

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Wohn- und Pflegehäuser in Wien

KundInnen- und Angehörigenbefragung Herbst 2019

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

FONDS
SOZIALES
WIEN

 Für die
Stadt Wien

FSW-Befragung zur Zufriedenheit in Wiener Wohn- und Pflegehäusern

Im Herbst 2019 führte der Fonds Soziales Wien zum vierten Mal eine KundInnen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit mit den Angeboten zu Wohnen und Pflege durch. Dabei wurden die KundInnen und Angehörigen mittels schriftlicher Fragebögen befragt.

Insgesamt wurden 5.361 KundInnen-Fragebögen und 4.006 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet. Darüber hinaus wurden 80 teilstrukturierte, persönliche Interviews mit KundInnen und Angehörigen zu den Leistungen der Wiener Wohn- und Pflegehäuser geführt.

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

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr 2019 sowie die Werte aus der Befragung 2017 dargestellt. Aus den identifizierten Verbesserungspotenzialen werden laufend Maßnahmen abgeleitet und für die Qualitätssicherung der Leistungen genutzt.

Impressum

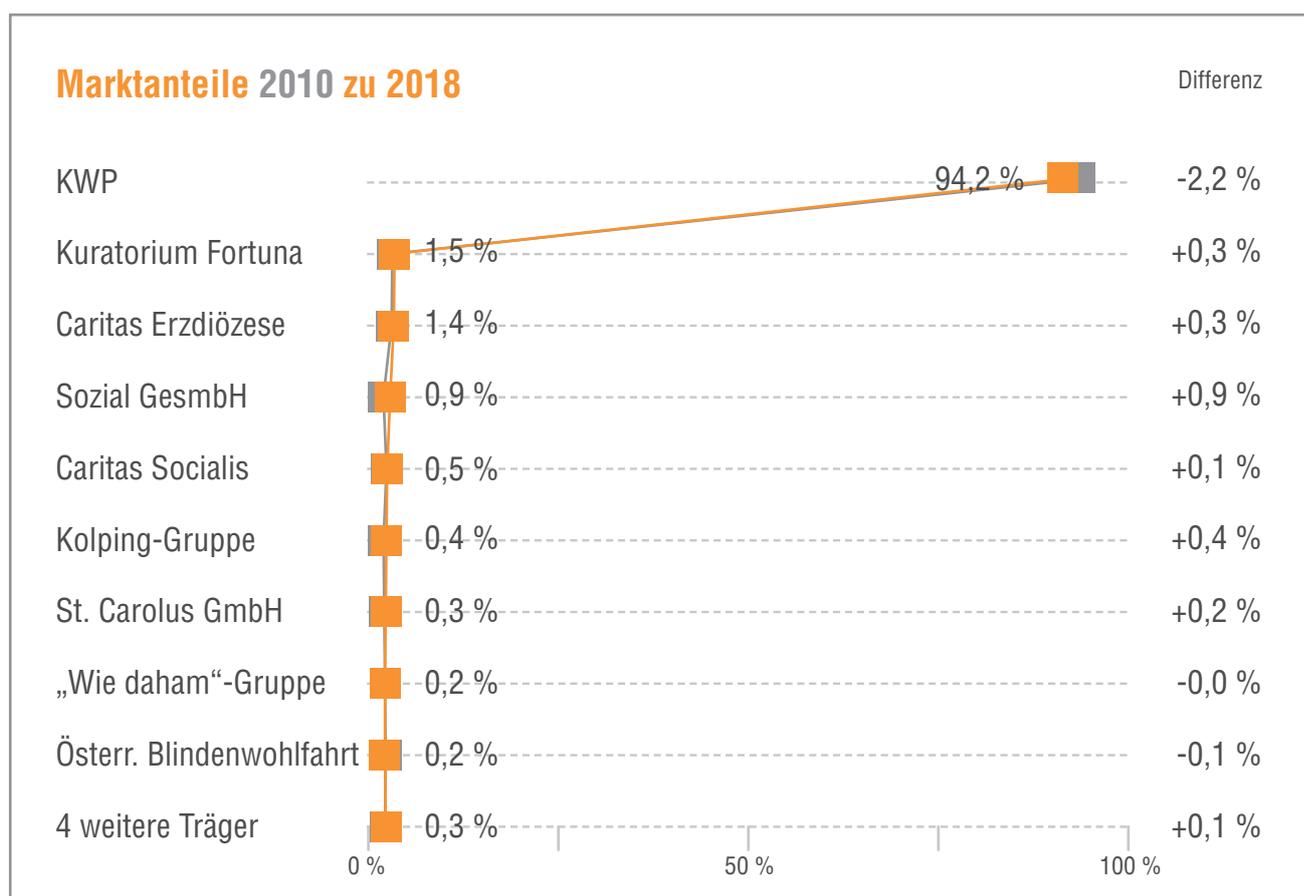
Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Mai 2020.

Angebote in Wohn- und Pflegehäusern

Betreutes Wohnen

Im „Betreuten Wohnen“ werden barrierefreie Einzel- und Doppelzimmer bzw. Appartements angeboten, die mit einem Notfallrufsystem ausgestattet sind. In der Regel ist Betreutes Wohnen an eine Pflegeeinrichtung angeschlossen. Die Leistung richtet sich vor allem an ältere Menschen mit Betreuungsbedarf, die nicht mehr alleine leben können und wenn zu erwarten ist, dass ihr Pflegebedarf ansteigt.

Zum Angebot zählen soziale und kulturelle Angebote, Verpflegung, Raumpflege und Wäschereinigung. Betreuung und Pflege werden im Bedarfsfall nach dem Prinzip mobiler Dienste erbracht. Medizinische Betreuung sowie Physio- und Ergotherapie werden von der Einrichtung bei Bedarf organisiert. Eigene Wohnungsangebote decken spezielle Bedarfslagen ab, z. B. für Menschen mit Sehbehinderung, mit psychischen Erkrankungen oder speziellen sozialen Bedarfslagen.



