

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit in Tageszentren für Senior:innen 2025

Durchgeführt von TQS Research & Consulting



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

FSW-Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit in Tageszentren für Senior:innen 2025

Der Fonds Soziales Wien führt seit 2014 Befragungen zur Zufriedenheit in den Tageszentren für Senior:innen durch, bei denen Kund:innen und Angehörige mittels schriftlicher Fragebögen befragt werden.

Im Juli und August 2025 fand die Befragung zum fünften Mal statt. Die Analysen wurden vom Marktforschungsinstitut TQS Research & Consulting erstellt. Es wurden 1.316 Kund:innen- und 217 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

Die Ergebnisse des Jahres 2025 werden mit den Zahlen der Befragungen 2023 und 2020 verglichen.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien,
Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at

Für den Inhalt verantwortlich: Leistungsfinanzen & Statistik. Grafische Gestaltung:
Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: April 2026

Leistungen in den Tageszentren für Senior:innen

Tageszentren bieten den Besucher:innen einen strukturierten Tagesablauf mit einer Vielzahl an pflegerischen, 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 8:00/8:30 und 16:00/17:00 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 den Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung des FSW-Kund:innenservice gemeinsam mit den Kund:innen im Rahmen der Bedarfserhebung festgelegt.

Der Kostenbeitrag für Kund:innen ist abhängig von Einkommen, Unterhaltspflichten bzw. -berechtigungen, den Miet- und Wohnkosten, dem Pflegegeld und den in Anspruch genommenen Leistungen. Für spezielle Angebote werden von den Tageszentren zusätzliche Selbstkosten (z. B. Verpflegung) eingehoben.

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote

Kund:innen

	97 %	der Kund:innen sind mit ihrem Tageszentrum insgesamt zufrieden. (2023: 98 %, 2020: 97 %)
	98 %	der Kund:innen sind mit den Betreuungspersonen im Tageszentrum zufrieden. (2023: 98 %, 2020: 97 %)
	83 %	der Kund:innen fühlen sich seit dem Besuch eines Tageszentrums weniger allein . (2023: 82%, 2020: 84 %)
	83 %	der Kund:innen sind mit dem Fahrtendienst zum Tageszentrum zufrieden. (2023: 87%, 2020: 84 %)
	89 %	der Kund:innen sind mit dem Essen zufrieden. (2023: 85 %, 2020: 79 %)
	83 %	der Kund:innen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch den Aufenthalt im Tageszentrum verbessert hat. (2023: 84 %, 2020: 77 %)
	77 %	der Kund:innen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2023: 73 %, 2020: 71 %)
	92 %	der Kund:innen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2023: 92 %, 2020: 93 %)
	87 %	der Kund:innen beurteilen den Kostenbeitrag als fair und angemessen. (2023: 87 %, 2020: 90 %)
	93 %	der Kund:innen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2023: 90 %, 2020: 94 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2025 mit 1.316 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innenbefragungen 2023 mit 1.006 Antworten und 2020 mit 426 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Angehörige

	96 %	der Angehörigen sind mit dem Tageszentrum insgesamt zufrieden. (2023: 97 %, 2020: 98 %)
	97 %	der Angehörigen sind mit den Betreuungspersonen des Tageszentrums zufrieden. (2023: 99 %, 2020: 99 %)
	89 %	der Angehörigen sind mit der Ausstattung des Tageszentrums zufrieden. (2023: 88 %, 2020: 91 %)
	92 %	der Angehörigen geben an, dass sie sich durch die Tageszentren entlastet fühlen. (2023: 90 %, 2020: 95 %)
	97 %	der Angehörigen berichten, dass es eine sehr gute Entscheidung war, dass ihr:e Angehörige:r ein Tageszentrum besucht. (2023: 98 %, 2020: 98 %)
	95 %	der Angehörigen geben an, dass sie mit der Sauberkeit und Hygiene in den Tageszentren zufrieden sind. (2023: 99 %, 2020: 98 %)
	68 %	der Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2023: 66 %, 2020: 76 %)
	87 %	der Angehörigen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2023: 92 %, 2020: 95 %)
	90 %	der Angehörigen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen. (2023: 89 %, 2020: 92 %)
	93 %	der Angehörigen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2023: 93 %, 2020: 91 %)

Werte aus der Angehörigenbefragung 2025 mit 217 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Angehörigenbefragungen 2023 mit 164 Antworten und 2020 mit 265 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Kund:innen- und Angehörigendaten

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Kund:innen- und Angehörigenbefragung wiedergegeben. Die Bewertungen können insgesamt als sehr gut interpretiert und der hohe Zufriedenheitsgrad aus den Erhebungen der Vorjahre konnte gehalten werden.

