

Durchgeführt von

TQS RESEARCH & CONSULTING

im Auftrag des
Fonds Soziales Wien

Wohn- und Pflegehäuser in Wien

KundInnen- und Angehörigenbefragung Herbst 2017

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Wir sind da, um für Sie da zu sein.

StaDt  Wien

FSW-KundInnen- und Angehörigenbefragungen in Wiener Wohn- und Pflegehäusern

Im Herbst 2017 führte der Fonds Soziales Wien (FSW) zum dritten Mal eine KundInnen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit mit den Angeboten zu Wohnen und Pflege durch. KundInnen der Leistungen „Betreutes Wohnen“, „Pflegeplätze“, „Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ und „Hausgemeinschaften“ erhielten einen schriftlichen Fragebogen und wurden um ihre Bewertung gebeten. Auch die Angehörigen wurden in die Befragung einbezogen und erhielten ebenfalls einen Fragebogen.

Insgesamt wurden 4.650 KundInnen-Fragebögen und 2.953 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

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

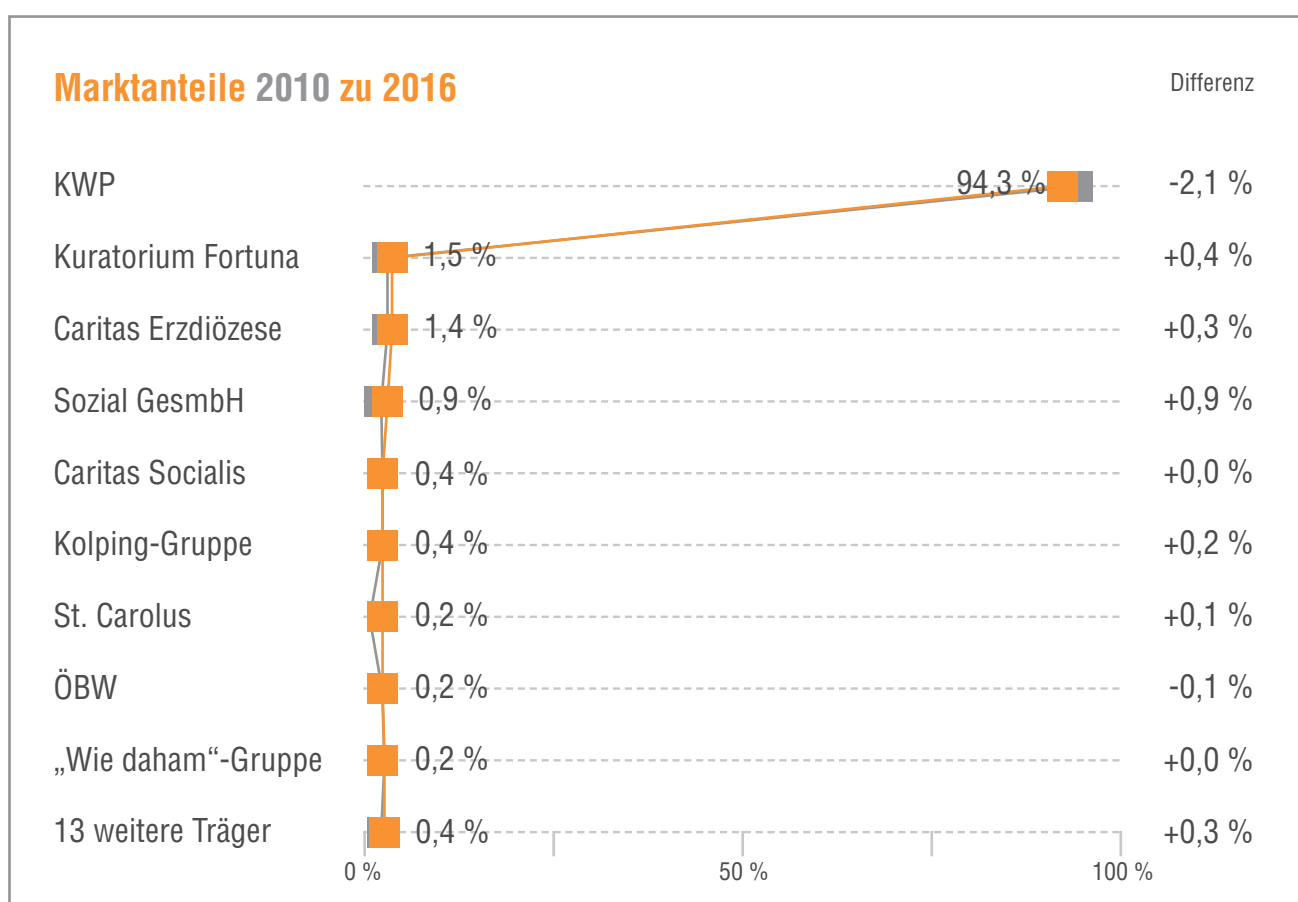
Impressum

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 2018.

