

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Mobile Pflege und Betreuung in Wien

KundInnen-, Angehörigen- und MitarbeiterInnenbefragung
Sommer 2021

Durchgeführt von  **TQS** RESEARCH & CONSULTING im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: © FSW/Jan Ehm | Aufgenommen vor März 2020



 Für die
Stadt Wien

FSW-KundInnen-, Angehörigen- und MitarbeiterInnen- befragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung 2021

Der Fonds Soziales Wien führte im Juni und Juli 2021 zum fünften Mal eine Befragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung durch. Die Analysen wurden vom Marktforschungsinstitut TQS Research & Consulting erstellt, es wurden 2.786 Fragebögen von KundInnen und 831 Fragebögen von Angehörigen ausgewertet. Ergänzend zu den KundInnen und Angehörigen haben 273 MitarbeiterInnen der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste online an der Befragung teilgenommen.

Da die Befragung während der COVID-19-Pandemie stattfand, wurden die KundInnen, die Angehörigen und die MitarbeiterInnen auch hinsichtlich der Belastung durch die Pandemie befragt.

Die Ergebnisse des Jahres 2021 werden mit den Zahlen der Befragung 2019 sowie mit der Befragung 2016 verglichen.

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: Oktober 2021

Angebote der mobilen Pflege und Betreuung

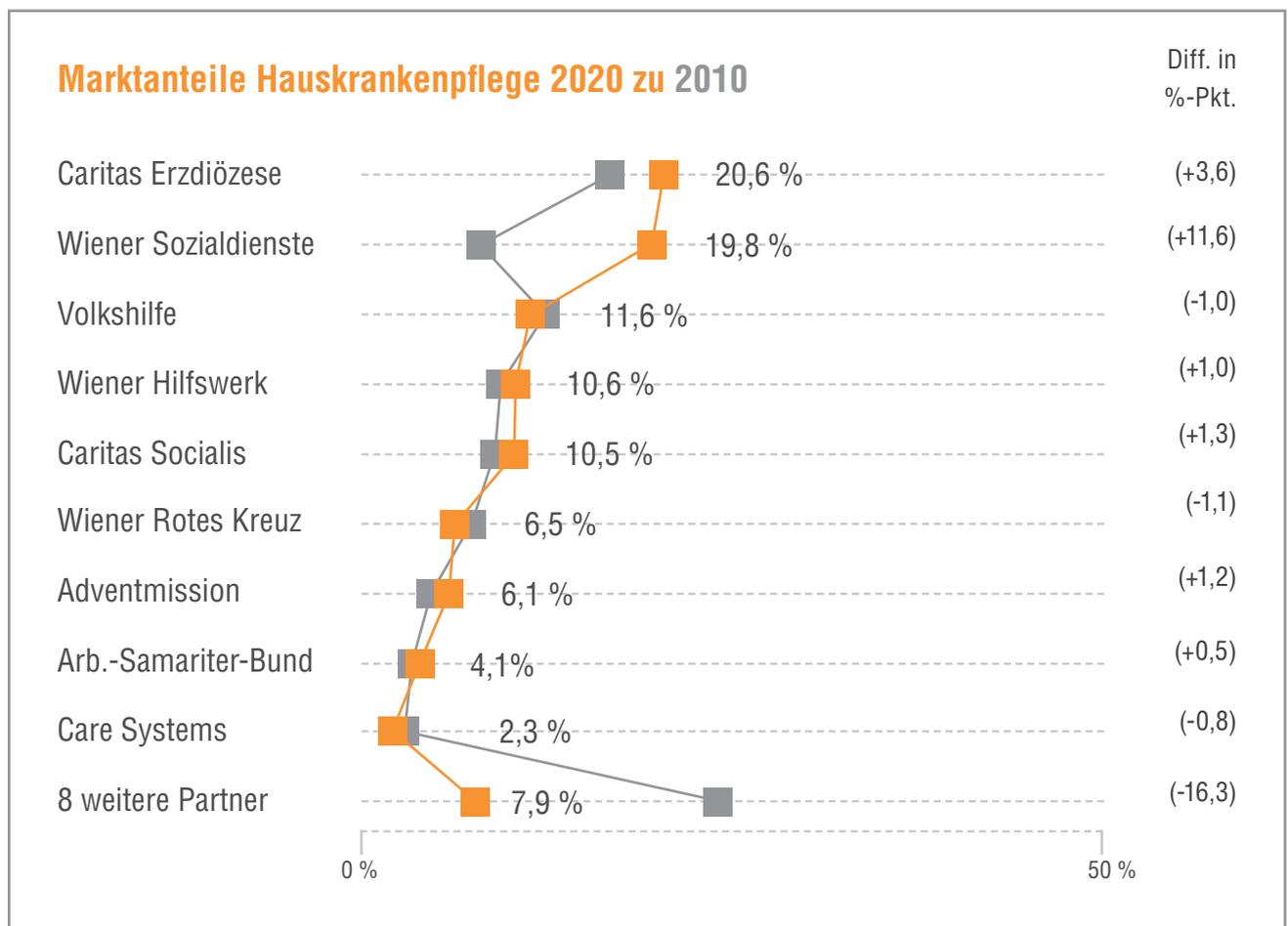
Hauskrankenpflege

Hauskrankenpflege ist Pflege und Betreuung durch diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen sowie Pflege(fach)assistentinnen und Pflege(fach)assistenten bei der Kundin bzw. dem Kunden zu Hause. Dabei stehen die ganzheitliche Betreuung nach dem Prinzip der „aktivierenden und reaktivierenden Pflege“ sowie der Erhalt und die Förderung der Selbstständigkeit im Vordergrund.

Hauskrankenpflege umfasst beispielsweise Mobilisation, Körperpflege, Injektionen, Medikamentengaben und Sondenernährung. Auch vorbeugende Pflegemaßnahmen sowie Beratung und Pflegeanleitung für KundInnen und deren Angehörige zählen zur Hauskrankenpflege. Der Umfang der geförderten Dienstleistung, die täglich – auch an Wochenenden – erbracht wird, richtet sich nach dem persönlichen Pflegebedarf.

Für Menschen mit psychischen Erkrankungen gibt es speziell geschulte MitarbeiterInnen.

Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der maximale Kostenbeitrag beträgt € 24,95 pro Stunde.



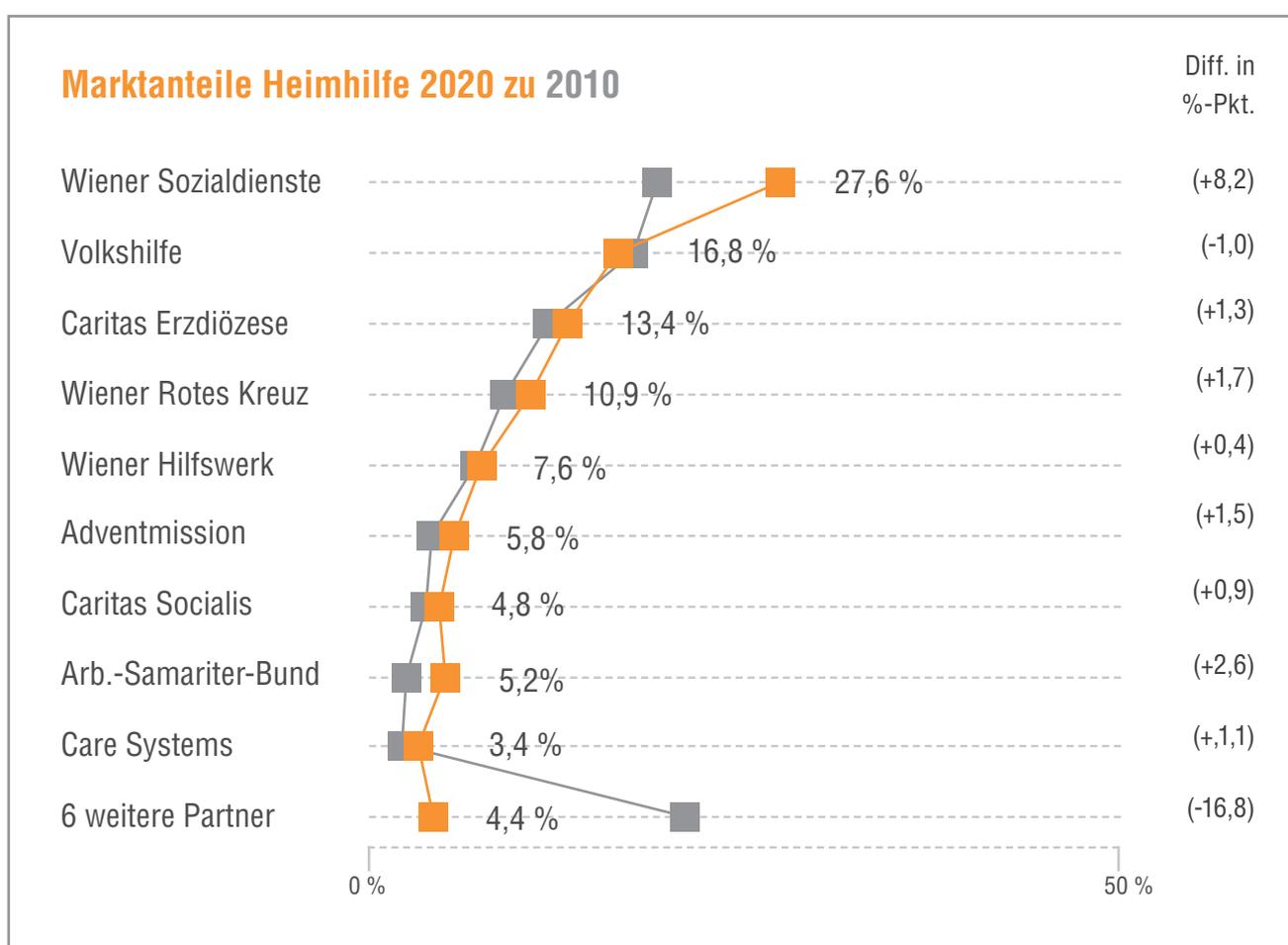
Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2020 und 2010 nach verrechneten Stunden – in Klammern die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten.