- 1.** Der Rücklauf kann in der aktuellen Befragung – vor allem bei den Kund:innen – als herausragend beschrieben werden: 61 % der Kund:innen haben einen Fragebogen ausgefüllt. Bei den Angehörigen liegt der Anteil bei 31 % und somit konnte der Rücklauf im Vergleich zu 2023 erhöht werden (2023: 25 %).
- 2.** Die Tageszentren können überzeugen: 96 % der Kund:innen und 97 % der Angehörigen stimmen zu, dass die Entscheidung, ein Tageszentrum zu besuchen, eine sehr gute war. Jeweils 92 % sehen ihre Erwartungen an das Tageszentrum als erfüllt an. 83 % der Kund:innen fühlen sich durch den Besuch eines Tageszentrums weniger allein und 92 % der Angehörigen fühlen sich durch das Tageszentrum entlastet.
- 3.** Die Gesamtzufriedenheit mit den Tageszentren liegt, wie auch schon bei den vergangenen Befragungen, auf einem sehr hohen Niveau. 97 % der Kund:innen und 96 % der Angehörigen berichten eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit. Besonders zufrieden sind die Kund:innen und die Angehörigen mit der Sauberkeit und der Hygiene in den Tageszentren (Kund:innen: 97 %, Angehörige: 95 %). Die Kund:innen schätzen zudem die Pflegeleistungen (95 %) und die Gesundheitsförderung (95 %).
- 4.** Die Zufriedenheit mit dem Essen steigt bei den Kund:innen weiter an: Während sich 2023 85 % der Kund:innen eher bis sehr zufrieden zeigten, ist dies aktuell bei 89 % der Fall. Besonders zufrieden sind die Kund:innen mit der Portionsgröße (93 %) und der Temperatur der Speisen (91 %). Etwas kritischer wird der Geschmack bewertet (82 %).
- 5.** Die Betreuungspersonen erhielten Top-Bewertungen. Dabei wird vor allem die Freundlichkeit der Betreuungspersonen hervorgehoben (Kund:innen: 99 %, Angehörige: 98 %). Die Mitarbeiter:innen gehen zudem auf die persönlichen Bedürfnisse ein, beantworten Fragen verständlich und nehmen sich ausreichend Zeit.

- 6.** Die Kund:innen schätzen die eigene Lebensqualität (77 %) höher ein, als dies die Angehörigen tun (68 %). Bei beiden Zielgruppen ist die Lebensqualität im Jahresvergleich angestiegen. Bei 73 % der Kund:innen konnten die Tageszentren zu einer Verbesserung dieser Lebensqualität beitragen.
- 7.** 71 % der Kund:innen geben an, dass sie ihr Leben genießen können und dass sie mit sich selbst zufrieden sind. Ein ebenso hoher Prozentsatz gibt an, glücklich zu sein, und 86 % sind zufrieden mit den persönlichen Beziehungen. Die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten sehen 62 % als gegeben an.
- 8.** Die Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien liegt im Jahresvergleich auf einem stabil hohen Niveau: Jeweils 93 % der Kund:innen und Angehörigen zeigen sich eher bis sehr zufrieden. Besonders hervorgehoben werden dabei die Freundlichkeit der FSW-Mitarbeiter:innen (jeweils 98 %) sowie das Ausmaß an Zeit, dass sich die Mitarbeiter:innen für die Beratung genommen haben (Kund:innen: 96 %, Angehörige: 97 %).
- 9.** Die Lebensqualität der Kund:innen wird vor allem durch die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum geprägt, wobei auch das Essen und die wahrgenommene Wirkung der Pflege eine wichtige Rolle spielen. Für Angehörige ist hingegen die Wirkung der Pflege der zentrale Einflussfaktor auf die Lebensqualität.
- 10.** Die Zufriedenheit mit dem Tageszentrum hängt in beiden Gruppen besonders stark mit der wahrgenommenen Wirkung der Pflege und den Betreuungspersonen zusammen. Bei den Kund:innen sind zudem die Zufriedenheit mit dem Essen und die wahrgenommene Lebensqualität weitere Einflussfaktoren.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Hinsichtlich der Tageszentren sind beide Gruppen besonders zufrieden mit der Ausstattung, mit den Ruhemöglichkeiten, mit der Sauberkeit und Hygiene, mit der Gesundheitsförderung sowie mit den Pflegeleistungen. Auch die Öffnungszeiten werden sowohl von den Kund:innen als auch von den Angehörigen positiv hervorgehoben. An den Aktivitäten im Tageszentrum finden beide Gruppen Gefallen. Auch das Essen wird positiv wahrgenommen: Temperatur, Portionsgröße und Abwechslung können überzeugen und auch der Geschmack wird sehr gut bewertet.

Verbesserungspotenzial sehen die Kund:innen und die Angehörigen bei den Aktivitäten außer Haus sowie bei den Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten.

Top-Noten erhalten die Betreuungspersonen: Sie zeichnen sich durch ihr hohes Maß an Freundlichkeit aus und beantworten Fragen verständlich. Sie gehen zudem auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen ein und nehmen sich ausreichend Zeit.

