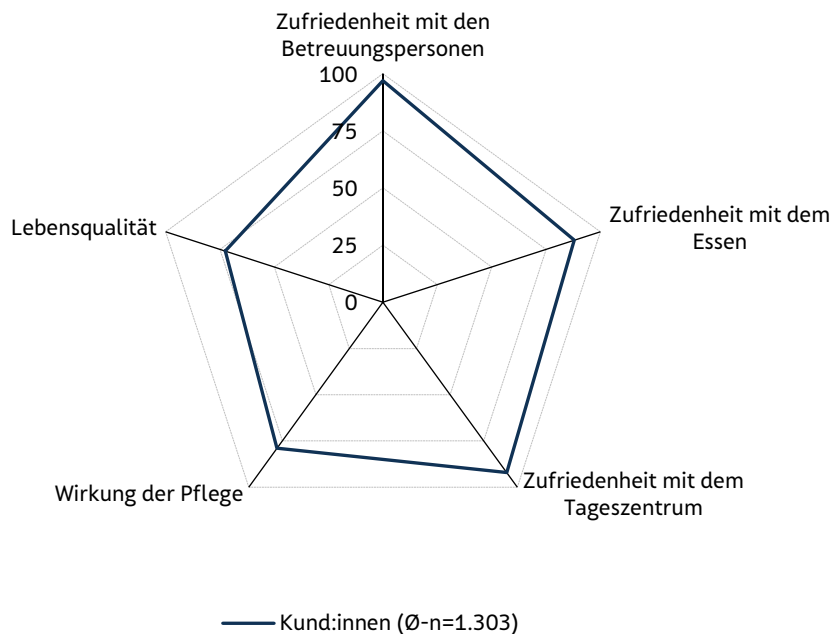
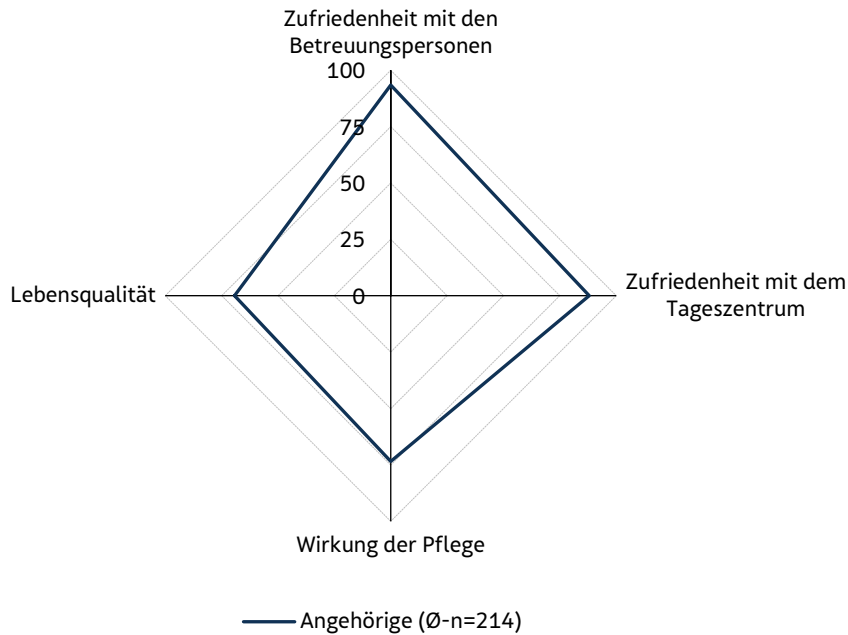


Abbildung 1: Indexwerte auf Gesamtebene (Kund:innen)

In Abbildung 1 werden die Indexwerte der Kund:innen auf Gesamtebene dargestellt. Ein Wert von 100 ist dabei als bestmöglicher Wert zu interpretieren. Je höher der Mittelwertindex also ist, desto zufriedener sind die Befragten. Insgesamt zeigen sich hohe Zufriedenheitswerte bei allen Indizes. Besonders zufrieden sind die Kund:innen mit den Betreuungspersonen sowie mit den Tageszentren an sich. Auch das Essen wird positiv bewertet. Im Vergleich etwas niedriger, aber



dennoch gut bis sehr gut werden die Wirkung der Pflege sowie die wahrgenommene Lebensqualität bewertet.

Abbildung 2: Indexwerte auf Gesamtebene (Angehörige)

Bei den Angehörigen zeigt sich ein ähnliches Bild: Sie sind ebenfalls besonders zufrieden mit den Betreuungspersonen und den jeweiligen Tageszentren. Die Lebensqualität und die Wirkung der Pflege werden etwas niedriger bewertet.

Im folgenden Abschnitt werden die Unterschiede der Indexwerte hinsichtlich verschiedener demografischer Daten, wie Geschlecht, Altersgruppen, Bildungsabschluss, Migrationshintergrund und Pflegegeldstufe, im Ordnungsschema Zufriedenheit, Lebensqualität, Lebenssinn und Wirkung dargestellt und analysiert. Die Darstellung der demografischen Kategorien erfolgt dabei ab einer anteiligen Stichprobengröße von  $n = 5$ .

## 6.1.1. Zufriedenheit

	Zufriedenheit mit dem Tageszentrum		Zufriedenheit mit dem Essen	Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	
	Kund:innen	Angehörige	Kund:innen	Kund:innen	Angehörige
<b>Geschlecht</b>					
männlich	90,15	86,82	87,15	95,87	91,10
weiblich	93,00	88,50	88,35	97,47	94,37
<b>Alter Kund:innen</b>					
unter 80 Jahren	91,50	-	86,43	96,39	-
80 Jahre und älter	92,50	-	89,18	97,39	-
<b>Alter Angehörige</b>					
unter 60 Jahren	-	90,07	-	-	95,88
60–80 Jahre	-	89,30	-	-	93,67
81 Jahre und älter	-	83,62	-	-	91,32
<b>Pflegegeldstufe</b>					
PG 0 bis 2 (niedrig)	92,18	-	89,25	96,84	-
PG 3 bis 5 (mittel)	91,55	-	86,35	96,75	-
PG 6 bis 7 (hoch)	93,86	-	58,44	99,30	-
<b>Migrationshintergrund</b>					
in Österreich geboren	91,86	88,09	87,77	96,78	93,76
in einem anderen Land geboren	93,35	90,66	89,18	97,81	94,34
<b>Bildungsabschluss</b>					
ohne Matura	92,78	88,62	88,16	97,29	93,81
mit Matura	90,75	88,19	87,81	96,41	94,00

Tabelle 5: Deskriptive Darstellung der Zufriedenheitsindizes

In Tabelle 5 sind die Indexwerte „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“, „Zufriedenheit mit dem Essen“ und „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ differenziert nach den demografischen Daten dargestellt. In Bezug auf das Geschlecht lässt sich feststellen, dass Kundinnen sowie weibliche Angehörige etwas zufriedener mit den Betreuungspersonen und dem Tageszentrum sind. Das Essen wird von den weiblichen Kunden geringfügig besser bewertet als von den Männern.

Ältere Kund:innen sind etwas zufriedener mit den Tageszentren im Allgemeinen. Bei den Angehörigen zeigen sich in allen Bereichen die besten Werte in der Altersgruppe „unter 60 Jahren.“

In Bezug auf die Pflegegeldstufe der Kund:innen gibt es hinsichtlich der Indizes „Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum“ und „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ nur geringe Unterschiede. Einzig beim Essen zeigt sich, dass Personen mit einer höheren Pflegegeldstufe unzufriedener mit dem Essen sind. Hierbei muss aber auf die geringe Stichprobengröße in den Pflegegeldstufen 6 bis 7 (n = 10) hingewiesen werden.

Befragte Kund:innen und Angehörige, die nicht in Österreich geboren wurden, berichten bei allen dargestellten Indizes bessere Werte als in Österreich geborene Menschen. Ähnliches zeigt sich bei der Analyse nach den Bildungsabschlüssen: Personen ohne Matura sind im Schnitt zufriedener als jene mit Matura.

### 6.1.2. Lebensqualität

	Lebensqualität	
	Kund:innen	Angehörige
<b>Geschlecht</b>		
männlich	72,26	70,81
weiblich	72,70	68,63
<b>Alter Kund:innen</b>		
unter 80 Jahren	71,34	-
80 Jahre und älter	73,55	-
<b>Alter Angehörige</b>		
unter 60 Jahren	-	75,29
60–80 Jahre	-	68,96
81 Jahre und älter	-	62,27
<b>Pflegegeldstufe</b>		
PG 0 bis 2 (niedrig)	74,40	-
PG 3 bis 5 (mittel)	69,79	-
PG 6 bis 7 (hoch)	71,64	-
<b>Migrationshintergrund</b>		
in Österreich geboren	72,71	69,58
in einem anderen Land geboren	72,29	66,87
<b>Bildungsabschluss</b>		
ohne Matura	72,75	67,14
mit Matura	72,30	71,66

Tabelle 6: Deskriptive Darstellung der Lebensqualität

Die Lebensqualität ist bei den Angehörigen im Schnitt deutlich besser als bei den Kund:innen. Bei den Angehörigen zeigt sich zudem, dass Männer eine bessere Lebensqualität empfinden als Frauen.

Bei den Kund:innen ist die wahrgenommene Lebensqualität unabhängig vom Alter. Zwar nehmen ältere Befragte eine etwas bessere Lebensqualität wahr, allerdings handelt es sich nur um einen sehr geringen Unterschied. Bei den Angehörigen zeigen sich deutlichere Alterseffekte: Besonders Personen über 81 Jahre berichten eine schlechtere Lebensqualität.

Kund:innen in den niedrigsten Pflegegeldstufen schätzen ihre Lebensqualität deutlich höher ein als Personen in den Stufen 3 bis 5.

Geringfügig bessere Werte bei der Lebensqualität zeigen Personen, die in Österreich geboren wurden, sowohl bei den Kund:innen als auch bei den Angehörigen.

Hinsichtlich des Bildungsabschlusses zeigen sich keine Unterschiede hinsichtlich der wahrgenommenen Lebensqualität bei den Kund:innen. Demgegenüber ist die Lebensqualität bei den Angehörigen bei jenen Personen höher, die eine Matura oder einen höheren Bildungsabschluss haben.

### 6.1.3. Wirkung der Pflege

	Wirkung der Pflege	
	Kund:innen	Angehörige
<b>Geschlecht</b>		
männlich	77,08	72,18
weiblich	79,77	73,91
<b>Alter Kund:innen</b>		
unter 80 Jahren	79,50	-
80 Jahre und älter	78,36	-
<b>Alter Angehörige</b>		
unter 60 Jahren	-	79,51
60–80 Jahre	-	73,17
81 Jahre und älter	-	66,75
<b>Pflegegeldstufe</b>		
PG 0 bis 2 (niedrig)	79,29	-
PG 3 bis 5 (mittel)	77,69	-
PG 6 bis 7 (hoch)	88,02	-
<b>Migrationshintergrund</b>		
in Österreich geboren	78,26	73,42
in einem anderen Land geboren	82,42	75,80
<b>Bildungsabschluss</b>		
ohne Matura	79,16	72,63
mit Matura	78,52	74,75

Tabelle 7: Deskriptive Darstellung der Wirkung der Pflege

Zwischen den Geschlechtern der Kund:innen und Angehörigen zeigen sich keine beziehungsweise nur sehr geringe Unterschiede hinsichtlich der wahrgenommenen Wirkung der Pflege.

Sowohl jüngere Kund:innen als auch jüngere Angehörige nehmen eine stärkere Wirkung der Pflege wahr. Bei den Angehörigen zeigt sich dies besonders zwischen den Altersgruppen „unter 60 Jahren“ und „81 Jahre und älter“.

Bei Kund:innen in den höchsten Pflegegeldstufen 6 und 7 ist die Wirkung der Pflege nach der eigenen Einschätzung der befragten Personen höher als bei Personen mit niedrigeren

Pflegegeldstufen. Allerdings muss auch dabei wieder auf die geringe Stichprobengröße in diesen Gruppen hingewiesen werden (n = 10).

Hinsichtlich des Migrationshintergrunds zeigt sich, dass es bei den Angehörigen nur geringfügige Unterschiede zwischen den beiden Gruppen gibt. Im Gegensatz dazu ist die wahrgenommene Wirkung der Pflege bei Kund:innen mit Migrationshintergrund höher als bei Kund:innen, die in Österreich geboren wurden. Bei der Analyse nach dem Bildungsabschluss zeigen sich nur geringe Unterschiede zwischen Personen mit und Personen ohne Matura.

