





FSW-KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Remobilisation in Wien

Die KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege (Remobilisation) wurde im Juli 2018 gestartet und wird seither laufend fortgeführt. Die Befragung und Auswertung der Daten erfolgten durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MAKAM Research.

Als Erhebungsinstrument diente ein schriftlicher Fragebogen, den die KundInnen kurz vor der Entlassung aus der Remobilisation erhielten. Im Jahr 2019 nahmen insgesamt 270 KundInnen an der Befragung teil.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr 2019 sowie die Vorjahreswerte dargestellt. Aus den identifizierten Verbesserungspotenzialen werden laufend Maßnahmen abgeleitet und für die Qualitätssicherung der Leistung genutzt.

Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation

Die Remobilisation ist eine Form der Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot richtet sich an KundInnen mit erhöhtem medizinisch-therapeutischem Betreuungsbedarf – meist nach einem Krankenhausaufenthalt. Die Kurzzeitpflege ist auf max. 92 Tage befristet. Sie umfasst ein erweitertes Leistungsangebot an fachspezifischer Pflege, medizinischer Betreuung sowie ein dichtes therapeutisches Angebot, z. B. Training in Aktivitäten des täglichen Lebens, Heilgymnastik aber auch Anleitung zur Selbsthilfe.

Ziel ist die Wiedererreichung möglichst hoher Selbstständigkeit bzw. Stabilisierung, um anschließend wieder zu Hause leben zu können.

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: April 2020.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



sind mit der Remobilisation insgesamt zufrieden (2018: 89 %).



sind mit den TherapeutInnen, dem Pflegepersonal und den ÄrztInnen zufrieden (2018: 95 %).



90 % sind mit der Ausstattung der Häuser zufrieden (2018: 93 %).



95 % sind mit den Therapien zufrieden (2018: 93 %).



sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden (2018: 92 %).



sind mit dem Essen zufrieden (2018: 60 %).



sagen, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert hat (2018: 83 %).



sagen, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat (2018: 88 %).



72 % beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut (2018: 74 %).



sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden (2018: 82 %).

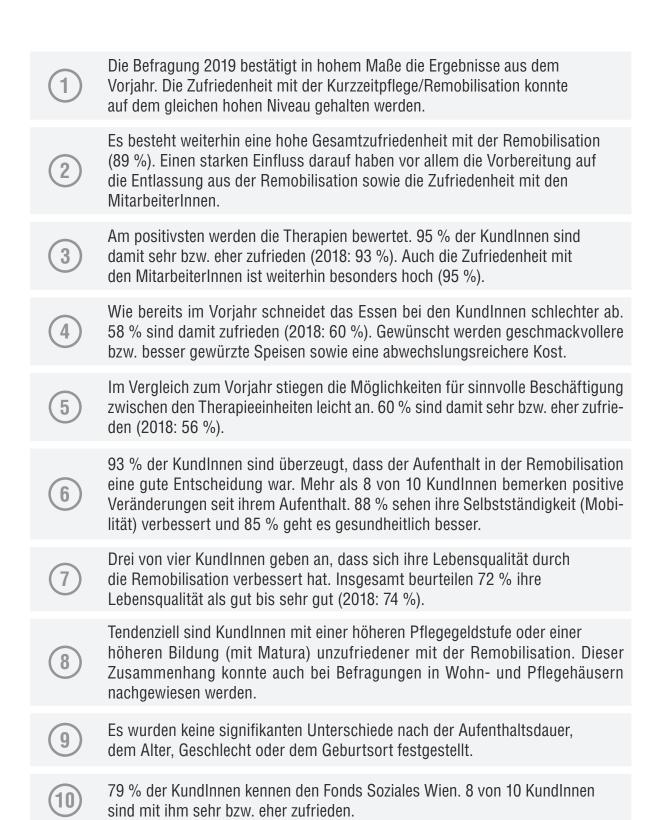


halten Wien für eine lebenswerte Stadt (2018: 95 %).

Werte aus der schriftlichen Kundlnnen-Befragung 2019 mit 270 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten "sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden" zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der Kundinnendaten



Stärken und Verbesserungspotenziale

Es besteht eine sehr hohe Zufriedenheit der KundInnen mit der Leistung Remobilisation, was sich auch in der positiven Wirkung auf die Gesundheit, die Selbstständigkeit und das Wohlbefinden der KundInnen widerspiegelt.

Die Stärken konnten im Vergleich zum Vorjahr gehalten werden. Besonders positiv werden das MitarbeiterInnenteam und die Qualität der Therapien bewertet. Die Leistung Remobilisation punktet bei den Kundlnnen auch mit der Vorbereitung auf die Entlassung (z. B. Organisation von Hilfsmitteln). Daneben ist die Zufriedenheit mit der Ausstattung sowie mit der Pflege und Betreuung sehr hoch.

Verbesserungspotenzial besteht weiterhin bei der Qualität des Essens. 16 % der Kundlnnen sind damit unzufrieden. Zudem könnte das Angebot von sinnvollen Aktivitäten und Tätigkeiten während des Aufenthalts erweitert werden. Auch der Umgang mit Kritik und Beschwerden kann verbessert werden.