Auch der FSW verzeichnet sehr gute Bewertungen. Dabei liegt der Fokus ebenfalls auf den Mitarbeiter:innen, die gleichermaßen als freundlich bezeichnet werden. Zudem sind sie gut erreichbar und nehmen sich ausreichend Zeit. Die Beratung, die Auswahlmöglichkeiten sowie die Dauer der Beratung werden zudem auch sehr gut bewertet.

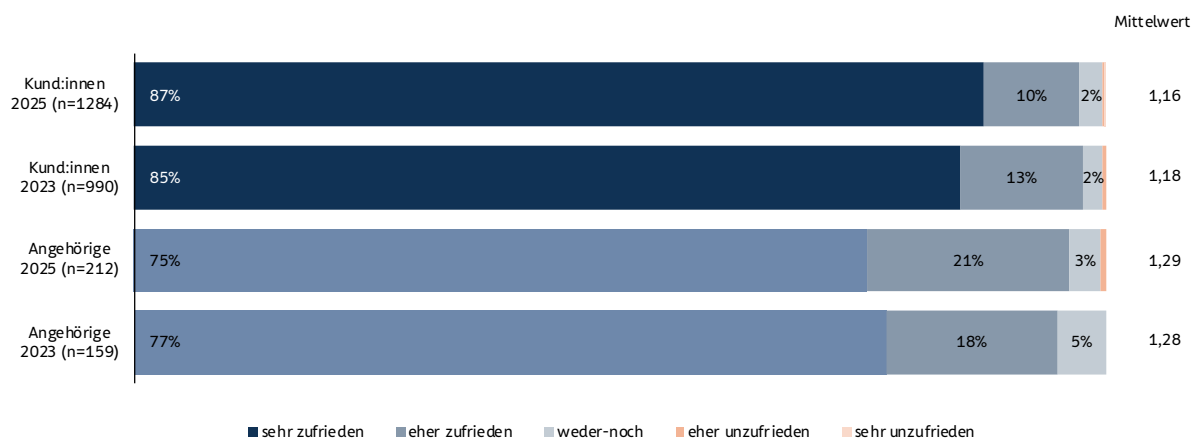
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Tageszentren	<ul style="list-style-type: none"> • Ausstattung • Ruhemöglichkeiten • Sauberkeit und Hygiene • Pflegeleistungen • Gesundheitsförderung • Aktivitäten im Tageszentrum • Öffnungszeiten • Essen 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivitäten außer Haus • Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten
Betreuungspersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit • Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse • Verständliche Beantwortung von Fragen • Nehmen sich ausreichend Zeit 	
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter:innen (Freundlichkeit, Ausmaß an aufgewendeter Zeit) • Erreichbarkeit • Beratung & erhaltene Information • Dauer der Bearbeitung • Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Tageszentren 	

Kund:innen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

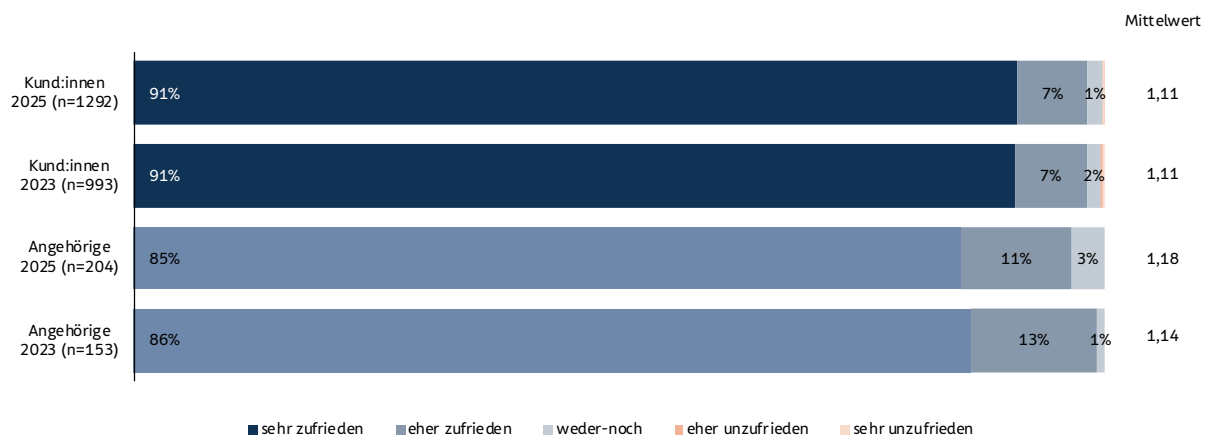
Es werden ausgewählte Ergebnisse aus 1.316 schriftlichen Kund:innen- und 217 Angehörigen-Fragebögen des Jahres 2025 mit den Ergebnissen der Erhebung 2023 verglichen (1.006 Kund:innen und 164 Angehörige). Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