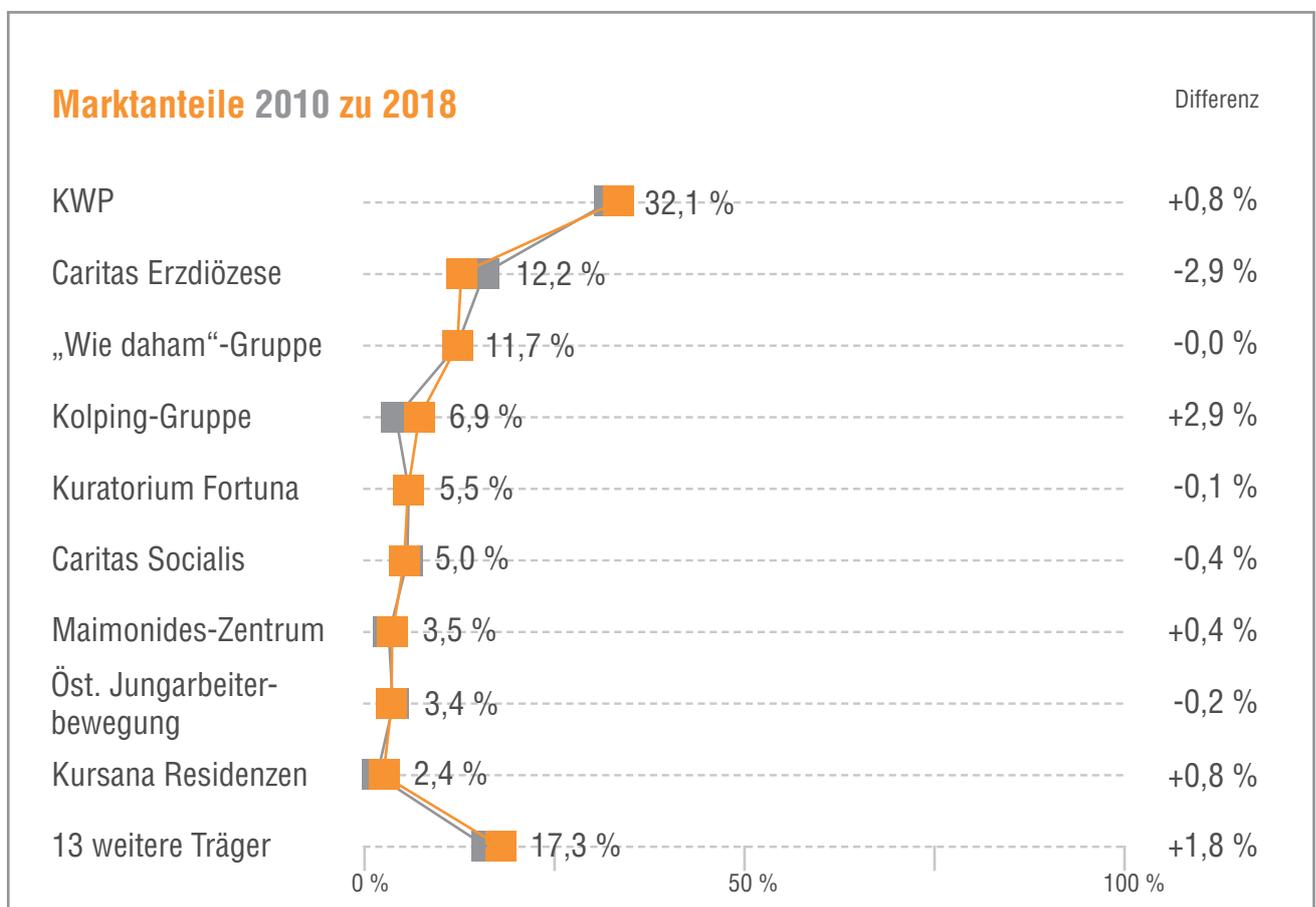
Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Betreutes Wohnen“ in den Jahren 2018 und 2010. Rechts ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen 2018: 13.

Pflegeplätze in Wohn- und Pflegehäusern

Die Leistung „Pflegeplätze“ kann in Anspruch genommen werden, wenn durch mobile Betreuung- und Pflegedienste eine angemessene Versorgung zu Hause oder in anderen Einrichtungen (z. B. Betreutes Wohnen) nicht mehr ausreichend gewährleistet werden kann.

Anerkannte Wohn- und Pflegehäuser erbringen folgende Leistungen: Pflege und Betreuung, Sicherstellung der medizinischen Versorgung z. B. mittels Hausarztprinzip, die Organisation von therapeutischen Leistungen sowie Verpflegung, Wäscheversorgung und Raumreinigung. Zusätzliche soziale und kulturelle Veranstaltungen runden das Angebot ab.

Um unterschiedliche Bedarfslagen spezieller Zielgruppen abzudecken, werden außerdem Pflegeplätze mit speziellen Leistungen, z. B. für Menschen mit Demenz, nach Schlaganfall oder mit Sehbehinderung, angeboten.



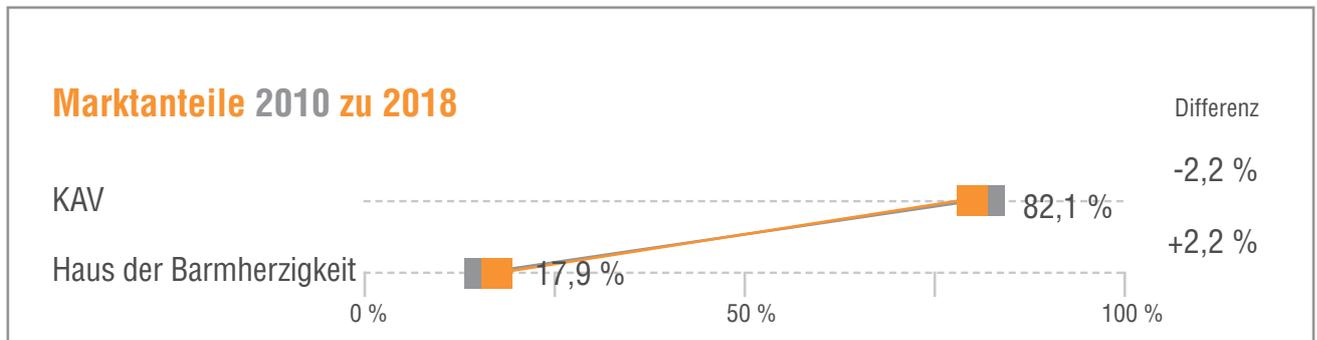
Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Pflegeplätze“ in den Jahren 2018 und 2010. Rechts ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt. Berücksichtigte Partnerorganisationen 2018: 22.

Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung

Die Leistung „Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ kann in Anspruch genommen werden, wenn eine angemessene Versorgung in einer anderen Einrichtung (z. B. Pflegeplätze) nicht ausreichend gewährleistet werden kann.

Zielgruppe für diese Leistung sind Menschen, die aufgrund einer komplexen chronischen Erkrankung und medizinischer Instabilität eine intensive medizinische und pflegerische Betreuung benötigen. Die Einrichtung zeichnet sich durch angestelltes ärztliches Personal, das rund um die Uhr zur Verfügung steht, sowie durch bedarfsgerechten Einsatz von Pflegepersonal und TherapeutInnen aus.

Um unterschiedliche Bedarfslagen spezieller Zielgruppen abzudecken, werden außerdem spezielle Leistungen zum Beispiel für Menschen mit Demenz, im Wachkoma oder mit Langzeitbeatmung angeboten.

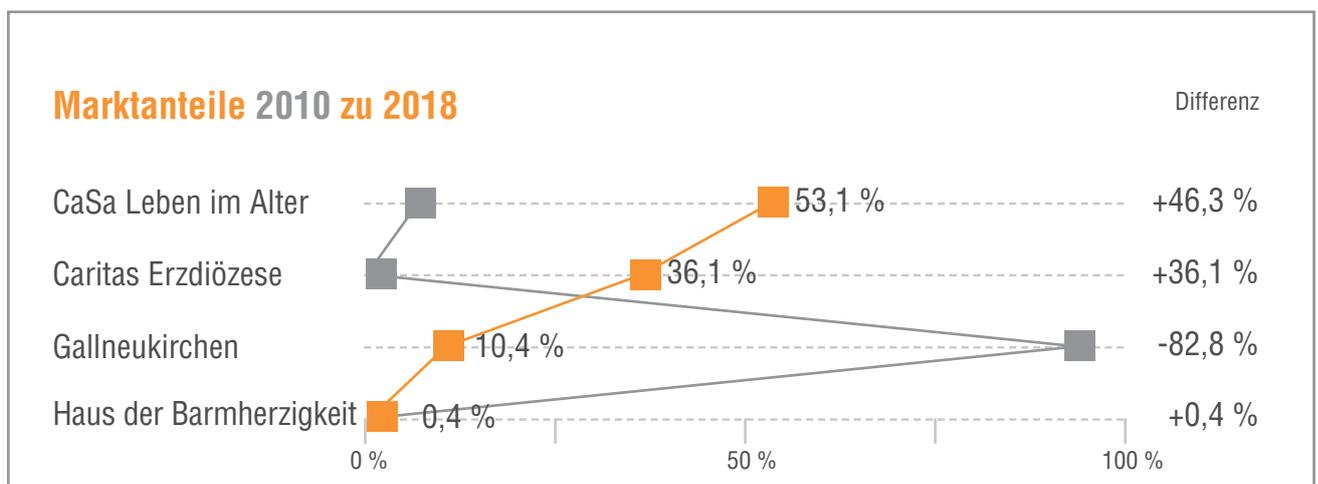


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ in den Jahren 2018 und 2010. Rechts ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt.

