

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Tageszentren für Seniorinnen und Senioren in Wien

KundInnen- und Angehörigenbefragung Frühjahr 2017

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

Foto: Ian Ehm

**FONDS SOZIALES
WIEN**

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

StadT Wien

FSW-KundInnen- und Angehörigenbefragungen in Wiener Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

Im Jahr 2014 führte der FSW erstmalig eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit in Wiener Tageszentren für Seniorinnen und Senioren durch. Damals wurden 585 KundInnen persönlich befragt und 909 schriftliche Fragebögen ausgewertet. Zudem haben 287 Angehörige an der schriftlichen Befragung teilgenommen.

Die Befragung wurde 2017 erneut durchgeführt – vom Markt- und Meinungsforschungsinstitut TrendCom im Auftrag des FSW. Diesmal wurden 551 KundInnen-Fragebögen und 380 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet. Ergänzend zur schriftlichen Befragung wurden mit 149 KundInnen und 85 Angehörigen mündliche Tiefeninterviews geführt.

Impressum

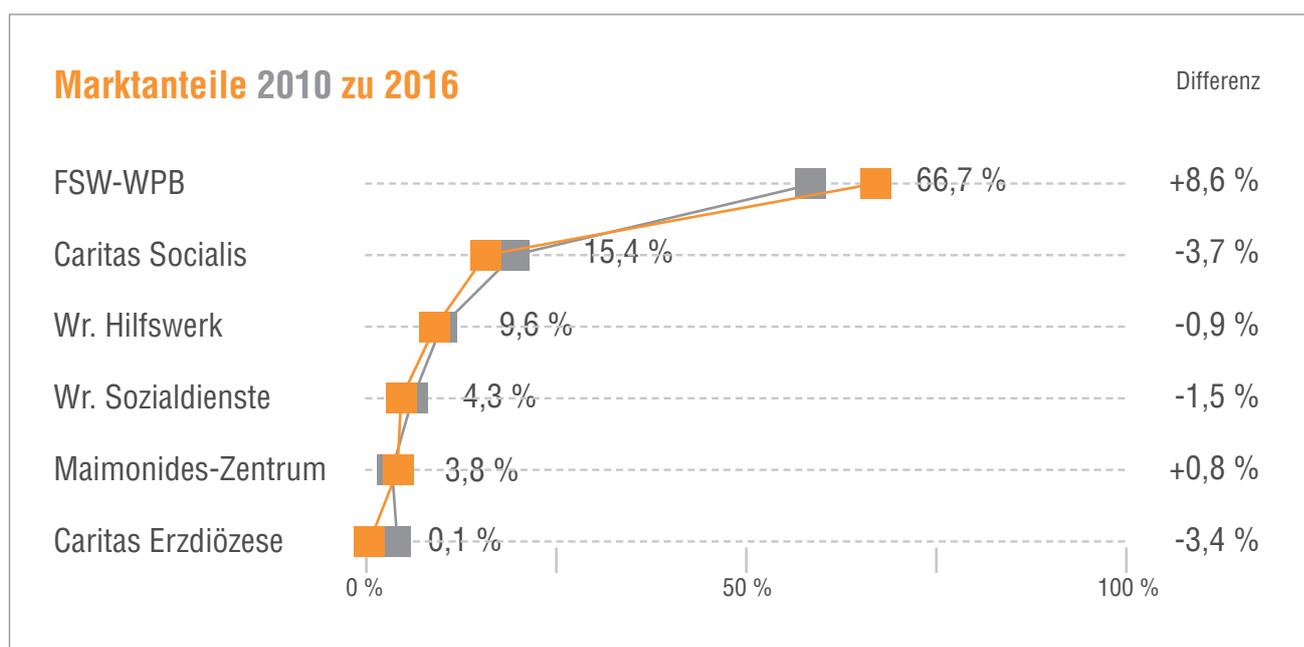
Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: September 2017.

Angebote der Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

Die Tageszentren bieten den BesucherInnen einen strukturierten Tagesablauf mit einer Vielzahl an aktivierenden und/oder therapeutischen Angeboten (z.B. Ergo- und Physiotherapie, Gedächtnis- und Bewegungstraining, kreatives Werken, Verpflegung, Ausflüge etc.). Sie fördern die persönlichen Ressourcen, wirken präventiv, ermöglichen soziale Kontakte und entlasten pflegende Angehörige. Die Besuchsfrequenz wird individuell vereinbart.

Das Angebot in den **integrativ-geriatrischen Tageszentren** richtet sich an ältere Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, die ihre selbstständige Lebensführung in der eigenen Wohnung bis ins hohe Alter beibehalten möchten.

Spezielle Leistungen gibt es in **zielgruppenspezifischen Tageszentren**. Die Ausstattung und das Angebot sind auf die Bedürfnisse von Menschen, die an Demenz oder Multipler Sklerose erkrankt sind bzw. einen Schlaganfall erlitten haben, abgestimmt.



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Tageszentren“ in den Jahren 2016 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2016 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Besuchstagen. Berücksichtigte Träger für 2016: 6

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



98 %

der KundInnen sind mit dem Tageszentrum insgesamt zufrieden.
(2014: 98 %)



99 %

der KundInnen sind mit den Betreuungspersonen zufrieden.
(2014: 98 %)



92 %

der KundInnen sind mit der Ausstattung des Tageszentrums zufrieden.
(2014: 96 %)



91 %

der KundInnen sind mit dem Angebot an Aktivitäten zufrieden (z. B. Musik, Tanz, kreatives Werken). (2014: 94 %)



87 %

der KundInnen sind mit dem Fahrtendienst zum Tageszentrum zufrieden.
(2014: 89 %)



79 %

der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.
(2014: 82 %)



74 %

der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut.
(2014: 86 %)



90 %

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2014: Wert nicht ermittelt)