Heimhilfe

Heimhilfe erhalten Menschen aller Altersstufen, die nicht mehr vollständig für sich selbst sorgen können und Unterstützung bei der Haushaltsführung und den Verrichtungen des täglichen Lebens benötigen. Heimbefragerinnen und Heimbefrager unterstützen bei Einkäufen, bei der Haushaltsführung, beim Aufwärmen von Mahlzeiten oder bei der Körperpflege. Sie kommen je nach Bedarf – auch am Wochenende – zu vereinbarten Zeiten in Wohnungen, aber auch in Wohngemeinschaften für Seniorinnen und Senioren.

Ist – etwa nach einem Spitalsaufenthalt – nur vorübergehend Unterstützung und Betreuung erforderlich, springt eine Übergangsheimhilfe ein. Für Menschen mit psychischen oder demenziellen Erkrankungen gibt es speziell geschulte Heimbefragerinnen und Heimbefrager.

Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der maximale Kostenbeitrag beträgt € 19 pro Stunde.

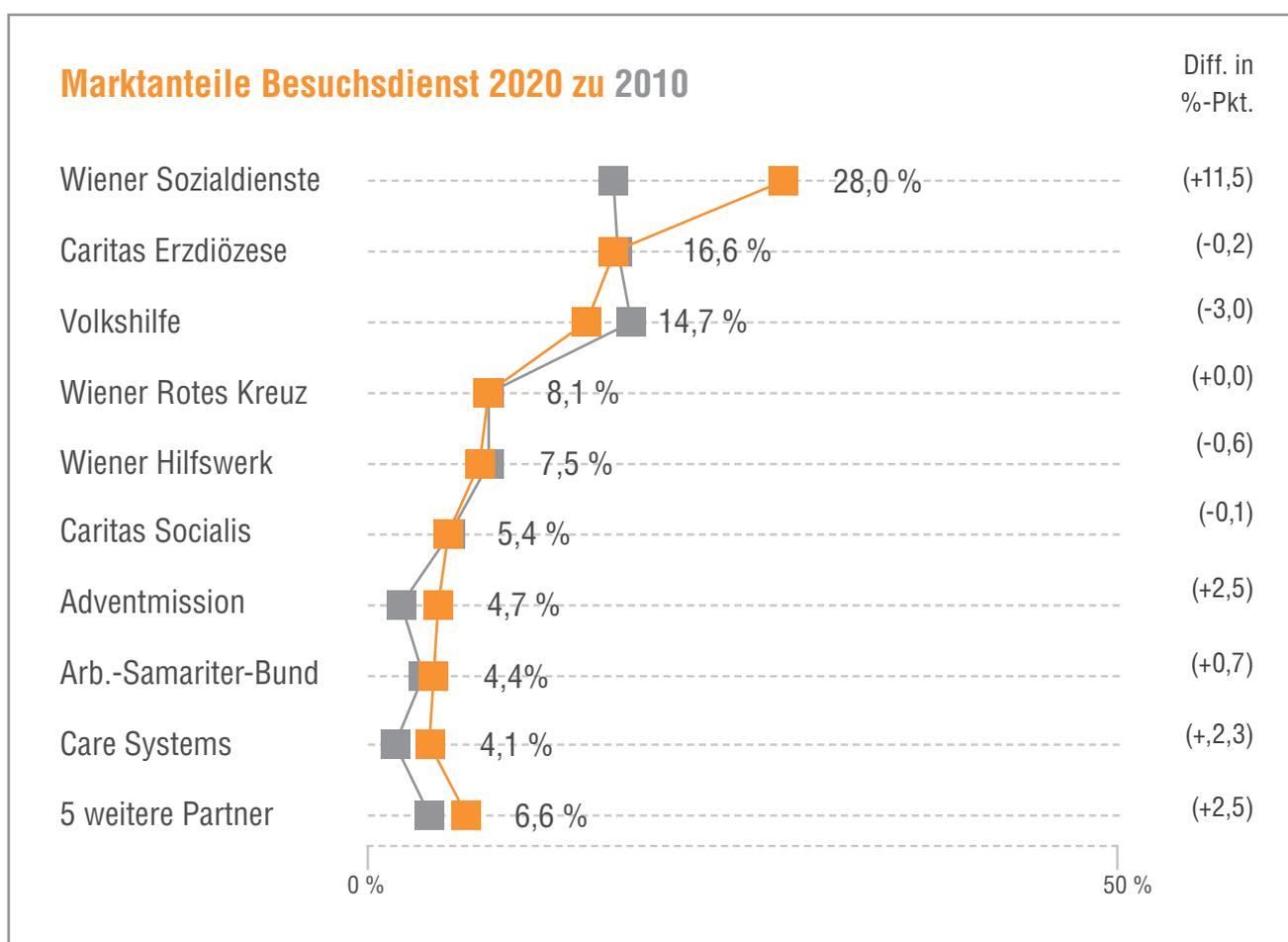


Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Heimhilfe“, inklusive „Heimhilfe Sozialpsychiatrie“, in den Jahren 2020 und 2010 nach verrechneten Stunden – in Klammern die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten.

Begleit- und Besuchsdienst

Für Menschen, denen es aufgrund von körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen schwerfällt, ihre Wohnung allein zu verlassen, ist der **Begleit- und Besuchsdienst** da. Geschulte Betreuerinnen und Betreuer begleiten die KundInnen zu vereinbarten Terminen während der Woche (an Werktagen von Montag bis Freitag), etwa zu Arztbesuchen oder dringenden Erledigungen in der Apotheke oder bei der Bank. Sollte aufgrund der Beeinträchtigungen keine Begleitung möglich sein, übernimmt der Besuchsdienst diese Tätigkeiten für die KundInnen.

Der individuelle Bedarf wird vom FSW-KundInnenservice festgestellt. Der maximale Kostenbeitrag beträgt € 15,20 pro Stunde.



Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ in den Jahren 2020 und 2010 nach verrechneten Stunden – in Klammern die Differenz zu 2010 in Prozentpunkten.

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote – KundInnen



89 %

der KundInnen sind mit ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen insgesamt zufrieden. (2019: 89 %, 2016: 95 %)



94 %

der KundInnen meinen, dass die Betreuungspersonen respektvoll mit ihnen umgehen. (2019: 94 %, 2016: 97 %)



94 %

der KundInnen geben an, dass die Betreuungspersonen stets freundlich sind. (2019: 93 %, 2016: 98 %)



89 %

der KundInnen meinen, dass auf Sauberkeit und Ordentlichkeit geachtet wird. (2019: 88 %, 2016: 95 %)



89 %

der KundInnen sind mit den Betreuungspersonen insgesamt zufrieden. (2019: 89 %, 2016: kein Wert ermittelt)



94 %

der KundInnen berichten, dass es eine sehr gute Entscheidung war, Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen. (2019: 94 %, 2016: 98 %)



54 %

der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut. (2019: 52 %, 2016: 51 %)



88 %

der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2019: 87 %, 2016: 95 %)



92 %

der KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2019: 90 %, 2016: 95 %)



84 %

der KundInnen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen. (2019: 80 %, 2016: 90 %)

Werte aus der schriftlichen KundInnen-Befragung 2021 mit 2.786 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen KundInnen-Befragungen 2019 mit 3.092 Antworten und 2016 mit 2.420 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfstufige Skala zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus der besten und zweitbesten Bewertung zusammen.