## 6.2. Trendanalysen

Im folgenden Kapitel werden die aktuellen Ergebnisse mit den Ergebnissen der Befragungswelle des Jahres 2023 verglichen. Das Ordnungsschema aus dem vorhergehenden Abschnitt wird dabei beibehalten. Es werden pro Abschnitt zuerst die Ergebnisse der Kund:innen und dann die Ergebnisse der Angehörigen dargestellt. Signifikante und bedeutsame Unterschiede (Effektstärke größer oder gleich 0,2) nach Cohen (1988) zwischen den Befragungswellen werden in den Grafiken durch einen Pfeil dargestellt. Ergebnisse, die signifikant sind, aber bei denen Cohen's d den Wert 0,2 nicht erreicht, sind in fetter Schrift dargestellt. Die Stichprobengrößen „n“ entsprechen dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

### 6.2.1. Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

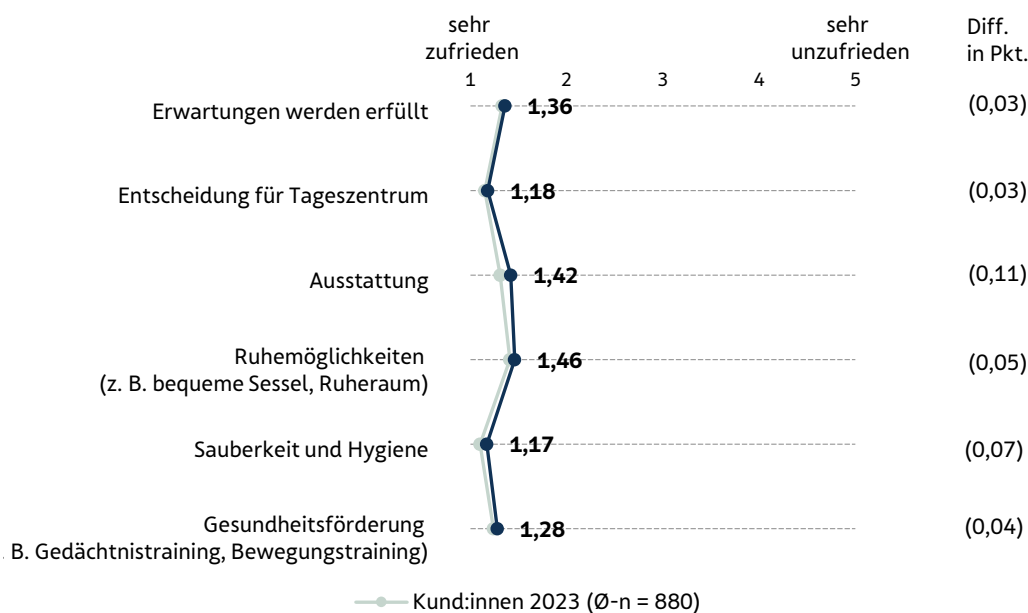


Abbildung 3: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen – Teil 1)

Zwischen 2023 und 2025 gibt es bei der Bewertung der Tageszentren nur geringe Unterschiede. Die Kund:innen stimmen in hohem Maß zu, dass ihre Erwartungen erfüllt werden und dass die Entscheidung für das Tageszentrum eine sehr gute war. Zufrieden sind sie zudem mit Aspekten wie der Ausstattung, den Ruhemöglichkeiten, der Sauberkeit und Hygiene und der Gesundheitsförderung.

In Bezug auf die Ausstattung und auf die Sauberkeit und Hygiene zeigen sich im Jahresvergleich zwar signifikante Verschlechterungen bei der Zufriedenheit, die Effektstärke Cohen's d liegt allerdings bei beiden Aspekten unter dem Schwellenwert von 0,2.

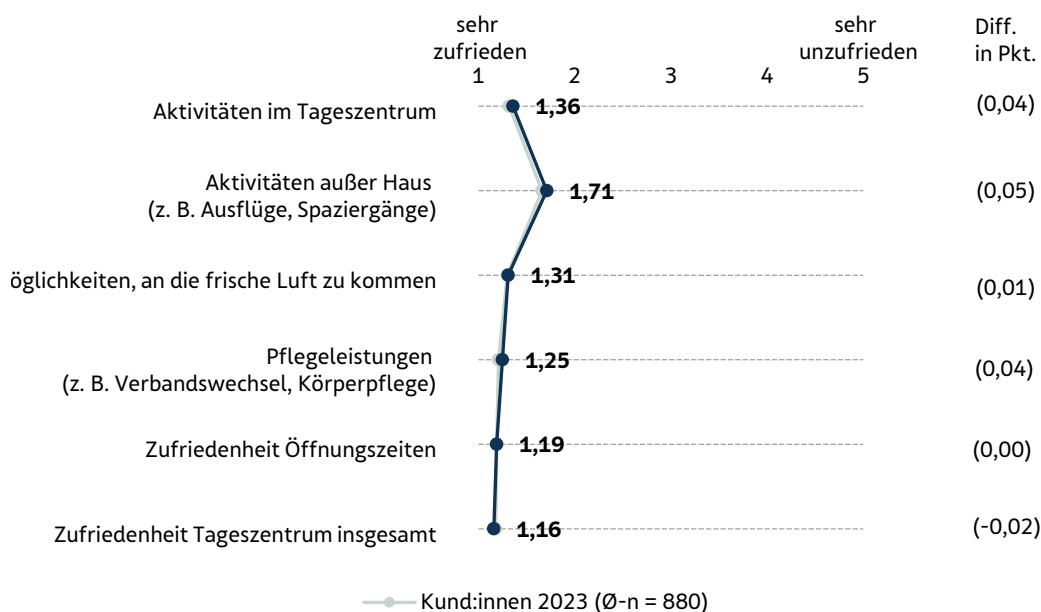


Abbildung 4: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen – Teil 2)

Ebenfalls sehr zufrieden sind die Kund:innen mit den Aktivitäten im Tageszentrum, mit den Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen, mit den Pflegeleistungen und mit den Öffnungszeiten. Insgesamt resultiert daraus eine sehr hohe Gesamtzufriedenheit mit den Tageszentren. Im Vergleich etwas kritischer werden die Aktivitäten außer Haus bewertet: Zwar liegt der Wert mit 1,71 in einem sehr guten Bereich, dennoch sehen die Kund:innen hier am ehesten Verbesserungspotenzial.

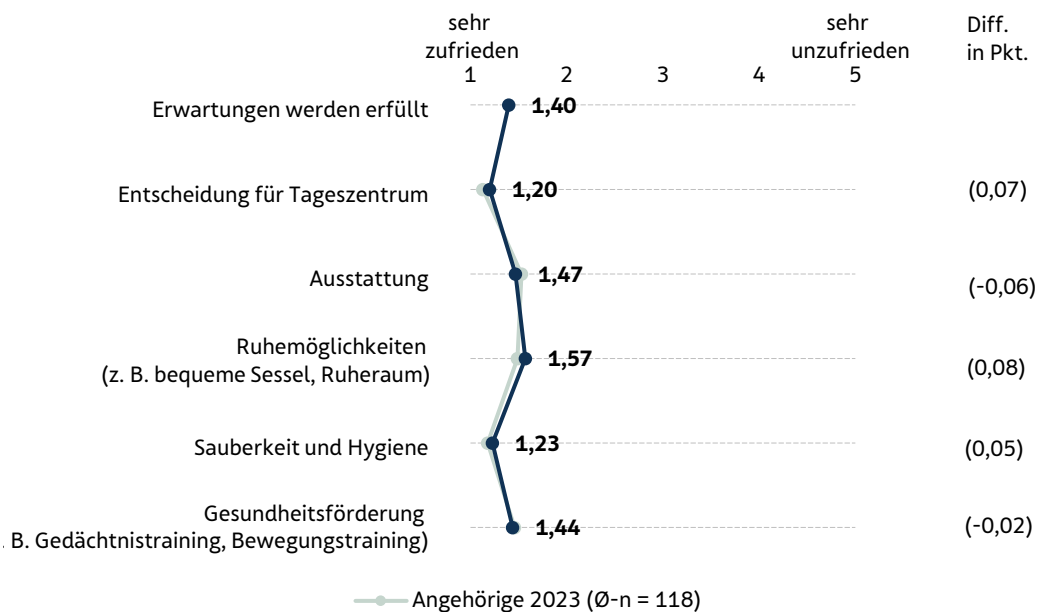


Abbildung 5: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige – Teil 1)

Auch die Angehörigen berichten, dass ihre Erwartungen an die Tageszentren erfüllt werden und dass es eine sehr gute Entscheidung war, dass die betreuten Personen diese in Anspruch nehmen. Besonders schätzen sie die Sauberkeit und Hygiene in den Tageszentren und die Möglichkeiten zur Gesundheitsförderung. Die Ausstattung und die Ruhemöglichkeiten werden am kritischsten bewertet, wobei auch diese Werte auf einem sehr guten Niveau liegen. Im Vergleich zu 2023 lassen sich keine statistisch signifikanten Veränderungen feststellen.

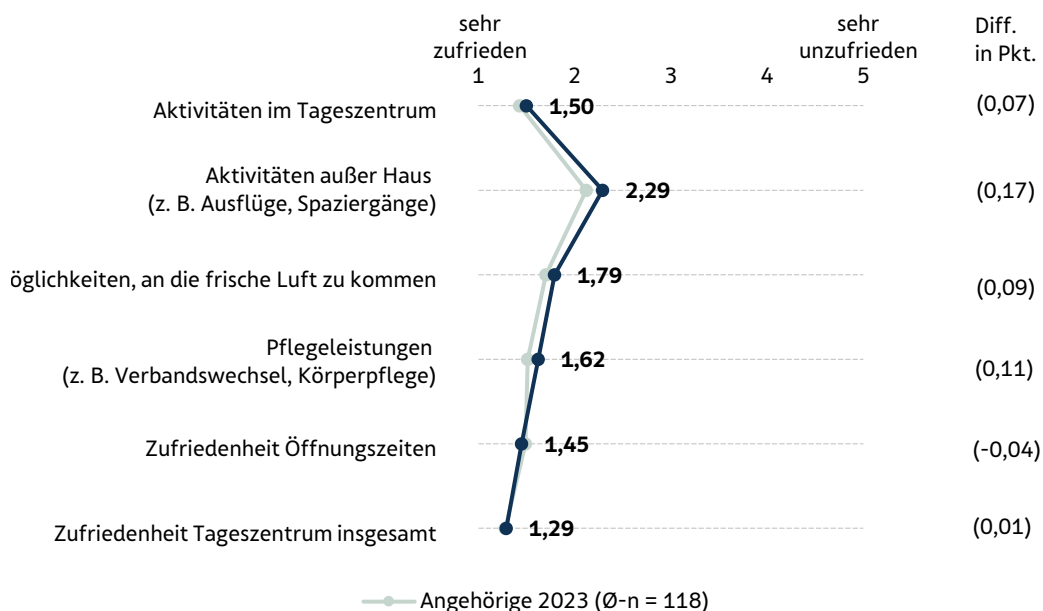


Abbildung 6: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige – Teil 2)

Die Angehörigen nehmen die Möglichkeiten zu Aktivitäten außer Haus nochmal etwas kritischer wahr als die Kund:innen. Besonders im Jahresvergleich sieht man hier einen Rückgang,

der allerdings nicht statistisch signifikant ist. Auch bei den Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen, erkennen die Angehörigen Verbesserungsbedarf.

Sehr zufrieden zeigen sie sich mit den Aktivitäten im Tageszentrum, mit den Pflegeleistungen und mit den Öffnungszeiten. Daraus resultiert ebenfalls eine sehr hohe Gesamtzufriedenheit mit den Tageszentren.

### 6.2.2. Zufriedenheit mit dem Essen

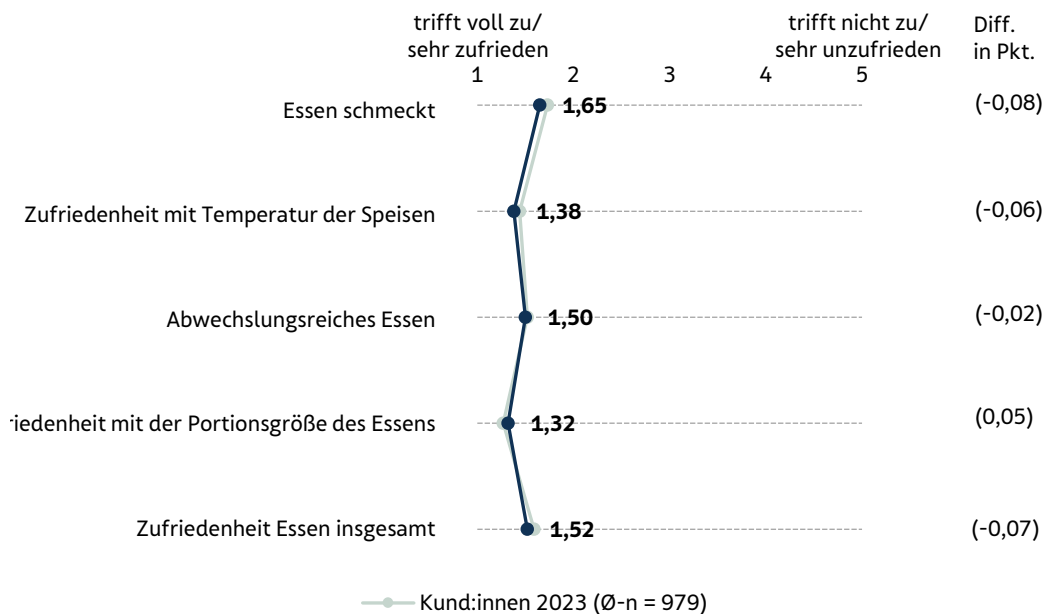


Abbildung 7: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Essen

Das Essen wird – ähnlich wie 2023 – auf einem sehr hohen Niveau bewertet. Besonders die Temperatur der Speisen sowie die Portionsgrößen werden dabei hervorgehoben. Aber auch der Geschmack und die Abwechslung bei den Gerichten wird sehr positiv wahrgenommen. Im Vergleich zu 2023 gibt es hierbei keine statistisch signifikanten Unterschiede.