Werte aus der schriftlichen KundInnen-Befragung 2017 mit 551 Antworten, Vergleichswerte aus der schriftlichen Befragung 2014 mit 909 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 Befragung 2017 bestätigt in hohem Maße die Ergebnisse der Befragung 2014.
- 2 Wie 2014 gibt es eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (99 % sehr bzw. eher zufrieden) und mit dem Tageszentrum insgesamt (98% sehr bzw. eher zufrieden).
- 3 KundInnen und Angehörige nennen unterschiedliche Gründe für den Besuch eines Tageszentrums. Die KundInnen schätzen v. a. die Abwechslung zum Alltag (75%), den Kontakt zum Betreuungspersonal (70%) und die Möglichkeit einer sinnvollen Beschäftigung (69%). Für die Angehörigen steht die verlässliche Betreuung (88%) im Vordergrund. Ebenfalls hoch bewertet wird die persönliche Entlastung (80%).
- 4 Besonders gut bewertet wird die Hygiene in den Tageszentren, hier zeigen sich 98% der KundInnen bzw. 99% der Angehörigen sehr bzw. eher zufrieden. Auch mit den Öffnungszeiten (96%), mit der Gesundheitsförderung (95%) und mit der Ausstattung (92%) sind die KundInnen zufrieden. Zurückhaltender wird das Essen (79%) und das Angebot an Ausflügen (79%) bewertet.
- 5 Der Fahrtendienst wird insgesamt gut bewertet. 87% der KundInnen und 83% der Angehörigen sind mit dieser Leistung zufrieden. Kritisch angemerkt wurden die vereinzelt längeren Fahrtzeiten oder auch gelegentliche Verzögerungen.
- 6 Mit den Öffnungszeiten sind die KundInnen tendenziell zufriedener (80% sehr zufrieden) als die Angehörigen (69% sehr zufrieden). 12% der KundInnen und 17% der Angehörigen würden die Tageszentren auch an Wochenenden regelmäßig in Anspruch nehmen. Von den Angehörigen wurde zudem der Wunsch nach längeren Öffnungszeiten geäußert.
- 7 Die Zufriedenheit ist sowohl nach soziodemographischen Merkmalen als auch nach Trägern sehr gleichmäßig ausgeprägt. Es gibt keine relevanten Unterschiede in der Bewertung nach Einkommensgruppe, Alter, Geschlecht oder Bildungsabschluss. Je nach Betreuungsunternehmen reicht das Spektrum von 96% vollständig zufriedener KundInnen bis zu 100%.
- 8 Mit dem FSW sind 93% der KundInnen und 92% der Angehörigen sehr bzw. eher zufrieden. Auch mit der Erstberatung besteht eine sehr hohe Zufriedenheit. 85% der KundInnen und 89% der Angehörigen halten den Kostenbeitrag für fair und angemessen.
- 9 Die Lebensqualität pflegender Angehöriger wird ähnlich hoch eingeschätzt (73%) wie jene der betreuten KundInnen (74%). Im Vergleich zur Befragung 2014 hat sich die Lebensqualität der KundInnen verringert.
- 10 Für 79% der KundInnen hat sich ihr Wohlbefinden durch den Besuch des Tageszentrums verbessert. 67% konnten ihre Selbstständigkeit verbessern und 55% geben an, dass gesundheitliche Probleme verbessert bzw. gelindert werden konnten. Auch für 80% der Angehörigen hat sich ihr eigenes Wohlbefinden verbessert. Die positive Wirkung des Tageszentrums ist in zielgruppenspezifischen Tageszentren etwas höher als in integrativ-geriatrischen.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Tageszentren für Seniorinnen und Senioren zählen die hervorragende Betreuungsqualität, der respektvolle Umgang des Betreuungspersonals mit den KundInnen und das abwechslungsreiche Programm.

Verbesserungspotenzial besteht beim Angebot an Ausflügen und beim Essen. Die Angehörigen wünschen sich eine Erweiterung der Öffnungszeiten.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet mit der Erstberatung bei KundInnen und Angehörigen gleichermaßen und auch die Kostenbeitragsvorschreibung ist für die KundInnen verständlich.

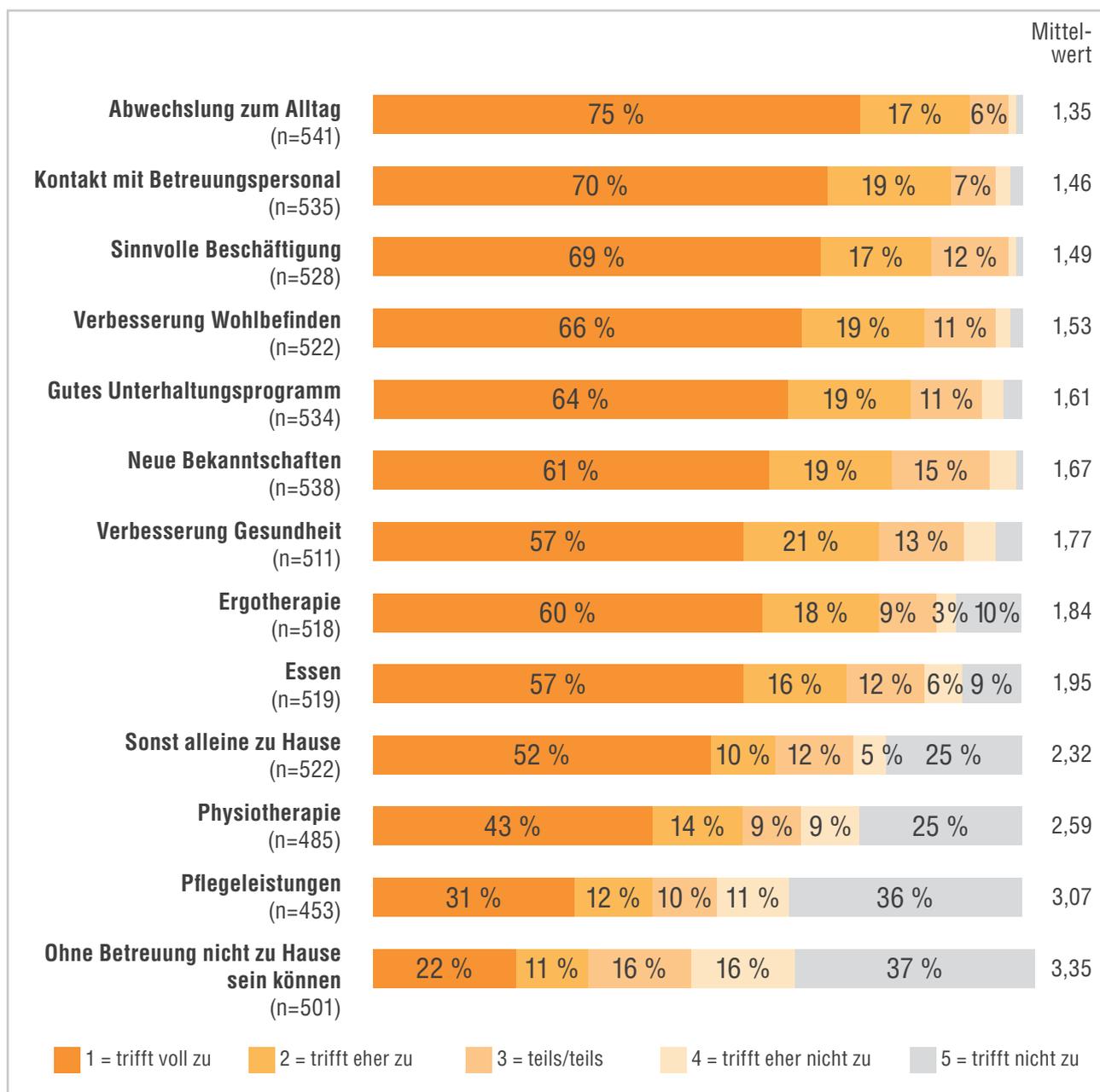
Insgesamt waren die Informationen zu den Tageszentren für die KundInnen nicht ausreichend und nicht immer verständlich.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Tageszentrum	<ul style="list-style-type: none">• Respektvoller Umgang des Betreuungspersonals• Betreuung• Kreativ- und Gesundheitsprogramm	<ul style="list-style-type: none">• Erweiterung der Öffnungszeiten• Angebot an Ausflügen• Essen
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none">• Erstberatung• Verständlichkeit des Kostenbeitrags	<ul style="list-style-type: none">• Verfügbare Informationen über Tageszentren• Verständlichkeit der Informationen