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote – Angehörige



93 % der Angehörigen sind mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen insgesamt zufrieden. (2019: 87 %, 2016: 93 %)



90 % der Angehörigen sind mit den Betreuungspersonen zufrieden. (2019: 86 %, 2016: kein Wert ermittelt)



93 % der Angehörigen glauben, dass die/der Angehörige durch die mobilen Dienste gut betreut wird. (2019: 88 %, 2016: 95 %)



86 % der Angehörigen geben an, dass sie sich durch die mobile Pflege und Betreuung entlastet fühlen. (2019: 87 %, 2016: 95 %)



95 % der Angehörigen berichten, dass es eine sehr gute Entscheidung war, die Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen. (2019: 94 %, 2016: 98 %)



85 % der Angehörigen geben an, dass ihre Erwartungen an die mobile Pflege und Betreuung erfüllt werden. (2019: 78 %, 2016: kein Wert ermittelt)



75 % der Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut. (2019: 70 %, 2016: 71 %)



88 % der Angehörigen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2019: 88 %, 2016: 94 %)



94 % der Angehörigen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2019: 89 %, 2016: 96 %)



85 % der Angehörigen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen. (2019: 79 %, 2016: 92 %)

Werte aus der Angehörigen-Befragung 2021 mit 831 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Angehörigen-Befragungen 2019 mit 965 Antworten und 2016 mit 819 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus der besten und zweitbesten Bewertung zusammen.

Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten

- 1 Die KundInnen schätzen besonders die Freundlichkeit (94 %), den respektvollen Umgang (94 %) und die fachliche Kompetenz (83 %) der Pflege- und Betreuungspersonen.
- 2 Mit der Dauer der Pflege und Betreuung zeigt sich der überwiegende Anteil zufrieden (91 %). Die KundInnen schätzen auch die Sauberkeit und Ordentlichkeit (89 %). Das Pflege- und Betreuungsunternehmen ist gut telefonisch erreichbar (87 %) und etwaige Änderungswünsche werden rasch umgesetzt (85 %).
- 3 Die Lebensqualität der Angehörigen wird deutlich höher eingeschätzt (75 %) als jene der betreuten KundInnen (54 %). Im Vergleich zu 2019 hat sich die Lebensqualität der KundInnen leicht (2019: 52 %) und die Lebensqualität der Angehörigen signifikant (2019: 70%) erhöht.
- 4 58 % der KundInnen geben an, dass sich durch die mobile Pflege und Betreuung das eigene Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert hat. 70 % der KundInnen geben an, dass die mobile Pflege und Betreuung ihnen ein selbstbestimmteres Leben ermöglicht. Die mobile Pflege und Betreuung hat zudem für 62 % der Angehörigen einen positiven Effekt auf das eigene Wohlbefinden und ermöglicht 55 % ein selbstbestimmteres Leben.
- 5 94 % der KundInnen und 95 % der Angehörigen werten es als eine gute Entscheidung, Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen. 58 % der KundInnen und 64 % der Angehörigen würden das jeweilige Pflege- und Betreuungsunternehmen weiterempfehlen.
- 6 Trotz der zusätzlichen Herausforderungen durch die COVID-19-Pandemie fühlten sich 89 % der KundInnen von den MitarbeiterInnen sehr gut unterstützt bzw. betreut. Auch 91 % der Angehörigen waren zufrieden mit der Unterstützung. Von den Angehörigen geben nur rund ein Viertel an, dass sie selbst mehr Betreuungsaufwand hatten (25 %).
- 7 Der Umgang mit den COVID-19-Maßnahmen scheint ebenfalls gut zu funktionieren. Nur 15 % der KundInnen fällt es schwer, den Sicherheitsabstand zu den Pflegediensten einzuhalten. Für 42 % stellt das Tragen der Maske eine eher bis sehr große Herausforderung dar.
- 8 92 % der KundInnen und 94 % der Angehörigen sind mit dem FSW zufrieden. Besonders schätzen die KundInnen die Verlässlichkeit (91 %) und die Professionalität (88 %) des FSW. Mit der Beratung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung sind 89 % der KundInnen und 92 % der Angehörigen zufrieden.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Generell ist zu betonen, dass die Fragen und Themen, die nachfolgend als Verbesserungspotenziale angeführt sind, im Grunde gut bewertet wurden. Nur wenn diese Werte mit den Top-Werten der Stärken verglichen werden, kann man von Verbesserungspotenzial sprechen.

Zu den besonderen Stärken der mobilen Dienste zählen vor allem die Freundlichkeit und die fachliche Kompetenz des Pflege- und Betreuungspersonals sowie der respektvolle Umgang und dass auf die Bedürfnisse der KundInnen eingegangen wird. Die Dauer der Pflege und Betreuung sowie die Sauberkeit und Ordentlichkeit werden von den KundInnen besonders geschätzt. Die Angehörigen betonen neben der Dauer der Pflege auch die rasche Umsetzung von Änderungswünschen als positiven Aspekt.

Die Daten der KundInnen und Angehörigen geben dem extramuralen System der mobilen Dienste eine ausgezeichnete Note und das während der COVID-19-Pandemie. Die Daten zeigen, dass die MitarbeiterInnen der mobilen Dienste die hohe Belastung durch COVID-19 nicht auf ihre KundInnen übertragen. Dies spiegelt das Verantwortungsbewusstsein gegenüber den ihnen anvertrauten Menschen wider. Es ist ihnen größter Dank auszusprechen.

Verbesserungsmöglichkeiten zeigen sich aus KundInnen- sowie Angehörigensicht bei der Organisation des Wechsels von Betreuungspersonen und bei der Pünktlichkeit der Pflege- und Betreuungspersonen.

Der FSW wird positiv wahrgenommen, vor allem als verlässlich, professionell und effizient. Beim Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien wird von den KundInnen und Angehörigen gleichermaßen die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen hervorgehoben. Zudem nehmen sich diese auch ausreichend Zeit für die Beratung. Der Dank gilt den MitarbeiterInnen des Beratungszentrums.

Die KundInnen und Angehörigen wünschen sich mehr Auswahlmöglichkeit bei den Pflege- und Betreuungsunternehmen.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuungspersonal <ul style="list-style-type: none"> – freundlich, fachlich kompetent – respektvoller Umgang – Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Dauer der Pflege • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Umsetzung von Änderungswünschen 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation bei Betreuungswechsel • Pünktlichkeit der Betreuungspersonen
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Positive Wahrnehmung des FSW • BeraterInnen <ul style="list-style-type: none"> – Freundlichkeit – ausreichend Zeit bei der Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • Auswahlmöglichkeit zwischen Pflege- und Betreuungsunternehmen

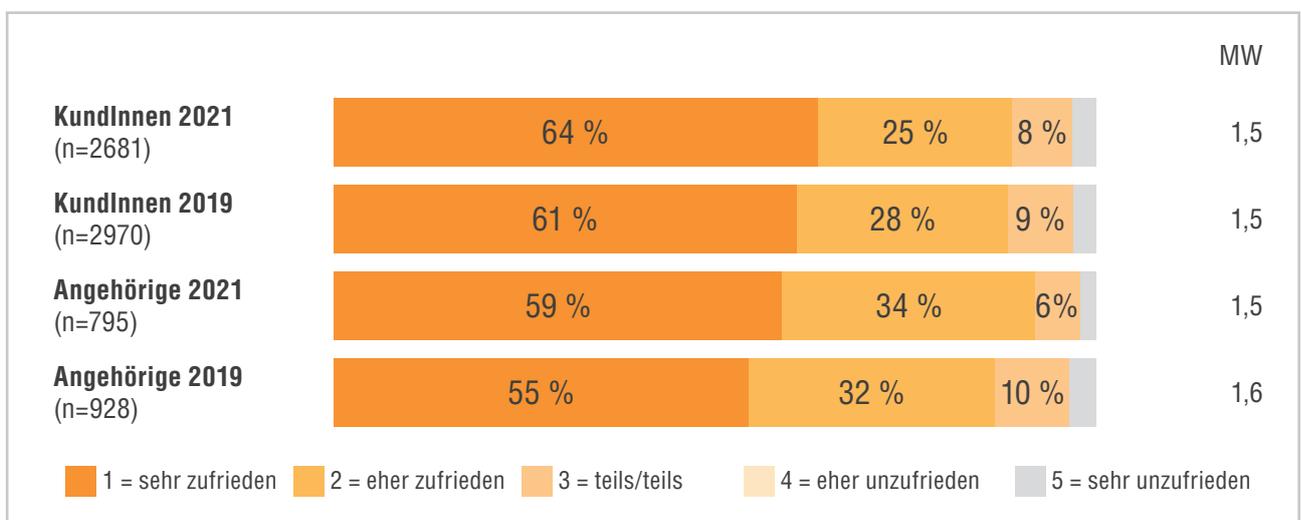
Für die Analyse sind Mittelwerte gesamt sowie die offenen Antworten der KundInnen und Angehörigen herangezogen worden.