Hausgemeinschaften

Die Leistung „Hausgemeinschaft“ verbindet professionelle Pflege mit möglichst selbstbestimmter Alltagsgestaltung in familienähnlicher Atmosphäre.

Dies geschieht durch die Architektur (kleine Wohngruppen, Wohnküche, gemeinschaftlicher Wohnraum, kleine überschaubare Architektur), die Gestaltung des Tagesablaufes (orientiert sich an Tätigkeiten des Alltags, wie z. B. im Wohnbereich kochen und Wäsche versorgen) und durch die kontinuierliche Anwesenheit von Betreuungspersonal (AlltagsbegleiterInnen). Die BewohnerInnen und deren Angehörige werden in die Aktivitäten eingebunden und gestalten den Tagesablauf aktiv mit.



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Hausgemeinschaft“ in den Jahren 2018 und 2010. Rechts ist die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten dargestellt.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



88 %

der KundInnen sind mit ihrem Wohn- und Pflegehaus insgesamt zufrieden.
(2017: 86 %)



89 %

der KundInnen sind mit den MitarbeiterInnen in ihrem Wohn- und Pflegehaus zufrieden.
(2017: 88 %)



89 %

der KundInnen sind mit der Ausstattung ihres Wohn- und Pflegehauses zufrieden.
(2017: 89 %)



86 %

der KundInnen sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden.
(2017: 88 %)



70 %

der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.
(2017: 60 %)



67 %

der KundInnen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus verbessert hat.
(2017: 74 %)



66 %

der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut.
(2017: 70 %)



94 %

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2017: 90 %)



75 %

der KundInnen beurteilen den Kostenbeitrag als fair und angemessen.
(2017: 66 %)



88 %

der KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.
(2017: 82 %)

Werte aus der schriftlichen Befragung der KundInnen 2019 mit 5.361 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfstufige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse der Evaluierung

- 1 Im Vergleich zur schriftlichen Befragung aus dem Jahr 2017 haben sich die Ergebnisse 2019 insgesamt gesehen leicht verbessert.
- 2 Die Befragung zeigt sehr stabile und hohe Zufriedenheitswerte sowohl mit den Wohn- und Pflegehäusern als auch dem Fonds Soziales Wien. Insgesamt sind 88 % der KundInnen und 89 % der Angehörigen mit dem Wohn- und Pflegehaus sehr oder eher zufrieden.
- 3 Besonders hohe Zufriedenheit besteht mit den Pflege- und Betreuungskräften (89 %). Vor allem die Freundlichkeit (91 %) und der respektvolle Umgang (90 %) werden sehr positiv bewertet. Auch mit der Wartezeit bis zum Einzug ins Wohn- und Pflegehaus sind die KundInnen (91 %) und Angehörigen (94 %) in hohem Maße zufrieden.
- 4 Wie bereits in den vergangenen Erhebungen wird das Essen von den KundInnen kritischer beurteilt. Allerdings ist die Zufriedenheit im Vergleich zu 2017 signifikant gestiegen. 70 % der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden (2017: 60 %).
- 5 Die Zufriedenheit der KundInnen und Angehörigen ist ähnlich hoch. Tendenziell werden die unmittelbaren Pflege- und Betreuungsleistungen von den KundInnen besser beurteilt als von den Angehörigen, während die Angehörigen mit der Beratung durch den Fonds Soziales Wien zufriedener sind.
- 6 Insgesamt beurteilen zwei Drittel der KundInnen ihre Lebensqualität als sehr gut bis gut. Die Angehörigen schätzen die eigene Lebensqualität deutlich höher ein (86 %). Im Vergleich zu 2017 ist die Lebensqualität in beiden Zielgruppen allerdings leicht gesunken.
- 7 Die subjektive Lebensqualität der KundInnen wird einerseits stark vom emotionalen Wohlbefinden (Glück, Selbstzufriedenheit, Lebensgenuss) und andererseits vom Gesundheitszustand beeinflusst.
- 8 Für rund zwei Drittel der KundInnen hat sich das Wohlbefinden durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus verbessert. Mehr als 8 von 10 Angehörigen berichten von einer spürbaren Entlastung.
- 9 Die Bekanntheit des FSW ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Während 2015 rund 42 % der KundInnen angaben, den FSW zu kennen, waren es 2017 bereits 76 % und 2019 sind es 83 %.
- 10 Mehr als 8 von 10 KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien sehr bzw. eher zufrieden. Die Höhe des Kostenbeitrags wird von 75 % der KundInnen und von 80 % der Angehörigen als fair und angemessen wahrgenommen.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Wiener Wohn- und Pflegehäuser zählen die Freundlichkeit des Pflege- und Betreuungspersonals sowie der respektvolle Umgang mit den KundInnen. Zudem schätzen die KundInnen die Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen, und sind mit der Ausstattung der Häuser sehr zufrieden.

Verbesserungspotenzial besteht beim Umgang mit Kritik und Beschwerden. 14 % der KundInnen fühlen sich nicht ernst genommen. Zudem könnte das Angebot von Aktivitäten außer Haus (z. B. Ausflüge, Spaziergänge) erweitert werden. Auch die Qualität des Essens kann verbessert werden.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet mit der kurzen Wartezeit auf einen Platz und mit der freundlichen und umfangreichen Beratung. Bei den KundInnen besteht Unzufriedenheit mit der Höhe des Kostenbeitrags.