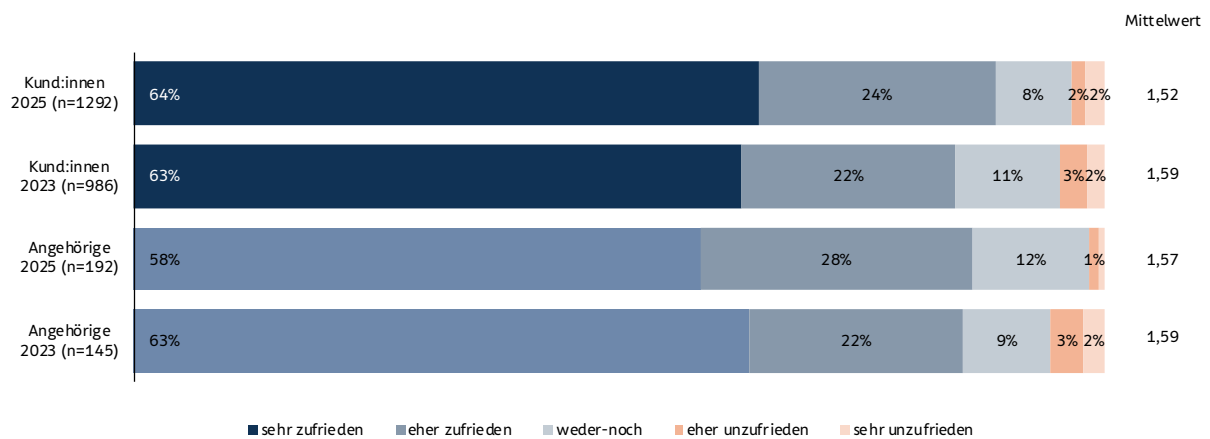
Wie zufrieden sind Sie mit dem Tageszentrum insgesamt?



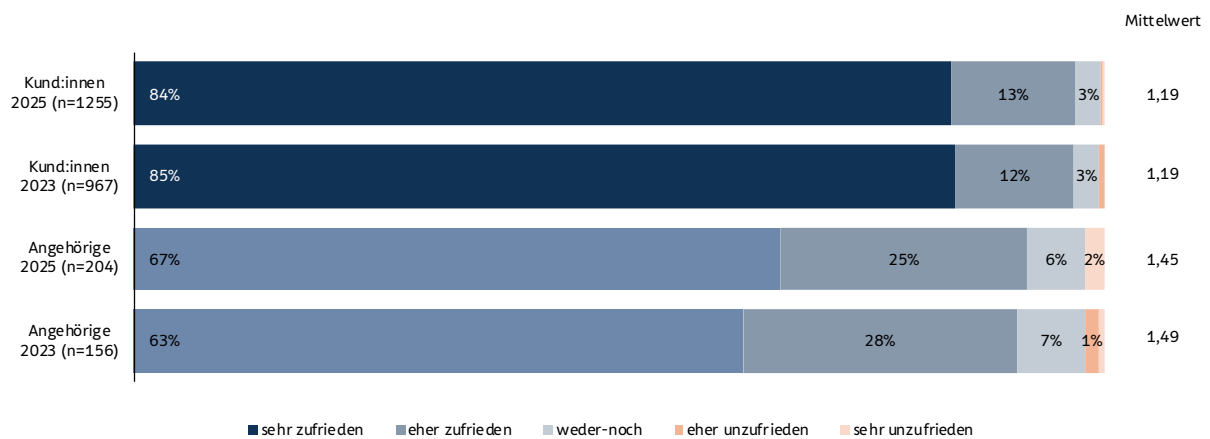
Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?



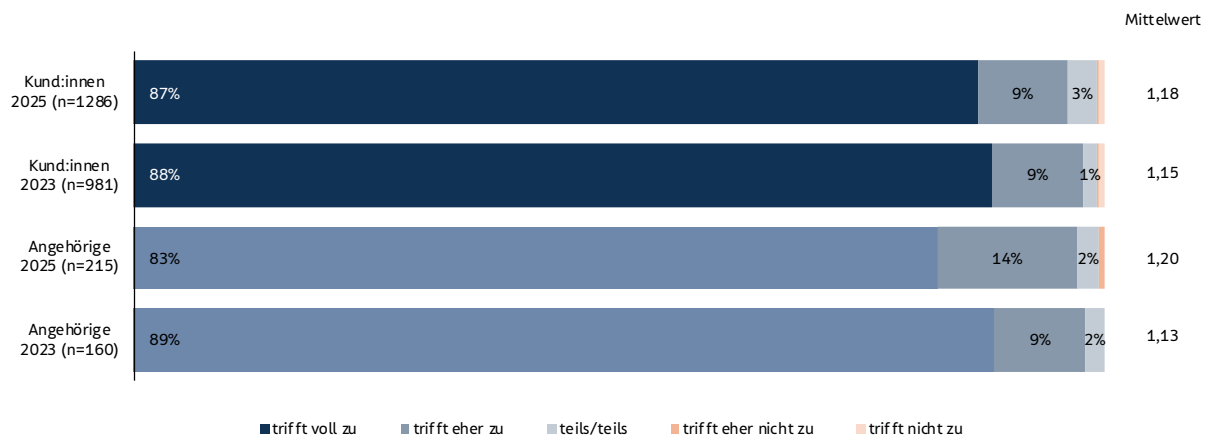
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?



Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?

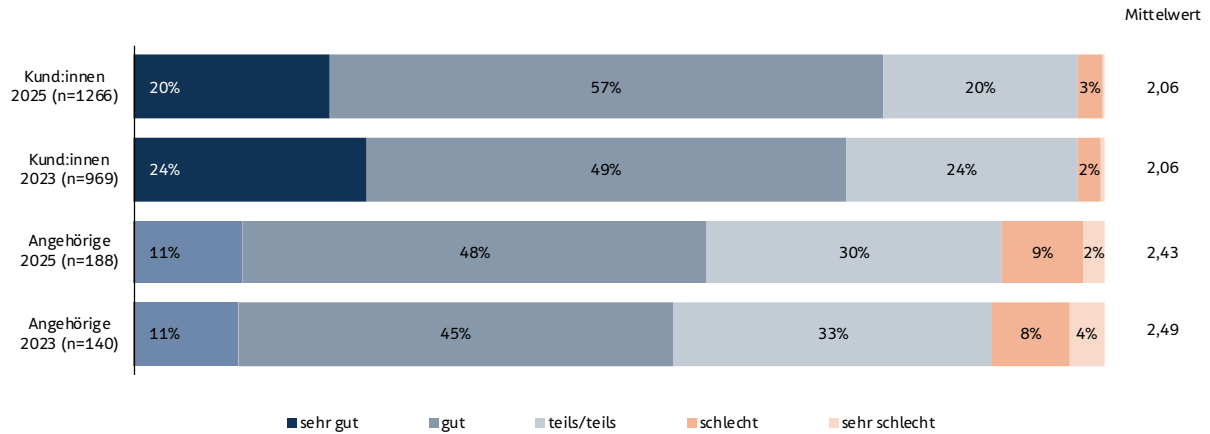


Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, ein Tageszentrum zu besuchen.