### 6.2.3. Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen

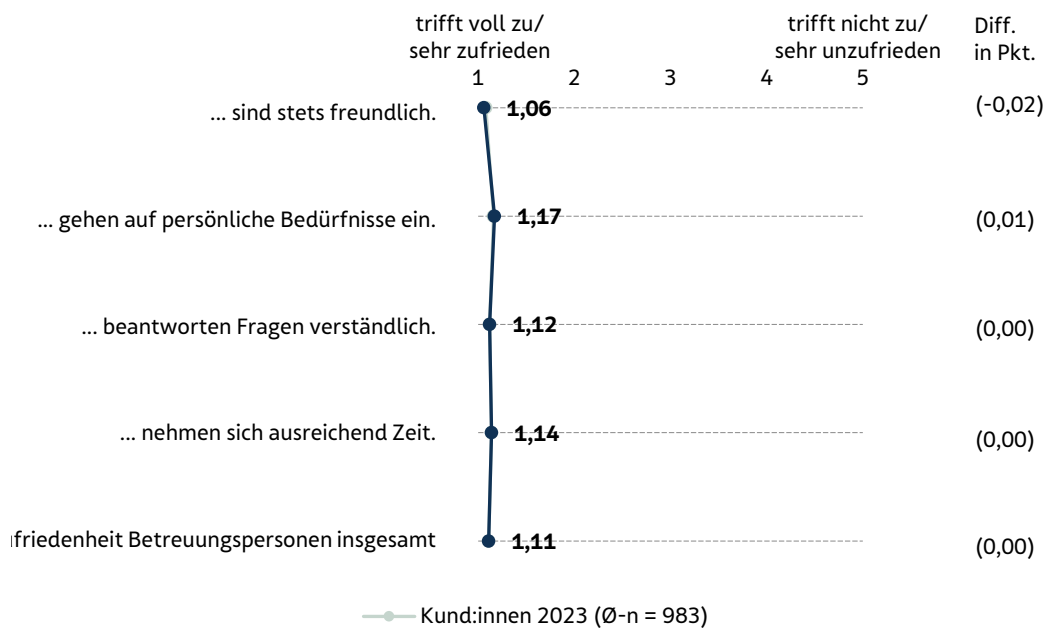


Abbildung 8: Einzelitems zur Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (Kund:innen)

Die Betreuungspersonen bekommen von den Kund:innen nahezu perfekte Bewertungen. Sie werden als sehr freundlich wahrgenommen und gehen immer auf die persönlichen Bedürfnisse der Menschen ein. Sie beantworten Fragen verständlich und nehmen sich ausreichend Zeit. Mit einem Mittelwert von 1,11 auf einer 5-stufigen Skala ist die Gesamtzufriedenheit mit den Betreuungspersonen sehr hoch. Im Vergleich zu 2023 kann das Top-Niveau in allen Bereichen gehalten werden.

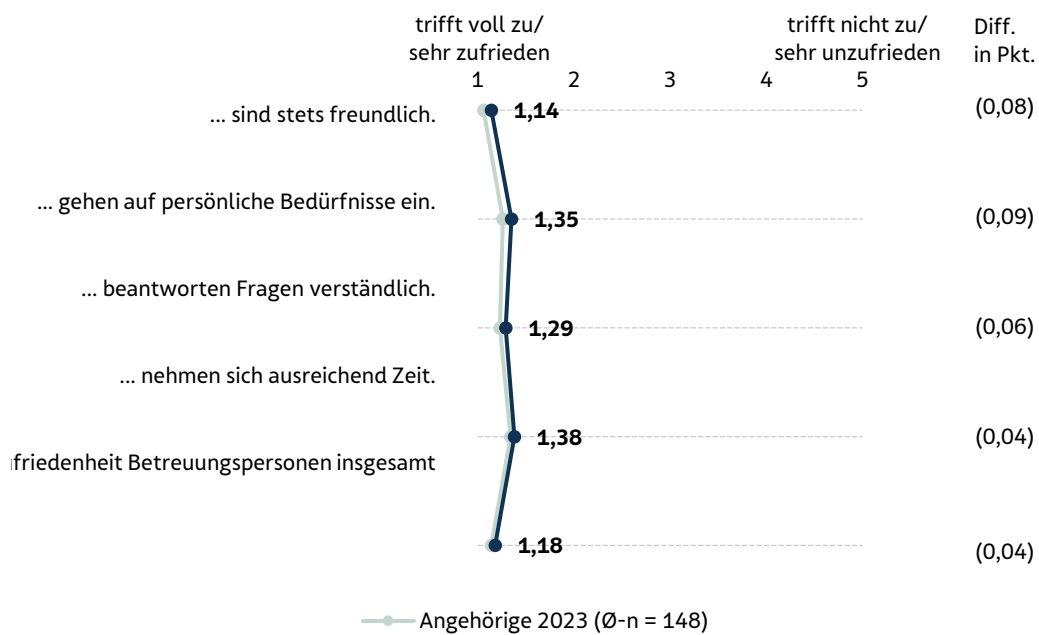


Abbildung 9: Einzelitems zur Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (Angehörige)

Bei den Angehörigen zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei den Kund:innen. Die Zufriedenheitswerte mit den Betreuungspersonen sind durchwegs auf einem guten bis sehr guten Niveau – wenn auch geringfügig niedriger als bei den Kund:innen. Die Freundlichkeit wird von den Angehörigen ebenfalls hervorgehoben. Aus Sicht der Angehörigen gehen die Betreuungskräfte auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen ein und beantworten Fragen verständlich.

#### 6.2.4. Lebensqualität

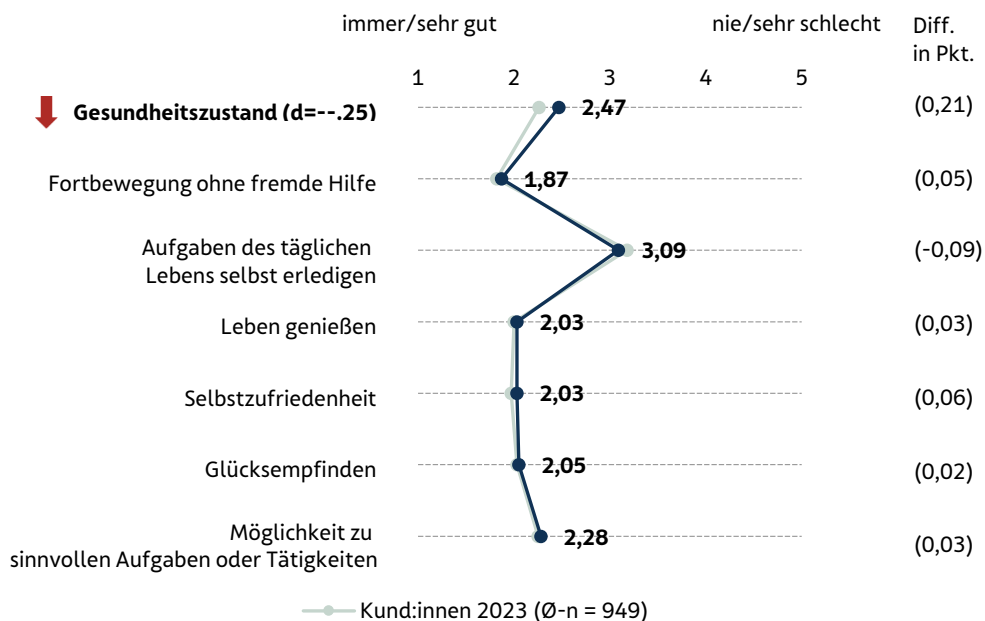


Abbildung 10: Einzelfragen zur Lebensqualität (Kund:innen – Teil 1)

Die Fragen zur Lebensqualität folgen ebenfalls einem ähnlichen Verlauf wie 2023. Die Kund:innen können sich ohne fremde Hilfe fortbewegen, können aber Aufgaben des täglichen Lebens nur in einem durchschnittlichen Ausmaß selbst erledigen. Dennoch können sie das Leben genießen und sind mit sich selbst zufrieden. Außerdem sind die Kund:innen glücklich und haben ausreichend viele Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten.

Eine signifikante und bedeutsame Verschlechterung gibt es bei den Kund:innen hinsichtlich des eigenen Gesundheitszustandes. Mit Cohen's d von -.25 handelt es sich hierbei um einen schwachen Effekt. Hierbei muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass die Fragen zu den jeweiligen Erhebungszeitpunkten leicht unterschiedlich formuliert waren. 2023 lautete die Frage „Wie geht es Ihnen gesundheitlich?“, während sie im Jahr 2025 als „Wie ist Ihre Gesundheit im Allgemeinen?“ gestellt wurde.

Da die Frage zur Zufriedenheit mit dem eigenen Leben auf einer 11-stufigen Skala („0 = überhaupt nicht zufrieden“ bis „10 = vollkommen zufrieden“) abgefragt wurde, wurde sie in der vorliegenden Grafik nicht dargestellt. Mit einem Mittelwert von 7,61 berichten die Kund:innen 2025 eine hohe Lebenszufriedenheit. 2023 wurde die Frage nicht gestellt.

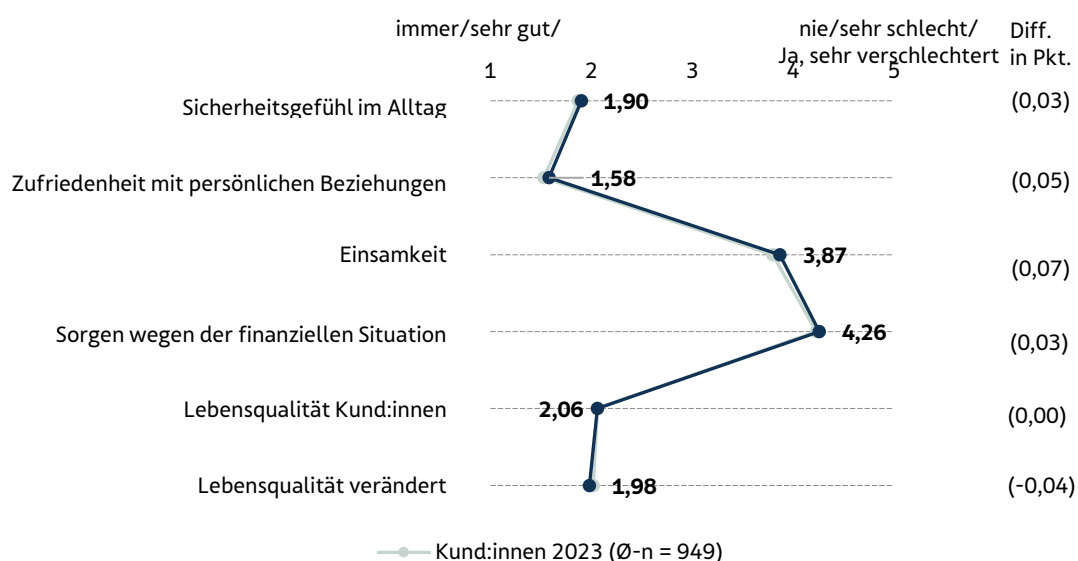


Abbildung 11: Einzelfragen zur Lebensqualität (Kund:innen – Teil 2)

Bei den weiteren Aspekten zur Lebensqualität lassen sich bei den Kund:innen keine Veränderungen im Vergleich zu 2023 feststellen. Die Kund:innen fühlen sich im Alltag sicher und sind sehr zufrieden mit den persönlichen Beziehungen. Sie verspüren nur wenig Einsamkeit und machen sich kaum Sorgen über die eigene finanzielle Situation. Ihre wahrgenommene Lebensqualität ist hoch und das Tageszentrum konnte hierbei zu einer Verbesserung beitragen.



Abbildung 12: Einzelfragen zur Lebensqualität (Angehörige)

Auch bei den Angehörigen zeigt sich eine statistisch signifikante und bedeutsame Veränderung bei der Bewertung des eigenen Gesundheitszustandes. Im Gegensatz zu den Kund:innen ist diese Veränderung allerdings positiv, da der Gesundheitszustand signifikant besser bewertet wird. Hierbei handelt es sich mit Cohen's d = .28 ebenfalls um einen schwachen Effekt. Auch hier muss allerdings wieder auf die unterschiedliche Formulierung der Frage hingewiesen werden.

Die Angehörigen geben ebenfalls an, ausreichend Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten zu haben. Die Lebensqualität der Kund:innen schätzen sie kritischer ein als die Kund:innen selbst (MW = 2,06). Die eigene Lebensqualität wird als gut bewertet und die Tageszentren konnten auch hier zu einer Verbesserung beitragen.

Auch bei den Angehörigen wurde die Frage zur Zufriedenheit mit dem eigenen Leben nicht grafisch dargestellt. Mit einem Mittelwert von 7,23 („0 = überhaupt nicht zufrieden“ bis „10 = vollkommen zufrieden“) berichten sie ebenfalls eine hohe Lebenszufriedenheit, die aber etwas unter dem Niveau der Kund:innen liegt.