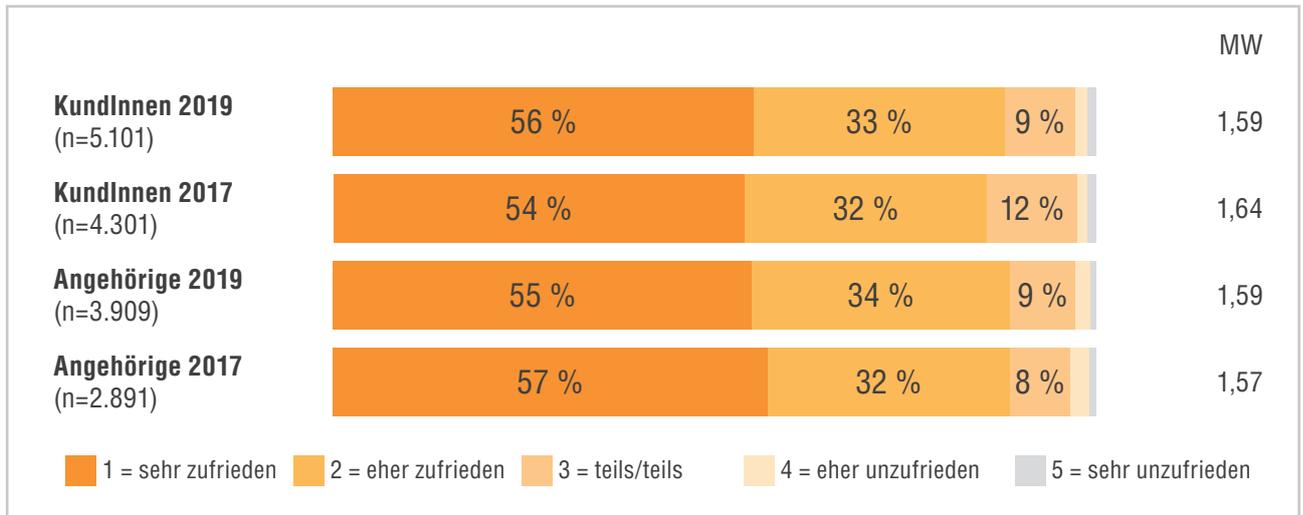
	Stärken	Verbesserungspotenzial
Wohn- und Pflegehäuser	<ul style="list-style-type: none">• Freundlichkeit und respektvoller Umgang der MitarbeiterInnen• Hohe Zufriedenheit mit Garten, Terrasse oder Park• Ausstattung der Häuser	<ul style="list-style-type: none">• Reaktion auf Kritik und Beschwerden• Aktivitäten außer Haus• Qualität des Essens
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none">• Beratung• Wartezeit auf einen Platz	<ul style="list-style-type: none">• Höhe des Kostenbeitrags

Ergebnisse der Befragung

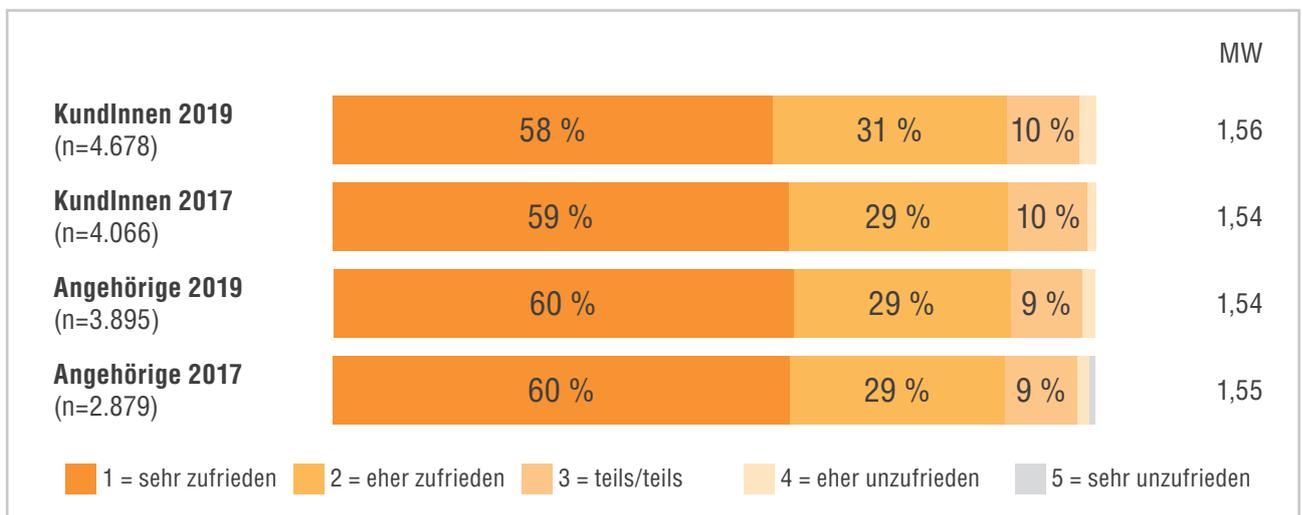
Ausgewählte Ergebnisse aus 5.361 KundInnen- und 4.006 Angehörigen-Fragebögen.
Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben.

Zufriedenheit mit der Leistung

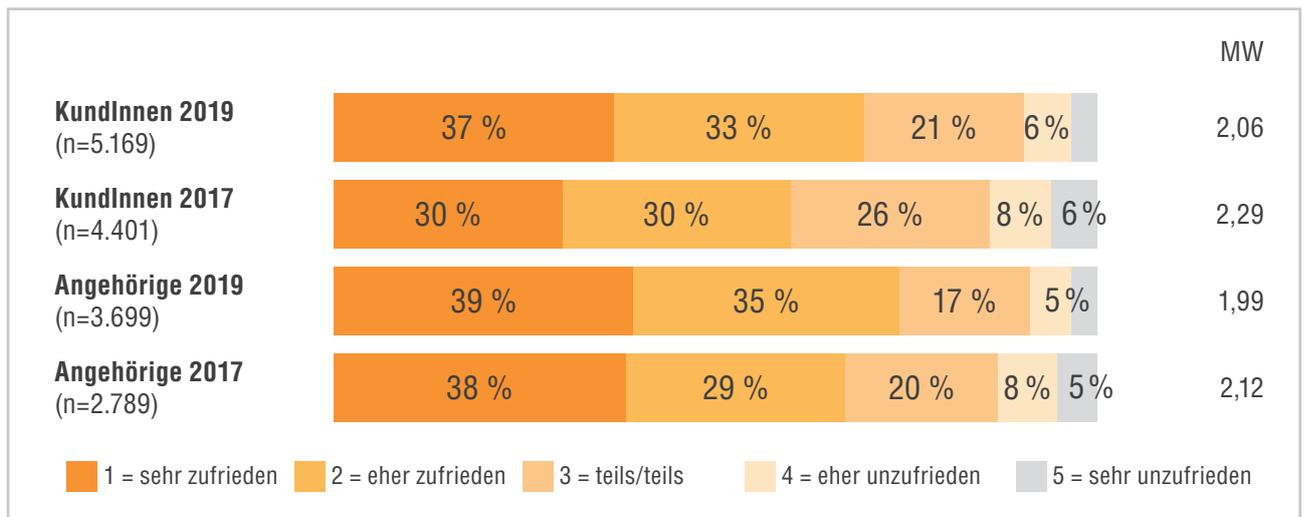
Wie zufrieden sind Sie mit dem Wohn- und Pflegehaus?



