



StaDt#Wien

# FSW-KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation in Wien

Im Jahr 2018 konzipierte der Fonds Soziales Wien (FSW) erstmalig eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der Remobilisation. Die Befragung wird seit Juli 2018 laufend durchgeführt. Die Auswertung der Daten erfolgt durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MAKAM Research.

Im Zeitraum von Juli bis Dezember 2018 wurden insgesamt 171 schriftliche Fragebögen ausgewertet.

#### **Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation**

Die Remobilisation ist eine Form der Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot richtet sich an KundInnen mit erhöhtem medizinisch-therapeutischen 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 2019.

### Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



89 % der KundInnen sind mit der Remobilisation insgesamt zufrieden.



95 % der Kundlnnen sind mit den Therapeutlnnen, Pflegepersonal und Ärztlnnen zufrieden.



93 % der Kundlnnen sind mit der Ausstattung der Häuser zufrieden.



93 % der Kundlnnen sind mit den Therapien zufrieden.



92 % der Kundlnnen sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden.



60 % der Kundlnnen sind mit dem Essen zufrieden.



der Kundlnnen sagen, dass sich ihr Wohlbefinden den durch die Remobilisation verbessert hat.



der Kundlnnen sagen, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat.



74 % der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut.



**82** % der Kundlnnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.

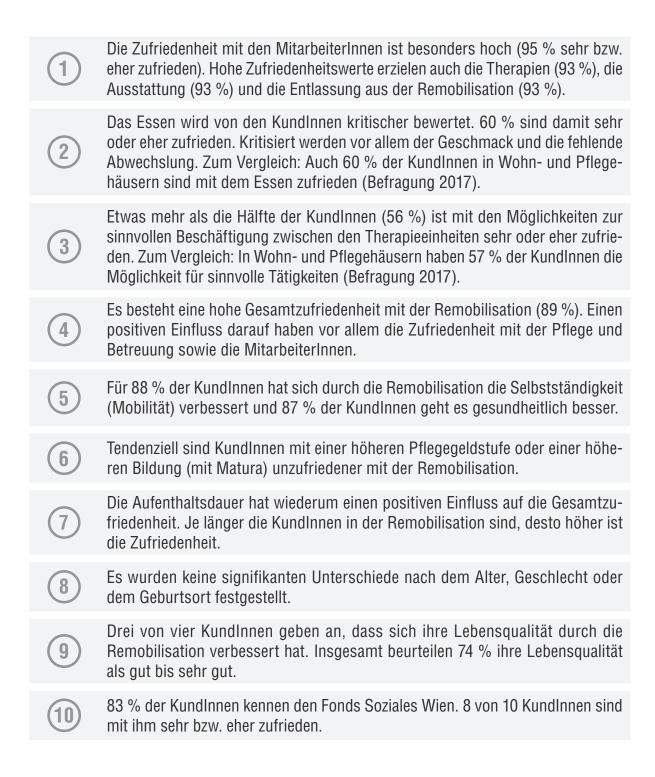


95 % der KundInnen halten Wien für eine lebenswerte Stadt.

Werte aus der schriftlichen KundInnen-Befragung 2018 mit 171 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

Zu den herausragenden Stärken der Remobilisation zählt das MitarbeiterInnenteam (TherapeutInnen, Pflegepersonal und ÄrztInnen). Daneben werden die Qualität der Therapien und die Ausstattung der Häuser sehr hoch bewertet. Die Remobilisation punktet bei den KundInnen auch mit der Pflege und Betreuung und mit der Vorbereitung für die Entlassung aus der Remobilisation (z. B. Organisation von Hilfsmitteln).

Verbesserungspotenzial besteht bei der Qualität des Essens. 14 % der KundInnen sind damit eher oder sehr unzufrieden. Zudem könnte das Angebot an sinnvollen Aufgaben und Tätigkeiten zwischen den Therapieeinheiten erweitert werden. Auch der Umgang mit Kritik und Beschwerden kann verbessert werden.

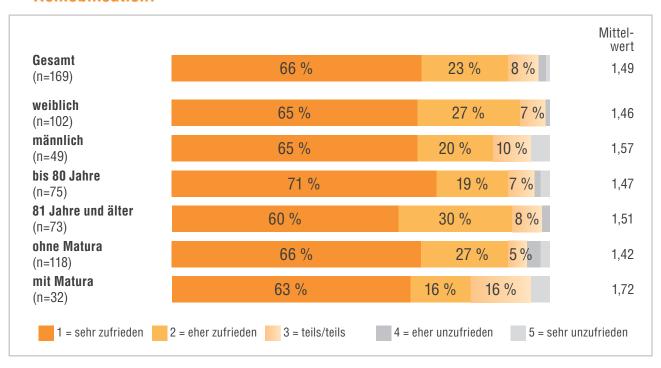
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Remobilisation	<ul> <li>TherapeutInnen, Pflegepersonal, ÄrztInnen</li> <li>Therapien</li> <li>Ausstattung</li> <li>Entlassung aus der Remobilisation</li> <li>Pflege und Betreuung</li> </ul>	<ul> <li>Essen</li> <li>Angebot für sinnvolle Beschäftigung zwischen den Therapien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