KundInnen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

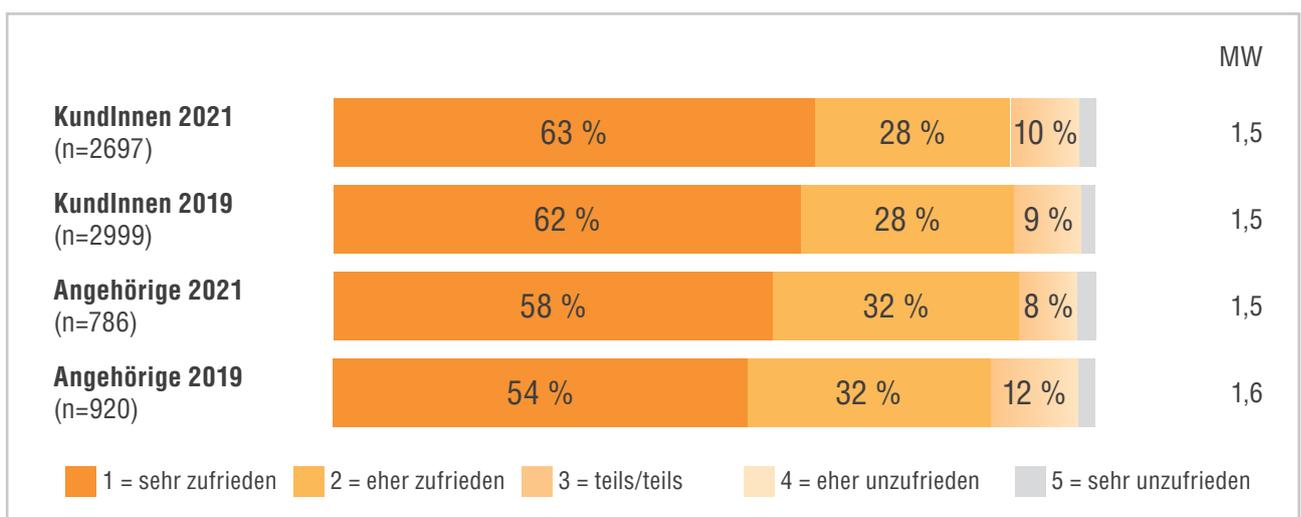
Es werden ausgewählte Ergebnisse aus 2.786 KundInnen- und 831 schriftlichen Angehörigen-Fragebögen des Jahres 2021 mit den Ergebnissen der Erhebung 2019 verglichen (3.092 KundInnen und 965 Angehörige). Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen. Prozentanteile kleiner oder gleich 5 % werden in den Grafiken nicht angezeigt.

Zufriedenheit mit der Leistung

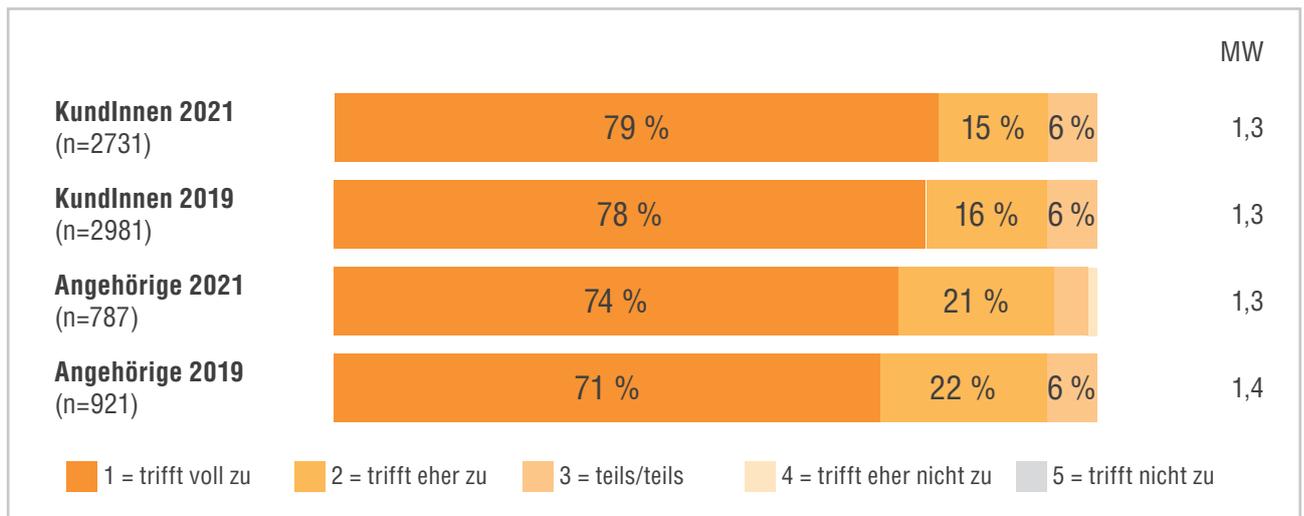
Wie zufrieden sind Sie mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen insgesamt?



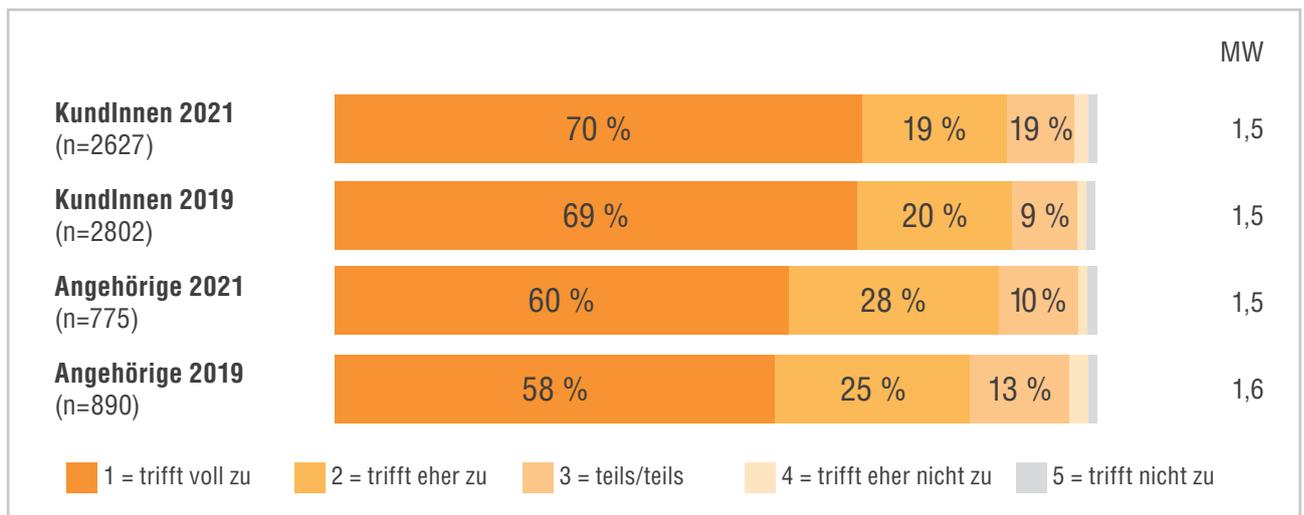
Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?