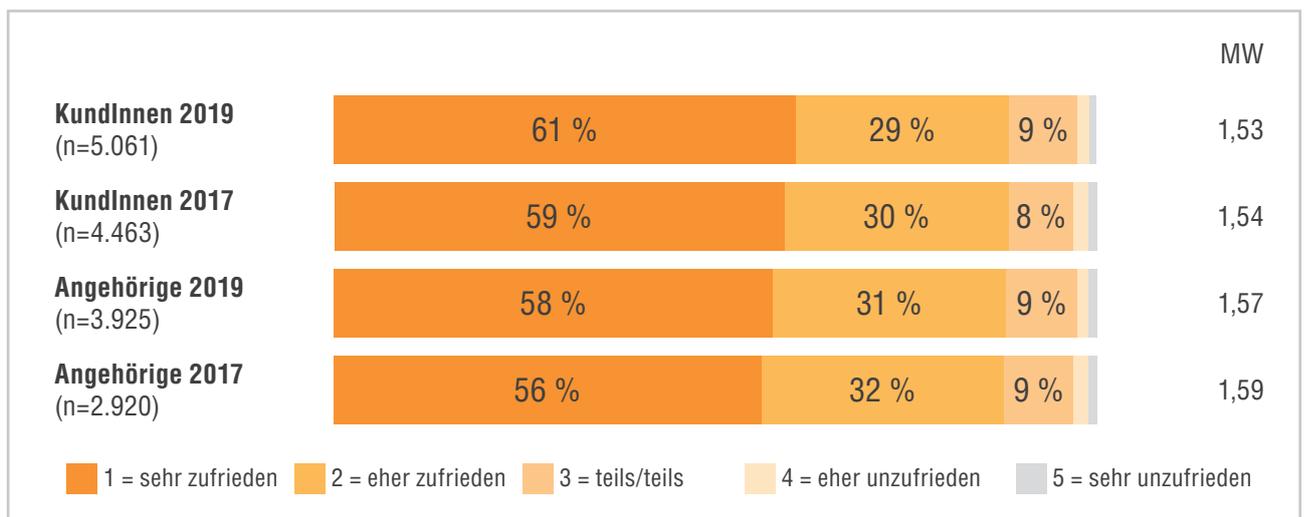
Wie zufrieden sind Sie mit den Pflege- und Betreuungskräften?



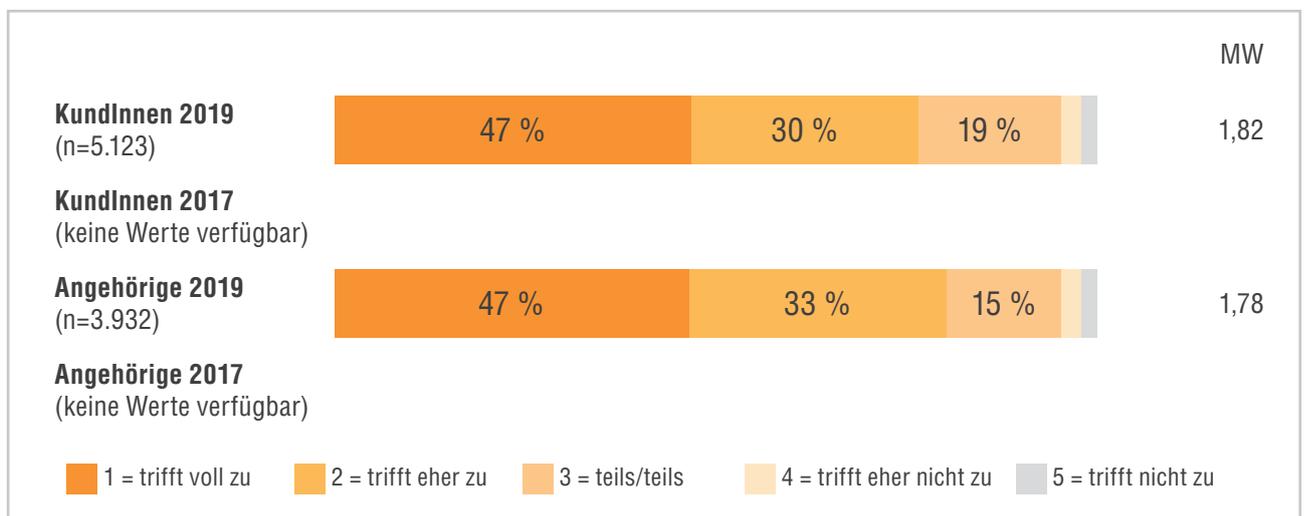
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?



Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?

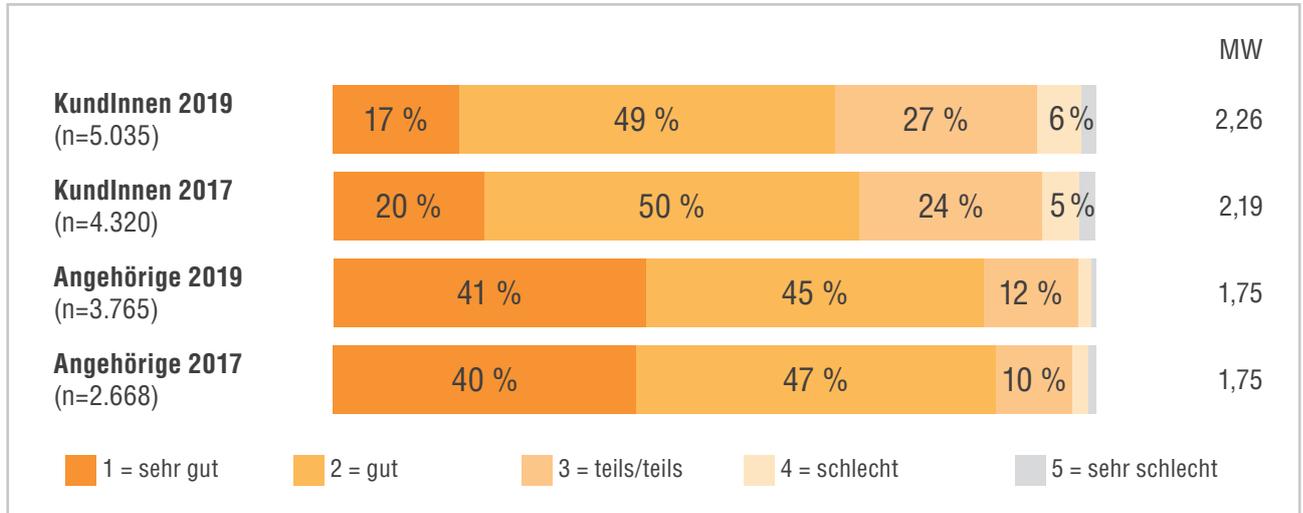


Meine Erwartungen an das Wohn- und Pflegehaus werden erfüllt.