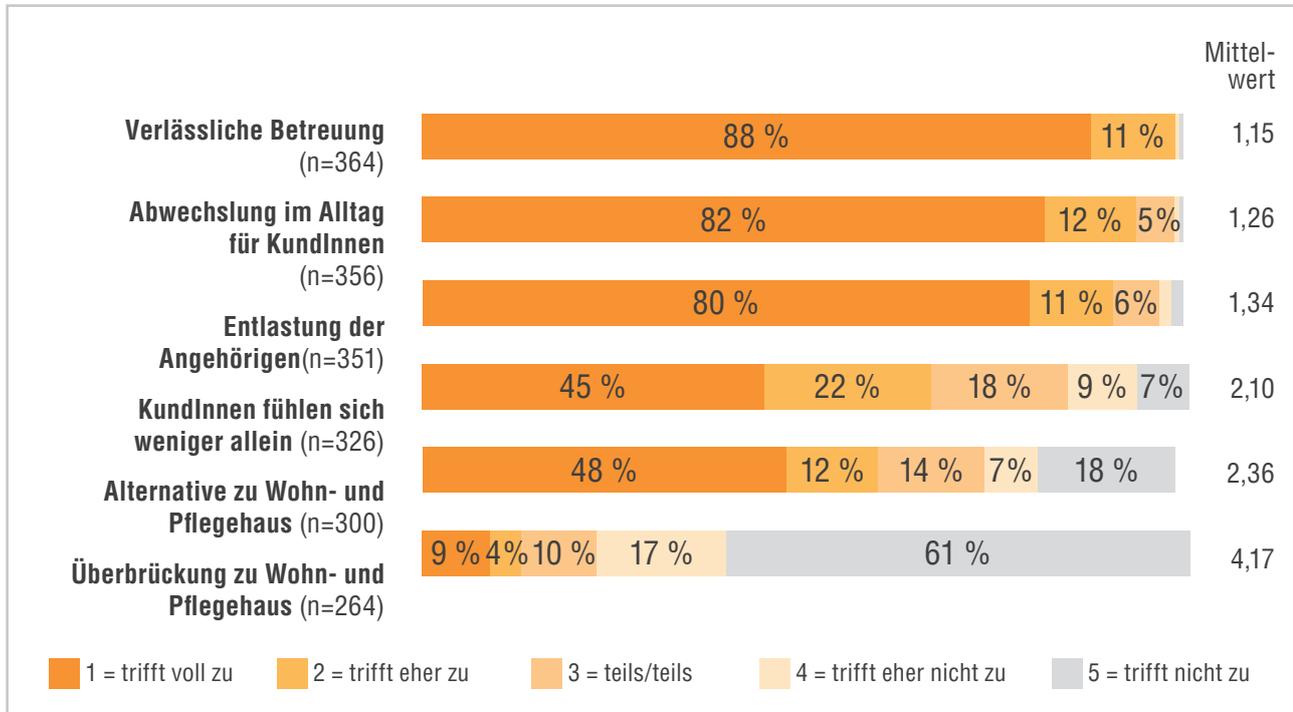
KundInnen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

Ausgewählte Ergebnisse aus 551 KundInnen-Fragebögen und 380 Angehörigen-Fragebögen, sowie Vergleichswerte aus der schriftlichen Befragung 2014 mit 909 Antworten. Bei den grafischen Darstellungen kann es auf Grund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Gründe, warum KundInnen gerne das Tageszentrum besuchen