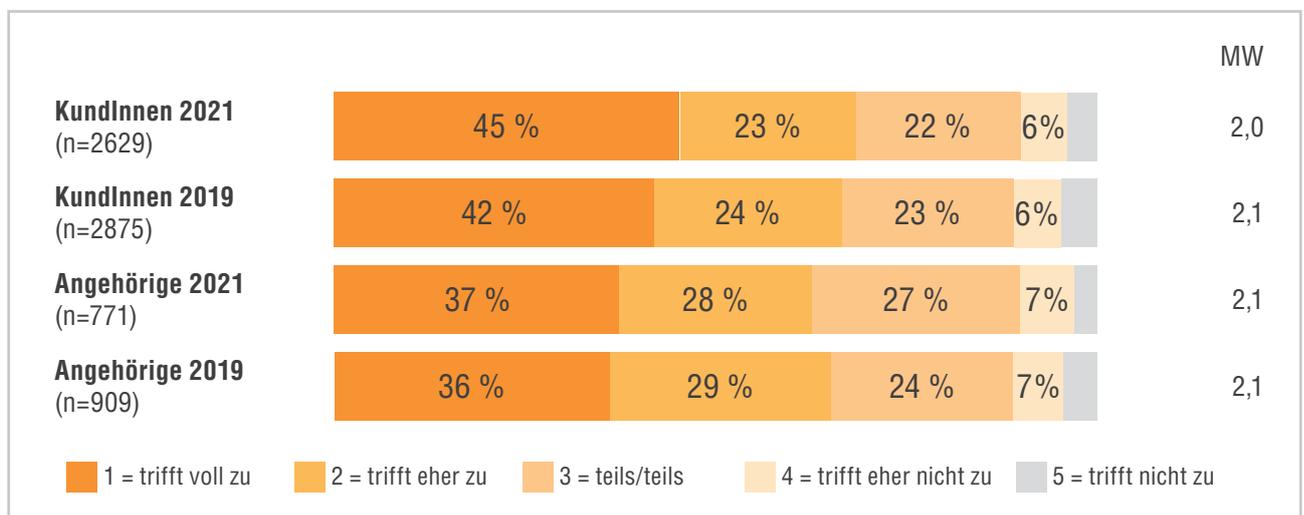
Die Betreuungspersonen sind stets freundlich.



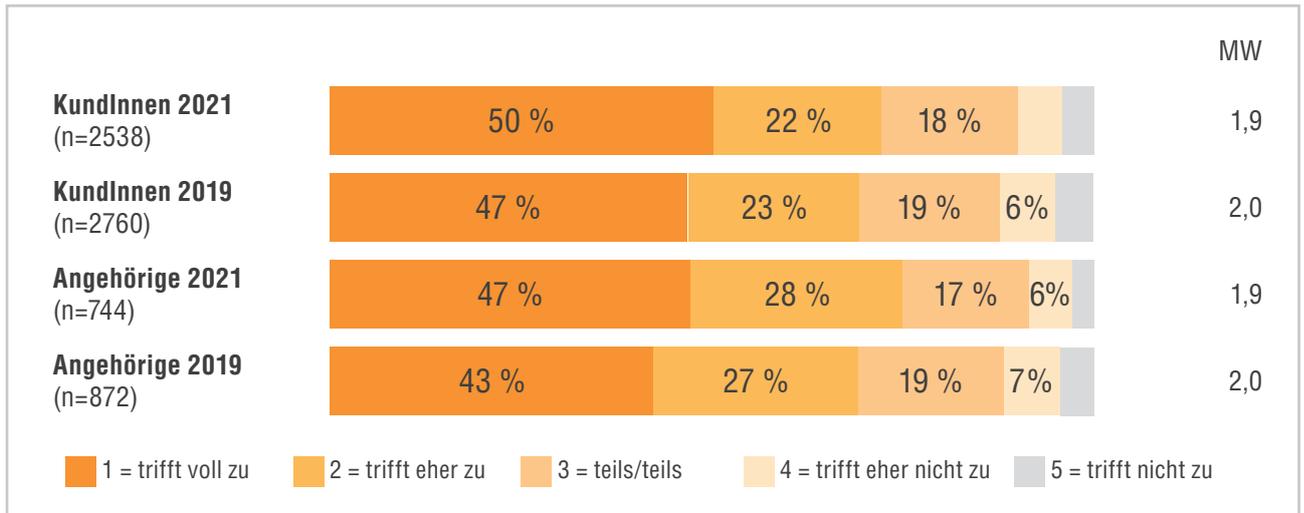
Die Betreuungspersonen gehen auf persönliche Bedürfnisse ein.



Die Betreuungspersonen kommen zur vereinbarten Zeit.

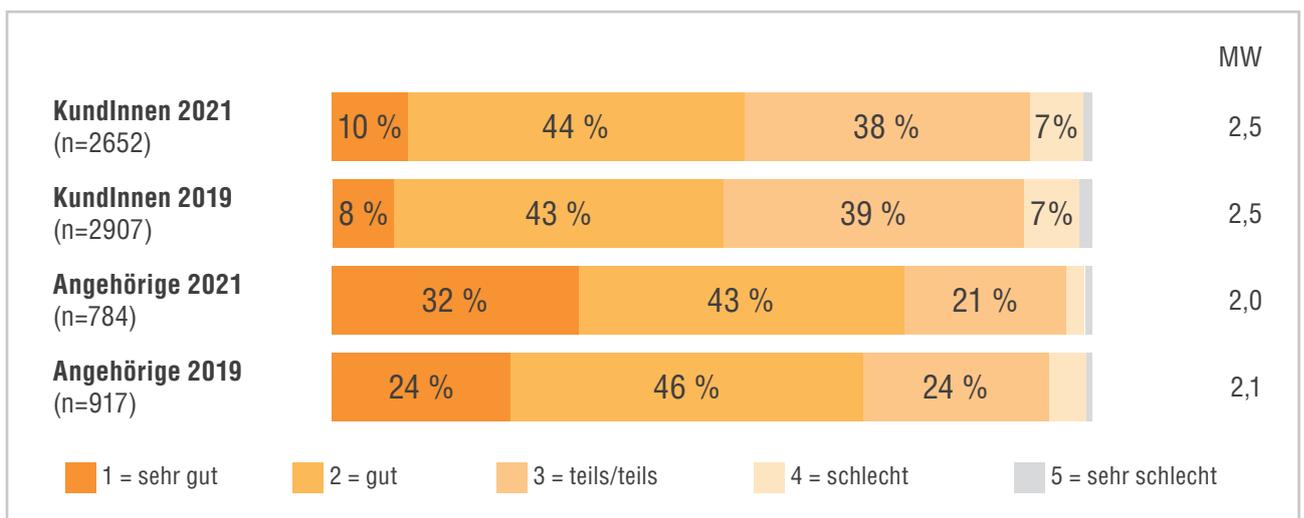


Der Wechsel der Betreuungspersonen ist gut organisiert.