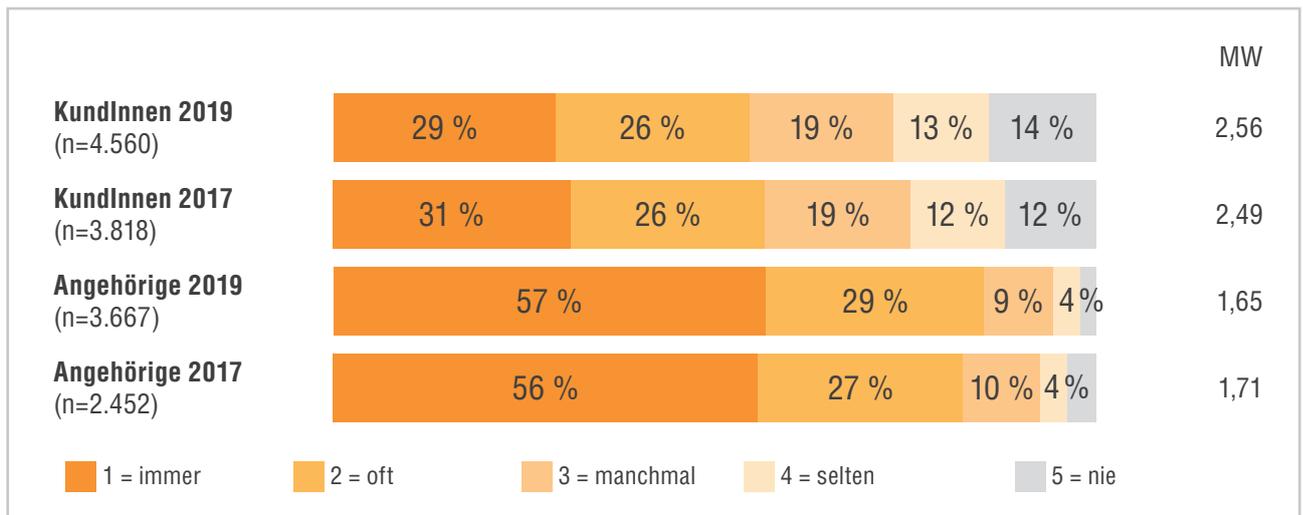


Lebensqualität

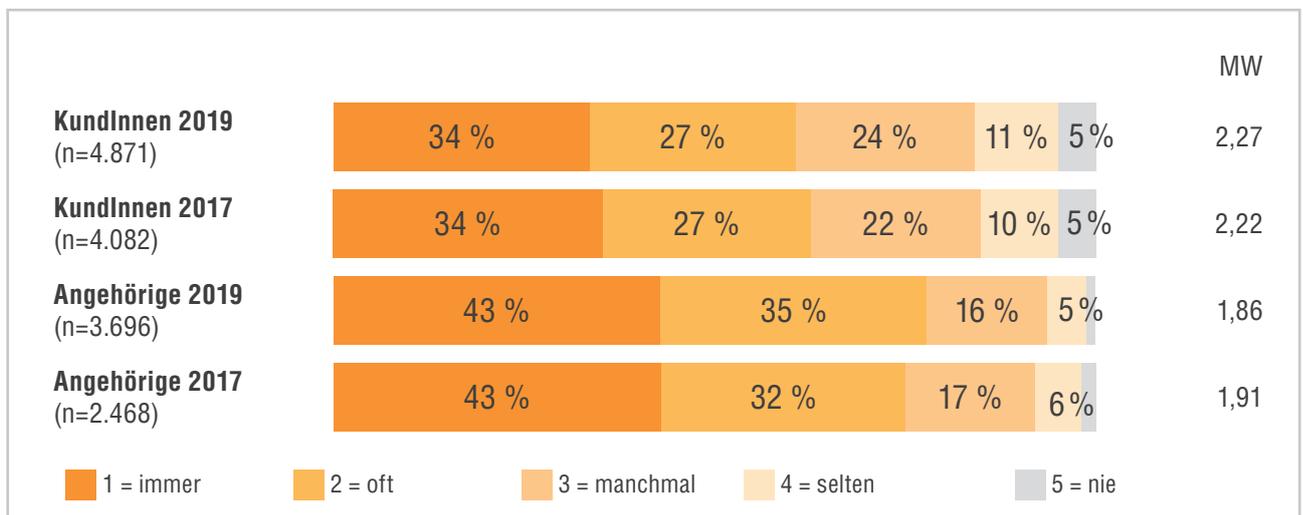
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

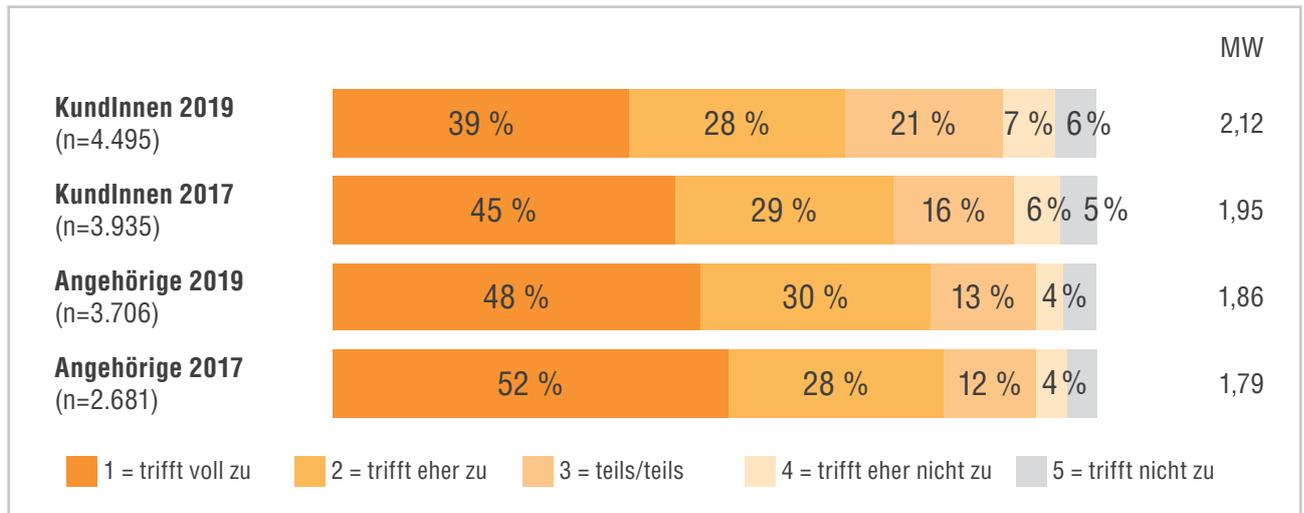


Können Sie Ihr Leben genießen?