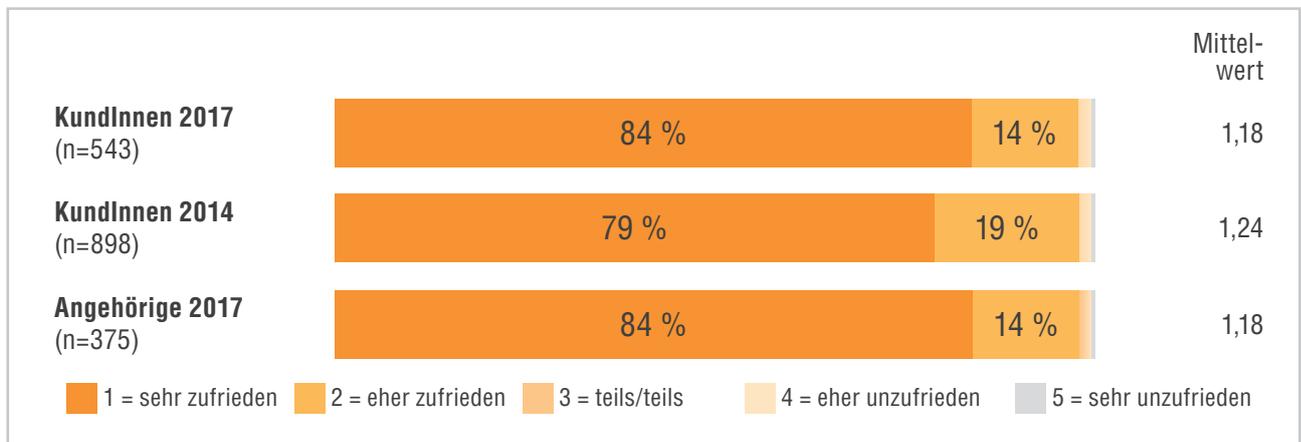


Gründe, warum Angehörige den Besuch eines Tageszentrums befürworten

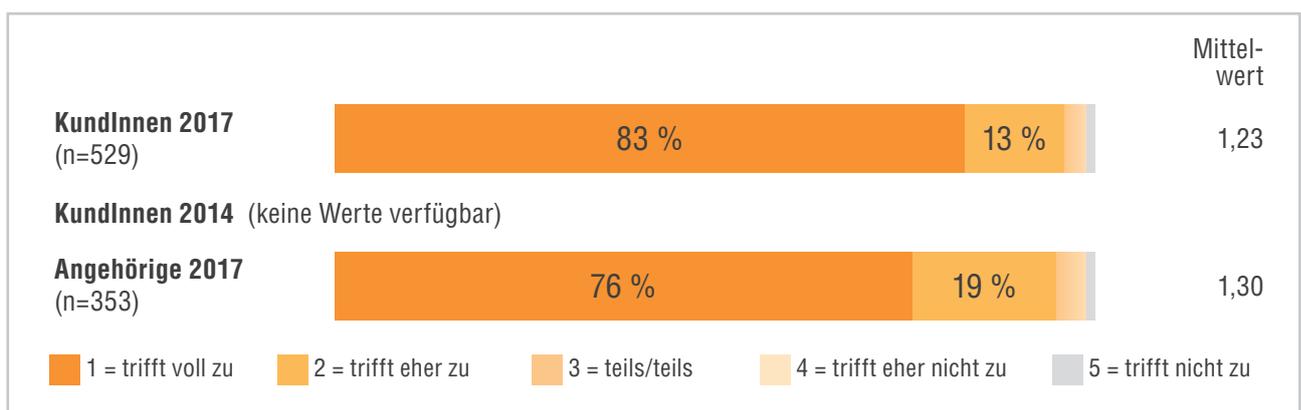


Zufriedenheit mit der Leistung

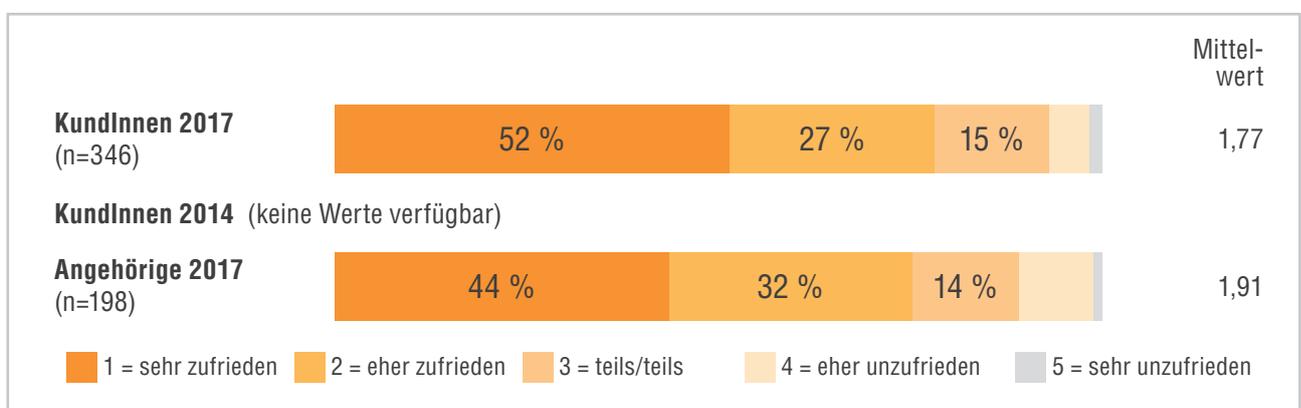
Wie zufrieden sind Sie mit dem Tageszentrum insgesamt?



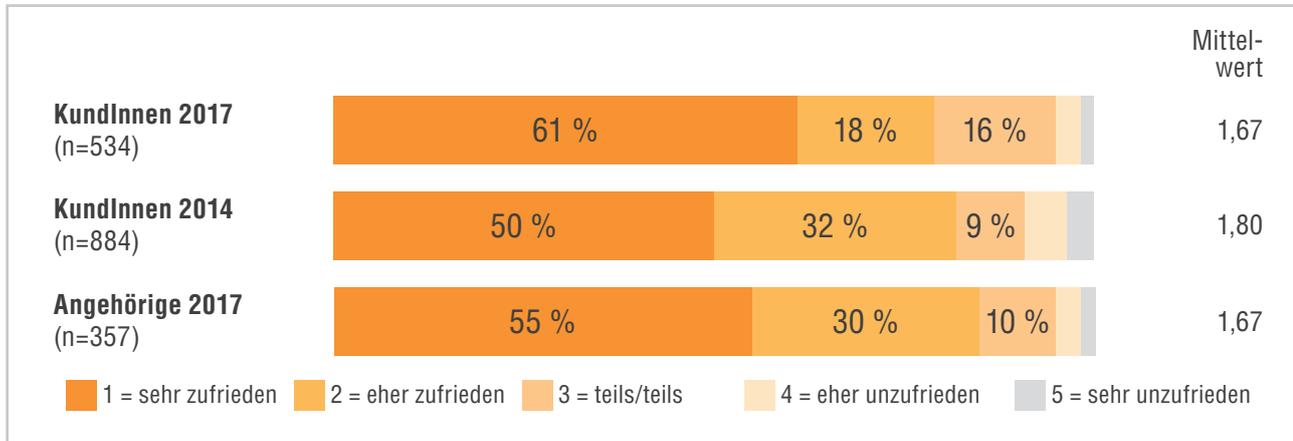
Die Betreuungspersonen gehen auf persönliche Bedürfnisse ein.