Angebote in Wohn- und Pflegehäusern

Betreutes Wohnen

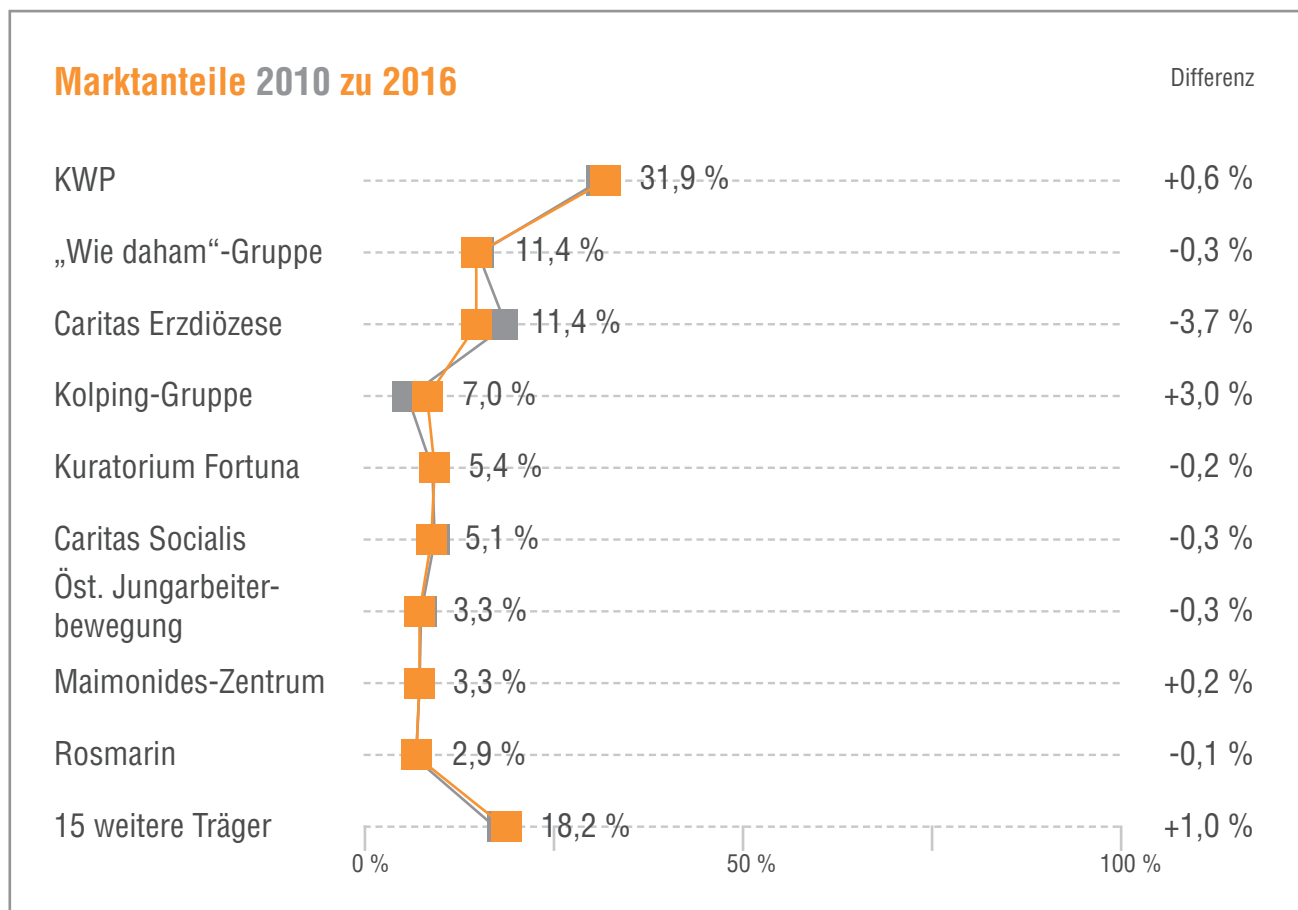
Im Betreuten Wohnen werden barrierefreie, alten- und behindertengerechte Einzel- und Doppelzimmer bzw. Apartments angeboten. Das Angebot richtet sich vor allem an ältere Menschen mit Betreuungsbedarf und zu erwartendem ansteigendem Pflegebedarf, die nicht mehr alleine leben können. Zum Angebot zählen soziale und kulturelle Angebote, Verpflegung, Raumpflege, Wäschereinigung sowie Betreuung und Pflege. Medizinische Betreuung sowie Physio- und Ergotherapie werden von der Einrichtung gewährleistet bzw. organisiert, auch mit Notfall-Rufsystemen. Eigene Wohnungsangebote decken „spezielle Bedarfslagen“ ab, z. B. für Menschen mit Sehbehinderung oder mit psychischen Erkrankungen.



Marktanteile der anerkannten Einrichtungen des FSW an der sozialen Dienstleistung „Betreutes Wohnen“ in den Jahren 2016 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2016 zu 2010.

Pflegeplätze in Wohn- und Pflegehäusern

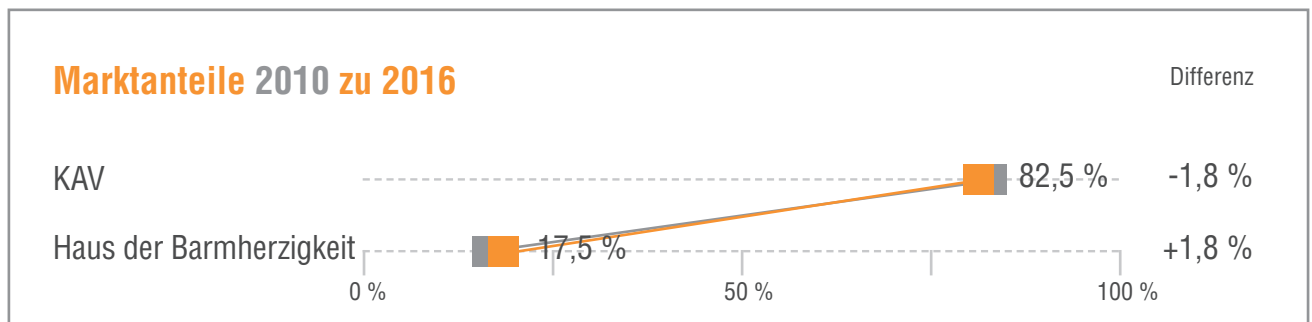
In Wohn- und Pflegehäusern und auf Pflegestationen der Pensionisten-Wohnhäuser anerkannter Träger finden Wienerinnen und Wiener ein Zuhause, wenn ihnen ein selbstständiges Leben in einer Wohnung nicht mehr möglich ist. Pflege und Betreuung, Raum- und Wäschereinigung sowie Verpflegung sind Standard, zusätzlich gibt es soziale und kulturelle Angebote.



Marktanteile der anerkannten Einrichtungen des FSW an der sozialen Dienstleistung „Pflegeplätze“ in den Jahren 2016 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2016 zu 2010.

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

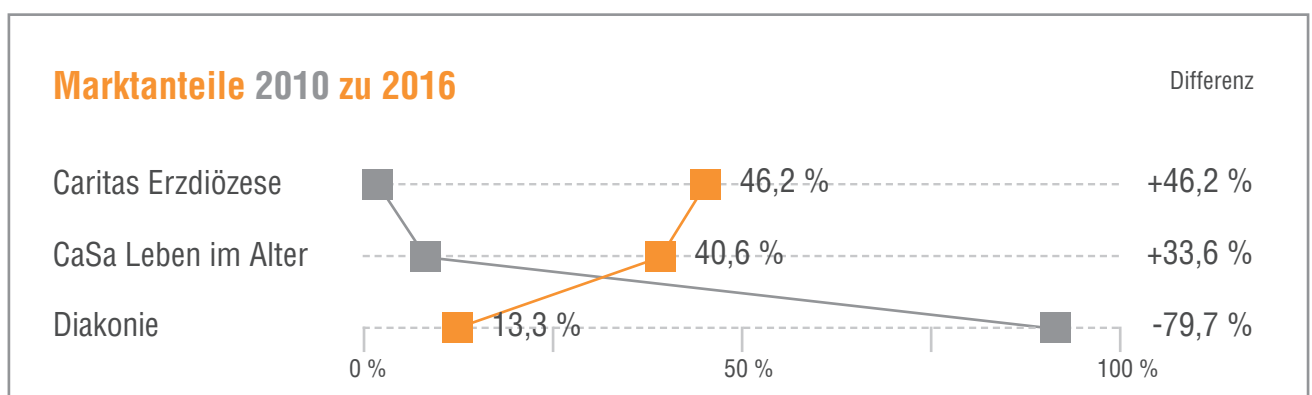
In Pflegehäusern mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung, in denen auch eigenes ärztliches Personal tätig ist, sowie in Sonderkrankenanstalten werden KundInnen aufgrund ihrer im Vordergrund stehenden gesundheitlichen Probleme gepflegt. Angeboten werden die Leistungen vom Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV) und dem Haus der Barmherzigkeit.



Marktanteile der anerkannten Einrichtungen des FSW an der sozialen Dienstleistung „Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung“ in den Jahren 2016 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2016 zu 2010.

Hausgemeinschaften

Die soziale Dienstleistung „Wohnen und Pflege in Hausgemeinschaften“ verbindet professionelle Pflege mit möglichst selbstbestimmter Alltagsgestaltung in familienähnlicher Atmosphäre. Die kleinen Wohnbereiche sind für eine vollständige hauswirtschaftliche Versorgung ausgestattet. So ist die aktive Beteiligung der BewohnerInnen an Alltagsaktivitäten möglich, auch Angehörige können daran aktiv teilnehmen. Jeweils eine feste Bezugsperson begleitet den Lebensalltag, für medizinische Pflegedienste stehen individuelle Pflege- und Betreuungskräfte bereit.



Marktanteile der anerkannten Einrichtungen des FSW an der sozialen Dienstleistung „Hausgemeinschaft“ in den Jahren 2016 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2016 zu 2010.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



86 %

der KundInnen sind mit ihrem Wohn- und Pflegehaus insgesamt zufrieden.
(2015: 94 %, 2013: Wert nicht ermittelt)



88 %

der KundInnen sind mit den MitarbeiterInnen in ihrem Wohn- und Pflegehaus zufrieden.
(2015: 96 %, 2013: 96 %)



89 %

der KundInnen sind mit der Ausstattung ihres Wohn- und Pflegehauses zufrieden.
(2015: 95 %, 2013: 96 %)



88 %

der KundInnen sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden.
(2015: 90 %, 2013: 91 %)



76 %

der KundInnen sind mit den verschiedenen Angeboten im Wohn- und Pflegehaus zufrieden (Gesundheitsförderung, Unterhaltungs- und Kreativangebote).
(2015: 84 %, 2013: Wert nicht ermittelt)



60 %

der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.
(2015: 73 %, 2013: 71 %)



74 %

der KundInnen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus verbessert hat.
(2015 und 2013: Wert nicht ermittelt)



70 %

der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut.
(2015: 86 %, 2013: Wert nicht ermittelt)



90 %

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2015 und 2013: Wert nicht ermittelt)



82 %

der KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.
(2015: 81 %, 2013: 80 %)

Werte aus der schriftlichen KundInnenbefragung 2017 mit 4.650 Antworten, Vergleichswerte aus der schriftlichen Befragung 2015 (5.036 Antworten) und 2013 (5.293 Antworten). Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten

①

Die schriftliche Befragung der KundInnen 2017 zeigt kritischere Ergebnisse im Vergleich zu 2015, dennoch ist die Zufriedenheit mit den Wohn- und Pflegehäusern auf einem sehr hohen Niveau.

②

Besonders hohe Zufriedenheit besteht mit der Wartezeit bis zum Einzug ins Wohn- und Pflegehaus. Damit sind 91 % der KundInnen und 96 % der Angehörigen sehr bzw. eher zufrieden. Auch die Pflege und Betreuung (88 %) sowie die Ausstattung des Wohn- und Pflegehauses (89 %) wird von den KundInnen sehr gut bewertet.

③

Wie bereits in den vergangenen Jahren ist der größte Kritikpunkt das Essen. 60 % der KundInnen sind damit sehr oder eher zufrieden. Im Vergleich zu 2015 und 2013, wo noch über 70 % sehr oder eher zufrieden waren, hat die Zufriedenheit deutlich abgenommen.

④

Die MitarbeiterInnen sind ein wesentlicher Faktor bei der Beurteilung der Qualität der Leistung. 88 % sind insgesamt sehr zufrieden oder eher zufrieden. Freundlichkeit und Respekt werden mit 92 % bzw. 91 % noch höher bewertet.

⑤

Die Antworten der Angehörigen stimmen in hohem Maße mit den Antworten der KundInnen überein. Tendenziell bewerten die KundInnen die unmittelbaren Pflege- und Betreuungsleistungen besser als die Angehörigen. Angehörige wiederum sind mit den FSW-Leistungen und ihrer eigenen Lebensqualität zufriedener als die KundInnen.

⑥

Angehörige sind signifikant häufiger der Meinung, dass es für die KundInnen eine sehr gute Entscheidung war, ins Wohn- und Pflegehaus zu übersiedeln.

⑦

KundInnen mit der Leistung „Betreutes Wohnen“ beurteilen ihre Lebensqualität signifikant besser als KundInnen in Wohn- und Pflegehäusern und Pflegehäusern mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung. Grund dafür könnte die bessere körperliche Verfassung der KundInnen sein.

⑧

Die Lebensqualität der KundInnen ist im Vergleich zu 2015 gesunken (2017: 70 % sehr bzw. eher zufrieden; 2015: 86 %). Die Lebensqualität der KundInnen hängt stark mit dem Wohlfühlen im Wohn- und Pflegehaus, dem eigenen Gesundheitszustand sowie der Möglichkeit zu sinnvollen Tätigkeiten zusammen.

⑨

Es besteht eine hohe und stabile Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien. Bei der Befragung geben 82 % der KundInnen und 88 % der Angehörigen an, sehr bzw. eher zufrieden zu sein.

⑩

Die Bekanntheit des Fonds Soziales Wien hat sich in den vergangenen Jahren deutlich gesteigert. Während 2013 34 % und 2015 rund 42 % der KundInnen angaben, den FSW zu kennen, sind es 2017 bereits 76 %.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Wohn- und Pflegehäuser zählen die Freundlichkeit des Pflege- und Betreuungspersonals sowie der respektvolle Umgang mit den KundInnen. Auch die Ausstattung der Häuser und die Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen, werden sehr positiv bewertet.

Verbesserungspotenzial besteht beim Angebot an Ausflügen, bei der Qualität des Essens sowie bei der Betreuungs- und Pflegezeit.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet bei der Antragstellung sowie mit der kurzen Wartezeit auf einen Platz und der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen. Die KundInnen sind mit der Höhe des Kostenbeitrags unzufrieden.

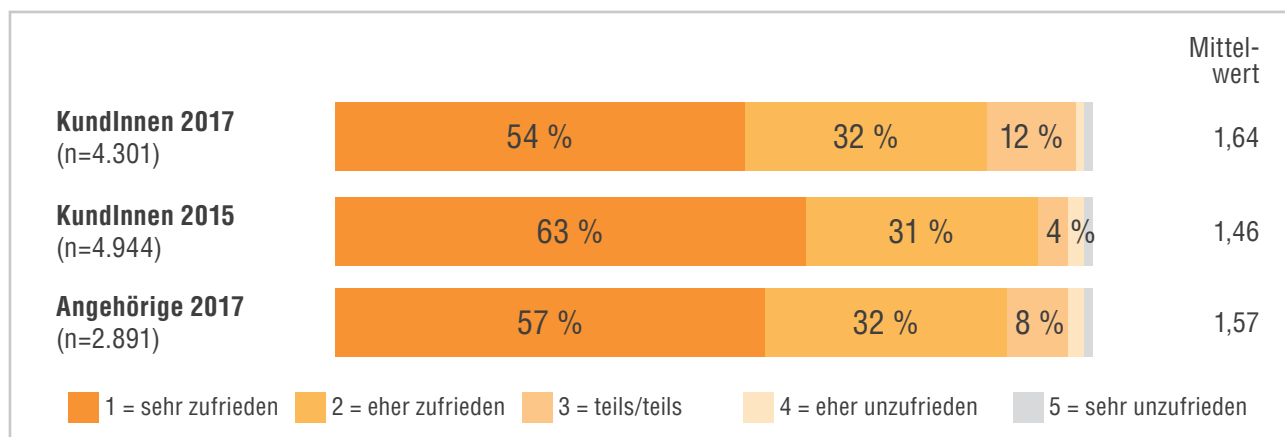
	Stärken	Verbesserungspotenzial
Wohn- und Pflegehäuser	• Freundlicher und respektvoller Umgang der MitarbeiterInnen • Ausstattung der Häuser • Hohe Zufriedenheit mit Garten, Terrasse oder Park	• Qualität des Essens • Angebot an Ausflügen • Qualitative Betreuungs- und Pflegezeiten für KundInnen
Fonds Soziales Wien	• Freundlichkeit der MitarbeiterInnen • Antragstellung • Wartezeit auf einen Platz	• Höhe des Kostenbeitrags

KundInnen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

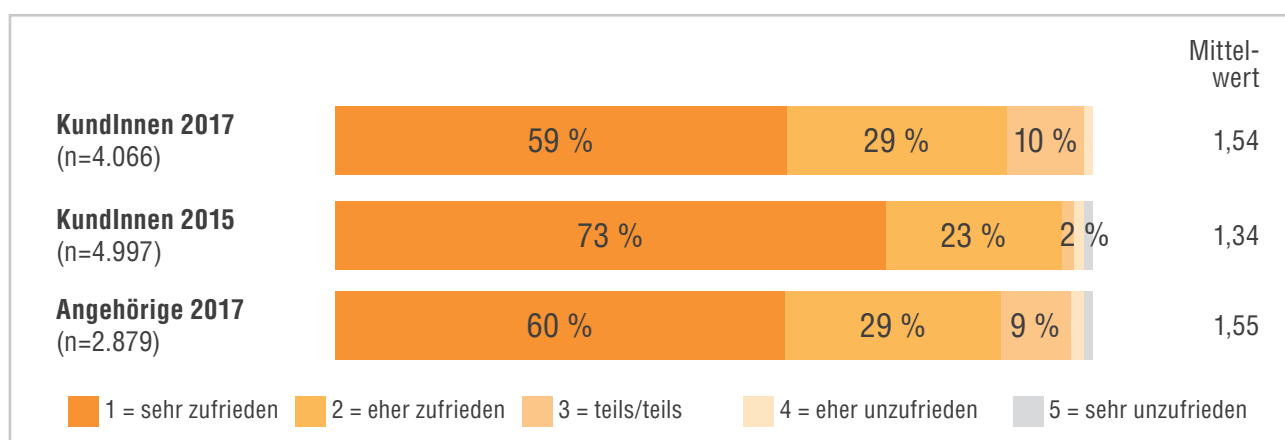
Ausgewählte Ergebnisse aus 4.650 KundInnen- und 2.953 schriftlichen Angehörigen-Fragebögen, sowie Vergleichswerte aus der schriftlichen Befragung 2015.

Zufriedenheit mit der Leistung

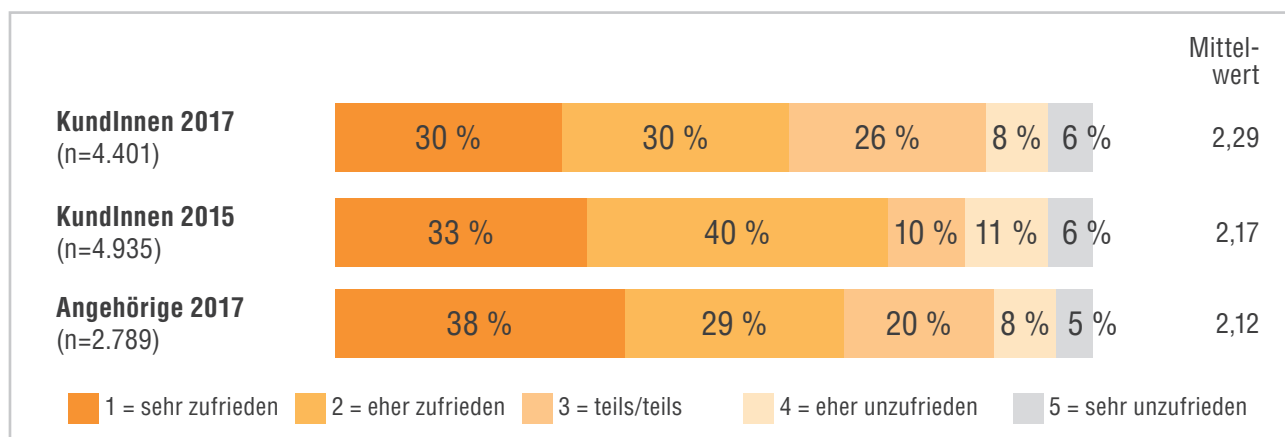
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Wohn- und Pflegehaus?



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Pflege- und Betreuungskräften?

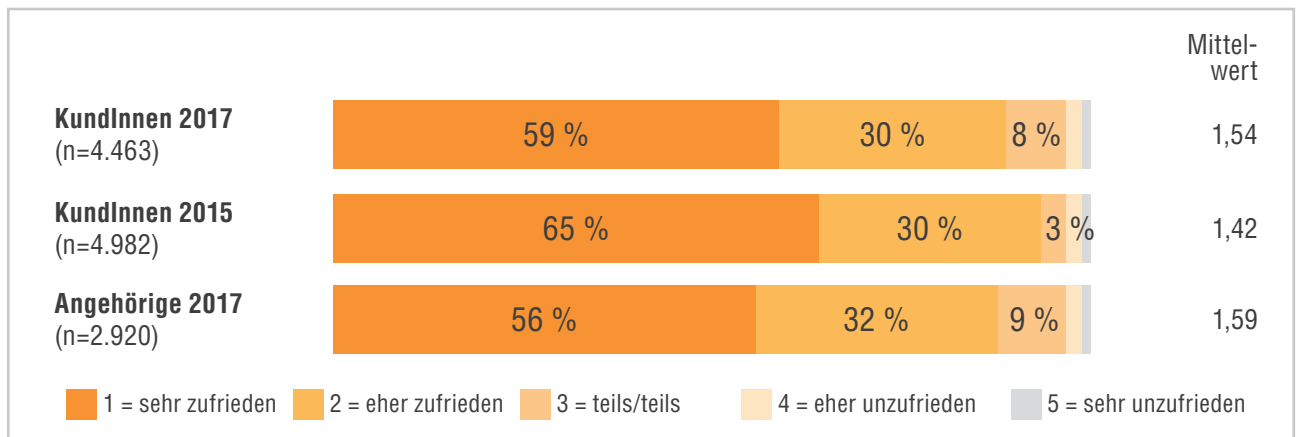


Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?

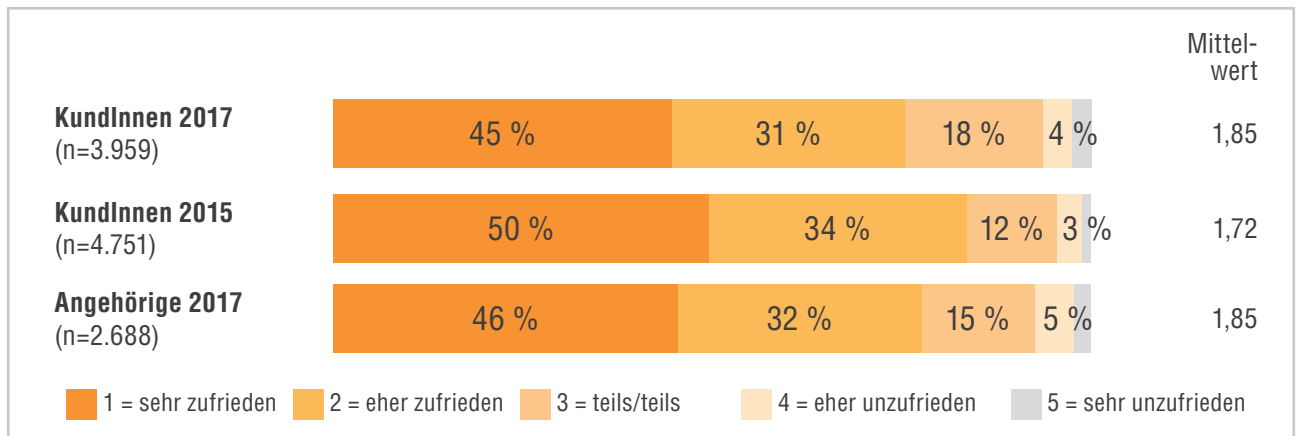


Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben.

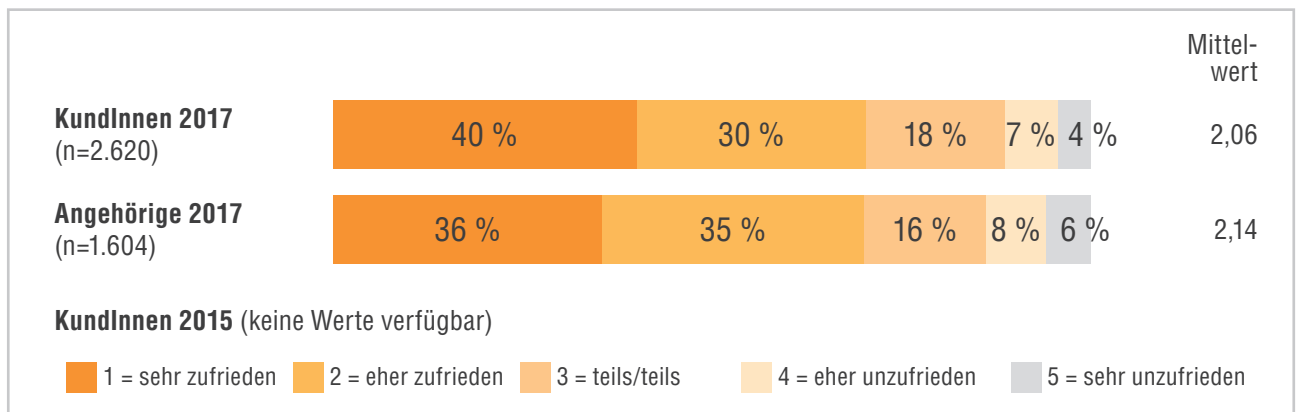
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?



Wie zufrieden sind Sie mit den verschiedenen Angeboten?

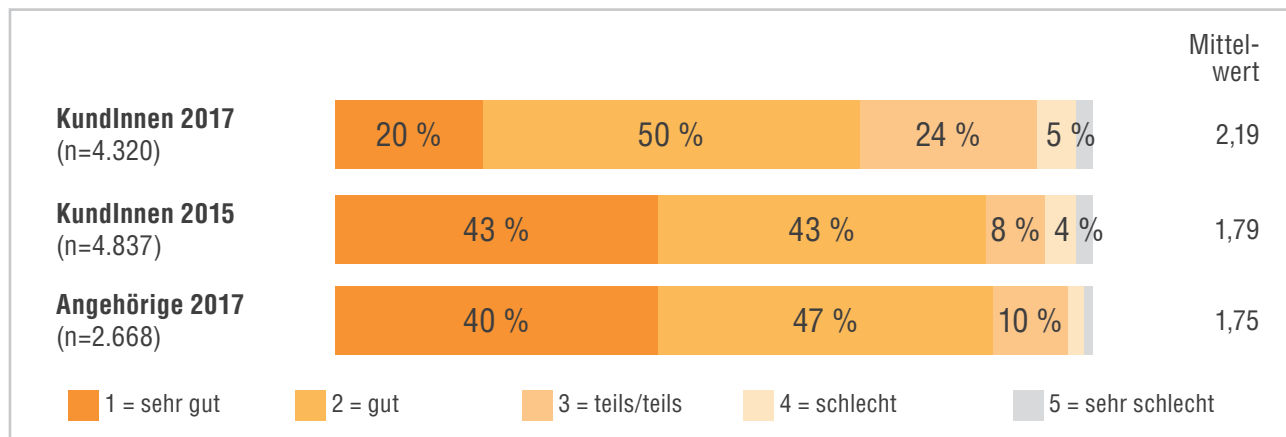


Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot von Ausflügen?

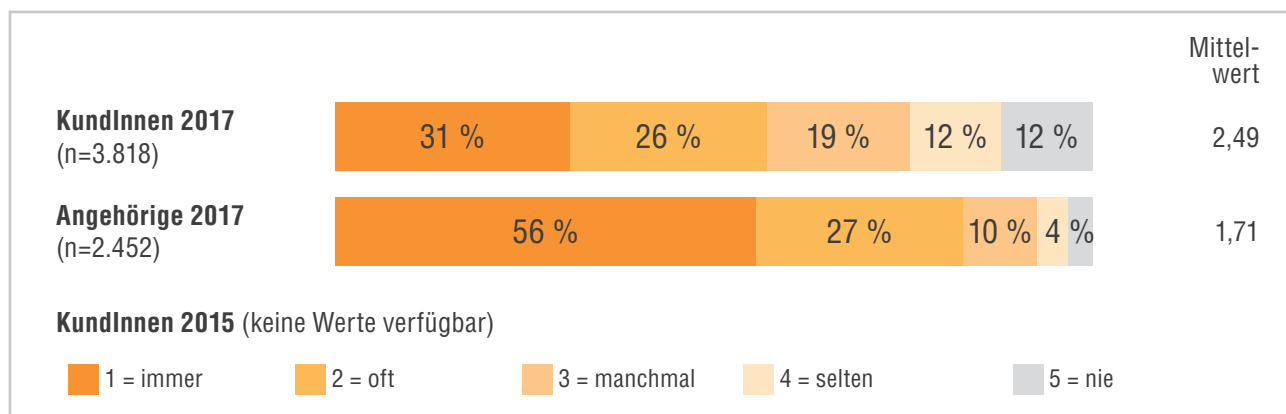


Lebensqualität

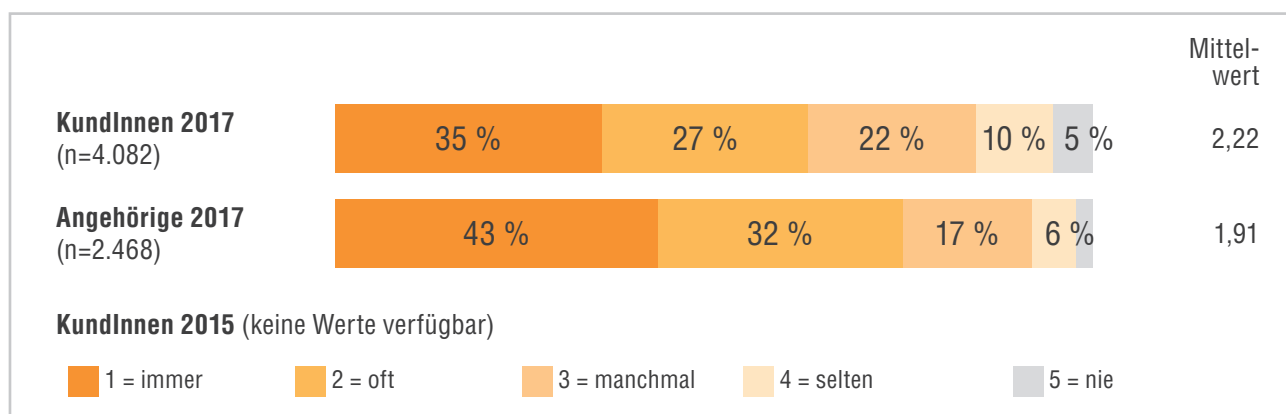
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

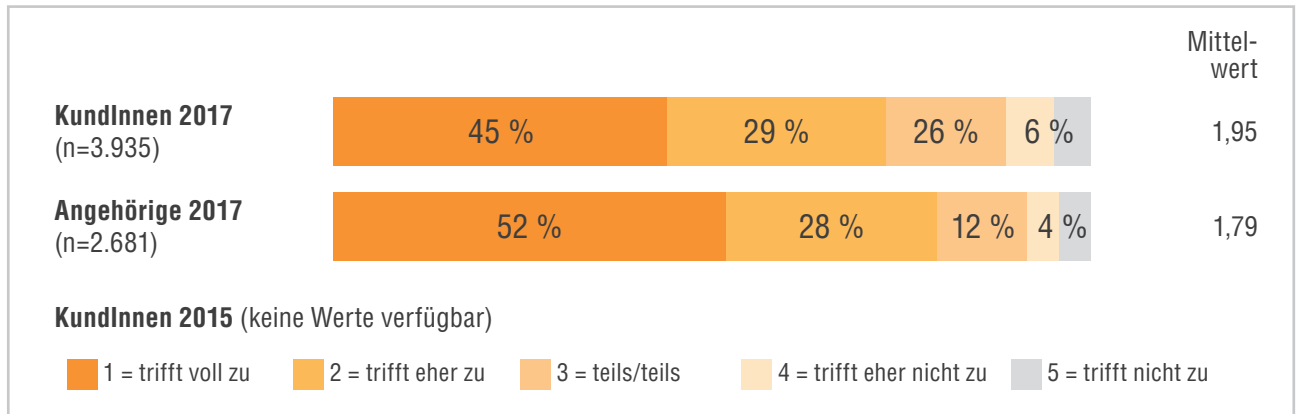


Können Sie Ihr Leben genießen?

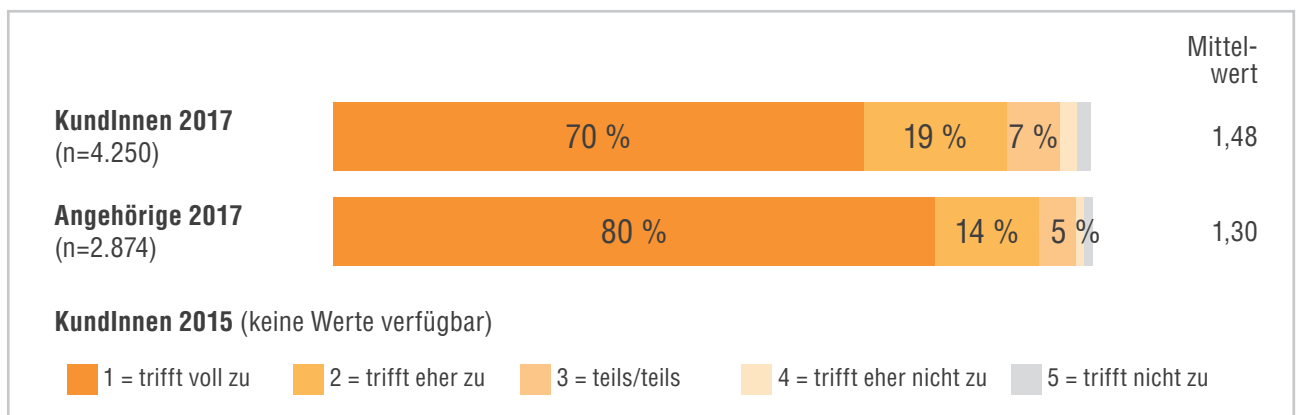


Wirkung der Leistung

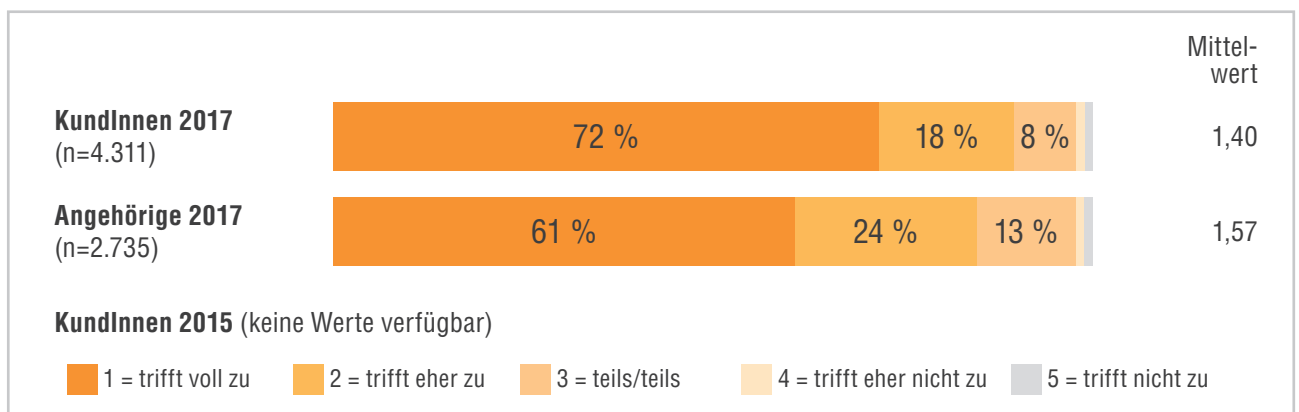
Verbesserung des Wohlbefindens der KundInnen bzw. Angehörigen



Wohn- und Pflegehaus war eine gute Entscheidung

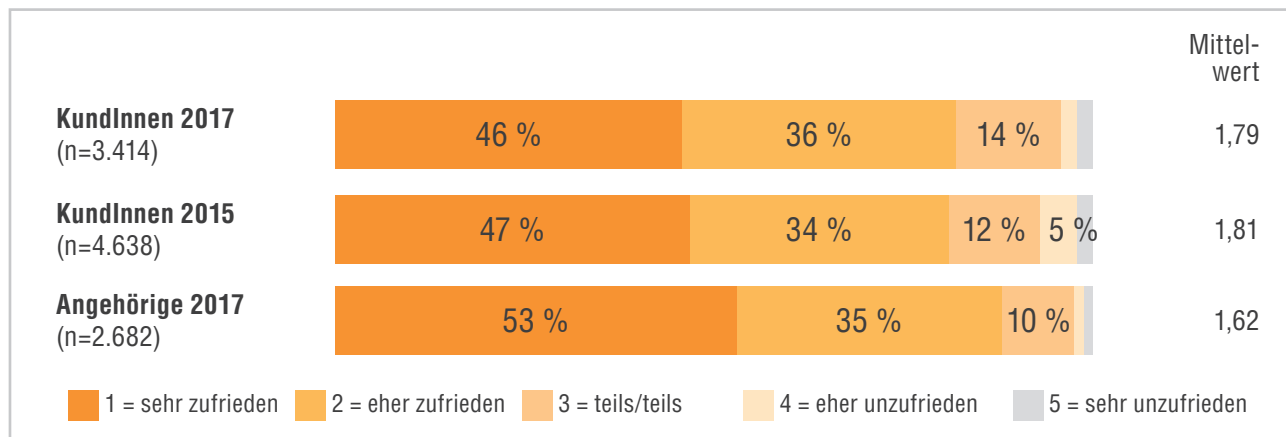


Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.

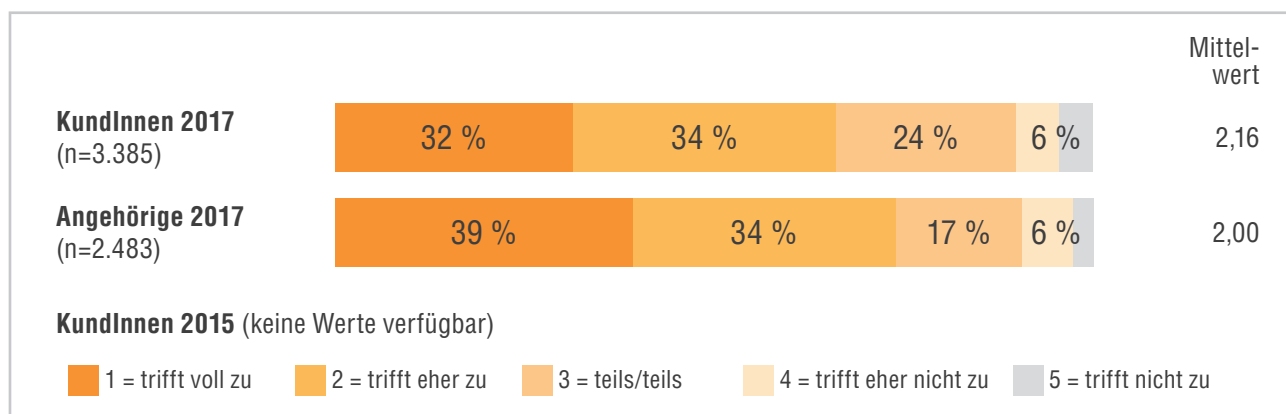


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

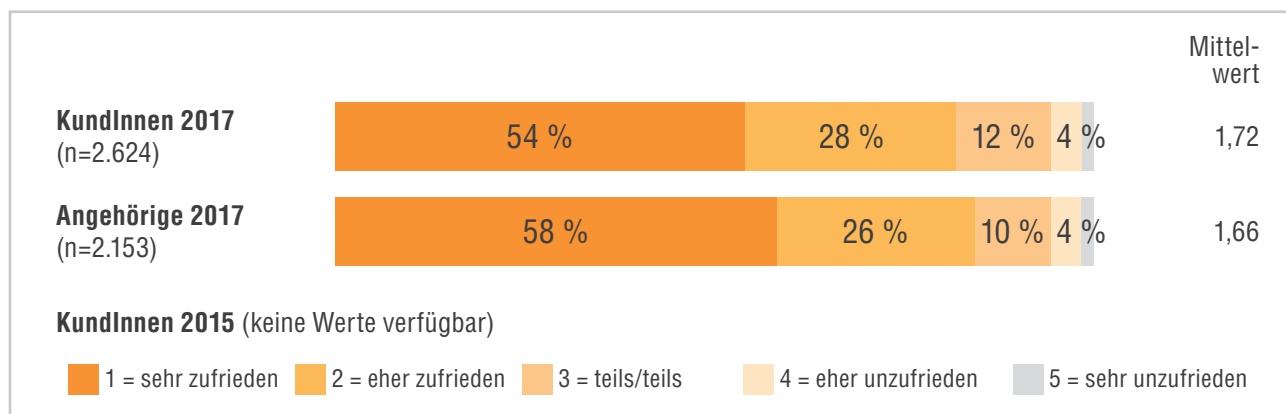
Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien insgesamt?



Die Höhe meines Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit unter verschiedenen Wohn- und Pflegehäusern?



Stimmen unserer KundInnen

Die schönen Zimmer und der große Garten, da kann ich immer wunderbar spazieren gehen – das ist sonst sehr beschwerlich. Ich freue mich täglich, dass ich hier wohnen und leben kann, mit einem Wort: Ich bin so glücklich und froh, dass es so eine Einrichtung gibt!

Sehr nettes Pflegepersonal, sehr bemüht, schönes Zimmer, Cafeteria ohne Krankenhausatmosphäre, netter Garten, großzügiger Eingangsbereich.

Die liebenswürdige Betreuung und man lässt den alten Menschen ihre Würde.

Die gute, freundliche Atmosphäre, das menschliche Entgegenkommen und das Eingehen aufeinander.

Man trifft hier viele nette Menschen, mit denen man sich unterhalten kann oder Gesellschaftsspiele spielen kann, wenn man Hilfe braucht, ist immer jemand da.

Mir gefällt alles sehr gut und ich bin sehr zufrieden. Es gibt oft sehr gute Veranstaltungen und gemütliches Beisammensein.

Es wäre wünschenswert, dass das Pflegepersonal mehr Zeit für Patienten hat und sich nehmen kann!

Essensqualität, Essensraum viel zu klein, wir sitzen sehr gedrängt.

Stimmen der Angehörigen

Die Betreuung der alten Herrschaften erfolgt mit so viel Liebe und Würde wie nur möglich. Alle Sorgen werden ernst genommen und ausgeräumt.

Ganz tolles Pflegepersonal, besonders die Stationsschwester. Alle leisten hervorragende Arbeit, man hat das Gefühl, dass alles mit Liebe gemacht wird. Danke dafür.

Das Pflegepersonal ist großartig, einfühlsam und immer lieb – auch zu mir als Angehörige. Der Garten ist ein Traum. Die Therapien sind toll – sogar ein Psychiater steht zur Verfügung, Rollstuhlservice 1A.

Die medizinische Versorgung ist sehr gut. Mit dem Essen ist mein Vater sehr zufrieden. Großes Lob an das ganze Team.

Es gab keine Wartezeit. Ich schätze die Ruhe und Freundlichkeit des Personals und fühle mich bei meinen regelmäßigen Besuchen sehr wohl.

Viele Angebote auch für Personen, die das Haus nicht mehr selbstständig verlassen können und ihre Freizeitgestaltung im Haus suchen müssen.

Die Pflegekräfte sind sehr nett und bemüht. Allerdings sind zu wenige im Dienst, um wirklich auf die Bedürfnisse der BewohnerInnen einzugehen.

Zu wenig Kommunikation zwischen Angehörigen oder auch zwischen dienstwechselndem Pflegepersonal.

Keine Ausflüge, keine Aktivitäten für demente Bewohner, keine Möglichkeit, an die frische Luft zu kommen (Park), wenn es nicht Angehörige tun.

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2017	2015
Zeitraum	Herbst 2017	Herbst 2015
Methode	Schriftliche Befragung	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung

KundInnen	2017	2015
Anzahl (zum Stichtag)	15.019	14.781
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	4.650 (31 %)	5.036 (34 %)
Alter (Median) (schriftliche Fragebögen)	85 Jahre	84 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Fragebögen)	weiblich: 76 % männlich: 24 %	weiblich: 77 % männlich: 23 %
Pflegestufe (Mittelwert) (schriftliche Fragebögen)	2,82	2,69

Angehörige	2017	2015
Anzahl (zum Stichtag)	11.344	7.919
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	2.953 (26 %)	1.942 (25 %)
Alter (Median) (schriftliche Fragebögen)	63 Jahre	62 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Fragebögen)	weiblich: 62 % männlich: 38 %	weiblich: 65 % männlich: 35 %