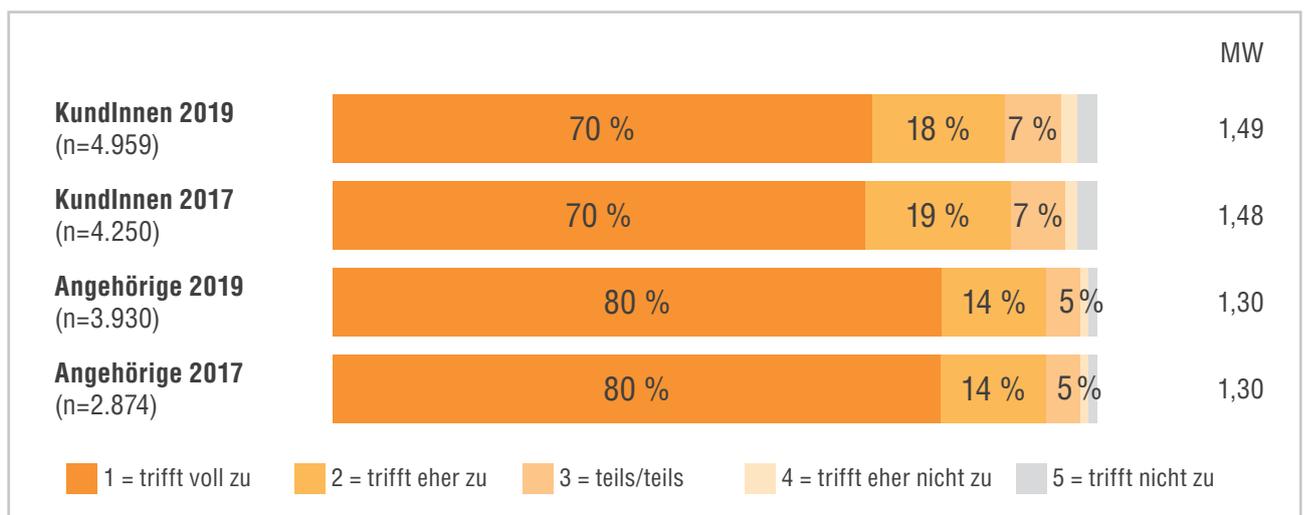


Wirkung der Leistung

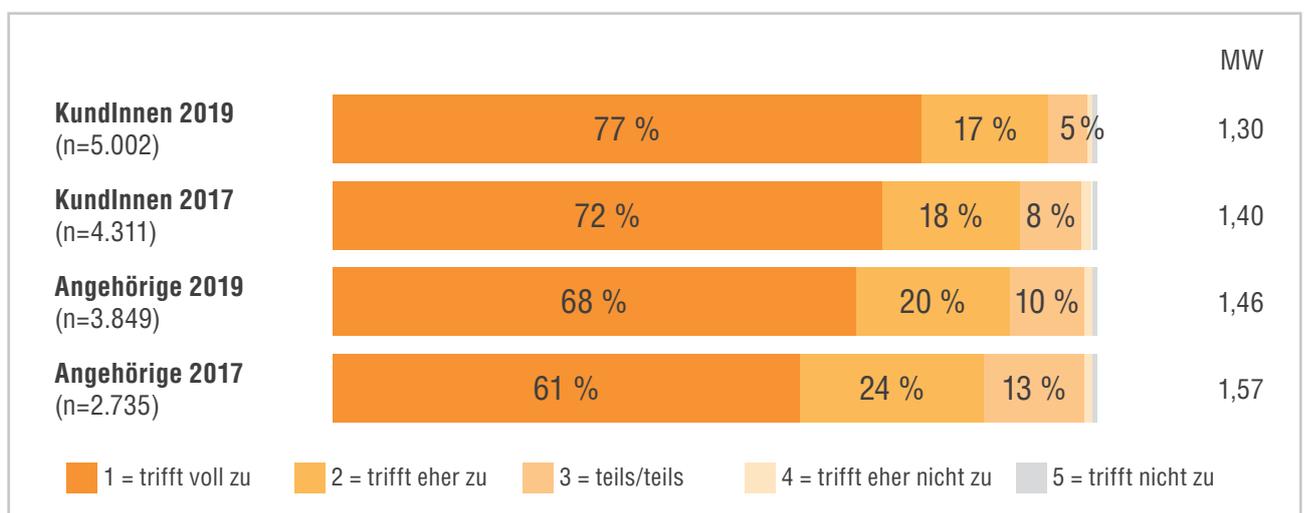
Verbesserung des Wohlbefindens der KundInnen bzw. Angehörigen



Wohn- und Pflegehaus war eine gute Entscheidung.

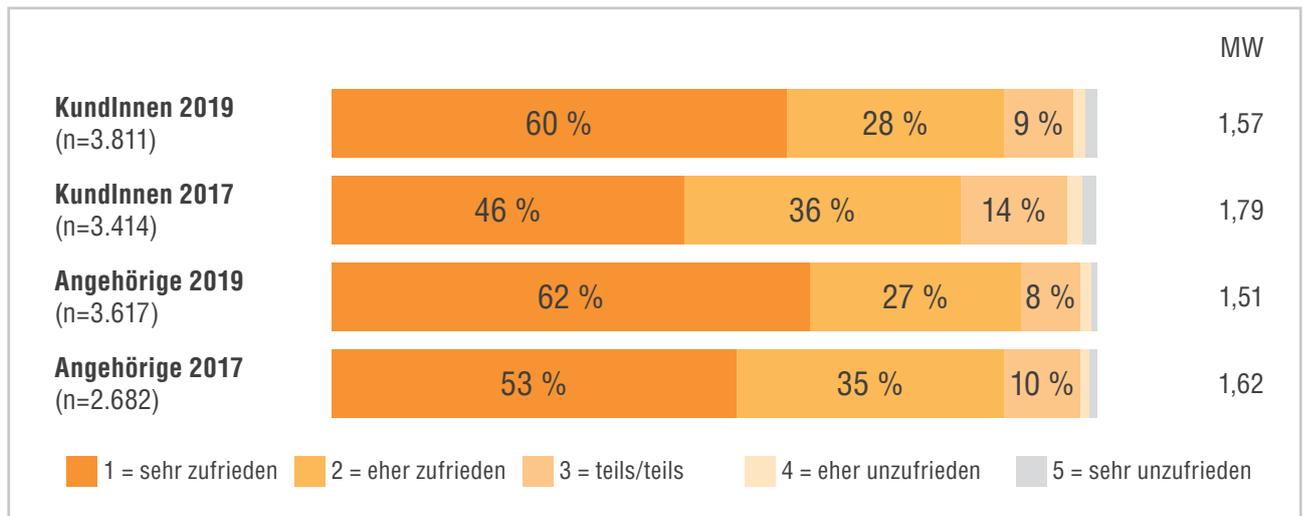


Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.