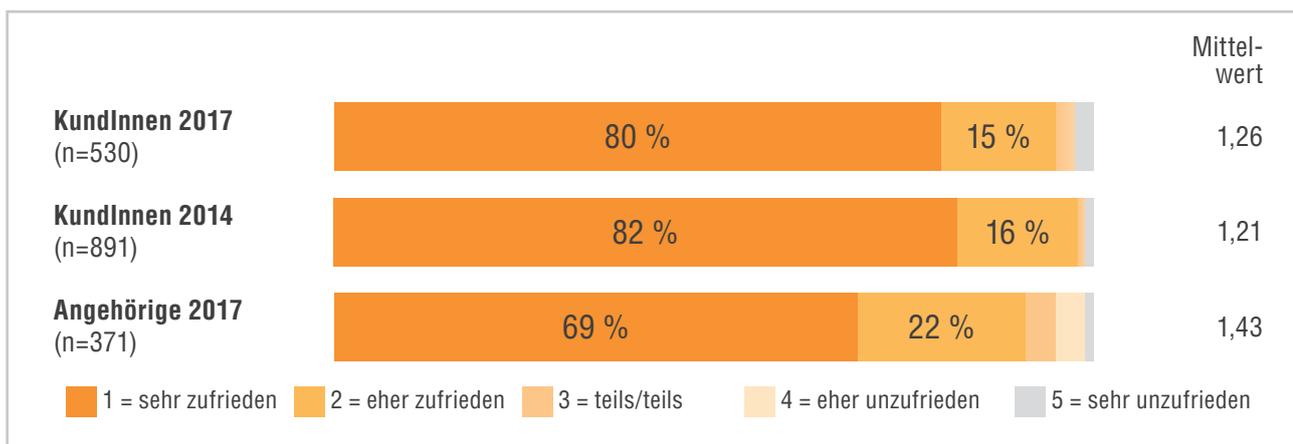
Wie zufrieden sind Sie mit dem Angebot an Ausflügen?



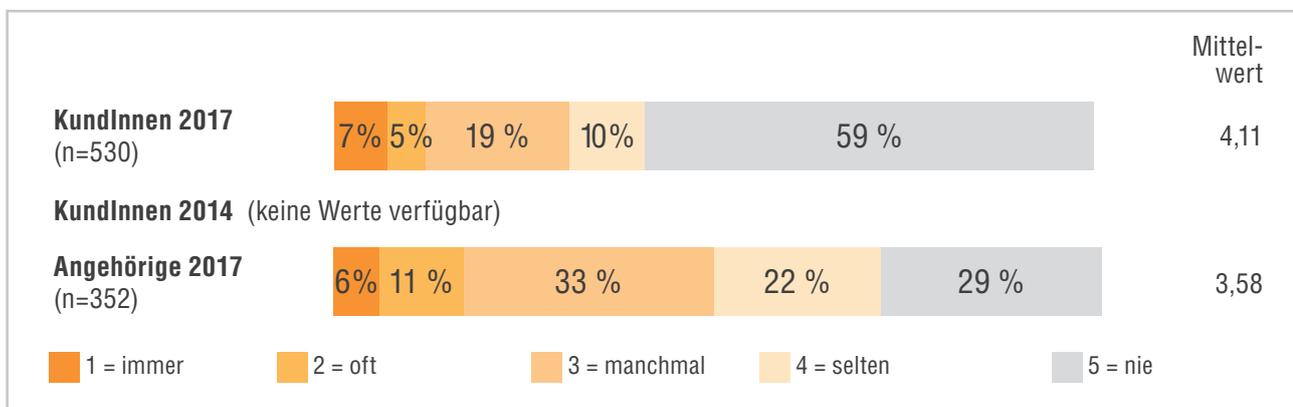
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?



Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?

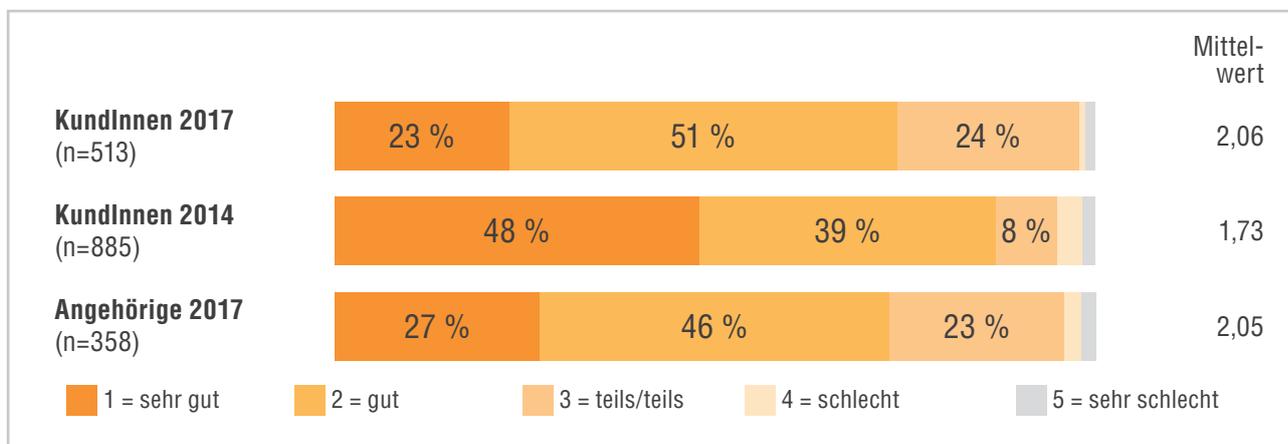


Würden Sie gerne am Wochenende das Tageszentrum in Anspruch nehmen?