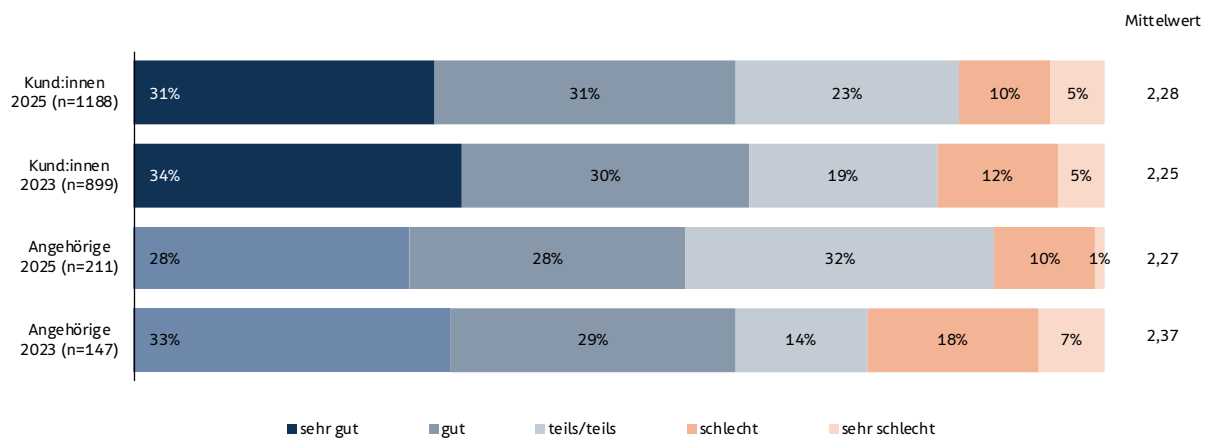


Lebensqualität

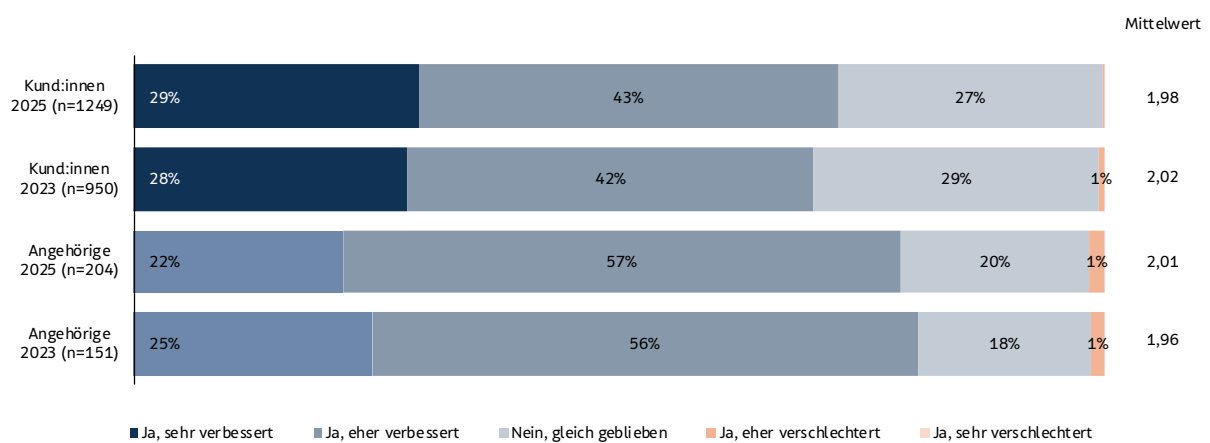
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