#### Ergebnisse der Befragung

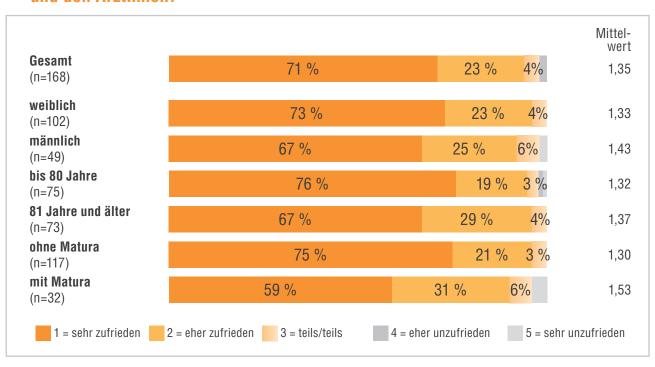
Ausgewählte Ergebnisse aus den 171 KundInnenfragebögen – aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben.

### Zufriedenheit mit der Leistung

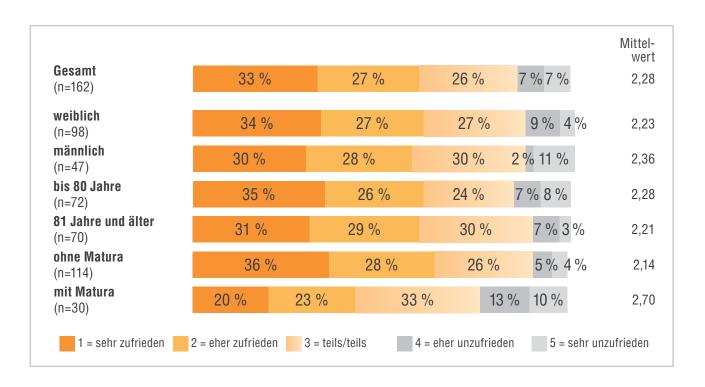
#### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/ Remobilisation?



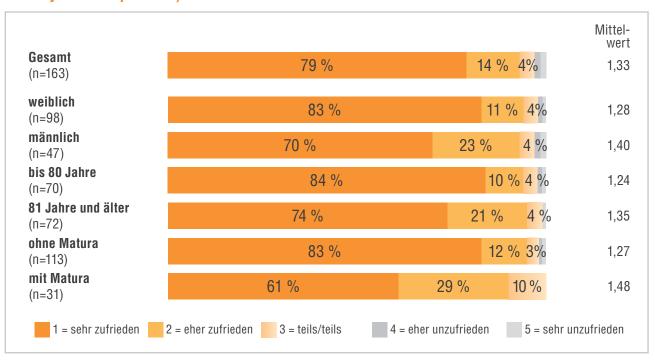
## Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den TherapeutInnen, dem Pflegepersonal und den ÄrztInnen?



#### Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?

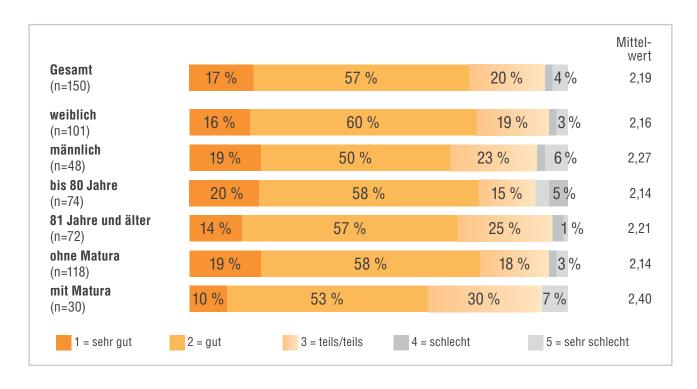


## Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?

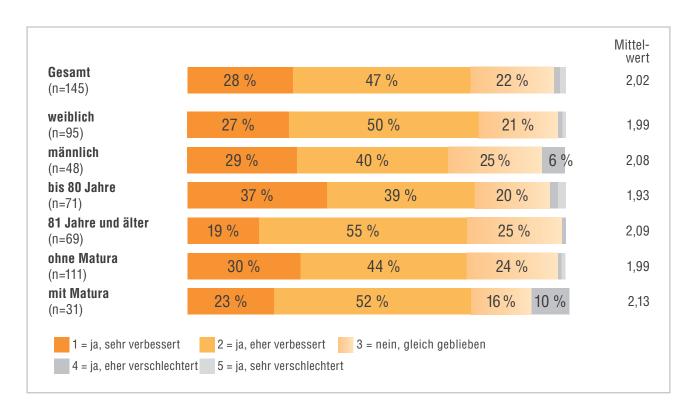


### Lebensqualität

## Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?