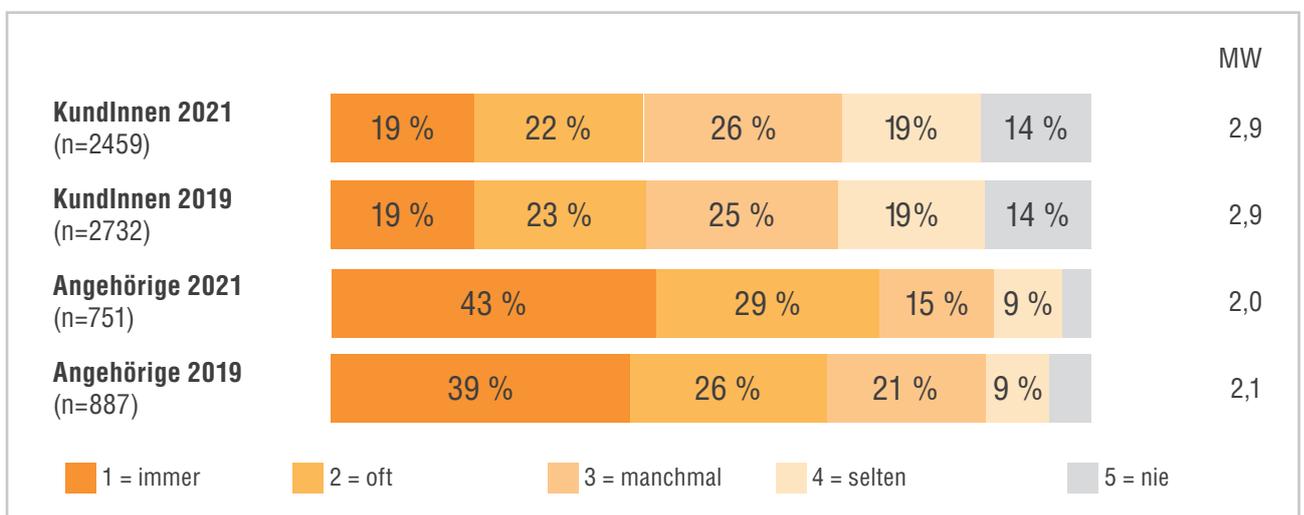


Lebensqualität

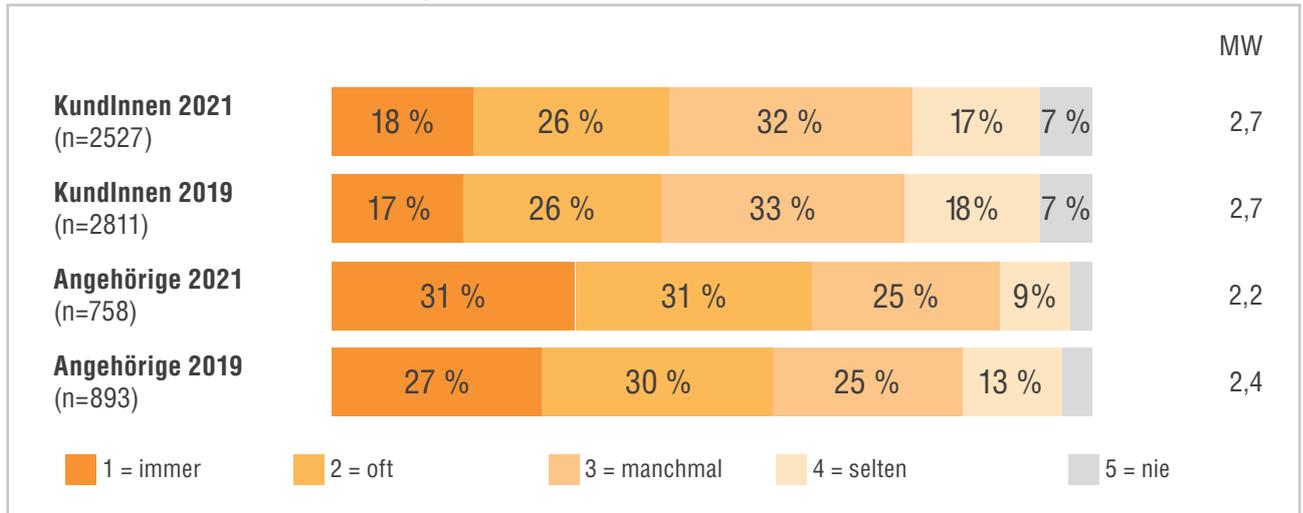
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

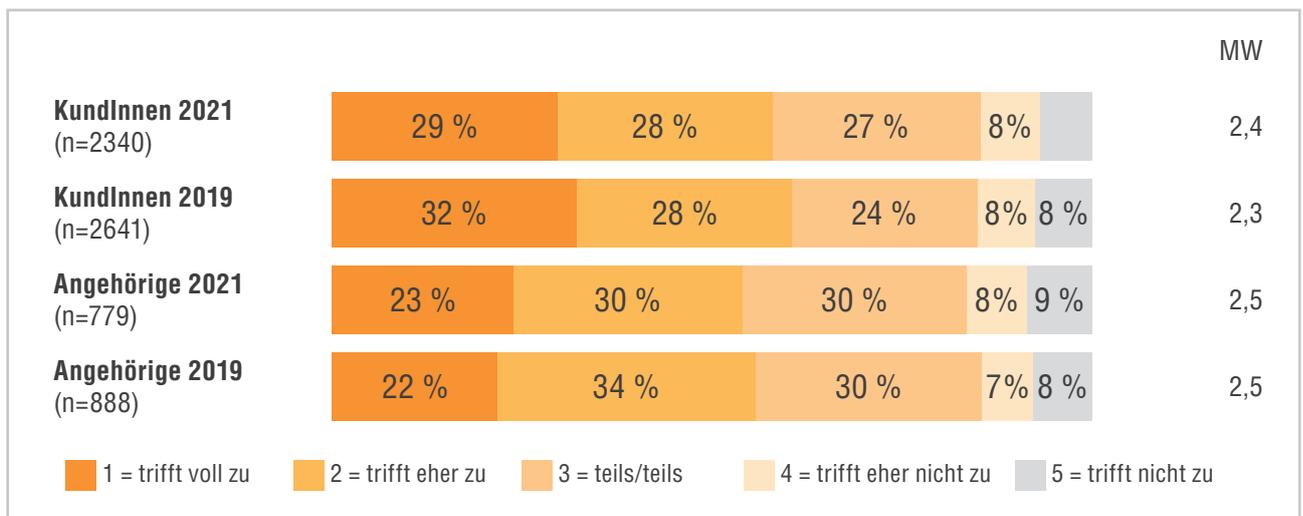


Können Sie Ihr Leben genießen?

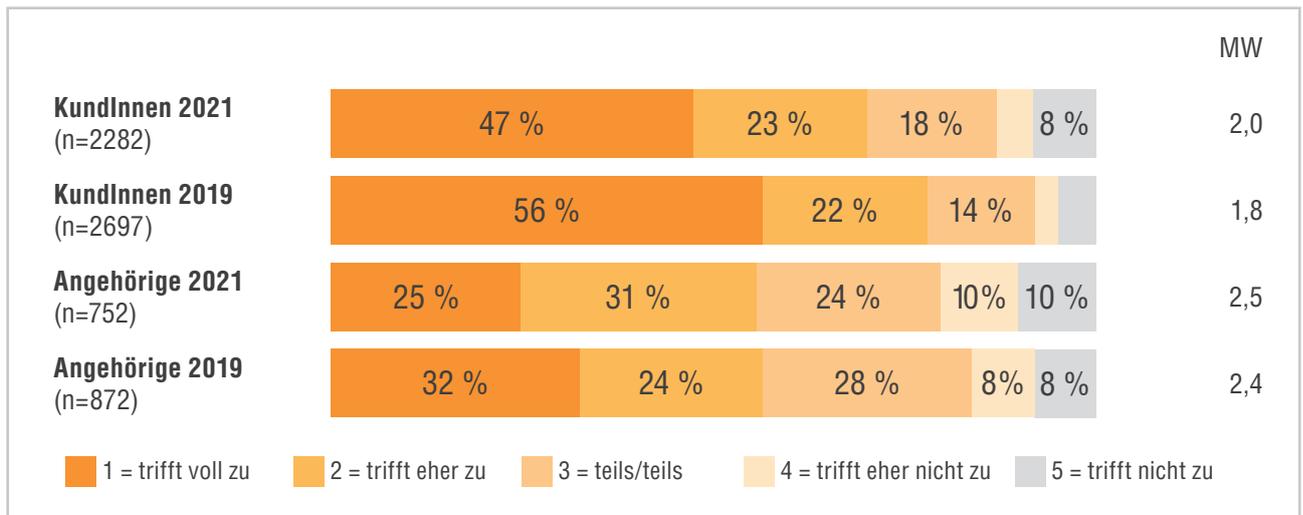


Wirkung der Leistung

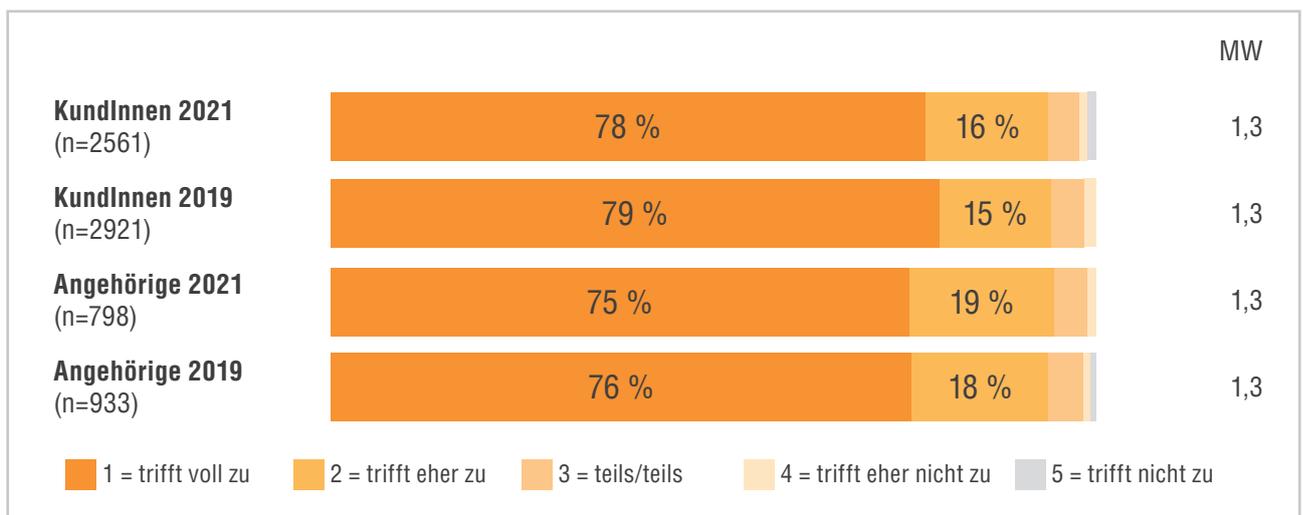
Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.