## 6.2.5. Wirkung der Pflege

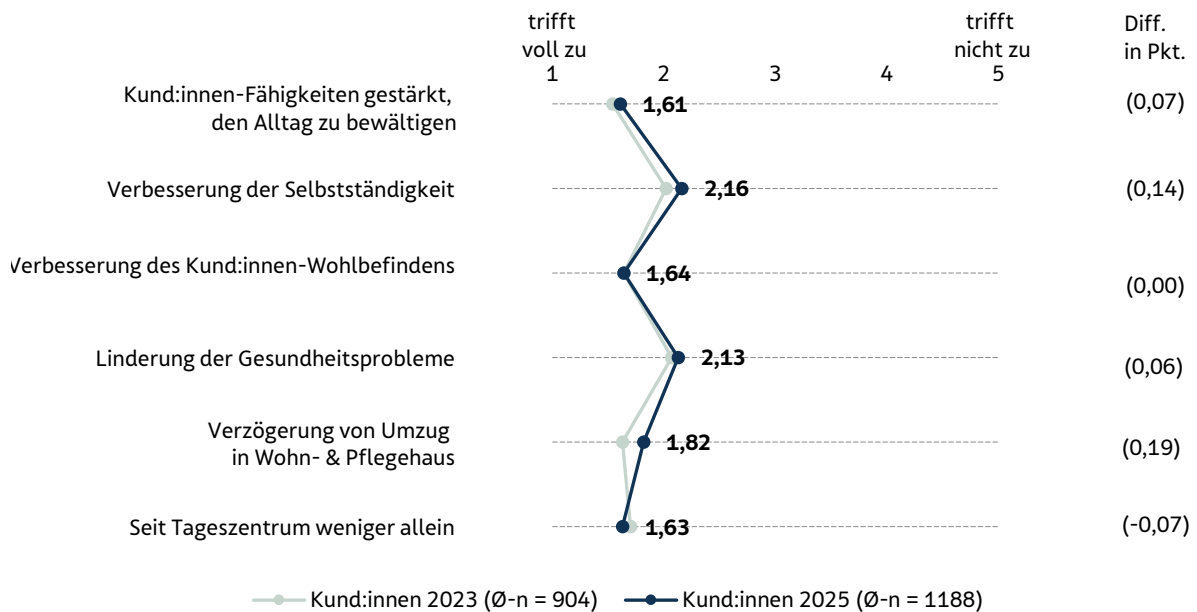


Abbildung 13: Einzelfragen zur Wirkung der Pflege (Kund:innen)

Insgesamt liegt die Wirkung der Pflege ebenfalls auf einem ähnlichen Niveau wie 2023 – mit einzelnen geringen Verschlechterungen. Durch die Tageszentren werden – laut den Kund:innen – ihre Fähigkeiten gestärkt, den Alltag zu bewältigen. Sie nehmen eine deutliche Verbesserung des eigenen Wohlbefindens wahr und bemerken auch eine Linderung ihrer Gesundheitsprobleme. Zudem fühlen sie sich seit dem Besuch des Tageszentrums weniger allein.

Im Jahresvergleich nehmen die Kund:innen eine geringere Verbesserung ihrer Selbstständigkeit wahr – mit einem Mittelwert von 2,16 liegt der Wert aber dennoch in einem guten Bereich. Außerdem kann der Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus weniger stark verzögert werden.

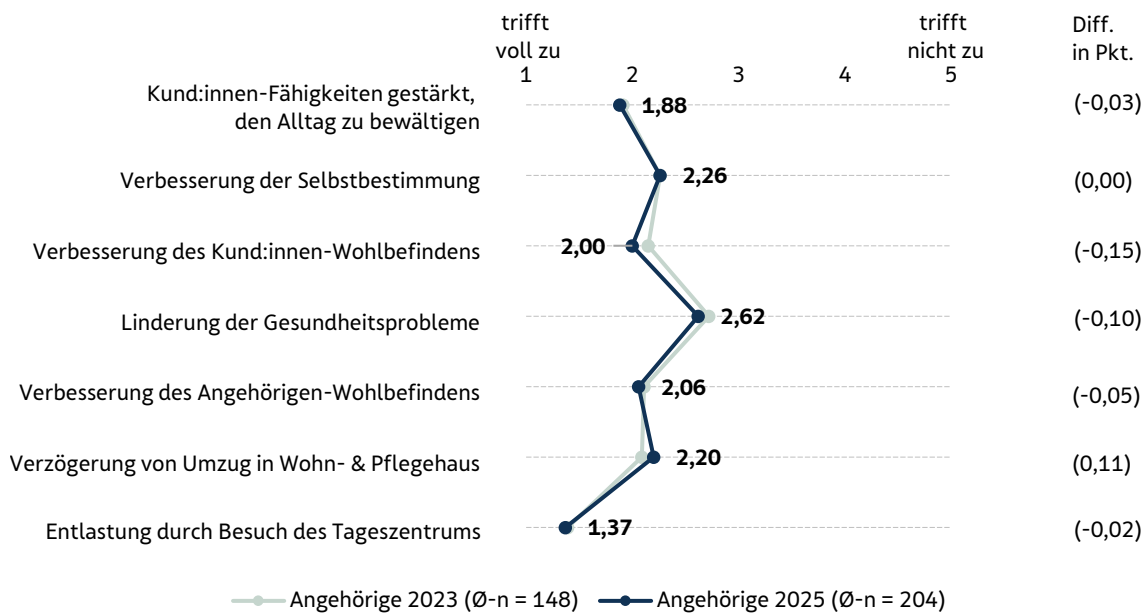


Abbildung 14: Einzelfragen zur Wirkung der Pflege (Angehörige)

Die Angehörigen nehmen ebenfalls eine Verbesserung der Fähigkeiten der Kund:innen, den Alltag zu bewältigen, wahr. Beim Wohlbefinden sowie beim Gesundheitszustand der Kund:innen erkennen die Angehörigen eine moderate Verbesserung.

Zudem hat sich das eigene Wohlbefinden der Angehörigen durch die Tageszentren verbessert. Dies kann in der deutlichen Entlastung, die die Angehörigen dadurch empfinden, begründet liegen. Es ist ihnen dadurch auch möglich, ein selbstbestimmteres Leben zu führen.

## 6.2.6. Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Abschließend werden nun zentrale Fragen zur Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien dargestellt und diskutiert. Diese Fragen wurden nicht zu einem Index zusammengefasst, da sie aufgrund der inhaltlichen Distanz zur Pflege bzw. zu den Tageszentren nicht als Teil der Regressionsanalyse vorgesehen sind. Dennoch finden sich hier zentrale Fragen zur Zufriedenheit mit den organisatorischen Rahmenbedingungen, weswegen eine Analyse der Ergebnisse im Jahresvergleich auch hier sinnvoll ist.

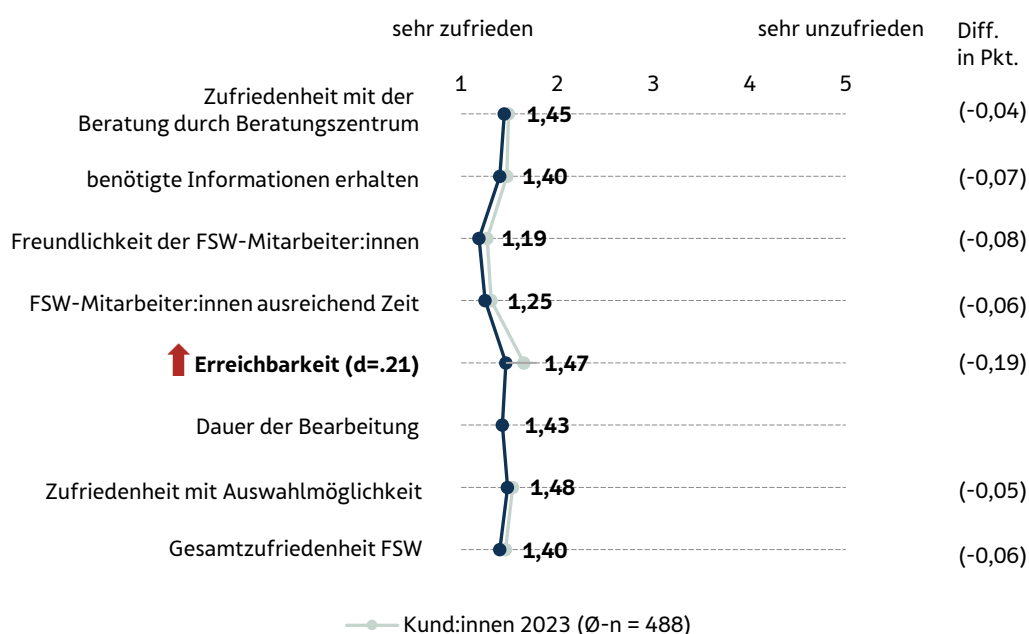


Abbildung 15: Einzelfragen zur Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (Kund:innen)

Hohe Zufriedenheitswerte kann der Fonds Soziales Wien verzeichnen. Die Kund:innen sind sehr zufrieden mit der Beratung durch das Beratungszentrum. Sie geben an, dass sie die benötigten Informationen erhalten haben und dass sich die Mitarbeiter:innen ausreichend Zeit genommen haben. Besonders hervorgehoben wird zudem die Freundlichkeit der FSW-Mitarbeiter:innen. Die Dauer der Beratung ist für die Kund:innen ebenfalls sehr zufriedenstellend. Die Kund:innen haben das Gefühl, dass sie genug Auswahlmöglichkeiten zwischen den verschiedenen Tageszentren haben.

Eine signifikante und bedeutsame ( $d = .21$ ) Verbesserung gibt es im Jahresvergleich hinsichtlich der Erreichbarkeit der FSW-Mitarbeiter:innen. Hierbei zeigen sich die Kund:innen 2025 deutlich zufriedener als noch bei der Erhebung 2023. Insgesamt resultieren diese Ergebnisse in einer sehr hohen Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien.

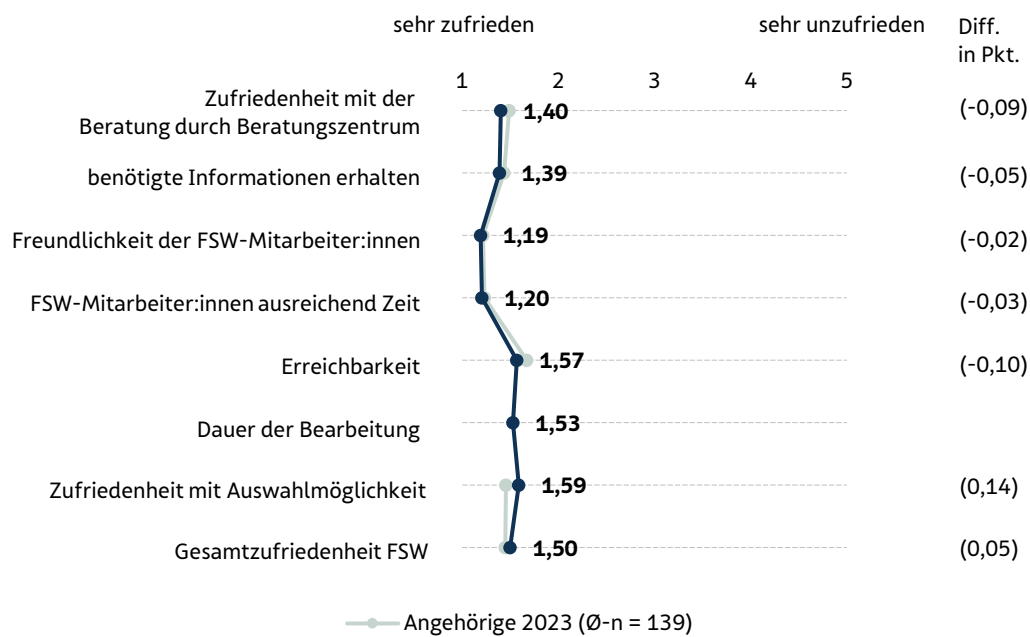


Abbildung 16: Einzelfragen zur Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (Angehörige)

Bei den Angehörigen gibt es im Jahresvergleich keine statistisch signifikanten oder bedeutsamen Veränderungen. Die Zufriedenheit mit dem FSW sowie mit den Mitarbeiter:innen ist auf einem ähnlichen Niveau wie bei den Kund:innen. Die Angehörigen sind sehr zufrieden mit der Beratung sowie damit, dass sie die benötigten Informationen erhalten haben. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter:innen sowie das Ausmaß an Zeit, das diese für die Beratung aufgewendet haben, werden am positivsten hervorgehoben. Die Erreichbarkeit, die Dauer der Bearbeitung und die Auswahlmöglichkeiten sind laut den Angehörigen ebenfalls sehr zufriedenstellend.

### 6.3. Regressionsanalyse

Wie einleitend erwähnt, zielt der vorliegende Bericht darauf ab, darzustellen, welche Faktoren mit der wahrgenommenen Lebensqualität und der allgemeinen Zufriedenheit mit den Tageszentren in Zusammenhang stehen. Im folgenden Abschnitt werden daher die Einflüsse der verschiedenen Indizes auf die Lebensqualität sowie in weiterer Folge auf die Zufriedenheit mit den Tageszentren untersucht. Dabei werden in beiden Fällen multiple lineare Regressionen verwendet. Die Analysen wurden dabei in SPSS, Version 30 durchgeführt.

#### 6.3.1. Lebensqualität

In diesem Modell wird die Lebensqualität als abhängige Variable angenommen und es werden die Einflüsse der unabhängigen Variablen „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“, „Zufriedenheit mit dem Essen“, „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ und „Wirkung der Pflege“ untersucht. Im ersten Schritt wird dies für die Kund:innen und danach für die Angehörigen durchgeführt.

##### Kund:innen

Abhängige Variable: Lebensqualität							
Koeffizienten	b	SE	$\beta$	T	p	95 % KI	
						UG	OG
(Konstante)	21,253	4,820		4,409	<.001	9,665	31,142
Wirkung der Pflege	0,089	0,022	0,122	4,065	<.001	0,043	0,139
Zufriedenheit mit dem Essen	0,120	0,024	0,143	5,062	<.001	0,071	0,17
Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	0,364	0,052	0,251	7,042	<.001	0,258	0,481
Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	0,003	0,059	0,002	0,048	.961	-0,116	0,139

Anmerkungen: n = 1278; R<sup>2</sup> = .167; korr. R<sup>2</sup> = .165; F(4, 1274) = 63,96; p < .001

Tabelle 8: Regressionstabelle Lebensqualität (Kund:innen)

Um die multiple lineare Regression zu berechnen, müssen zuerst die Voraussetzungen für diese Methode geprüft werden. Das Verhältnis der Variablen war nach visueller Inspektion des Streudiagramms nach LOESS-Glättung etwa linear. Zur Kompensation der Verletzung der Annahme der Homoskedastizität wurde Bootstrapping eingesetzt, um robustere Schätzungen der

Standardfehler zu erhalten. Die Durbin-Watson-Statistik liegt mit einem Wert von 2,002 nahe 2, wonach keine Autokorrelation in den Residuen vorliegt. Anhand der Kollinearitätsstatistik lassen sich auch keine Hinweise auf kritische Multikollinearität feststellen (Toleranz > 0,1, VIF < 5). Nach Betrachtung der Normalverteilungskurve sowie des P-P-Diagramms kann zudem eine annähernd normalverteilte Struktur der Residuen angenommen werden.