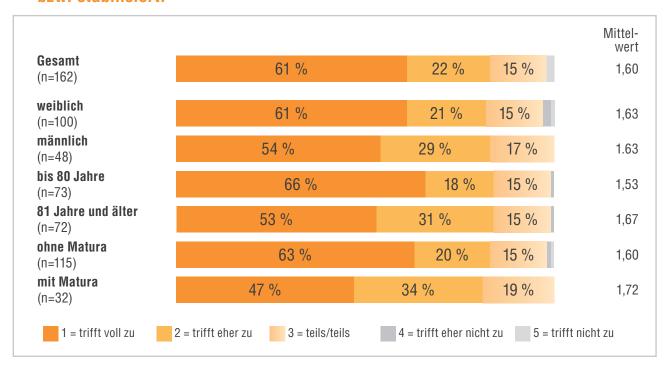


#### Hat sich Ihre Lebensqualität geändert, seitdem Sie hier sind?

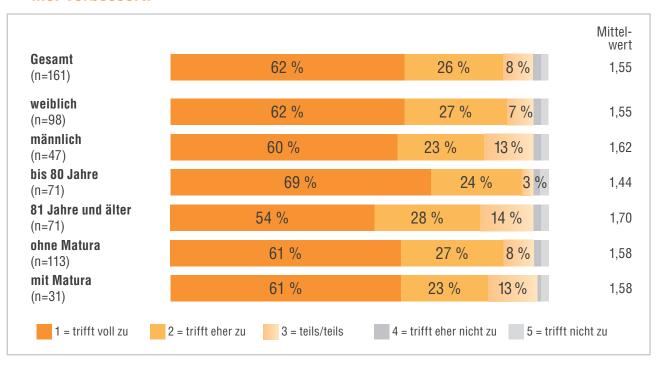


## Wirkung der Leistung

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

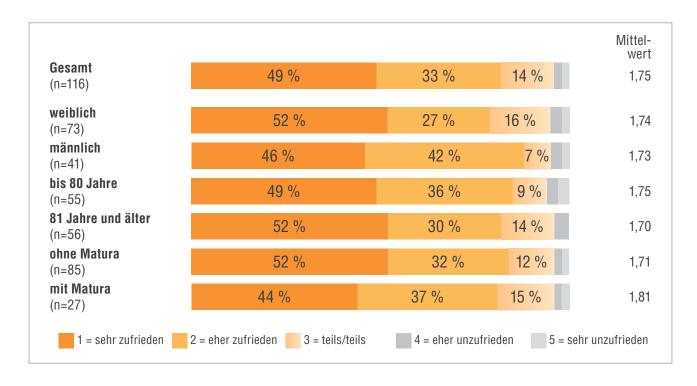


## Meine Selbstständigkeit (z. B. Mobilität) hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



#### Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

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



#### Stimmen unserer KundInnen

Bei den Therapeuten ist das Herz dabei, sehr nett und sehr freundlich.

Pflegepersonal ist top! Sehr bemüht, reagieren rasch, wenn man Hilfe braucht. Sehr freundlich. Schöne Zimmer. Physiotherapie ist ebenfalls sehr gut.

Die besonders gute Betreuung durch die Ergotherapeutinnen. Eine ausgezeichnete Qualität. Das trifft auch auf die Physiotherapie zu.

Die Anlagen des Parks; man fühlt sich wie im Urlaub. Die Freundlichkeit der Schwestern sowie der Ärzte.

Herzlichkeit der Mitarbeiter, heitere Ausstrahlung, aktives Zugehen auf Patienten.

Die Sauberkeit, die vielen Grünpflanzen, die freundliche Betreuung.

Die Freundlichkeit vom Personal. Man hat sich sehr um mich gekümmert und war ständig für mich da. Auch in der Nacht.

Manchmal überschneidet sich die Therapiezeit, das ist manchmal sehr schlecht eingeteilt.

Therapien waren zu wenig. Nur ¼ Std. bis ½ Std. Viele Feiertage im Mai, wo keine Therapie war.

Die Zeit wird hier durch Sitzen und Herumgehen zwischen den Therapien verbracht. Es sind schöne Spiele angeschafft worden, die nicht benützt werden.

Es wäre gut, wenn es nur Einzelzimmer gäbe! Das Essen ist wirklich nicht gut! Es gibt keine Abwechslung oder Aktivitäten zwischen den Behandlungen! Ich hab mich nicht wirklich wohlgefühlt!

War sehr unzufrieden mit dem Essen! Es gab hin und wieder dasselbe, und sehr mild gekocht.

## **Daten zur KundInnenbefragung**

## Stichprobenbeschreibung

Befragung	zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation 2018
Zeitraum	Juli bis Dezember 2018
Methode	Schriftliche Befragung der KundInnen mittels Fragebogen
Leistung	Remobilisation
Einrichtungen in Umfrage	5

Kundinnen	
Anzahl der verteilten Fragebögen	455
Rücklauf	171 (38 %)
Alter (Median)	80,5 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 68 % männlich: 32 %
Durchschnittliche PG-Stufe (Mittelwert der 7 Pflegegeldstufen)	2,74
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,29

Leistungszahlen	Gesamtjahr 2018
Anzahl der KundInnen	1.000
Fördervolumen (in Mio. €)	14,6
Verrechnungstage	43.000