Durch die mobile Pflege und Betreuung ist mir ein selbstbestimmteres Leben möglich.

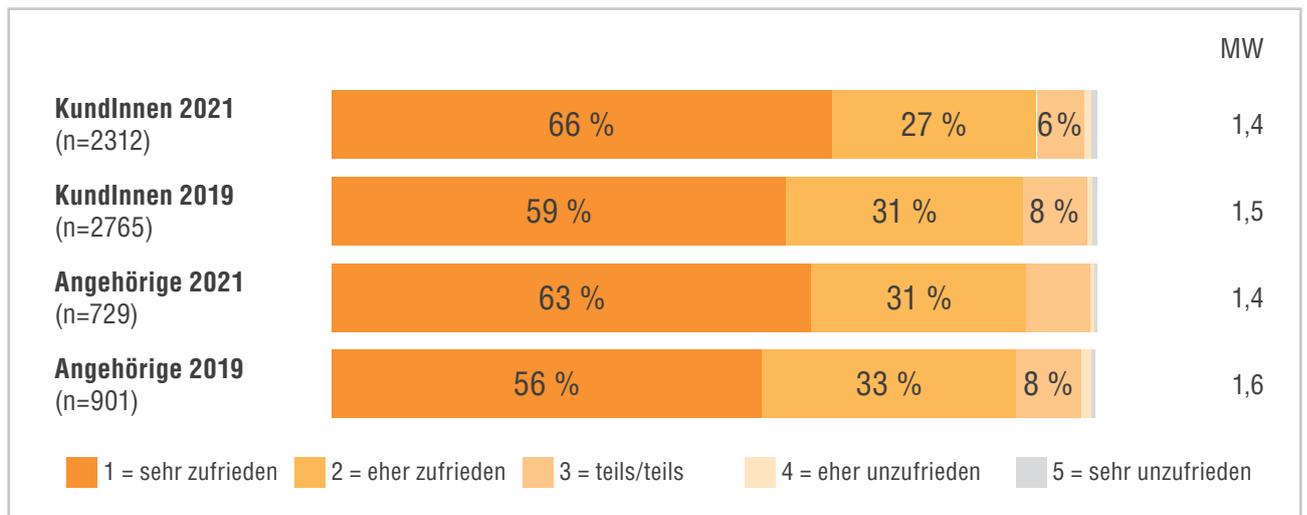


Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.

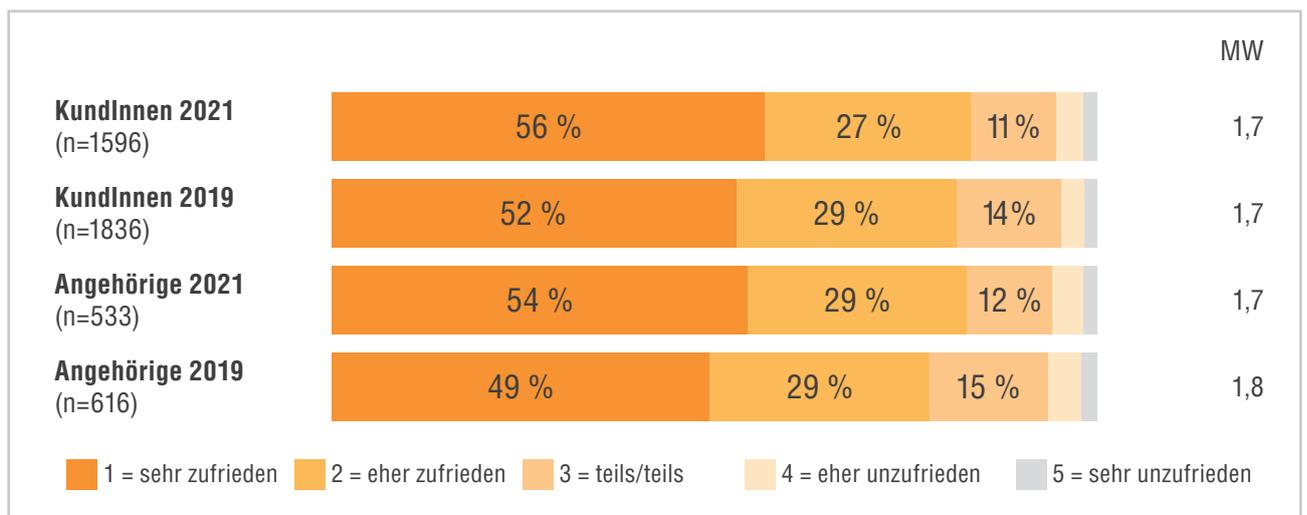


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

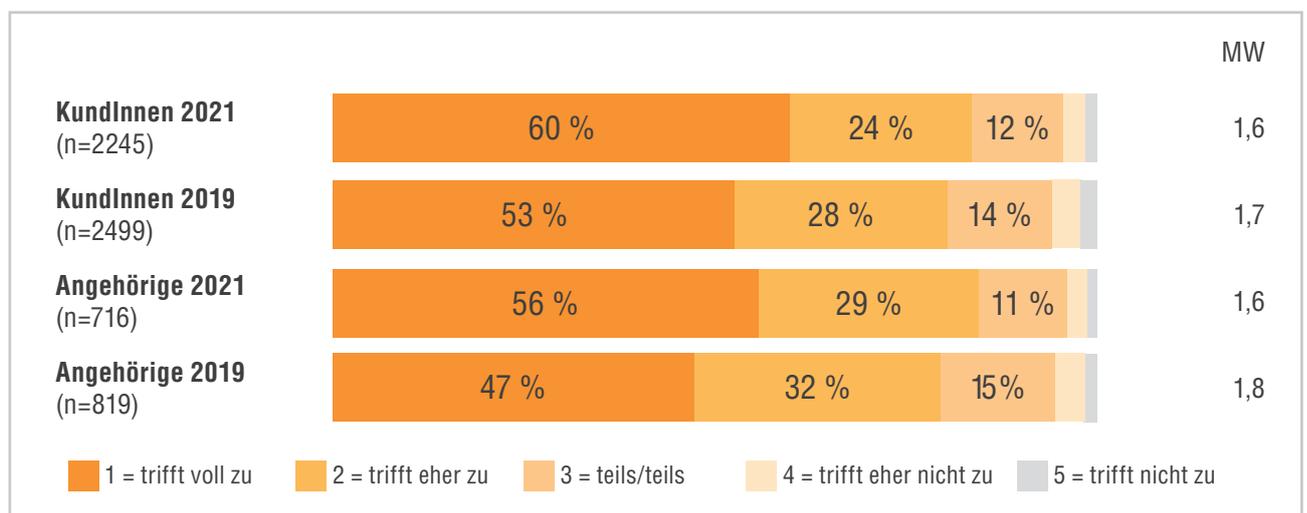
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen?



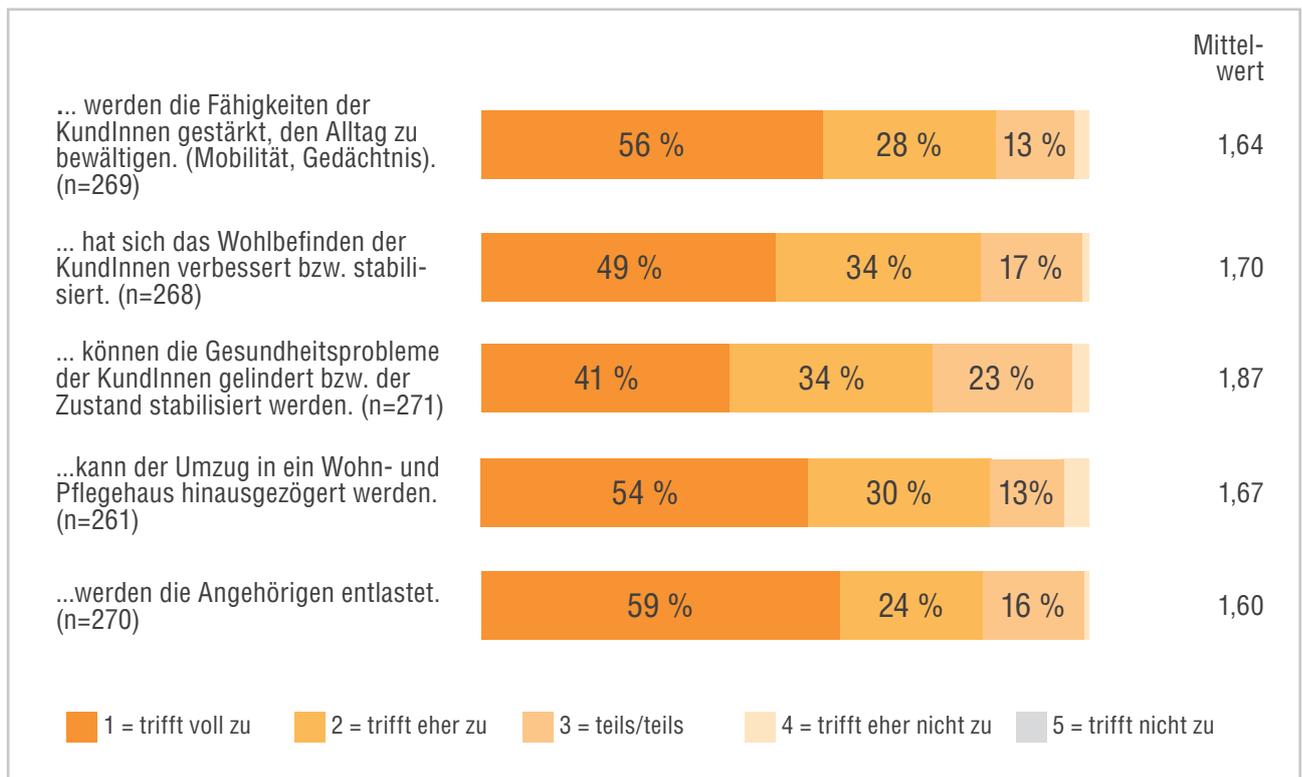
Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