Das Regressionsmodell ist signifikant ( $F(4, 1274) = 63,96, p < .001$ ) und erklärt 16,5% der Varianz der abhängigen Variable ( $R^2 = .167$ , korrigiertes  $R^2 = .165$ ). Die Analyse der standardisierten Regressionskoeffizienten ( $\beta$ ) zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum den stärksten Einfluss auf die Lebensqualität der Kund:innen hat ( $\beta = .251, p < .001$ ). Das Essen ( $\beta = .143, p < .001$ ) sowie die Wirkung der Pflege ( $\beta = .122, p < .001$ ) haben einen signifikanten Einfluss auf die Lebensqualität. Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen hat keinen statistisch signifikanten Einfluss auf die Lebensqualität ( $p = .961$ ).

### Angehörige

Abhängige Variable: Lebensqualität							
Koeffizienten	b	SE	$\beta$	T	p	95 % KI	
						UG	OG
(Konstante)	43,089	7,579		5,685	<.001	30,01	56,307
Wirkung der Pflege	0,430	0,060	0,540	7,220	<.001	0,285	0,546
Zufriedenheit mit dem Tageszentrum	0,012	0,093	0,011	0,134	.894	-0,194	0,267
Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	-0,067	0,106	-0,051	-0,634	.526	-0,304	0,128

Anmerkungen:  $n = 207$ ;  $R^2 = ,273$ ; korr.  $R^2 = ,262$ ;  $F(3, 204) = 25,54$ ;  $p < .001$

Tabelle 9: Regressionstabelle Lebensqualität (Angehörige)

Da bei den Angehörigen der Index „Zufriedenheit mit dem Essen“ nicht gebildet wurde, werden als unabhängige Variablen die Indizes „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ und „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“ angenommen.

Auch hier wurden die Voraussetzungen vor der Berechnung des Regressionsmodells überprüft. Ähnlich wie bei den Kund:innen zeigt das Streudiagramm der standardisierten Residuen nach LOESS-Glättung eine annähernd lineare Verteilung. Obwohl nach visueller Inspektion die Homoskedastizität als erfüllt angesehen werden kann, wird auch hier Bootstrapping durchgeführt, um eine einheitliche Methode bei beiden Gruppen sicherzustellen. Die Durbin-Watson-Statistik liegt

mit 1,875 nahe dem Wert 2, wodurch eine Autokorrelation ausgeschlossen werden kann. Die Toleranzwerte liegen bei allen Variablen über 0,1 und die VIF-Werte unter 5, wodurch es keine Hinweise auf Multikollinearität gibt.

Das Regressionsmodell ist ebenfalls signifikant ( $F(3, 204) = 25,54, p < .001$ ) und erklärt 26,2% der Varianz der abhängigen Variable ( $R^2 = .273$ , korrigiertes  $R^2 = .262$ ). Dabei zeigt sich, dass die Wirkung der Pflege für die Angehörigen der zentrale Einflussfaktor auf die Lebensqualität ist ( $\beta = .540, p = < .001$ ). Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen ( $p = .526$ ) sowie die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum ( $p = .894$ ) erwiesen sich als keine signifikanten Prädiktoren.

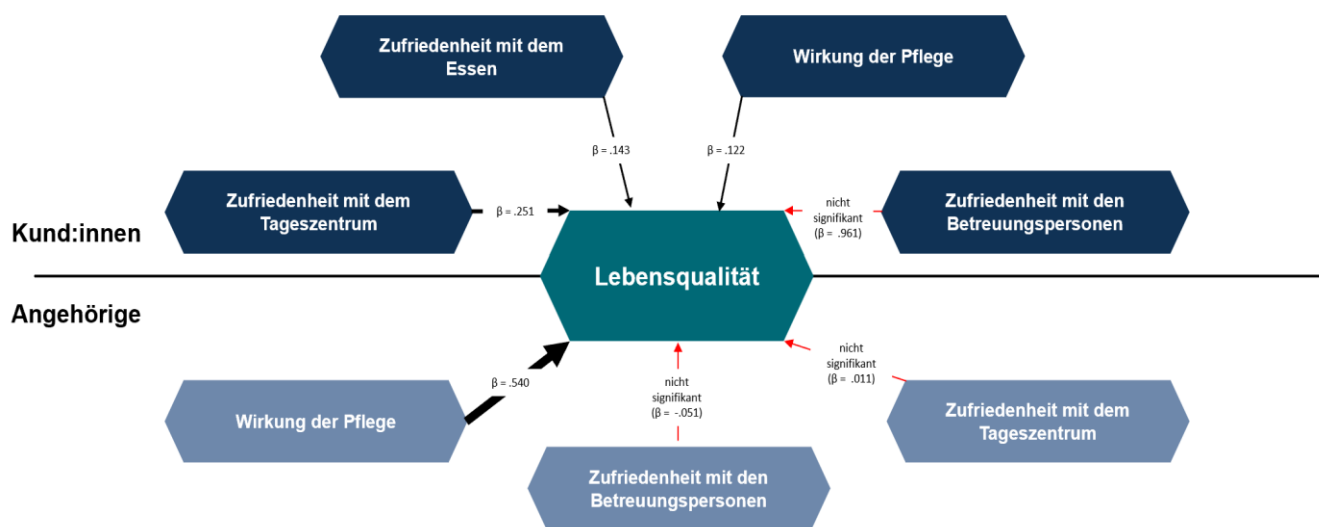


Abbildung 17: Regressionsmodell zur Lebensqualität

### 6.3.2. Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

In einem zweiten Modell wird die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum als abhängige Variable angenommen, während die Lebensqualität neben den bisherigen Indizes ebenfalls als unabhängige Variable dient.

#### Kund:innen

Abhängige Variable: Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

Koeffizienten	b	SE	$\beta$	T	p	95 % KI	
						UG	OG
(Konstante)	15,778	2,541		6,209	<.001	7,723	23,863
Wirkung der Pflege	0,172	0,011	0,340	16,045	<.001	0,136	0,210

Zufriedenheit mit dem Essen	0,100	0,012	0,173	8,096	<.001	0,067	0,134
Lebensqualität	0,103	0,015	0,149	7,042	<.001	0,070	0,136
Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	0,480	0,028	0,367	17,071	<.001	0,384	0,575

Anmerkungen: n = 1278; R<sup>2</sup> = .506; korr. R<sup>2</sup> = .505; F(4, 1274) = 326,56; p < .001

Table 10: Regressionstabelle Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen)

Nach visueller Inspektion der Streudiagramme mit LOESS-Glättung zeigte sich ein annähernd linearer Zusammenhang zwischen den Variablen. Die Verletzung der Homoskedastizitätsannahme wird wiederum durch Bootstrapping kompensiert. Die Prüfung auf Multikollinearität ergab keine kritischen Hinweise auf starke Überschneidungen zwischen den Prädiktoren (alle VIF < 5, Toleranzen > 0,1). Die Durbin-Watson-Statistik liegt mit 2,027 nahe dem Wert 2, wodurch eine Autokorrelation ausgeschlossen werden kann. Die Verteilung der standardisierten Residuen wurde auch hier mittels Histogramm überprüft. Die Verteilung zeigte eine annähernd glockenförmige Form. Die Normalverteilungsannahme kann daher als erfüllt angesehen werden.

Die multiple lineare Regression zur Vorhersage der Zufriedenheit mit dem Tageszentrum durch die Prädiktoren „Zufriedenheit mit dem Essen“, „Lebensqualität“, „Wirkung der Pflege“ und Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen war hochsignifikant, F(4, 1274) = 326,56, p < .001. Das Modell erklärte 50,5% der Varianz in der abhängigen Variable (R<sup>2</sup> = .506, korrigiertes R<sup>2</sup> = .505). Die Beta-Koeffizienten zeigten, dass die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen ( $\beta = .367$ , p < .001) und die Wirkung der Pflege ( $\beta = .340$ , p < .001) die stärksten Einflüsse auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum haben. Auch die Zufriedenheit mit dem Essen ( $\beta = .173$ , p < .001) und die wahrgenommene Lebensqualität ( $\beta = .149$ , p < .001) haben Einfluss.

### Angehörige

Abhängige Variable: Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

Koeffizienten	b	SE	$\beta$	T	p	95 % KI	
						UG	OG
(Konstante)	15,129	6,040		2,505	.013	3,492	27,395
Wirkung der Pflege	0,243	0,047	0,334	5,153	<.001	0,143	0,358
Lebensqualität	0,007	0,053	0,008	0,134	.894	-0,120	0,128

Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	0,584	0,069	0,482	8,498	<.001	0,440	0,718
--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Anmerkungen: n = 207; R<sup>2</sup> = .510; korr. R<sup>2</sup> = .503; F(3, 204) = 70,71; p < .001

Tabelle 11: Regressionstabelle Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige)

Bei den Angehörigen gibt es analog zum ersten Modell wiederum drei Prädiktoren: die Wirkung der Pflege, die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen sowie die Lebensqualität. Die Linearitätsannahme konnte visuell bestätigt werden. Eine Verletzung der Homoskedastizität wurde wiederum durch Bootstrapping kompensiert. Sowohl das Histogramm der standardisierten Residuen als auch das P-P-Diagramm weisen auf eine Erfüllung der Normalverteilungsannahme hin. Auch Multikollinearität lässt sich mit VIF-Werten unter 5 sowie Toleranzwerten über 0,2 nicht feststellen. Der Durbin-Watson-Wert lag bei 2,178 und zeigt somit keine Hinweise auf Autokorrelation der Residuen. Das Regressionsmodell war statistisch signifikant, F(3, 204) = 70,71, p < .001, und erklärte 50,3% der Varianz der Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (R<sup>2</sup> = .510, korrigiertes R<sup>2</sup> = .503). Dabei sind die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen ( $\beta = .482$ , p < .001) sowie die Wirkung der Pflege ( $\beta = .334$ , p < .001) die zentralen Einflussfaktoren. Die Lebensqualität ist kein signifikanter Prädiktor (p = .894).

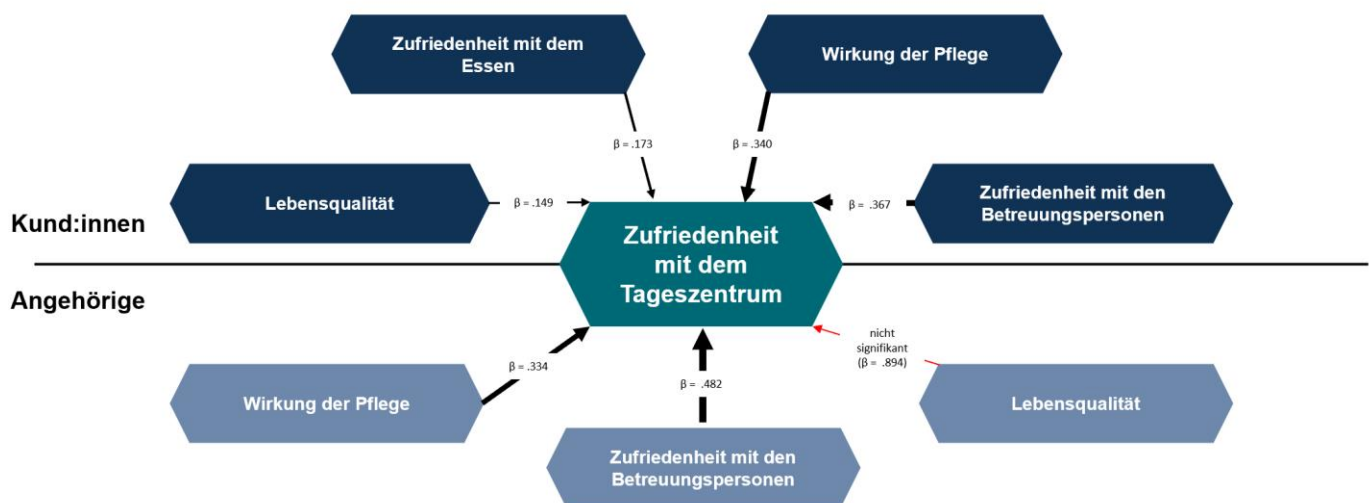


Abbildung 18: Regressionsmodell zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum

## 6.4. Net Promoter Score

Der Net Promoter Score (NPS) ist ein Instrument, um die Kund:innenzufriedenheit und Loyalität zu messen. Er basiert auf der Frage: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser(e) Unternehmen/Produkt/Dienstleistung einem:einer Freund:in/Kolleg:in weiterempfehlen?“ Die

Antwort erfolgt auf einer Skala von 0 bis 10, wobei die Antworten 9 oder 10 als „Promotor:innen“ gelten, die das Unternehmen aktiv unterstützen. Antworten von 0 bis 6 klassifizieren Kund:innen als „Detraktor:innen“. Die Antworten 7 und 8 werden als „Passive“ bezeichnet. Der NPS wird als Differenz zwischen dem Prozentsatz der Promotor:innen und dem Prozentsatz der Detraktor:innen berechnet und kann Werte zwischen -100 und +100 annehmen. Je höher der NPS-Score, desto wahrscheinlicher ist es, dass die Kund:innen die Einrichtung weiterempfehlen (= starke Bindung, hohe Zufriedenheit und Loyalität). Werte über 0 sind gut, alles über 50 ist hervorragend.