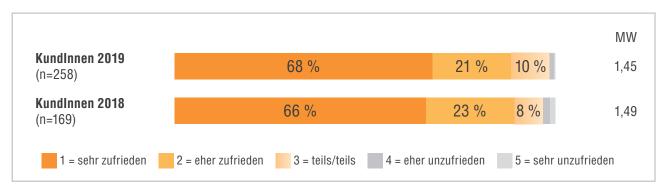
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Remobilisation	 TherapeutInnen, Pflegepersonal, ÄrztInnen Therapien Entlassung aus der Remobilisation Ausstattung Pflege und Betreuung 	 Essen Angebot für sinnvolle Beschäftigung zwischen den Therapien Reaktion auf Kritik und Beschwerden

Ergebnisse der Befragung

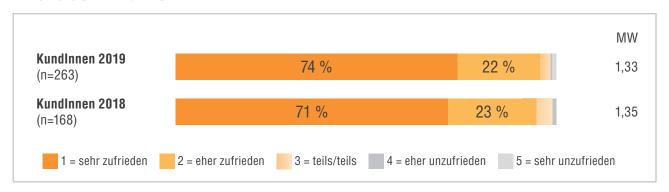
Ausgewählte Ergebnisse aus den 270 KundInnenfragebögen. Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben.

Zufriedenheit mit der Leistung

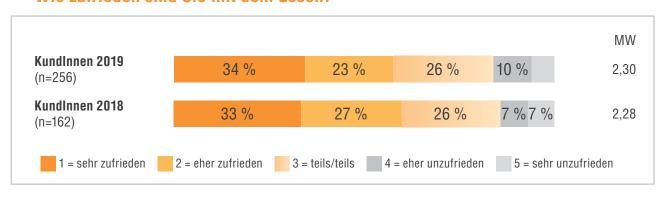
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/ Remobilisation?



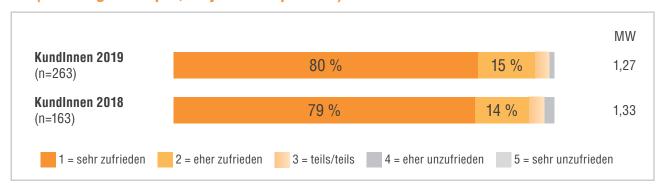
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den TherapeutInnen, dem Pflegepersonal und den ÄrztInnen?



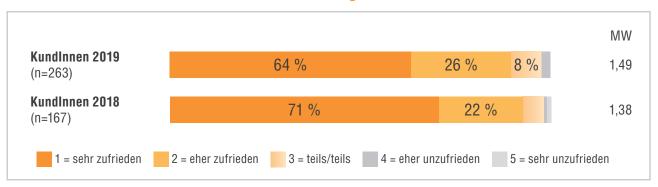
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?



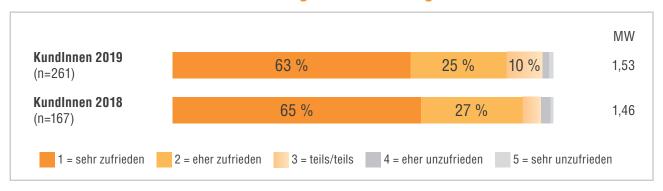
Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?



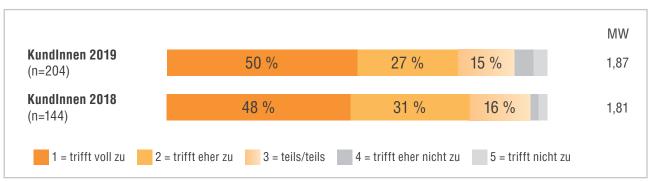
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?



Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung hier?

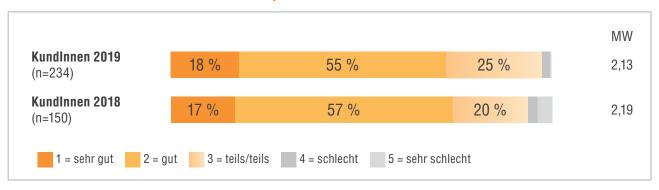


Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

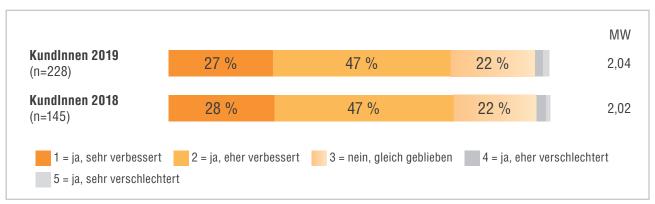


Lebensqualität

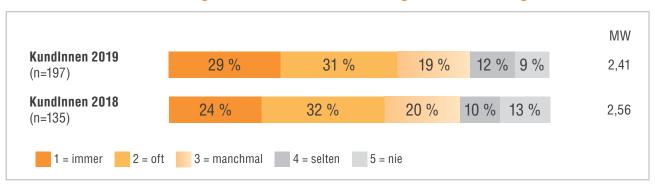
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Hat sich Ihre Lebensqualität geändert, seitdem Sie hier sind?