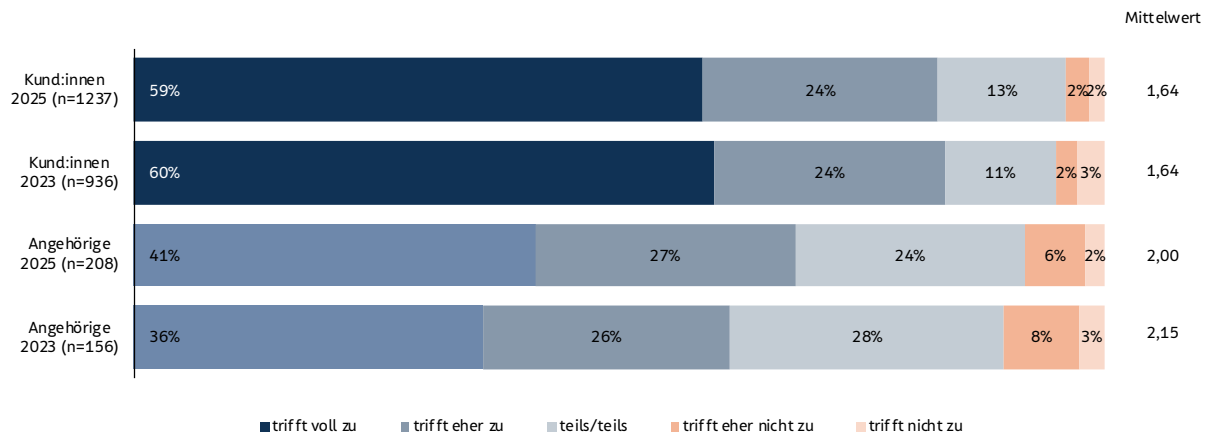


Änderung der Lebensqualität seit dem Besuch des Tageszentrums

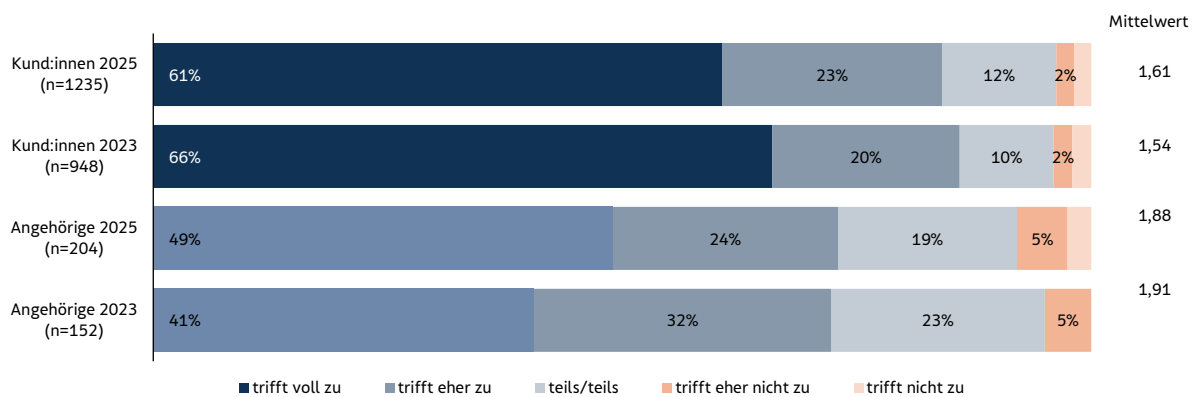


Wirkung der Leistung

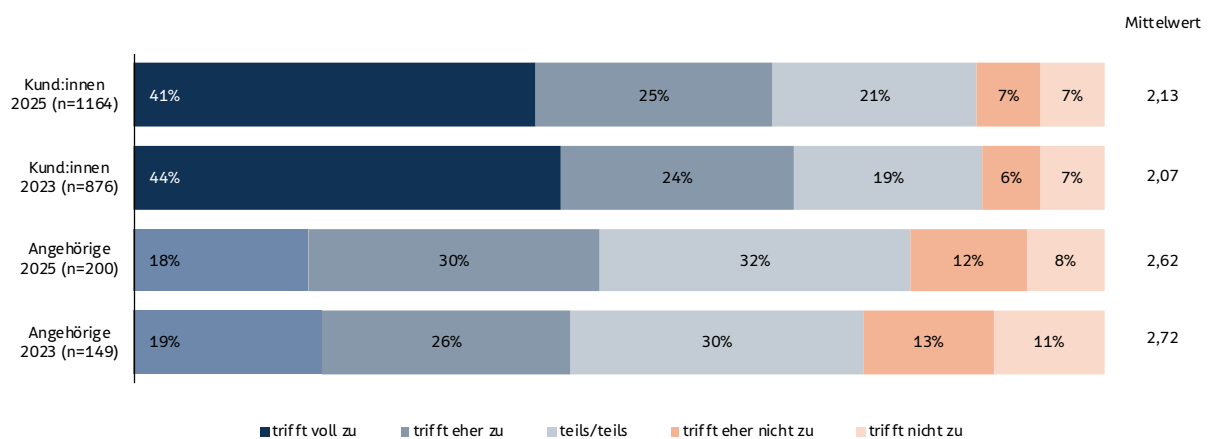
Verbesserung des Wohlbefindens der Kund:innen durch den Aufenthalt im Tageszentrum



Stärkung der Fähigkeiten der Kund:innen, den Alltag zu bewältigen (Mobilität, Gedächtnis)