Bei der vorliegenden Befragung wurde die Frage zur Weiterempfehlung zweimal abgefragt. Zum einen wurden die Kund:innen und Angehörigen gefragt, wie wahrscheinlich sie das jeweilige Tageszentrum weiterempfehlen würden (Frage B24 bei den Kund:innen und Frage B21 bei den Angehörigen). Zum anderen sollten die Befragten Auskunft darüber geben, wie wahrscheinlich es ist, dass sie den Fonds Soziales Wien als Rahmenorganisation weiterempfehlen (Frage H10 bei den Kund:innen und bei den Angehörigen). In den folgenden Abschnitten werden die jeweiligen Ergebnisse auf Gesamtebene sowie auf Ebene der Leistungsarten dargestellt.

### 6.4.1. Weiterempfehlung Tageszentrum

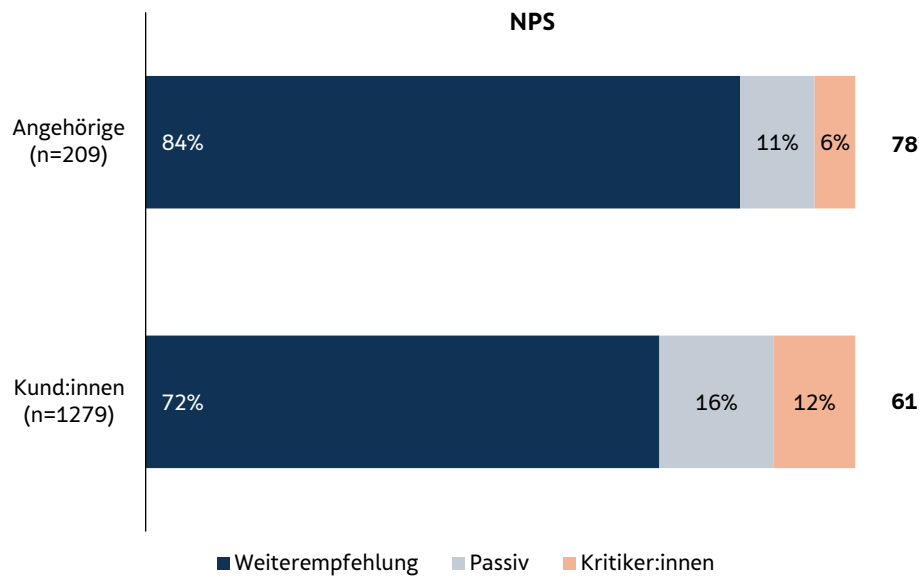


Abbildung 19: Net Promoter Score – Tageszentrum (gesamt)

Mit einem Wert von 78 bei den Angehörigen und mit 61 bei den Kund:innen liegt die jeweilige Weiterempfehlungsabsicht in einem hervorragenden Bereich. 84 % der Angehörigen und 72 % der Kund:innen würden ihr jeweiliges Tageszentrum wahrscheinlich Freund:innen oder Bekannten weiterempfehlen. Der Unterschied zwischen den Kund:innen und den Angehörigen ist vor allem auf einen größeren Anteil an Kritiker:innen, der bei den Kund:innen doppelt so hoch ist, zurückzuführen. Im Jahresvergleich ist der NPS bei den Angehörigen stabil geblieben, während er bei den Kund:innen etwas gesunken ist (2023: 67).

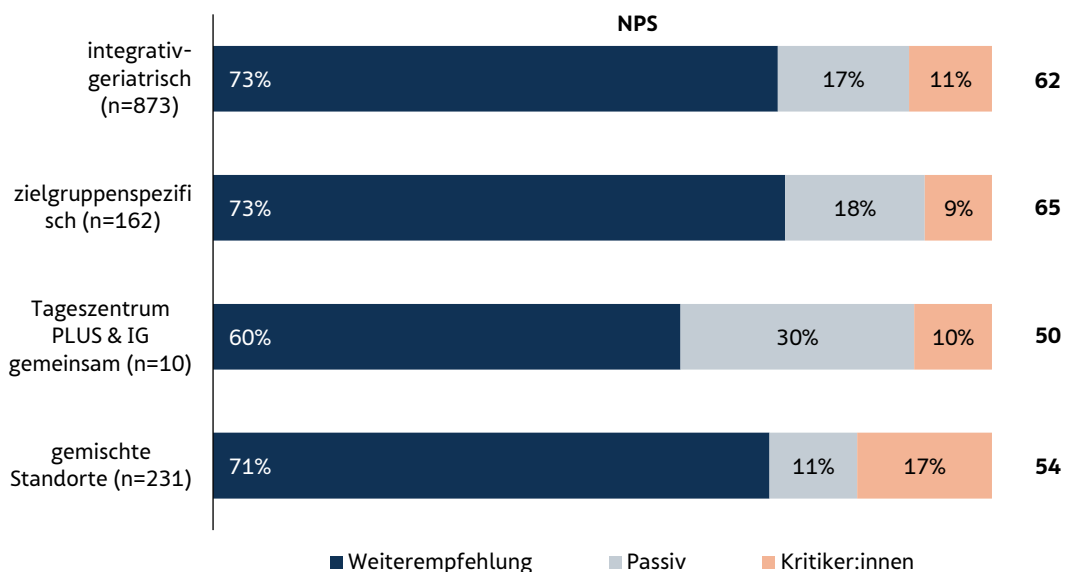


Abbildung 20: Net Promoter Score – Tageszentrum nach Leistungsarten (Kund:innen)

Auf Ebene der Leistungsarten zeigt sich, dass die Weiterempfehlungsabsicht bei der Leistung „integrativ-geriatrisch“ (62) und bei der Leistung „zielgruppenspezifisch“ am höchsten ist. Etwas niedriger ist der NPS bei der Leistung „Tageszentrum PLUS & IG gemeinsam“, wobei hier auf die geringe Stichprobe hingewiesen werden muss. Bei den anderen Leistungsarten ist der Anteil derjenigen, die ihr Tageszentrum aktiv weiterempfehlen würden, ähnlich hoch. Bei der Leistungsart „gemischte Standorte“ ist der Anteil der Kritiker:innen etwas höher als bei den anderen Leistungsarten, wodurch es zu einem niedrigeren Net Promoter Score kommt.

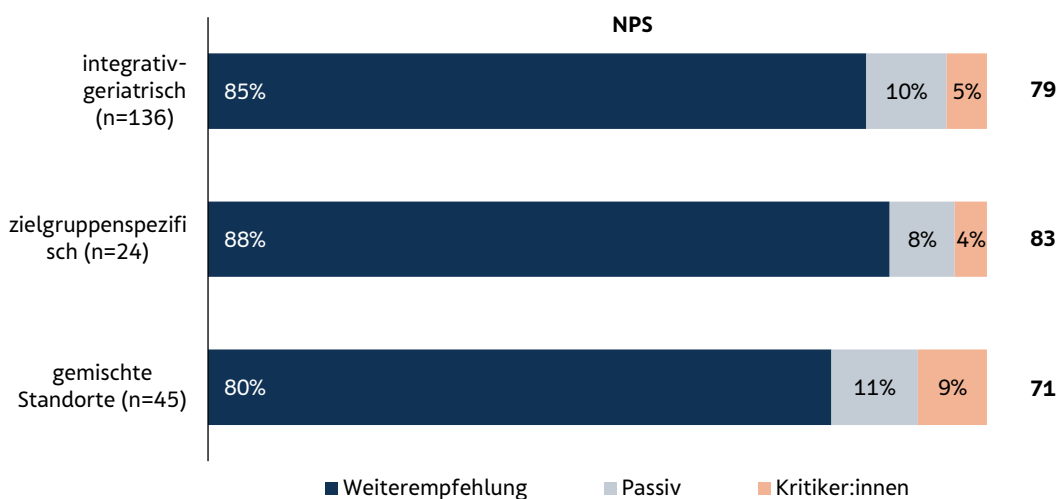


Abbildung 21: Net Promoter Score – Tageszentrum nach Leistungsarten (Angehörige)

Der Anteil der Angehörigen, die das jeweilige Tageszentrum aktiv weiterempfehlen würden, liegt bei allen Leistungsarten bei mindestens 80 %. Der geringe Anteil an Kritiker:innen führt dazu, dass die Net Promoter Scores bei allen dargestellten Leistungsarten in einem hervorragenden Bereich liegen. Bei der Leistungsart „Tageszentrum PLUS & IG gemeinsam“ gab es bei den Angehörigen keinen Rücklauf, daher wird diese Leistungsart nicht dargestellt.

## 6.4.2. Weiterempfehlung Fonds Soziales Wien

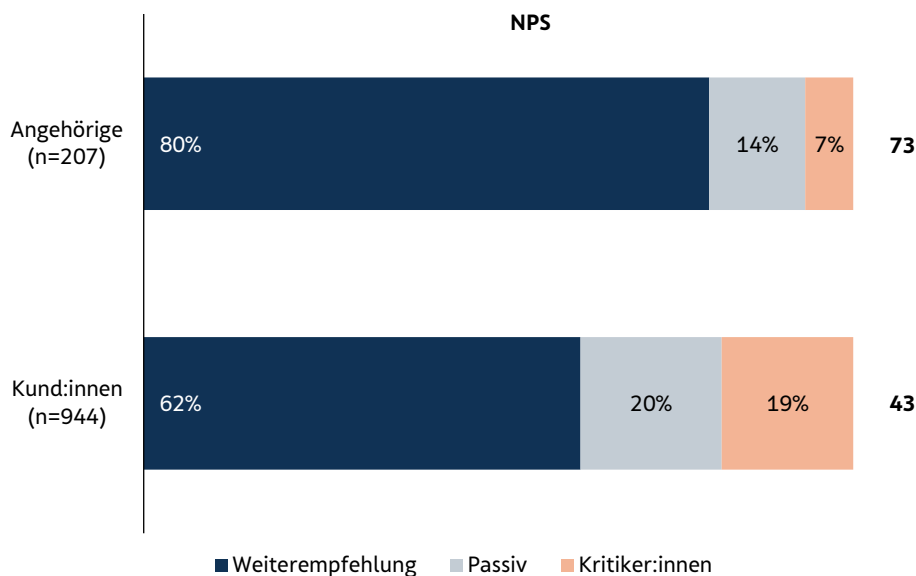


Abbildung 22: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien

Mit Blick auf den Fonds Soziales Wien zeigen sich deutlichere Unterschiede als bei den Tageszentren. Mit einem NPS von 73 verzeichnet der FSW bei den Angehörigen einen hervorragenden Net Promoter Score, wobei 80 % der Befragten den FSW aktiv weiterempfehlen würden. Bei den Kund:innen liegt der NPS mit 43 zwar auf einem niedrigeren, aber dennoch sehr guten Niveau. Besonders der Anteil der Kritiker:innen ist mehr als doppelt so hoch wie bei den Angehörigen. Im Jahresvergleich zeigen sich nur geringfügige Veränderungen (Kund:innen 2023: 41, Angehörige 2023: 69).

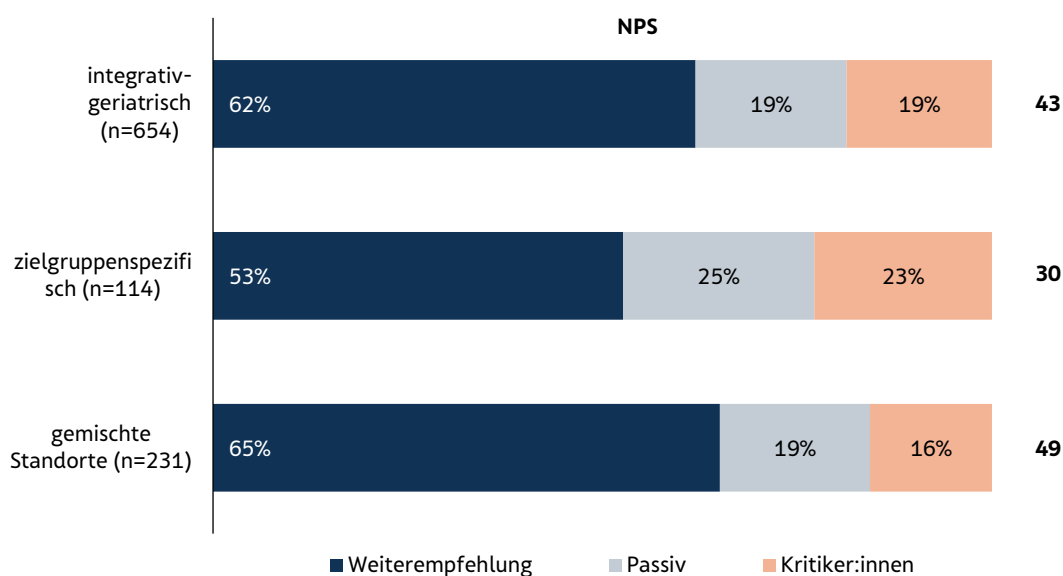


Abbildung 23: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien nach Leistungsarten (Kund:innen)

Am höchsten ist der NPS auf Ebene der Leistungsarten bei den Kund:innen der Leistung „gemischte Standorte“, während er bei der Leistung „zielgruppenspezifisch“ am niedrigsten ist. Der Anteil der Personen, die den FSW aktiv weiterempfehlen würden, liegt bei jeder Leistungsart über 50 % und der Top-Wert liegt bei 65 %.