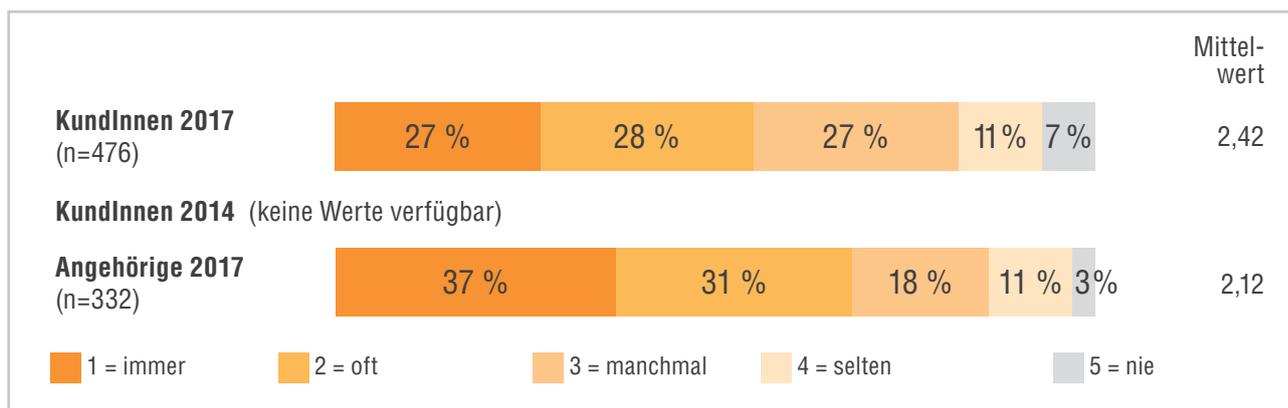


Lebensqualität

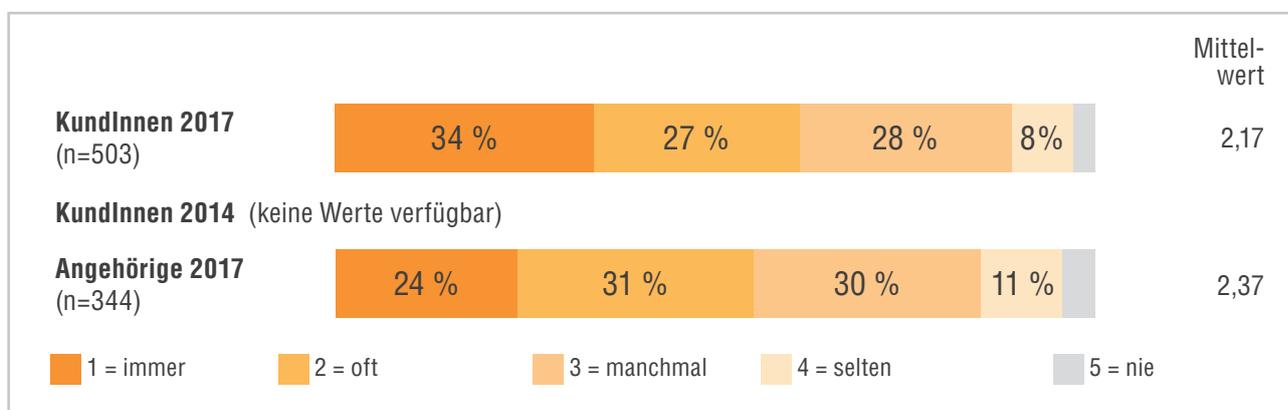
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

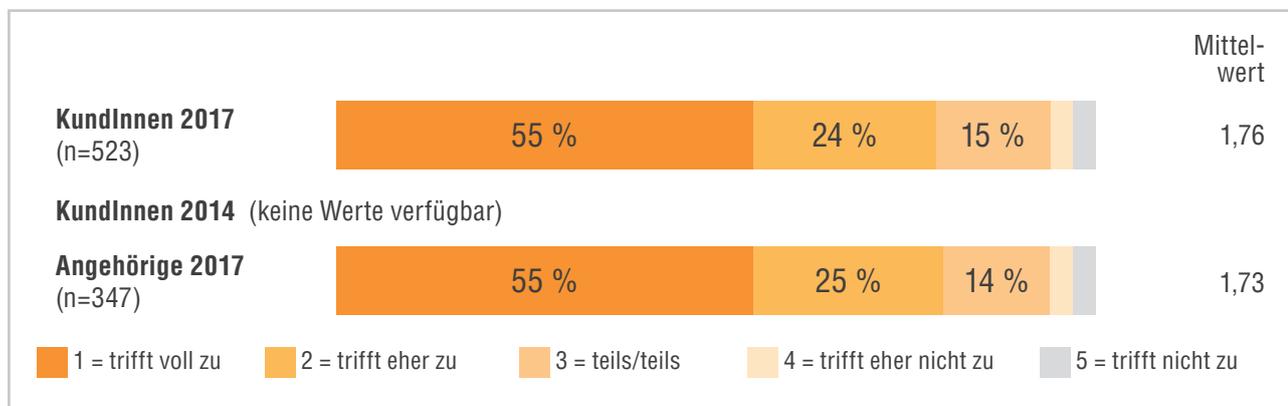


Können Sie Ihr Leben genießen?

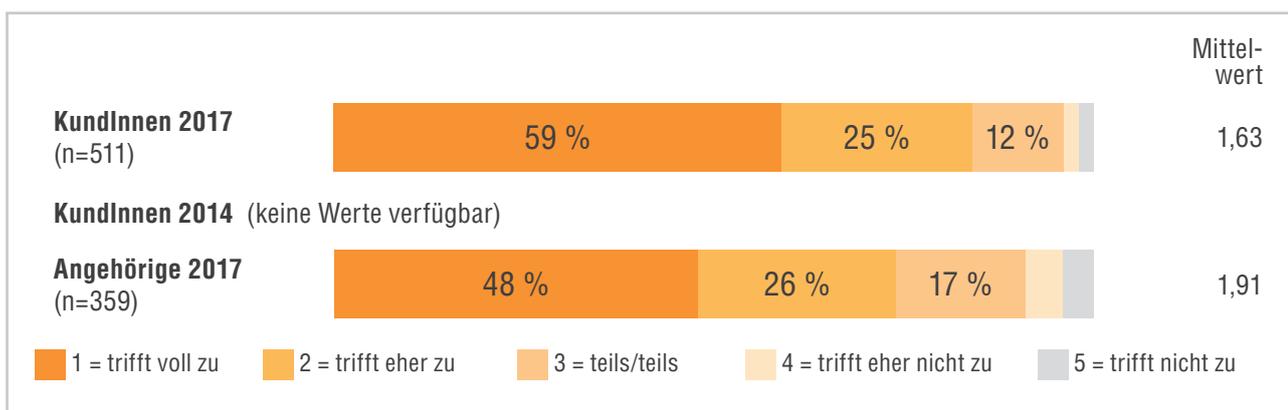


Wirkung der Leistung

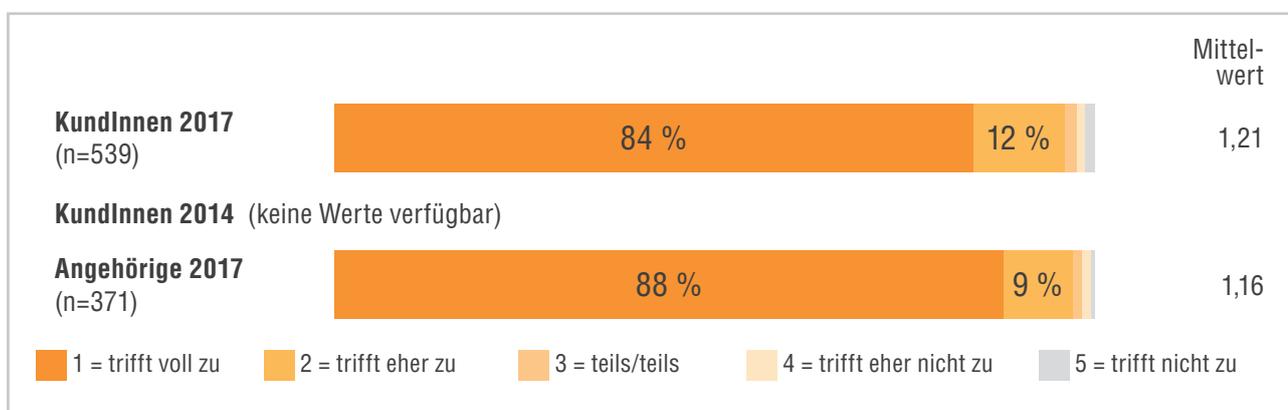
Verbesserung des Wohlbefindens der KundInnen bzw. Angehörigen



Stärkung der Fähigkeiten der KundInnen, den Alltag zu bewältigen (Mobilität, Gedächtnis)