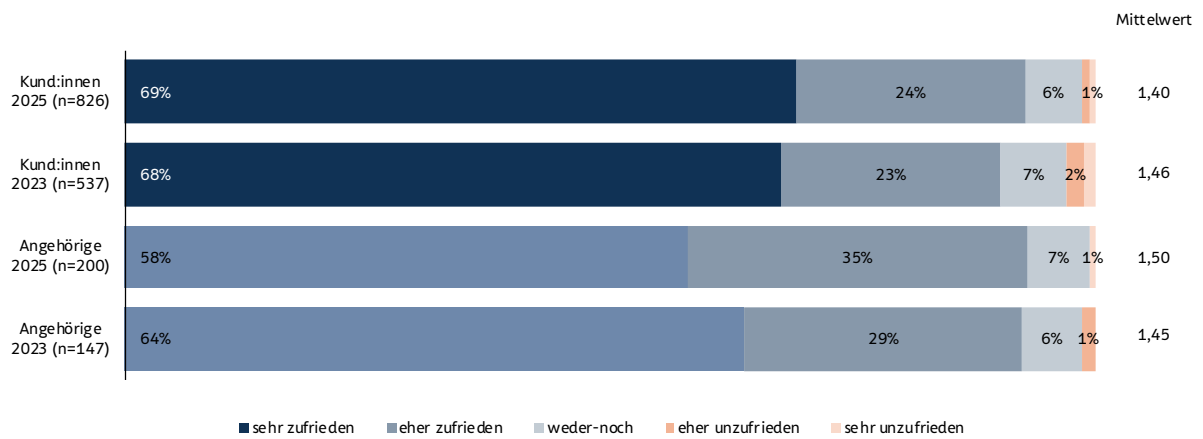


Gesundheitliche Verbesserung bei den Kund:innen

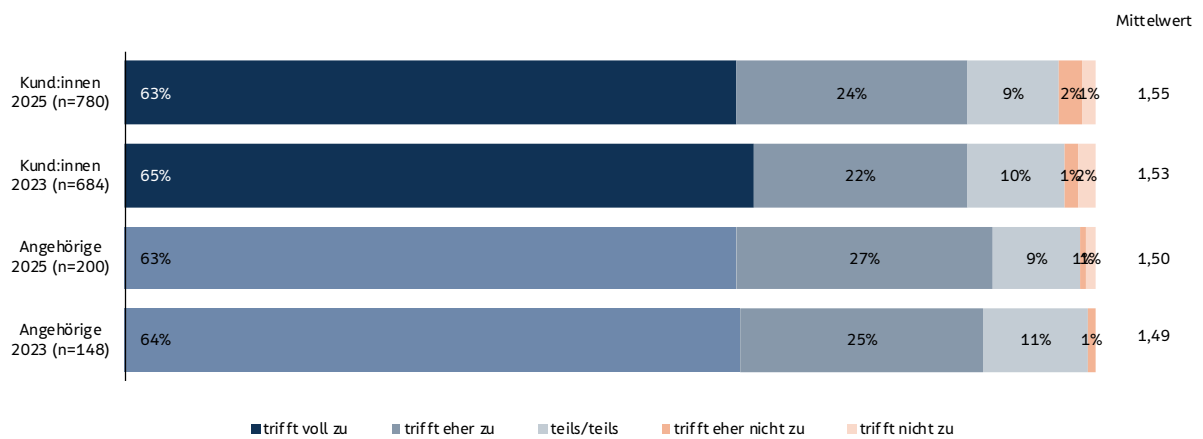


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



Stimmen unserer Kund:innen

Die BetreuerInnen sind sehr gut, die Möglichkeit, an verschiedenen Aktivitäten teilzunehmen, die Pünktlichkeit bei Abholung und Heimfahrt.

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter; dass man alles besprechen kann; dass ich unter Menschen bin und Kontakt habe.

Die sinnvolle Beschäftigung; die familiäre Atmosphäre; die abwechslungsreichen Aktivitäten; das zuvorkommende Personal; die allgemeine Freundlichkeit.

Es gibt die Möglichkeit für gute Gespräche und ich habe hier begonnen, zu malen und zeichnen.

Es wird viel mit uns unternommen, man kann sich aus dem vielfältigen Programm was aussuchen, das einem gefällt.

Ich kann nur jede Stunde aussuchen, was ich machen möchte – wenn es mir nicht gut geht, kann ich abseits sitzen und ich werde dann gefragt, ob ich Hilfe brauche, und es wird mir gesagt, wenn ich wen zum Reden brauche, kann ich zu dieser Person gehen.

Ich bin sehr froh, dass ich hier sein kann, und man kann sich sehr gut unterhalten.

Ich finde es gut, dass es die Einrichtung für ältere Leute gibt, es gibt Feste, ich wäre sonst alleine zuhause.

Bin sehr gern hier und bin froh, dass es das TZ gibt. Werde gut versorgt u. Personal sehr nett, durch das TZ mehr zufrieden.

Private Sorgen und Nöte können besprochen werden. Offener Raum für private Gespräche.

So wie hier ist es nirgendwo, alle sind freundlich, entgegenkommend, hilfsbereit, lustig. Man kann mit jedem Anliegen kommen, es wird mir zugehört.

Beim Essen weniger Teigwaren, mehr Salat, intellektuell anspruchsvolle Veranstaltungen, mehr Anregungen, gezeitete Schwerpunkt-Diskussionen.

Ein Ruheraum, in dem nicht geplaudert wird für 1h nach dem Mittagessen, die Betreuer sollten Feedback einholen von den Klienten.

Personalentlastung durch zusätzliches Betreuungspersonal.

Programm an den Wochentagen zu starr -> mehr Abwechslung. Am Donnerstag nicht nur Musik, sondern Gesprächsrunde.

Stimmen unserer Angehörigen

Durch die starke Demenz bekomme ich keine Rückmeldung, was er dort tut. Ich weiß aber, er würde am liebsten jeden Tag hingehen.

Individuelle Betreuung bzw. sehr aufmerksamer Umgang des Personals. Sehr freundliches Personal.

Möglichkeit des Duschtages, sehr gute Betreuung durch die Mitarbeiterinnen.

Umgang mit Angehörigen liebevoll und auf Augenhöhe.

Sämtliche Leistungen und persönliche Betreuung – alles wunderbar.

Bewegung, Radfahren, Ausflüge, Spaziergänge, Gedächtnistraining.

Daten zur Kund:innen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2025	2023
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf
Leistungen	Integrativ-geriatrisch Zielgruppenspezifisch Tageszentren PLUS	Integrativ-geriatrisch Zielgruppenspezifisch Tageszentren PLUS
Befragungszeitraum	Juli/August 2025	Jänner/Februar 2023
Art der Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Quantitative Auswertungen und statistische Analysen • Aufbereitung in Tabellen und Grafiken • Vergleich zwischen Kund:innen und Angehörigen • Vergleich der Erhebungen 2025, 2023 und 2020 	

Kund:innen	2025	2023
Ausgesandte Fragebögen	2.150	1.500
Rücklauf	1.316 (61 %)	1.006 (67 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 45 % 81 und älter: 55 %	bis 80 Jahre: 52 % 81 und älter: 48 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 66 % männlich: 34 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %
Pflegegeldstufe Kund:innen	Stufe 0–2: 53 % Stufe 3–5: 46 % Stufe 6–7: 1 %	Stufe 0–2: 47 % Stufe 3–5: 53 % Stufe 6–7: 1 %

Angehörige	2025	2023
Ausgesandte Fragebögen	702	650
Rücklauf	217 (31%)	164 (25%)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 83 % 81 und älter: 17 %	bis 80 Jahre: 77 % 81 und älter: 23 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 71 % männlich: 29 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %