

Durchgeführt von **Trend  
Com** | im Auftrag des Fonds Soziales Wien.

# *Tageszentren für Seniorinnen und Senioren in Wien*

*KundInnen- und Angehörigenbefragung November 2014*

**Ergebnisse**

**Erkenntnisse**

**Perspektiven**



**FONDS  
SOZIALES  
WIEN**

*Wir sind da, um für Sie da zu sein.*

Stad**t**  **Wien**

## Was wird in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren angeboten?

Um die vorliegenden Ergebnisse der KundInnen- und Angehörigenbefragung im Gesamtkontext zu sehen, wird hier kurz beschrieben, welche Leistungen in Tageszentren angeboten werden.

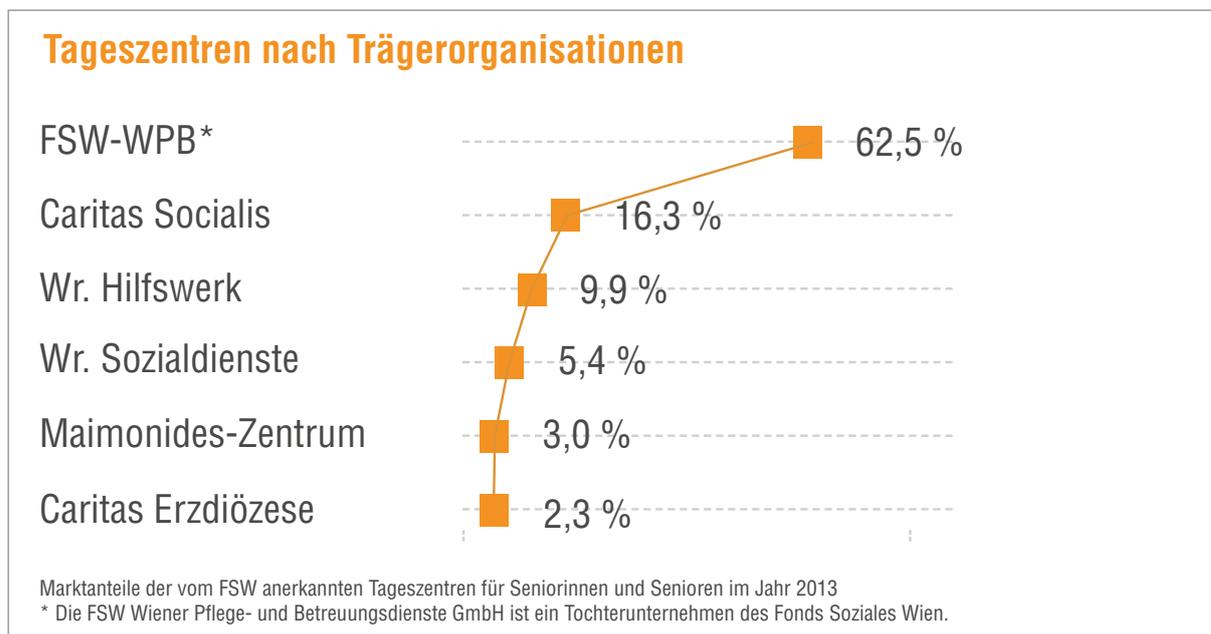
Seniorinnen und Senioren werden werktags von 8:00 bis 17:00 Uhr betreut. Sie erhalten bedarfsgerechte Pflege und Betreuung, wodurch pflegende Angehörige entlastet werden. Die KundInnen haben die Möglichkeit, an Beschäftigungs- und Werkgruppen, Musik- und Gesprächsgruppen teilzunehmen, kognitive Fähigkeiten zu trainieren und soziale Kontakte zu knüpfen. Veranstaltungen, Ausflüge und Feste runden das Programm ab. Die wöchentlichen Besuchstage werden individuell vereinbart. Jeden Tag gibt es drei Mahlzeiten.

## Zielgruppenspezifische Tageszentren

Für Seniorinnen und Senioren, die an Multipler Sklerose oder Demenz erkrankt oder nach einem Schlaganfall rekonvaleszent sind, gibt es Tageszentren mit spezialisiertem Betreuungsangebot. Der Umfang der geförderten Leistung wird von MitarbeiterInnen des FSW-KundInnenservice gemeinsam mit den KundInnen festgelegt. Die KundInnen werden bezüglich der Wahl des Tageszentrums beraten.

Der einkommensabhängige Kostenbeitrag beträgt maximal 19,- Euro pro Tag. Für spezielle Angebote wie zum Beispiel Maniküre oder Pediküre werden von den Tageszentren zusätzliche Selbstkosten eingehoben.

In Wien gibt es 23 Tageszentren, die von sechs unterschiedlichen Trägerorganisationen betrieben werden:



## Die zentralen Ergebnisse



**98 %** der KundInnen sind mit dem Tageszentrum insgesamt zufrieden.



**98 %** der KundInnen sind mit den Betreuungspersonen zufrieden.



**96 %** der KundInnen sind mit der Ausstattung des Tageszentrums zufrieden.



**89 %** der KundInnen sind mit dem Fahrten-dienst zum Tageszentrum zufrieden.



**79 %** der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.

Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Werten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

## Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

1

Das hervorstechendste Ergebnis der Befragung ist die insgesamt ausgezeichnete Gesamtzufriedenheit. 98 % der KundInnen und 96 % der Angehörigen sind mit ihrem Tageszentrum sehr zufrieden bzw. zufrieden.

2

Die Zufriedenheit ist sowohl nach soziodemographischen Merkmalen (Einkommensgruppe, Alter oder Bildungsabschluss) als auch nach Trägerorganisation gleichmäßig hoch. Zwischen den Trägerorganisationen schwankt die Zufriedenheit zwischen 90 und 100 Prozent vollständig zufriedener KundInnen.

3

Angehörige und KundInnen nennen unterschiedliche Gründe für den Besuch des Tageszentrums. Die Angehörigen schätzen die verlässliche Betreuung (94 %), die eigene Entlastung (87 %) und die Verbesserung des eigenen Wohlbefindens (67 %). Die KundInnen geben Abwechslung zum Alltag (86 %), Verbesserung des Wohlbefindens (76 %) und das gute Unterhaltungsprogramm (76 %) als Gründe für ihren Besuch im Tageszentrum an.

4

Gesundheitsförderung (89 %), Pflegeleistungen (85 %) und Unterhaltungsangebote (84%) werden besonders geschätzt. Zurückhaltender werden die Möglichkeiten an die frische Luft zu kommen (79 %), das Essen (76 %) und das Angebot an Ausflügen (57 %) bewertet. Die Angehörigen sehen das Angebot insgesamt etwas kritischer als die KundInnen.

5

Der Fahrtendienst wird insgesamt relativ gut bewertet. 85 % der KundInnen und 79 % der Angehörigen sind mit dieser Leistung zufrieden. Am häufigsten kritisch angemerkt wurden Unpünktlichkeit und lange Fahrtzeiten.

6

Eine Ausweitung der Öffnungszeiten wünschen sich 30 % der KundInnen und 53 % der Angehörigen. Für die KundInnen wären Öffnungszeiten am Samstag und Sonntag eine gleichermaßen sinnvolle Option. Angehörige bevorzugen den Samstag.

7

Mit dem FSW sind 88 % der KundInnen und 76 % der Angehörigen zufrieden. Diese Werte liegen im Vergleich zu früheren Befragungen von KundInnen in Wohn- und Pflegehäusern (84 %) und in der Mobile Pflege (96 %) im Mittelfeld.

8

Kritischer wird der Kostenbeitrag gesehen. 68 % der KundInnen, aber immerhin 85 % der Angehörigen halten den Kostenbeitrag für fair und angemessen (gegenüber 91 % der KundInnen in der Mobilen Pflege).

9

Mundpropaganda und Hinweise von Gesundheitseinrichtungen sind die wichtigsten Informationsquellen für Tageszentren (knapp 30 %).

10

Die Lebensqualität pflegender Angehöriger ist deutlich geringer als die der betreuten KundInnen. Nur 51 % der Angehörigen (gegenüber 65 % der KundInnen) geben an, eine hohe Lebensqualität zu haben.

## Stärken und Verbesserungspotenzial

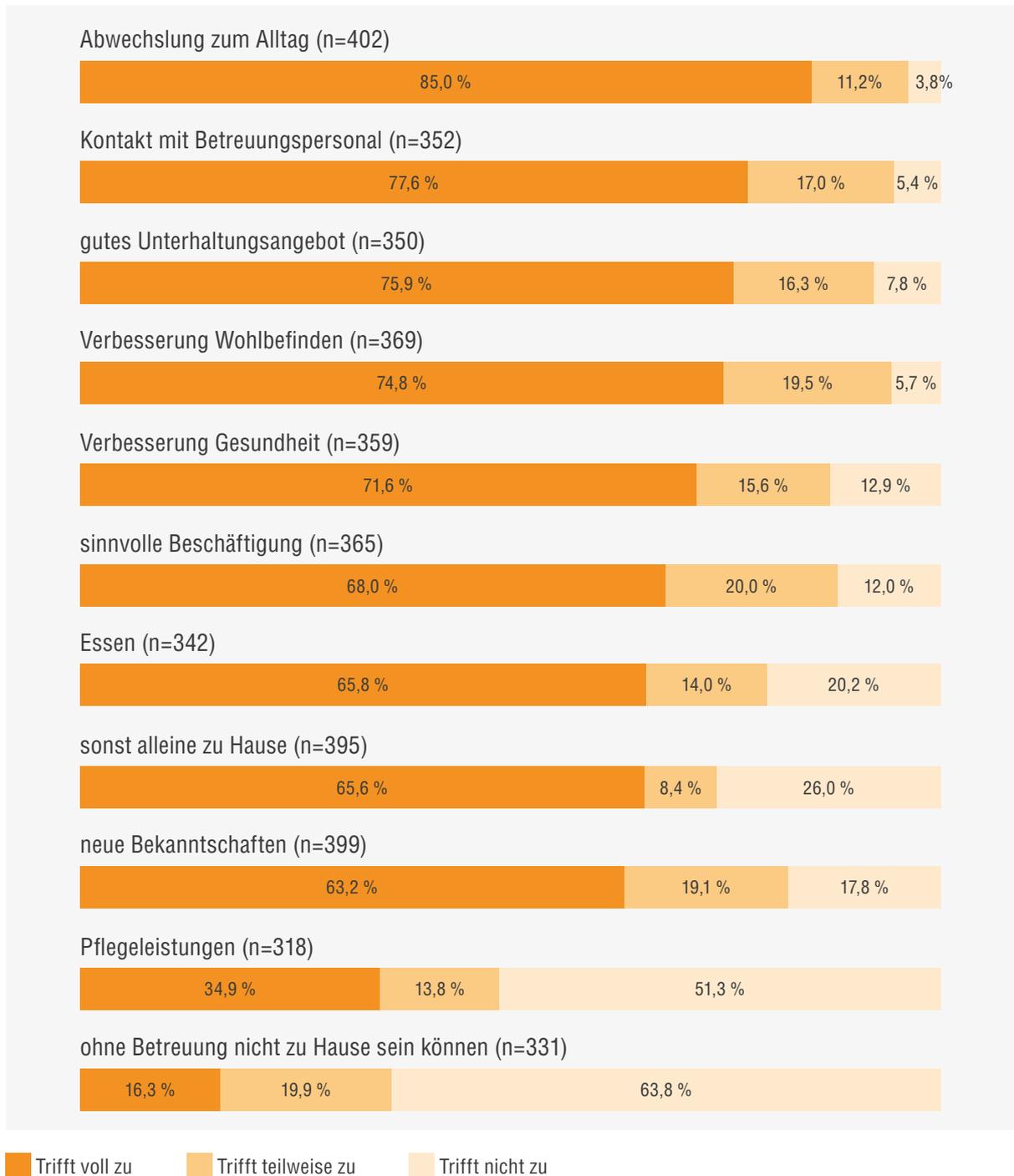
Zu den herausragenden Stärken der Tageszentren für SeniorInnen zählen die gute Betreuung der KundInnen, die Freundlichkeit des Betreuungspersonals und das vielseitige Programm.

Verbesserungspotenzial gibt es noch beim Angebot von Ausflügen, beim Essen und bei der Anzahl der sanitären Einrichtungen.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet bei Erreichbarkeit und Erstberatung, kann aber die Kostenbeitragsvorschreibung noch verständlicher gestalten.

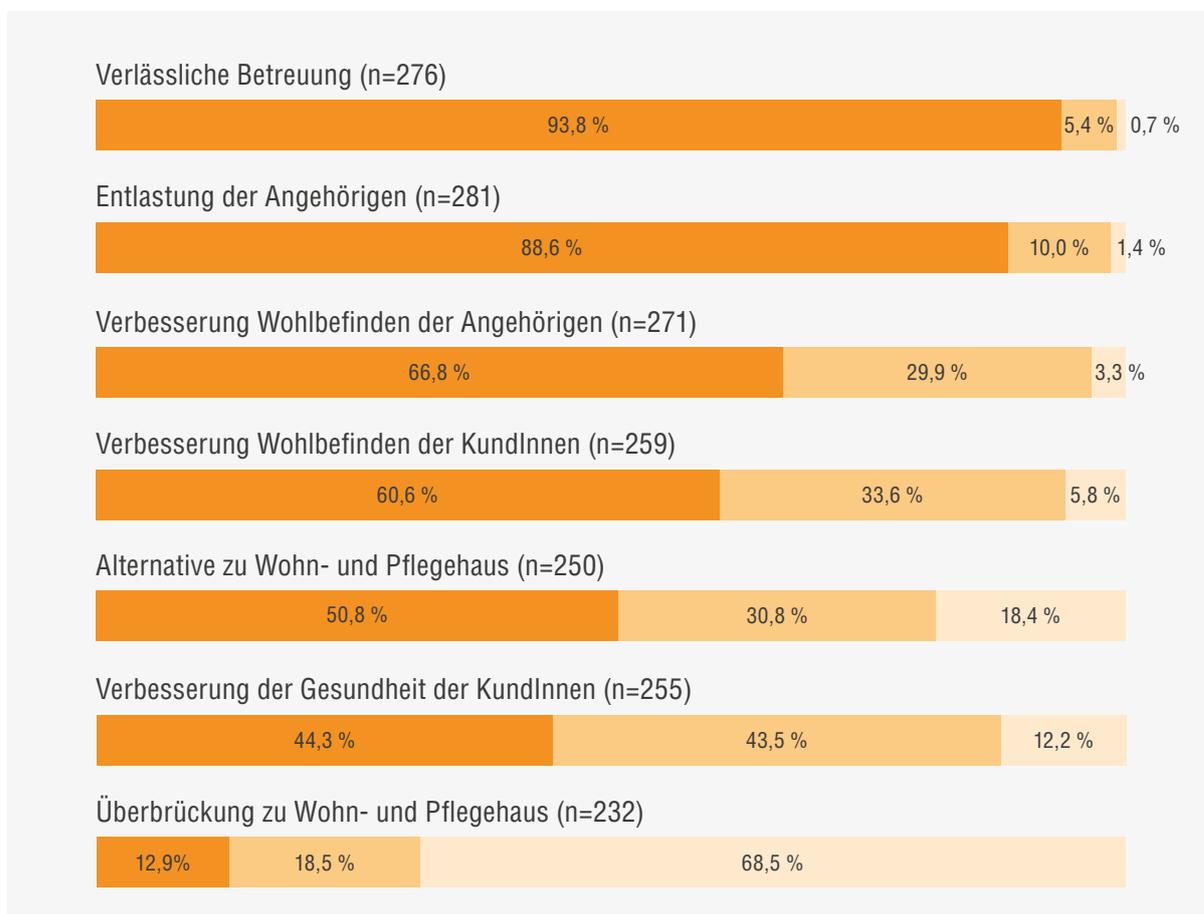
	Stärken	Verbesserungspotenzial
Tageszentrum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit des Betreuungspersonals</li> <li>• Gute Betreuung</li> <li>• Kreativ- und Gesundheitsprogramme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterung der Öffnungszeiten</li> <li>• Essen</li> <li>• Angebot an Ausflügen</li> <li>• Konflikte unter BesucherInnen schlichten</li> <li>• Verfügbarkeit von Sanitärräumen</li> </ul>
Fonds Soziales Wien Beratungszentrum Pflege und Betreuung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstberatung</li> <li>• Telefonische Erreichbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verfügbare Informationen über Tageszentren</li> <li>• Verständlichkeit der Kostenbeitragsvorschreibung</li> </ul>

## Gründe, warum KundInnen gerne ins Tageszentrum gehen



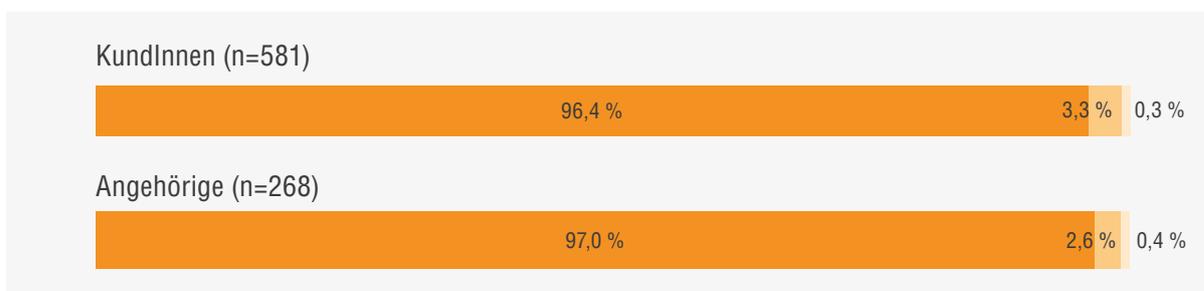
n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet  
 Methode: Interview der KundInnen in Tageszentren

## Gründe, warum Angehörige den Besuch eines Tageszentrums befürworten



## Freundlichkeit der Betreuungspersonen

Der Aussage „Die Betreuungspersonen sind stets freundlich“ haben 97 % der Angehörigen und 96,4 % der KundInnen als „voll zutreffend“ zugestimmt.



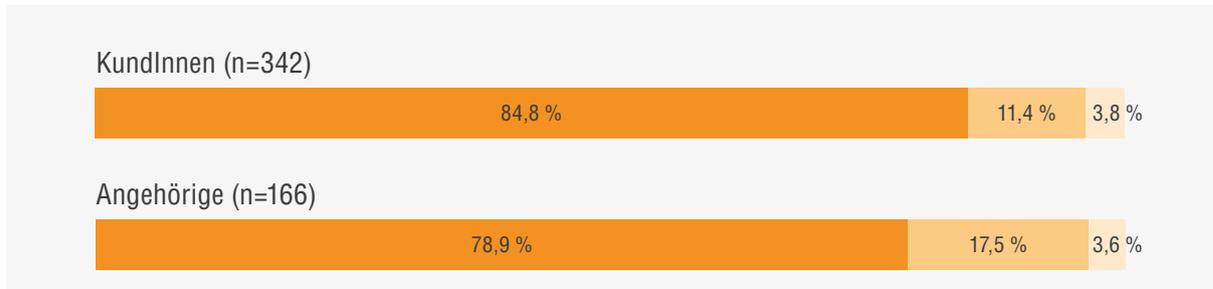
■ Trifft voll zu    
 ■ Trifft teilweise zu    
 ■ Trifft nicht zu

n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

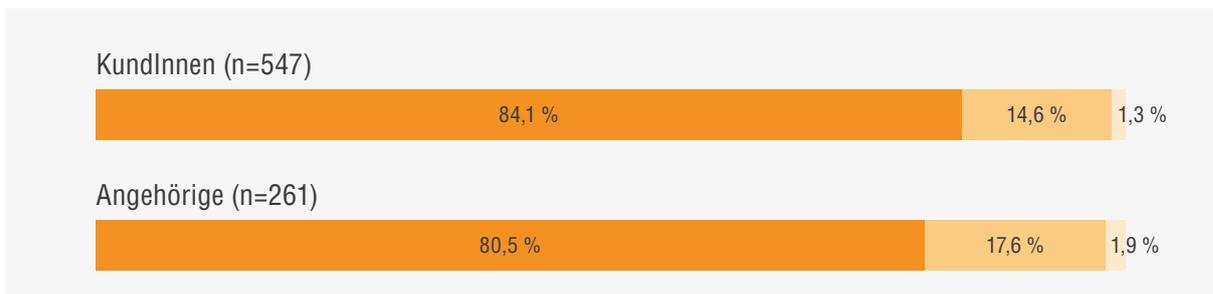
Methode: Interview mit KundInnen im Tageszentrum, schriftlicher Fragebogen an Angehörige

## Zufriedenheit mit den Angeboten im Tageszentrum

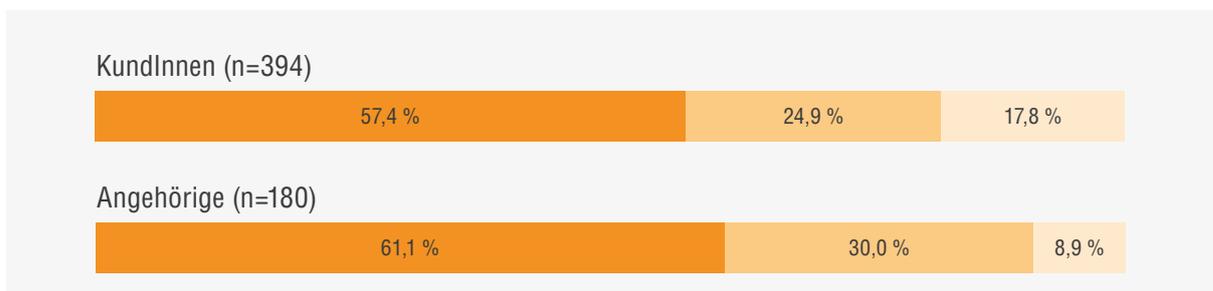
### „Wie zufrieden sind Sie mit den Pflegeleistungen?“



### „Wie zufrieden sind Sie mit dem Unterhaltungsangebot?“



### „Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot von Ausflügen?“



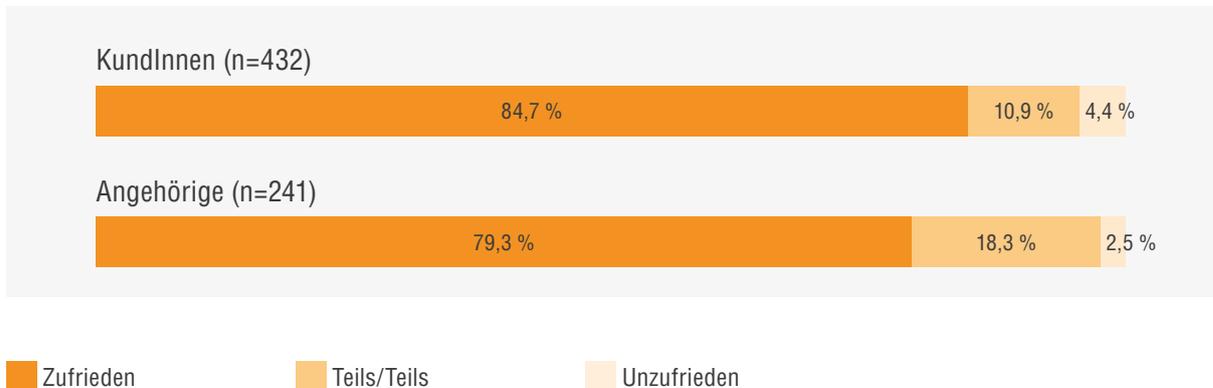
■ Zufrieden      ■ Teils/Teils      ■ Unzufrieden

n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

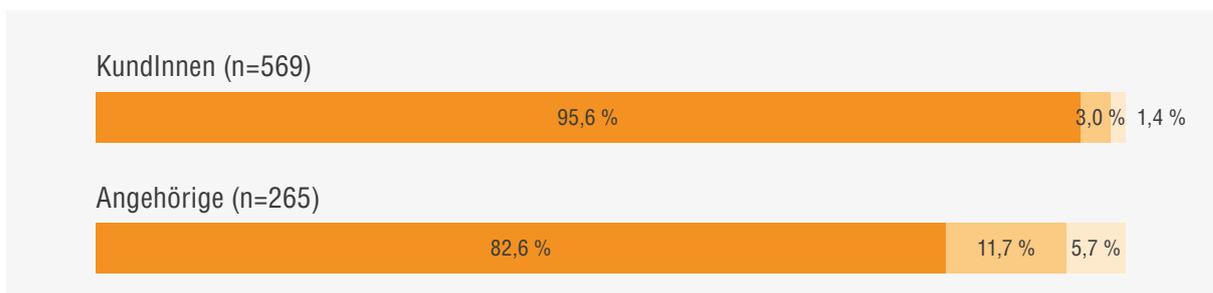
Methode: Interview mit KundInnen im Tageszentrum, schriftlicher Fragebogen an Angehörige

## Zufriedenheit mit Fahrtendienst und Öffnungszeiten

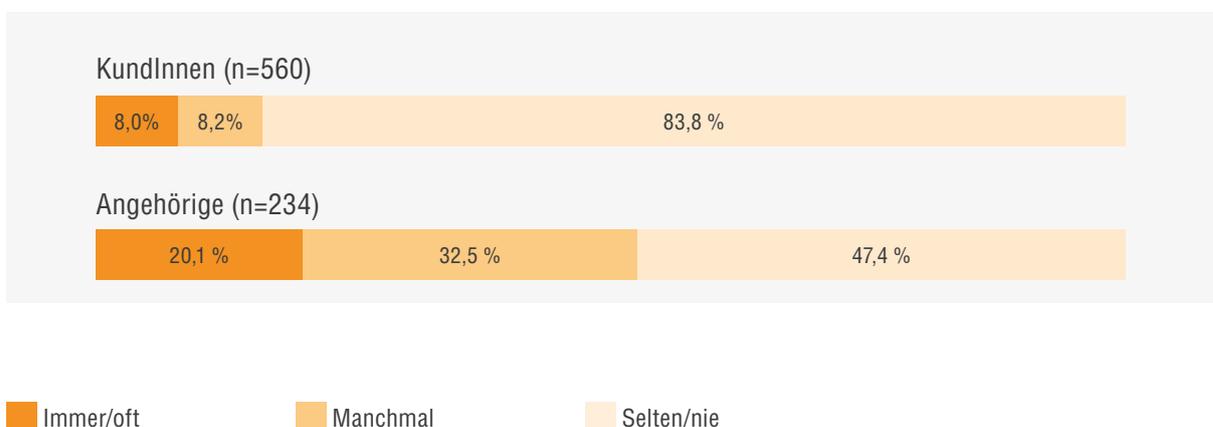
### „Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrtendienst?“



### „Entsprechen die Öffnungszeiten des Tageszentrums Ihren Bedürfnissen?“ bzw. „Sind Sie mit den jetzigen Öffnungszeiten zufrieden?“



### „Würden Sie das Tageszentrum für Ihre/n Angehörige/n gerne auch am Samstag in Anspruch nehmen?“ bzw. „Würden Sie gerne am Samstag kommen?“

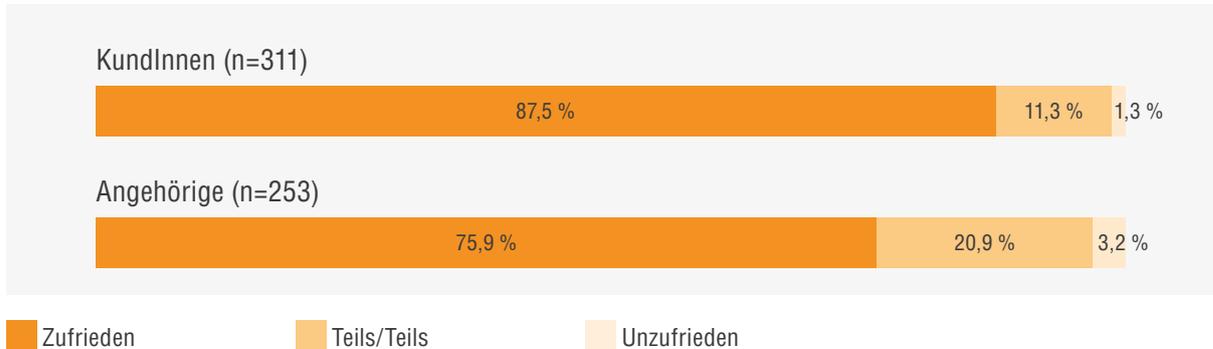


n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet

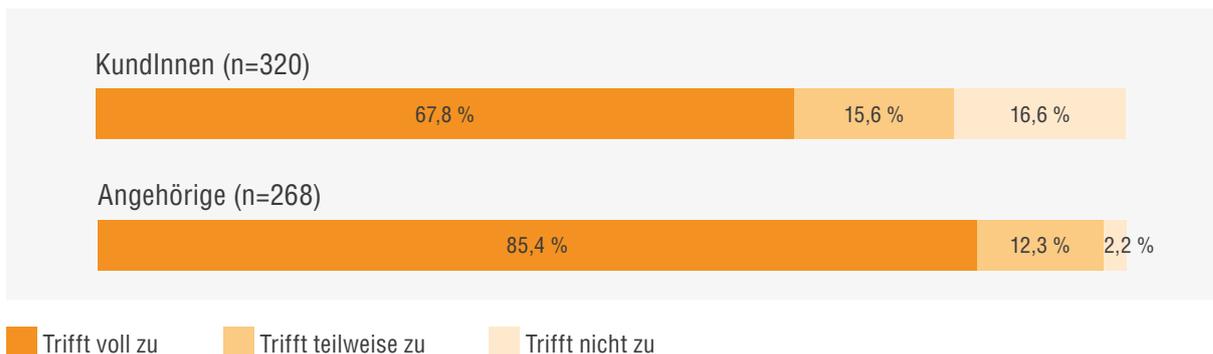
Methode: Interview mit KundInnen im Tageszentrum, schriftlicher Fragebogen an Angehörige

## Zufriedenheit mit Kostenbeitrag und Information

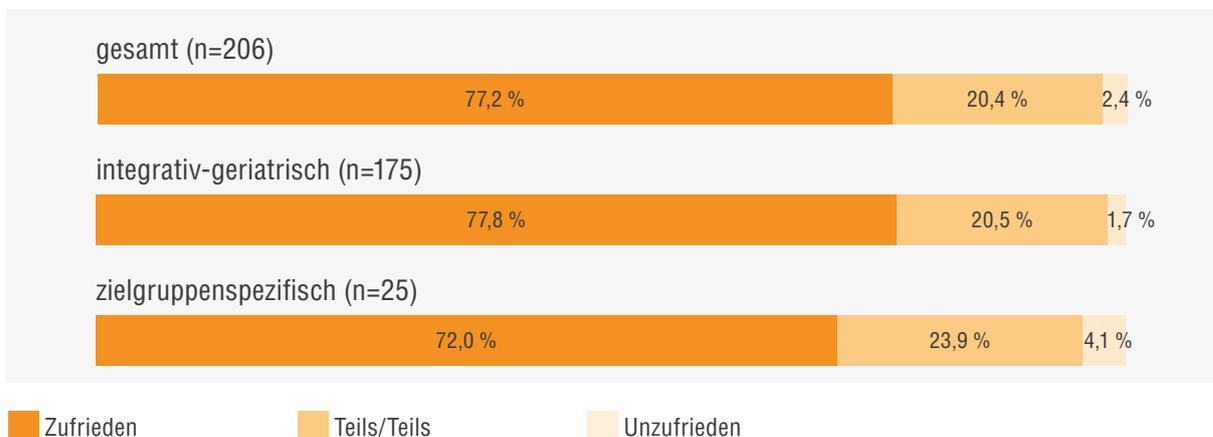
### „Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien insgesamt?“



### „Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.“



### „Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen, die es zu den verschiedenen Tageszentren gibt?“ (Frage an Angehörige)



n = so viele Personen haben diese Frage beantwortet  
 Methode: Interview mit KundInnen im Tageszentrum, schriftlicher Fragebogen an Angehörige

## Stimmen unserer KundInnen

*Die Heimhilfe hat mir das Tageszentrum gezeigt und so bin ich her gekommen. Ich habe eine große Familie gewonnen. Danke!*

*Dank Therapeutin kann ich wieder gehen.*

*Die Therapeuten und Zivildienstler sind großartig!*

*Ich bin sehr zufrieden und komme weiter gerne! Vielen Dank.*

*Bin froh, dass ich hierher kommen darf.*

*Ich fühle mich so wohl wie nie zuvor.*

*Gute Betreuung, gutes Essen, gute Begleitung und Erholung! Danke!*

*Ich bin überaus zufrieden, es ist viel besser als allein zu Hause (Fernsehen usw.), ich kann es nur weiterempfehlen.*

*Hier gibt es insgesamt eine sehr gute Atmosphäre, es sind alle sehr nett, man fühlt sich sehr wohl.*

*Falls ich einmal durch Schlaflosigkeit oder andere Irritationen sehr müde bin, finden die Mitarbeiterinnen trotzdem eine Möglichkeit mich aufzubauen. Bitte keine weiteren Aktivitäten, denn am Ende eines Besuchstages bin ich wirklich müde und sehne mich nach Ruhe. Auch Reden und Zuhören kann anstrengend sein.*

*Ich komme vorläufig nur zwei Tage in das Tageszentrum, bin aber sehr zufrieden. Das Tageszentrum lockert mein Leben auf und lässt mich locker werden.*

*Gleichgewichtsturnen ist sehr wichtig und sollte auch an anderen Tagen stattfinden.*

*Mir gefällt am besten: „Jause, dann nach Hause!“*

*Ich bin inkontinent, habe ständig Schmerzen, Lähmungserscheinungen und darf wegen Allergien u. Unverträglichkeiten fast nichts essen. Das Tageszentrum ist mein Lichtblick!*

## Wünsche unserer KundInnen

*Eine Wochenend-Betreuung wäre schön, da die Angehörigen unter der Woche meist arbeiten und so am Wochenende Dinge erledigen könnten.*

*Mehr Angebot beim Frühstück bitte.*

*Englisch lernen wäre ganz schön.*

*Es könnte mehr Gemüse zum Mittagessen sein. Ich finde das Frühstück um halb 10 etwas spät.*

*WCs sind nicht immer ausreichend vorhanden.*

*Ich hätte gerne auch am Samstag eine Betreuung.*

*Leider gibt es zu wenig Würzmöglichkeiten: kein Salz, Pfeffer, Essig und Öl am Tisch.*

*Es könnte mehr für Rollstuhlfahrer gemacht werden.*

*Einmal die Woche oder Monat ärztliche Begutachtung wünschenswert.*

*Essen ist eintönig, wiederholt sich oft, wenig Abwechslung.*

*Ich möchte gern einen Computer haben.*

*Ich möchte gerne öfters in den Garten gehen.*

## Daten zur KundInnenbefragung

Im November 2014 führte das Institut Trend Com im Auftrag des Fonds Soziales Wien eine KundInnen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit in Tageszentren für Seniorinnen und Senioren durch.

Befragungszeitraum	November 2014
Auswertungszeitraum	Frühjahr 2015
Stichprobengröße	<p><b>Fragebögen für KundInnen</b>          Aussendungen: 1.572          Antworten: 909          Rücklaufquote: 58 %</p> <p><b>Interviews mit KundInnen</b>          Interviews: 585</p> <p><b>Fragebögen für Angehörige</b>          Aussendungen: 1.624          Antworten: 287          Rücklaufquote: 18 %</p>
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantitative Auswertungen und statistische Analysen</li> <li>• Aufbereitung in Tabellen und Grafiken</li> <li>• Vergleich zwischen KundInnen und Angehörigen</li> </ul>
Durchführung der Befragung und Auswertung	TrendCom im Auftrag des Fonds Soziales Wien
Pflege- und Betreuungsunternehmen in Umfrage	Tageszentren von sechs unterschiedlichen Trägerorganisationen
Soziale Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrativ-geriatrische Tageszentren</li> <li>• Zielgruppenspezifische Tageszentren</li> </ul>
Mittleres Alter der befragten Personen	ø 77 Jahre
Geschlecht der befragten Personen	weiblich: 65 %; männlich: 35 %