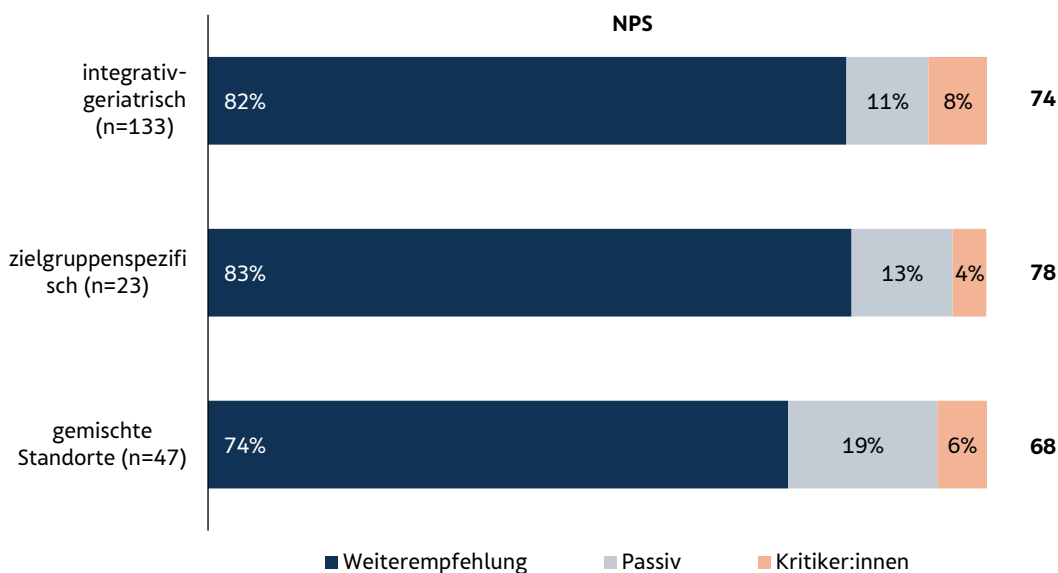


Abbildung 24: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien nach Leistungsarten (Angehörige)

Während die Leistungsart „gemischte Standorte“ bei den Kund:innen den höchsten NPS erreicht, ist er bei den Angehörigen hier am niedrigsten. Mit einem NPS von 68 ist das Ergebnis für den Fonds Soziales Wien aber auch hier hervorragend. Der höchste Wert ist unter den Angehörigen der Leistungsart „zielgruppenspezifisch“ zu finden, mit einem Wert von 78.

## 6.5. Genderanalyse

Im folgenden Abschnitt werden Analysen mittels t-Test bei unabhängigen Stichproben in Bezug auf das von den Kund:innen und Angehörigen im Fragebogen angegebene Geschlecht durchgeführt. Diese Analysen werden sowohl bei den Einzelfragen als auch bei den Indizes durchgeführt. Das Signifikanzniveau beträgt  $\alpha = 0,05$ . Da die Stichprobengröße bei den Antwortoptionen „divers/inter/offen“ und „Kein Eintrag im Personenstandsregister“ bei den Angehörigen zu gering ist, werden diese bei der Analyse nicht berücksichtigt. Die Fragenummern sind in Klammer angeführt. Des Weiteren wird die Effektstärke nach Cohen (1988) bei signifikanten und bedeutsamen Unterschieden (Effektstärke größer oder gleich 0,2) in Klammer angeführt.

### 6.5.1. Kund:innen

Frauen stimmen signifikant eher zu, dass ihre Fähigkeiten, den Alltag zu bewältigen, durch den Besuch im Tageszentrum signifikant gestärkt werden (Frage B01,  $d = .22$ ). Zudem fühlen sie sich durch das Tageszentrum weniger allein (Frage B07,  $d = .30$ ). Insgesamt war für sie die Entscheidung für das Tageszentrum häufiger eine sehr gute (Frage B08). Hinsichtlich der Tageszentren selbst zeigen sich Frauen zufriedener mit den Möglichkeiten zur Gesundheitsförderung (Frage B12), mit den Aktivitäten im Tageszentrum (Frage B13,  $d = .23$ ) und mit den Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen (Frage B15). Auch mit den Pflegeleistungen (Frage B16,  $d = .25$ ) sowie mit den Öffnungszeiten (Frage B22,  $d = .23$ ) sind sie im Mittel zufriedener als die Männer. Dies führt insgesamt zu einer höheren Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum (Frage B23,  $d = .21$ ).

Die Beantwortung von Fragen durch die Betreuungspersonen wird von Frauen als verständlicher bewertet als von Männern (Frage C03,  $d = .22$ ).

Frauen berichten häufiger von Schmerzen als Männer (Frage F03,  $d = .24$ ) und nehmen diese auch stärker wahr (Frage F04). Gleichzeitig fühlen sie sich häufiger einsam (Frage F13,  $d = .20$ ), finden aber eher Gefallen an den angebotenen Beschäftigungen (Frage F23,  $d = .25$ ) und den selbstgewählten Aktivitäten (Frage F24,  $d = .21$ ) im Tageszentrum und beschäftigen sich lieber in der Gruppe (Frage F26,  $d = .32$ ). Männer benutzen häufiger das Internet (Frage G01,  $|d| = .33$ ).

Bei den Indizes zeigen Frauen signifikant höhere Werte bei den Themen „Zufriedenheit mit dem Tageszentrum“ ( $|d| = .28$ ) und „Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen“ ( $|d| = .21$ ).

## 6.5.2. Angehörige

Frauen stimmen signifikant häufiger zu, dass die Betreuungspersonen auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen eingehen (Frage C02,  $d = .35$ ).

## 6.6. Analyse nach Geburtsland

In diesem Kapitel werden Analysen mittels t-Test in Bezug auf das Geburtsland der Kund:innen und der Angehörigen durchgeführt. Dazu wurden Personen, die in einem anderen Land als Österreich geboren wurden, zu einer Gruppe zusammengefasst. Diese Analysen werden sowohl bei den Einzelfragen als auch bei den Indizes durchgeführt. Das Signifikanzniveau beträgt  $\alpha = 0,05$ . Die Fragennummern sind in Klammer angeführt. Des Weiteren wird auch die Effektstärke nach Cohen (1988) bei signifikanten und bedeutsamen Unterschieden (Effektstärke größer oder gleich 0,2) in Klammer angeführt.

### 6.6.1. Kund:innen

Personen, die im Ausland geboren wurden, sind zufriedener mit den Aktivitäten außer Haus (Frage B14,  $d = .34$ ) und mit den Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen (Frage B15,  $d = .20$ ).

Sie haben zudem ein größeres Vertrauen in das soziale Netz in Wien (Frage F18,  $d = .23$ ) und stimmen eher zu, dass der Fonds Soziales Wien zur sozialen Sicherheit beiträgt (Frage F19,  $d = .20$ ). Wien ist für sie eine lebenswertere Stadt als für Personen, die in Österreich geboren wurden (Frage F20,  $d = .24$ ).

Im Ausland geborene Kund:innen sind zudem signifikant zufriedener mit dem Fonds Soziales Wien (Frage H09,  $d = .23$ ).

Kund:innen, die im Ausland geboren wurden, zeigen signifikant bessere Werte beim Index „Wirkung der Pflege“ ( $|d| = .21$ ).

### 6.6.2. Angehörige

Angehörige, die im Ausland geboren wurden, sind signifikant zufriedener mit den Öffnungszeiten als Personen, die in Österreich geboren wurden (Frage B18,  $d = .39$ ).

Es zeigten sich keine signifikanten Unterschiede bei den Indizes.

## 7. Diskussion

### 7.1. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die im vorliegenden Bericht durchgeführten Regressionsanalysen bestätigen die zentrale Bedeutung der Tageszentren des Fonds Soziales Wien für die Kund:innen und die Angehörigen. Es zeigen sich jedoch unterschiedliche Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster zwischen den beiden Gruppen, die im folgenden Abschnitt diskutiert werden.

#### 7.1.1. Zentrale Einflussfaktoren auf die Lebensqualität

Für die Kund:innen erweist sich die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum insgesamt als der zentrale Einflussfaktor auf die Lebensqualität. Vor dem Hintergrund der Indexzusammensetzung ist dieses Ergebnis nachvollziehbar, da der Lebensqualitätsindex zahlreiche Aspekte umfasst, die unmittelbar durch den Besuch eines Tageszentrums beeinflusst werden können. Dazu zählen unter anderem Mobilität, die Selbstständigkeit im Alltag, die subjektive Lebensqualität, soziale Kontakte, Sicherheit sowie die Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten.

Die Zufriedenheit mit dem Essen stellt einen weiteren signifikanten Einflussfaktor dar. Da dieser Index Aspekte wie Geschmack, Temperatur, Abwechslung und Portionsgröße beinhaltet, spiegelt er grundlegende alltagsbezogene Bedürfnisse wider, die für Menschen eine hohe Bedeutung haben. Mahlzeiten sind nicht nur ein zentraler Bestandteil der täglichen Versorgung, sondern auch ein wichtiges soziales und strukturierendes Element des Tagesablaufs.

Auch die Wirkung der Pflege hat einen signifikanten Einfluss auf die Lebensqualität der Kund:innen. Der entsprechende Index umfasst Aspekte wie die Stärkung von Fähigkeiten, den Alltag zu bewältigen, die Förderung der Selbstständigkeit, die Stabilisierung von Gesundheit und Wohlbefinden sowie die Reduktion von Einsamkeit. Diese Dimensionen überschneiden sich inhaltlich mit einigen Komponenten der Lebensqualität, was den positiven Zusammenhang plausibel erklärt.

Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen zeigt hingegen keinen direkten Einfluss auf die Lebensqualität. Dies kann darin begründet liegen, dass die Beziehung zu den Betreuungspersonen von den Kund:innen weniger als eigenständiger Faktor wahrgenommen wird, sondern eher als Teil des Gesamterlebnisses im Tageszentrum.

Bei den Angehörigen stellt die Wirkung der Pflege den mit Abstand wichtigsten Einflussfaktor auf die Lebensqualität dar. Dies ist vor dem Hintergrund der Indexzusammensetzung besonders deutlich, da dieser Index bei den Angehörigen noch stärker auf entlastende und stabilisierende Effekte ausgerichtet ist, die sich auf die eigene Person beziehen. Er umfasst unter anderem die wahrgenommene Verbesserung oder Stabilisierung des Wohlbefindens der Angehörigen, die Möglichkeit eines selbstbestimmteren Lebens sowie die subjektiv empfundene Entlastung der Angehörigen selbst.

Die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen sowie die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum insgesamt haben keinen signifikanten Einfluss auf die Lebensqualität der Angehörigen. Dies deutet darauf hin, dass Angehörige ihre eigene Lebensqualität weniger anhand der konkreten Ausgestaltung oder Atmosphäre des Angebots bewerten, sondern primär danach, ob die Pflege wirksam ist und ihre eigene Belastung reduziert wird.

### **7.1.2. Zentrale Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum**

In Bezug auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum zeigen sich bei den Kund:innen mehrere zentrale Einflussfaktoren: Besonders stark wirkt die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen. Der entsprechende Index umfasst Aspekte wie Freundlichkeit, Einfühlungsvermögen, Verständlichkeit der Beantwortung von Fragen sowie ausreichend Zeit für die Individuen. Diese Merkmale prägen maßgeblich die tägliche Erfahrung im Tageszentrum und beeinflussen damit die Gesamtbewertung des Angebots.

Ebenfalls von zentraler Bedeutung ist die Wirkung der Pflege. Da dieser Index bei den Kund:innen Aspekte wie Selbstständigkeit, Wohlbefinden, gesundheitliche Stabilisierung und soziale Einbindung umfasst, spiegelt er wider, inwieweit die Tageszentren als unterstützend und aktivierend erlebt werden. Eine positive Wahrnehmung dieser Effekte geht entsprechend mit einer höheren Zufriedenheit mit dem Tageszentrum einher.

Auch die Zufriedenheit mit dem Essen stellt einen relevanten Einflussfaktor dar. Die Bedeutung dieses Ergebnisses unterstreicht, dass scheinbar alltägliche Leistungen wie die Verpflegung einen wesentlichen Beitrag zur Gesamtzufriedenheit leisten und als Qualitätsmerkmal wahrgenommen werden.

Die Lebensqualität wirkt ebenfalls signifikant, wenn auch schwächer, auf die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum. Dies deutet darauf hin, dass Kund:innen das Angebot positiver bewerten,

wenn sie ihre eigene Lebenssituation insgesamt als gut empfinden – wobei diese Bewertung in engem Zusammenhang mit den im Tageszentrum erlebten Leistungen steht.

Auch bei den Angehörigen zeigen sich zwei klare zentrale Einflussfaktoren für die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum: die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen und die Wirkung der Pflege. Angehörige bewerten das Tageszentrum demnach vor allem danach, wie professionell, zugewandt und verlässlich sich das Betreuungspersonal verhält und ob die Besuche als wirksam und entlastend erlebt werden.

Die Lebensqualität der Angehörigen erweist sich hingegen nicht als signifikanter Prädiktor der Zufriedenheit mit dem Tageszentrum. Dies unterstreicht erneut, dass Angehörige das Angebot vorrangig leistungs- und qualitätsorientiert bewerten und dies unabhängig von ihrer eigenen subjektiven Lebenssituation erfolgt.

## **7.2. Implikationen und Limitationen**

### **7.2.1. Implikationen**

Die vorliegenden Regressionsanalysen zeigen, dass die Zufriedenheit mit den Tageszentren und die wahrgenommene Lebensqualität nicht von einzelnen Faktoren abhängen, sondern aus dem Zusammenspiel mehrerer Aspekte resultieren. Gleichzeitig lassen sich zentrale Einflussfaktoren identifizieren, an denen mögliche Weiterentwicklungen ansetzen können.

Die Wirkung der Pflege erweist sich sowohl aus Sicht der Kund:innen als auch der Angehörigen als ein zentraler Einflussfaktor – insbesondere für die Lebensqualität der Angehörigen sowie für die Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum. Dies verdeutlicht, dass pflegerische Leistungen nicht nur hinsichtlich ihres Umfangs, sondern vor allem in Bezug auf ihre wahrgenommene Wirksamkeit von Bedeutung sind. Aspekte wie die Stabilisierung des gesundheitlichen Zustands, die Förderung von Selbstständigkeit, die Reduktion von Einsamkeit bei den Kund:innen sowie die Möglichkeit, einen Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus hinauszuzögern, tragen wesentlich zur positiven Bewertung der Tageszentren bei. Weiterentwicklungen könnten daher insbesondere dort ansetzen, wo diese Wirkungen gezielt gestärkt und für Kund:innen und Angehörige besser sichtbar gemacht werden.

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen ein zentraler Einflussfaktor für die Gesamtzufriedenheit mit dem Tageszentrum ist. Freundlichkeit, ausreichend Zeit, die verständliche Beantwortung von Fragen und das Eingehen auf individuelle

Bedürfnisse prägen maßgeblich die Wahrnehmung der Tageszentren. Maßnahmen zur Weiterentwicklung sollten daher insbesondere die Rahmenbedingungen für eine personenzentrierte Betreuung berücksichtigen. Dazu zählen neben fachlicher Qualifikation auch ausreichende personelle Ressourcen, um Beziehungsgestaltung und individuelle Betreuung im Tageszentrum sicherzustellen.

Für die Lebensqualität der Kund:innen zeigt sich, dass diese in hohem Maß mit der allgemeinen Zufriedenheit mit dem Tageszentrum zusammenhängt. Da der Lebensqualitätsindex neben gesundheitlichen Aspekten auch soziale Beziehungen, Sicherheit und sinnvolle Tätigkeiten umfasst, wird deutlich, dass Tageszentren hier einen wichtigen Beitrag leisten können. Zwar sind zentrale Dimensionen der Lebensqualität – etwa körperliche Gesundheit oder Mobilität – nur eingeschränkt beeinflussbar, dennoch liegen Gestaltungsspielräume insbesondere in den Bereichen Tagesstruktur, Aktivierung, soziale Kontakte und Sicherheit. Weiterentwicklungen könnten daher verstärkt bei der Ausgestaltung sinnvoller Tätigkeiten, bei aktivierenden Angeboten sowie beim sozialen Miteinander ansetzen.

Auch alltagsnahe Leistungen wie das Essensangebot zeigen einen signifikanten Einfluss auf Lebensqualität und Zufriedenheit der Kund:innen. Aspekte wie Geschmack, Abwechslung, Portionsgröße und Temperatur spielen eine zentrale Rolle und wurden von den Kund:innen bereits in früheren Befragungen als wichtiges Thema benannt. Die Ergebnisse unterstreichen, dass Verbesserungen in diesen Bereichen einen niederschweligen, aber wirksamen Ansatzpunkt zur Steigerung der Zufriedenheit darstellen.

### **7.2.2. Limitationen**

Trotz der Ergebnisse sind bei deren Interpretation mehrere Limitationen zu berücksichtigen. Die vorliegende Befragung basiert auf Selbstberichten der Kund:innen und Angehörigen. Ein Teil der Kund:innen erhielt Unterstützung beim Ausfüllen des Fragebogens durch Betreuungspersonal. Dadurch kann ein gewisses Maß an sozialer Erwünschtheit im Antwortverhalten nicht ausgeschlossen werden. Auch kontextuelle Einflüsse – etwa personelle Veränderungen oder organisatorische Anpassungen in den Tageszentren – könnten die Bewertungen beeinflusst haben.

Wie bereits im Abschnitt zur internen Validität dargestellt, handelt es sich bei der Befragung um ein Querschnittsdesign. Zwar liegen Vergleichsdaten aus früheren Erhebungen vor, diese sind jedoch nicht auf Personenebene verknüpft. Aussagen über individuelle Veränderungen oder kausale Entwicklungen sind daher nicht möglich. Auch signifikante Zusammenhänge in den

Regressionsanalysen sind als korrelative Befunde zu interpretieren und erlauben keine Rückschlüsse auf Ursache-Wirkungs-Beziehungen.

Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Stichprobe die Grundgesamtheit nicht in allen Merkmalen vollständig abbildet. Während Geschlechter- und Altersverteilung weitgehend mit der Grundgesamtheit übereinstimmen, zeigen sich insbesondere bei der Verteilung der Pflegegeldstufen Abweichungen. Personen mit niedrigem bis mittlerem Pflegebedarf sind in der Stichprobe überrepräsentiert, während Kund:innen mit hohem Pflegebedarf – insbesondere in den höchsten Pflegegeldstufen – unterrepräsentiert sind. Auf eine Gewichtung der Daten wurde bewusst verzichtet, um Verzerrungen durch geringe Rückläufe einzelner Tageszentren zu vermeiden. Die Ergebnisse sind daher als indikativ zu verstehen und erlauben keine uneingeschränkte Generalisierung.

Schließlich ist davon auszugehen, dass insbesondere Personen mit höheren Pflegebedarfen oder stärkeren kognitiven Einschränkungen an der Befragung nur eingeschränkt teilnehmen konnten. Dies kann dazu führen, dass bestimmte Perspektiven unterrepräsentiert sind und die Ergebnisse tendenziell die Sichtweise jener Personen widerspiegeln, die vergleichsweise stabiler und kommunikationsfähiger sind.

## 8. Literaturverzeichnis

- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) (Hrsg.) (2024). *Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2023*. Verfügbar unter [https://www.google.com/search?q=%C3%96sterreichischerPflegevorsorgebericht2023&oq=%C3%96sterreichischerPflegevorsorgebericht2023&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYO TIJCAEQABgNGIAEMgcIAhAAGO8FMgoIAxAGKIEGikFMgoIBBAAGKIEGikFMgcIBRAAGO8 FMgoIBhAAGIAEGKIE0gEHMzY1ajBqN6gCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=%C3%96sterreichischerPflegevorsorgebericht2023&oq=%C3%96sterreichischerPflegevorsorgebericht2023&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYO TIJCAEQABgNGIAEMgcIAhAAGO8FMgoIAxAGKIEGikFMgoIBBAAGKIEGikFMgcIBRAAGO8 FMgoIBhAAGIAEGKIE0gEHMzY1ajBqN6gCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8) [abgerufen am 11.12.2025]
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) (Hrsg.) (2018). *Angehörigenpflege in Österreich – Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke*. Verfügbar unter [https://pflgewissenschaft.univie.ac.at/fileadmin/user\\_upload/i\\_pflgewissenschaft/Download\\_Projekte/Endbericht\\_Angehorigenpflege.pdf](https://pflgewissenschaft.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/i_pflgewissenschaft/Download_Projekte/Endbericht_Angehorigenpflege.pdf) [abgerufen am 11.12.2025]
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed). Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Fonds Soziales Wien (2024). *Pflege und Betreuungsdienste Fonds Soziales Wien*. Verfügbar unter [https://www.fsw.at/downloads/broschueren/pflege\\_betreuung/tageszentren-seniorinnen-wien-08-2024.pdf](https://www.fsw.at/downloads/broschueren/pflege_betreuung/tageszentren-seniorinnen-wien-08-2024.pdf) [abgerufen am 11.12.2025]
- Fonds Soziales Wien (2024). *Leistungsbericht 2024 Fonds Soziales Wien*. Verfügbar unter <https://www.fsw.at/downloads/ueber-den-FSW/zahlen-daten-fakten/unternehmensberichte/Leistungsbericht-2024-Band-1-Abbildungen.pdf> [abgerufen 05.02.2026]
- Fonseca, C. N., Teixeira, M., Caetano, A. P. & Rodrigues, P. F. S. (2024). Satisfação com a vida, bem-estar e felicidade em pessoas idosas com e sem apoio formal. *Revista Portuguesa De Investigação Comportamental E Social*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.31211/rpics.2024.10.1.333>
- Lunt, C., Dowrick, C. & Lloyd-Williams, M. (2021). What is the impact of day care on older people with long-term conditions: A systematic review. *Health Soc Care Community*. 2021 Sep; 29(5), 1201–221 <https://doi.org/10.1111/hsc.13245>
- Magistratsabteilung 24 – Gesundheits- und Sozialplanung (Hrsg.) (2016). *Pflege und Betreuung in Wien 2030 | Strategiekonzept*. Verfügbar unter [Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit mit Tageszentren für Senior:innen 2025](https://www.fsw.at/downloads/ueber-</a></p></div><div data-bbox=)

[den-FSW/infos-fuer-organisationen/Pflege\\_und\\_Betreuung\\_in\\_Wien\\_2030-Strategiekonzept.1570608398.pdf](#) [abgerufen am 09.12.2025]

Österreichische Plattform für Interdisziplinäre Altersfragen (Hrsg.) (2022). *Österreichische Interdisziplinäre Hochaltrigenstudie Welle III 2019-2022 – Die Herausforderungen des hohen Alters*. Verfügbar unter [http://www.oepia.at/hochaltrigkeit/wp-content/uploads/2022/07/OEIHS\\_Welle3-Endbericht\\_FINAL.pdf](http://www.oepia.at/hochaltrigkeit/wp-content/uploads/2022/07/OEIHS_Welle3-Endbericht_FINAL.pdf) [abgerufen am 11.12.2025]

Statistik Austria (2024). *Haushaltsprognosen*. Verfügbar unter <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/familien-haushalte-lebensformen/haushaltsprognosen> [abgerufen am 04.12.2025]

Trukeschitz, B. & Fliegenschnee, K. (2012). *Ergebnisqualität in Wiener Tageszentren – eine qualitative Analyse (Forschungsbericht 4/2012)*. WU-Forschungsinstitut für Altersökonomie, Wien. Verfügbar unter <https://www.wu.ac.at/fileadmin/wu/d/ri/altersoekonomie/ergebnisqualitaetz.pdf> [abgerufen am 11.12.2025]

Zarit, S. H., Kim, K., Femia, E. E., Almeida, D. M. & Klein, L. C. (2014). The effects of adult day services on family caregivers' daily stress, affect, and health: outcomes from the Daily Stress and Health (DaSH) study. *Gerontologist*. 2014 Aug; 54(4), 570–9.  
<https://doi.org/10.1093/geront/gnt045>

## 9. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Indexwerte auf Gesamtebene (Kund:innen).....	27
Abbildung 2: Indexwerte auf Gesamtebene (Angehörige) .....	28
Abbildung 3: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen – Teil 1) .....	32
Abbildung 4: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen – Teil 2) .....	33
Abbildung 5: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige – Teil 1) .....	34
Abbildung 6: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige – Teil 2) .....	34
Abbildung 7: Einzelitems zur Zufriedenheit mit dem Essen.....	35
Abbildung 8: Einzelitems zur Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (Kund:innen) .....	36
Abbildung 9: Einzelitems zur Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (Angehörige) .....	37
Abbildung 10: Einzelfragen zur Lebensqualität (Kund:innen – Teil 1).....	37
Abbildung 11: Einzelfragen zur Lebensqualität (Kund:innen – Teil 2).....	38
Abbildung 12: Einzelfragen zur Lebensqualität (Angehörige).....	39
Abbildung 13: Einzelfragen zur Wirkung der Pflege (Kund:innen).....	40
Abbildung 14: Einzelfragen zur Wirkung der Pflege (Angehörige).....	41
Abbildung 15: Einzelfragen zur Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (Kund:innen) .....	42
Abbildung 16: Einzelfragen zur Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (Angehörige) .....	43
Abbildung 17: Regressionsmodell zur Lebensqualität .....	46
Abbildung 18: Regressionsmodell zur Zufriedenheit mit dem Tageszentrum .....	48
Abbildung 19: Net Promoter Score – Tageszentrum (gesamt) .....	50
Abbildung 20: Net Promoter Score – Tageszentrum nach Leistungsarten (Kund:innen) .....	51
Abbildung 21: Net Promoter Score – Tageszentrum nach Leistungsarten (Angehörige).....	51
Abbildung 22: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien.....	52
Abbildung 23: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien nach Leistungsarten (Kund:innen) .....	52
Abbildung 24: Net Promoter Score – Fonds Soziales Wien nach Leistungsarten (Angehörige) .....	53

## 10. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Frauenanteil nach Leistungsarten (Kund:innen) .....	23
Tabelle 2: Altersverteilung – Frauen (Kund:innen) .....	24
Tabelle 3: Altersverteilung – Männer (Kund:innen) .....	24
Tabelle 4: Schulbildung.....	25
Tabelle 5: Deskriptive Darstellung der Zufriedenheitsindizes.....	29
Tabelle 6: Deskriptive Darstellung der Lebensqualität.....	30
Tabelle 7: Deskriptive Darstellung der Wirkung der Pflege.....	31
Tabelle 8: Regressionstabelle Lebensqualität (Kund:innen).....	44
Tabelle 9: Regressionstabelle Lebensqualität (Angehörige) .....	45
Tabelle 10: Regressionstabelle Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Kund:innen) .....	47
Tabelle 11: Regressionstabelle Zufriedenheit mit dem Tageszentrum (Angehörige) .....	48

## 11. Abkürzungsverzeichnis

FSW ... Fonds Soziales Wien

NPS ... Net Promoter Score



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | [www.fsw.at](http://www.fsw.at) |   