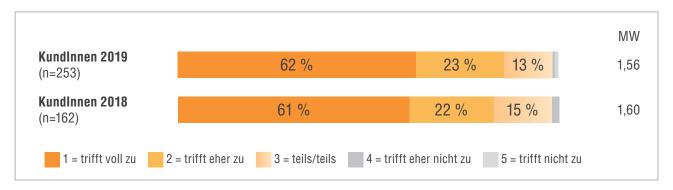


Hatten Sie hier die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

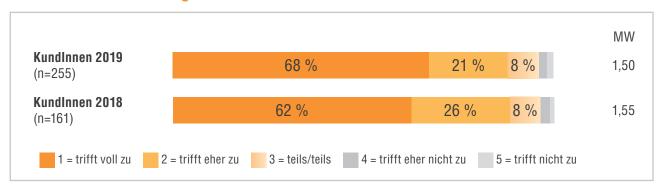


Wirkung der Leistung

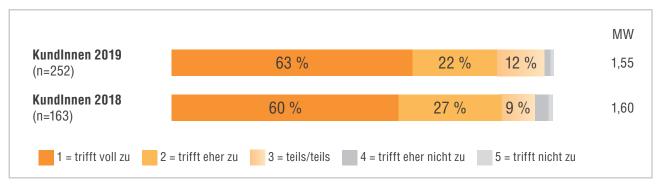
Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



Meine Selbstständigkeit hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.

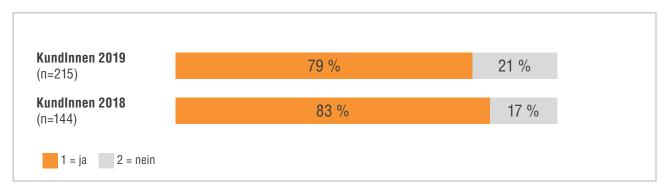


Durch die Kurzzeitpflege/Remobilisation geht es mir gesundheitlich besser.

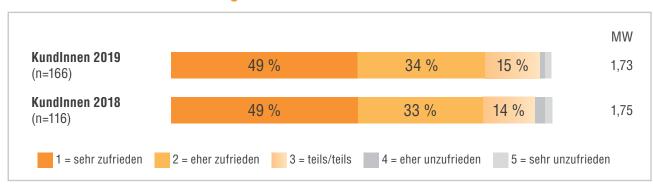


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Kennen Sie den Fonds Soziales Wien?



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Stimmen unserer KundInnen

"Es war eine tolle Idee, hierher zu kommen, und ich habe viele Fortschritte gemacht."

"Therapeutinnen sind spitze! Pflege und Schwestern sehr einfühlsam."

"Ich fühle mich sehr gut betreut, ganz einfach wohl!"

"Die Therapie von den Therapeuten: Denn sie üben genau das, was wir benötigen. Wir werden motiviert und können uns über jeden Erfolg freuen. Ich bin mit meinen Fortschritten sehr zufrieden. Vielen Dank den fleißigen Therapeuten."

"Die ruhige Lage, die Ruhe insgesamt. Die Pflege-, medizinische und soziale Kompetenz des Personals."

"Danke für die Zeit, die ich [hier] verbringen konnte, es hat mir sehr geholfen bei meiner Genesung."

"Die weitläufige Anlage, es ist für jeden Geschmack etwas getan. Und man ist nicht eingesperrt. Sollte man Probleme haben, wird einem geholfen."

"Ich habe mir mehr Remobilisation vorgestellt (mehrere Therapie-Einheiten)."

"Die Küche müsste flexibler sein, um auf Unverträglichkeiten und Diäten besser eingehen zu können."

"Mehr Therapieangebote wären noch besser. Sehr unterschiedliche Charaktere im Personal. Mehr Freundlichkeit/Empathie wäre hilfreich. Mehr Angebote als Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben/ Tätigkeiten wären gut."

"Das Essen ist meistens zu kalt und geschmacklos."

"Keine Beschäftigungsmöglichkeiten am WE oder [in der] therapiefreien Zeit."

Daten zur KundInnenbefragung

Stichprobenbeschreibung

Befragung	2019	2018
Erhebungszeitraum	Jänner bis Dezember 2019	Juli bis Dezember 2018
Methode	Schriftliche Befragung	Schriftliche Befragung
Leistung	Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation	
Einrichtungen in Umfrage	5	5

Kundinnen	2019	2018
Anzahl der verteilten Fragebögen	684	455
Rücklauf	270 (39 %)	171 (38 %)
Alter (Median)	81 Jahre	80,5 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 75 % männlich: 25 %	weiblich: 68 % männlich: 32 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstu- fen)	2,83	2,74
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,01	8,29

Leistungszahlen	2019	2018
Anzahl der Kundlnnen	Aktuelle Daten bei Veröffentlichung noch nicht verfügbar	1.000
Fördervolumen (in Mio. €)		14,6
Verrechnungstage		43.000