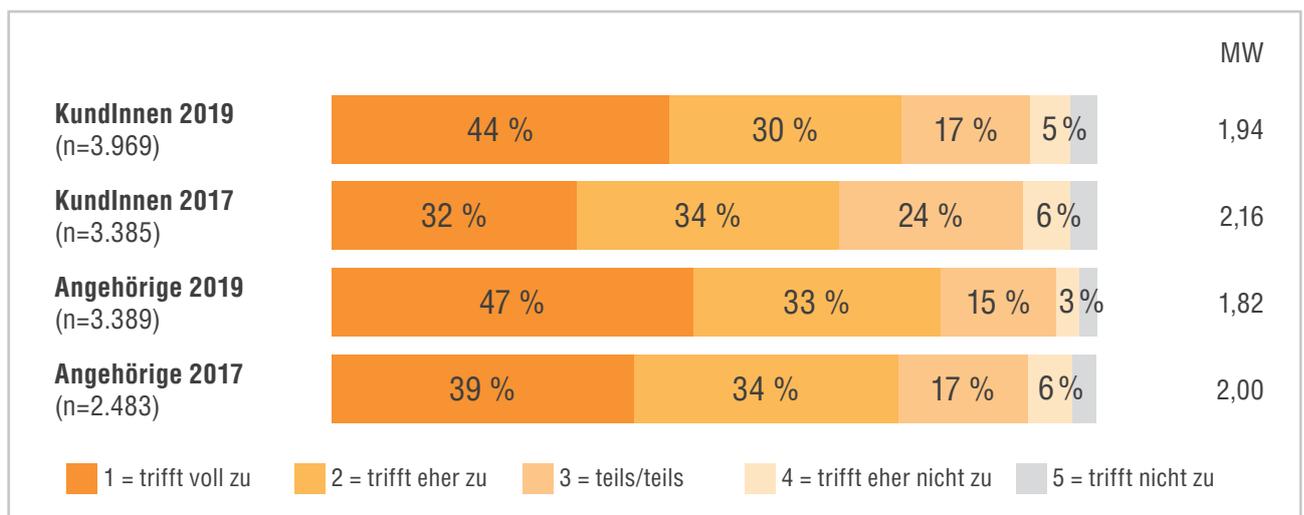


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

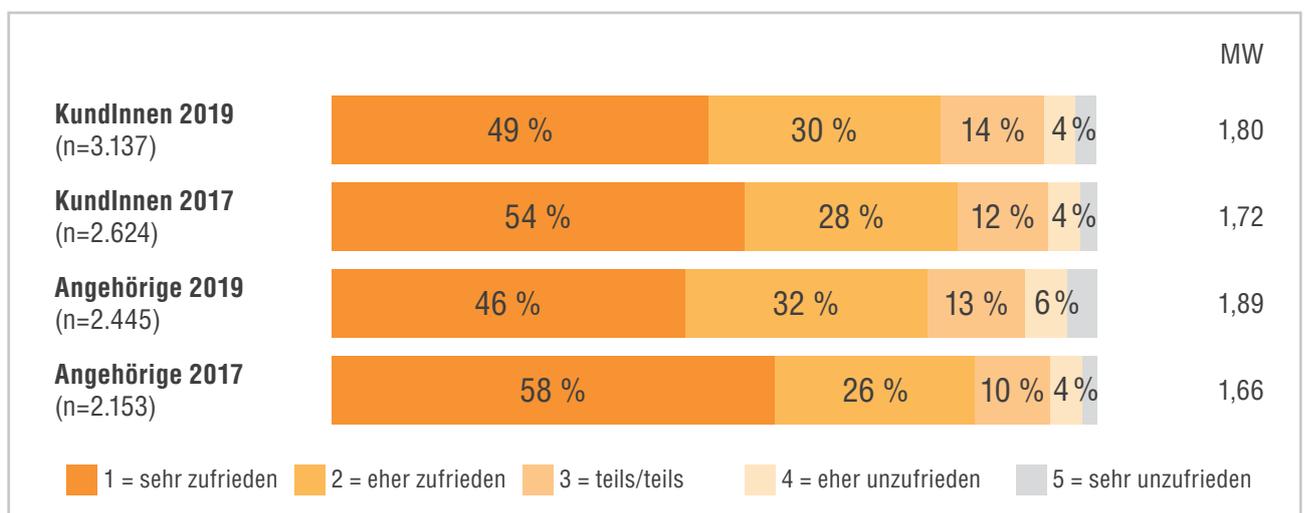
Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien?



Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



Auswahlmöglichkeiten zwischen verschiedenen Wohn- und Pflegehäusern



Stimmen unserer KundInnen

„Alle sind sehr nett und hilfsbereit. Führen Gespräche mit mir, grüßen freundlich und respektieren meine Privatsphäre.“

„Man kann ein selbstständiges Leben ohne Einschränkungen führen, hat aber die Sicherheit, im Notfall gut versorgt zu werden.“

„Dass die Angestellten des Hauses sehr freundlich sind und einem zuhören, obwohl ihnen meistens die Zeit dazu fehlt. Sie sind außergewöhnlich hilfsbereit und haben immer ein Lächeln im Gesicht.“

„Ich bin Vegetarierin, das klappt von der Küche ausgezeichnet. Ich bekomme die Speisen extra verpackt.“

„Räume sind sehr hell und sauber sowie barrierefrei.“

„Es wird sich mit viel Zeit, Liebe und Geduld um die Bewohner gekümmert und auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse eingegangen.“

„Zu wenige Sitzgelegenheiten im Garten durch Umbau und mehr Bewohner im Haus.“

„Zu viele Personen/Bewohner in einem Haus. Oft Streit unter Bewohnern. Keine Einzelzimmer auf der Pflegestation. Starre Routine.“

„Ungepflegter Garten und im Eingangsbereich zu wenig Sauberkeit in den Gängen und Aufzügen.“

„Das Abendessen, wenig Abwechslung, nicht gesund, kein frisches Obst oder Gemüse, vitaminarm.“

„Da ich nicht oft außerhalb des Zimmers bin und durch meinen Gesundheitszustand in der Wohnung esse, fehlt mir der soziale Kontakt. Ein Besuchsdienst oder eine Ansprechperson außerhalb des Pflegedienstes wäre wünschenswert.“

„Durch den Personalmangel immer weniger Zeit für persönliche Gespräche.“

Stimmen der Angehörigen

„Es werden sehr viele Aktivitäten angeboten. Das gesamte Team ist sehr herzlich und bemüht. Meine Mutter (90) würde ohne diese Einrichtung sicherlich nicht mehr leben! Sie genießt das bunte Treiben im Haus.“

„Spezielle Bedürfnisse werden berücksichtigt (z. B. Allergien), abwechslungsreiches, sehr gutes Essen, gemütliche Kantine, fantastischer Garten, private kleine Möbelstücke dürfen mitgebracht werden. Gute Kommunikation mit Leitung und Pflegepersonal.“

„Mein Angehöriger (Schwiegervater) wird auch IMMER mit „Sie“ und seinem Familiennamen angesprochen. Speziell die Stationschwester weiß jederzeit über seinen Zustand Bescheid.“

„Mein Vater wird so toll betreut. Die PflegerInnen sind total einfühlsam. Es zählt der Mensch – das merkt man.“

„Dass sie rund um die Uhr eine gute Betreuung und Pflege hat und dass bei einem Notfall jemand für sie da ist.“

„Ich werde immer bei Problemen oder wichtigen Entscheidungen voll miteinbezogen bzw. verständigt. Es werden sich Gedanken gemacht, wie man meine Mutter besser unterstützen kann.“

„Das Essen ist manchmal sehr wenig gewürzt & abgeschmeckt. Die Qualität der Speisen könnte besser sein.“

„Bewegungsgruppen sind zu wenig. Die meisten sitzen nur am Gang herum.“

„Betreuungskräfte sitzen sehr viel vor dem Bildschirm – sollten etwas mehr Zeit mit dem Patienten verbringen (verbringen sehr viel Zeit mit Dokumentation).“

„Der ständige Pflegewechsel. Es wäre besser, den/die jeweilige Pfleger/in bei der betreuten Person zu belassen. Es entsteht dadurch ein besseres Verhältnis zwischen Pflegerin und Gepflegten.“

„Ich würde mir wünschen, dass mehr Personal für die Menschen da wäre, um mit ihnen zu plaudern oder in den Garten zu gehen.“

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2019	2017
Erhebungszeitraum	Herbst 2019	Herbst 2017
Methode	Schriftliche Befragung und 80 teilstrukturierte, persönliche Interviews	Schriftliche Befragung
Leistung	Pflegeplätze, Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung, Hausgemeinschaften, Betreutes Wohnen	
KundInnen	2019	2017
Anzahl der verteilten Fragebögen	15.344	15.019
Rücklauf	5.361 (35 %)	4.650 (31 %)
Alter (Median)	85 Jahre	85 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 75 % männlich: 25 %	weiblich: 76 % männlich: 24 %
Durchschnittliche PG-Stufe (Mittelwert der 7 Pflegegeldstufen)	3,23	3,19
Angehörige	2019	2017
Anzahl der verteilten Fragebögen	13.484	11.344
Rücklauf	4.006 (30 %)	2.953 (26 %)
Alter (Median)	64 Jahre	63 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 63 % männlich: 37 %	weiblich: 62 % männlich: 38 %
Leistungszahlen	2019	2017
Anzahl der KundInnen	21.820	21.230
Fördervolumen (in Mio. €)	Aktueller Wert noch nicht verfügbar	736,9
Verrechnungstage	5.850.260	5.743.030