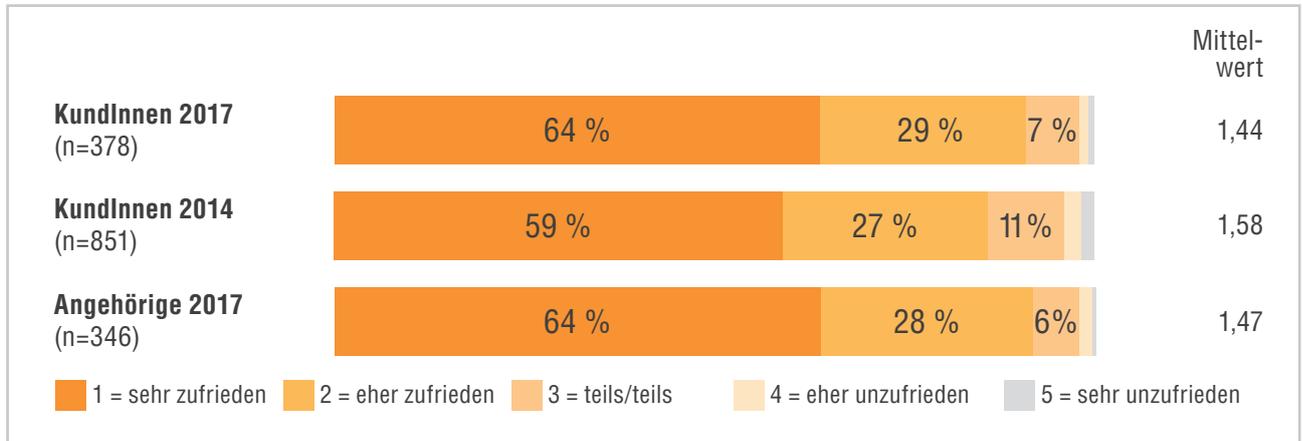


Tageszentrum war gute Entscheidung

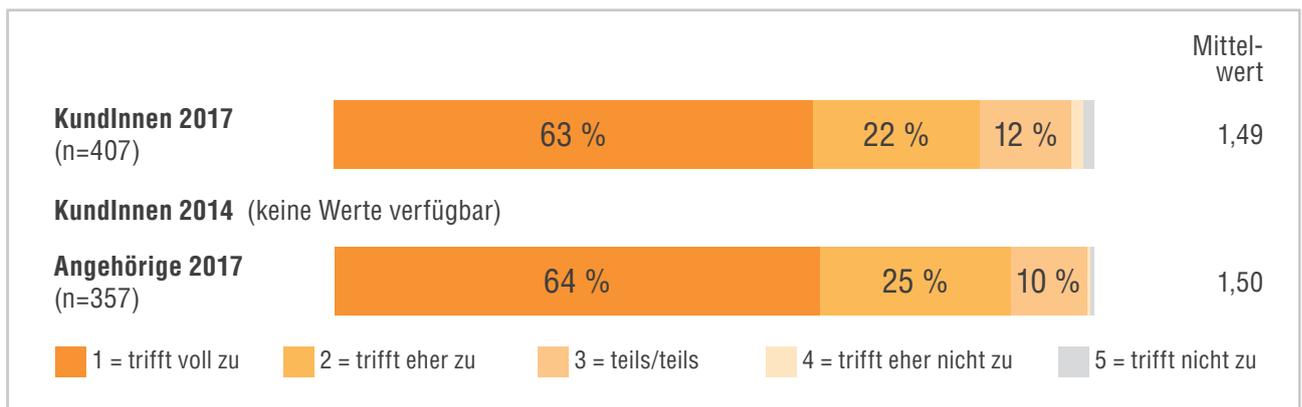


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

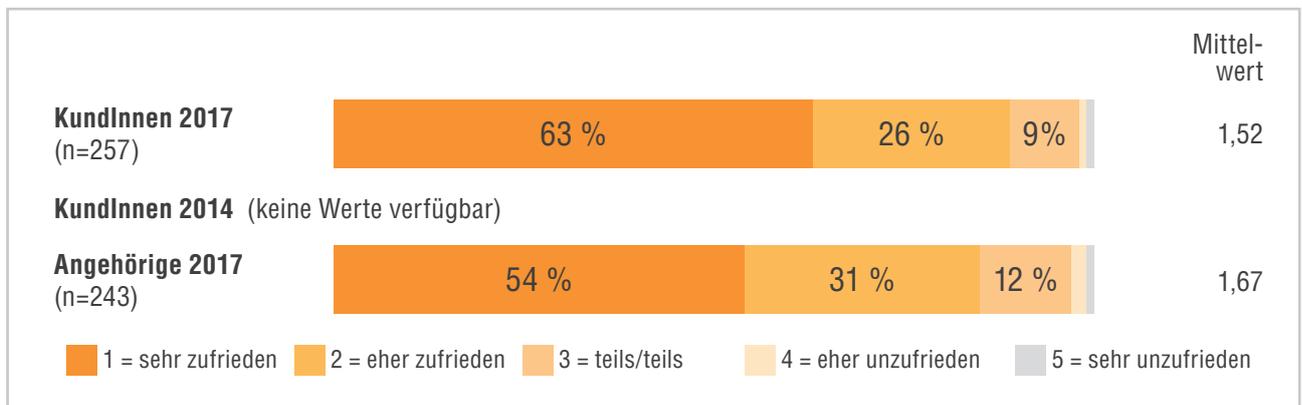
Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien insgesamt?



Die Höhe meines Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit unter verschiedenen Tageszentren?



Stimmen unserer KundInnen

Meine Frau sagt, ich bin ganz anders, wenn ich aus dem Tageszentrum nach Hause komme. Ich lache immer.

Die Herzenswärme und Freundlichkeit des Personals, die Bereitschaft uns zu schätzen und zu helfen, die lockere Atmosphäre und die Bereitschaft uns immer zu verwöhnen.

Wir sind wie eine große Familie. Ich freue mich, dass ich mich sehr wohl fühle in der Gesellschaft.

Mir gefällt die liebevolle Betreuung, die respektvolle Behandlung und dass auf meine Wünsche eingegangen wird.

Das kreative Werken macht Freude. Die Abwechslung ist gut. Die Feste im Jahreskreis (Sommerfest, Oktoberfest, Fasching etc.) machen Spaß.

Mir gefällt die Möglichkeit, ohne Zwang einer Beschäftigung nachzugehen, die mir als Einzelperson Freude macht und mich zufriedenstellt.

Es freut mich wieder morgens aufzustehen.

Es gibt kaum Möglichkeit zum Ausruhen, weil in den Räumlichkeiten fast immer eine Aktivität stattfindet.

Ich wünsche mir mehr sportliche Aktivitäten, mehr Physiotherapie und längere Öffnungszeiten (bis 18 Uhr).

Stimmen der Angehörigen

Mein Mann ist flexibler und selbstständiger geworden.

Wenn es das Tageszentrum nicht gäbe, wäre ich mit meinen Nerven am Ende.

Kein Wechsel des Personals, daher ein sehr guter Umgang mit meinem Angehörigen möglich. Die Pflegekräfte kennen die Besonderheiten meines Angehörigen.

Ich bin mit den angebotenen Leistungen sehr zufrieden und bewundere die Geduld, den respektvollen Umgang und die liebevolle Betreuung seitens der Pflegekräfte. Diese Menschen haben meine volle Hochachtung! Danke!

Mir gefällt das monatliche Treffen der Angehörigen von Demenzkranken für einen Gedankenaustausch.

Der gute Umgang mit den Menschen, die Herzlichkeit, eigentlich das ganze Rundherum ist sehr gut. Musik, Bewegung, Gedächtnisübungen, usw.

*Der Pflegedienst (offenes Bein, Windel wechseln).
Bei Sturz oder Kreislaufversagen ist sofort Hilfe da.*

Schade ist, dass die Aktivitäten jetzt schon vor 15 Uhr enden, da die Fahrdienste früher kommen. Fallweise Betreuung an Wochenenden oder Feiertagen wäre toll.

Da meine Mutter dement ist, kann sie nichts erzählen. Ein besserer Informationsaustausch wäre wichtig!

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2017	2014
Zeitraum	Frühjahr 2017	November 2014
Methode	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung	
Leistungen	Integrativ-geriatrische Tageszentren Zielgruppenspezifische Tageszentren	

KundInnen	2017	2014
Anzahl (zum Stichtag)	1.485	1.572
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	551 (37 %)	909 (58 %)
Interviews (geführte Interviews)	157 (11 %)	585 (37 %)
Mittleres Alter (schriftliche Fragebögen)	75 Jahre	77 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Fragebögen)	weiblich: 64 % männlich: 36 %	weiblich: 65 % männlich: 35 %

Angehörige	2017	2014
Anzahl (zum Stichtag)	1.551	1.624
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	380 (25 %)	287 (18 %)
Interviews (geführte Interviews)	90 (6 %)	–
Mittleres Alter (schriftliche Fragebögen)	67 Jahre	64 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Fragebögen)	weiblich: 59 % männlich: 41 %	weiblich: 60 % männlich: 40 %