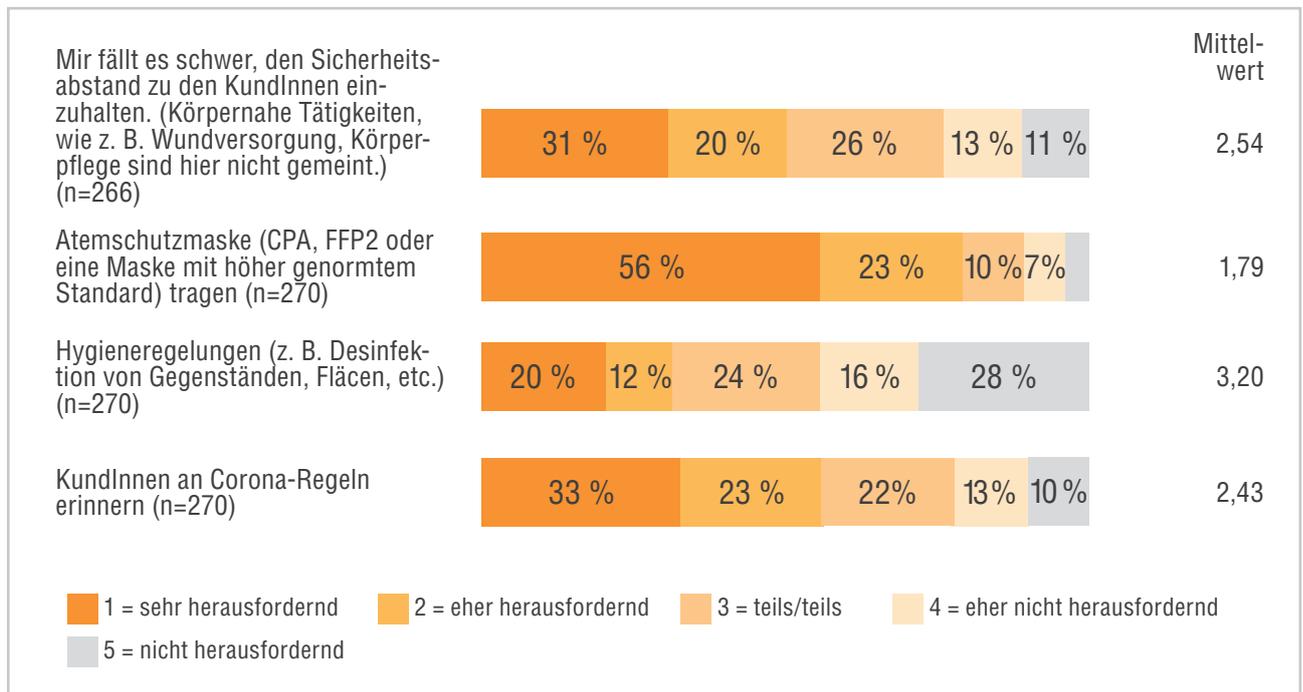
MitarbeiterInnen

2021 wurden zum ersten Mal auch die MitarbeiterInnen der Pflege- und Betreuungsdienste befragt: einerseits, wie unterstützend ihrer Einschätzung nach die mobile Pflege und Betreuung für die KundInnen und Angehörigen ist, und andererseits, wie herausfordernd die Corona-Maßnahmen in ihrem Arbeitsalltag sind.

Durch den Besuch der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste...



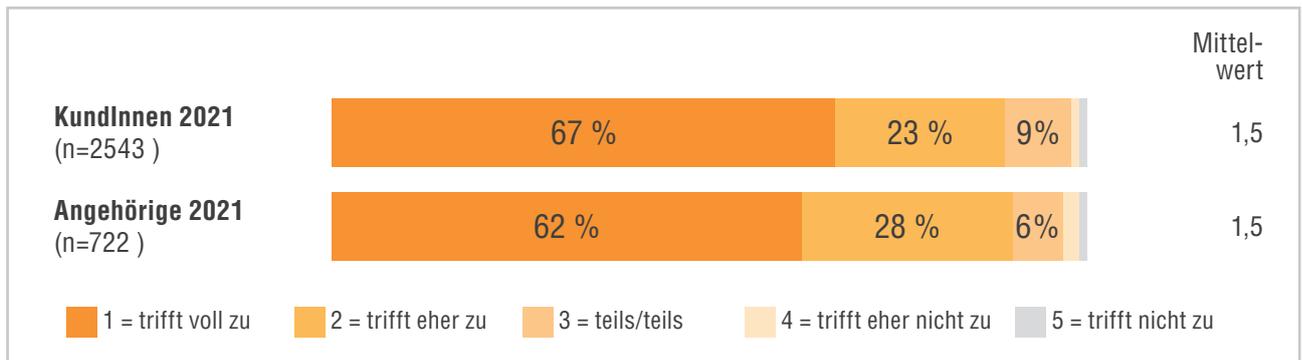
Wie herausfordernd sind für Sie folgende Corona-Maßnahmen in der mobilen Pflege und Betreuung?



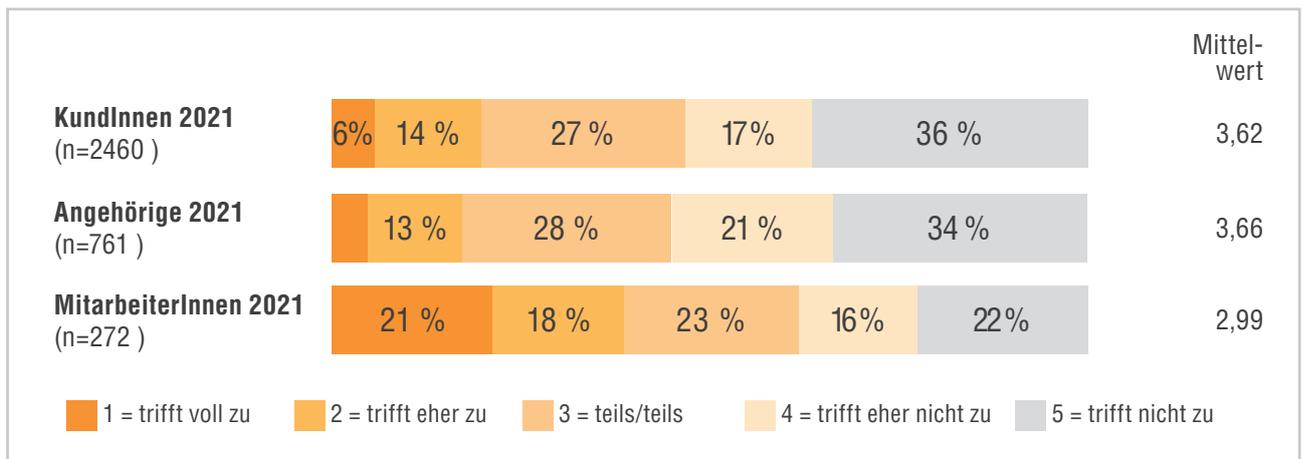
COVID-19

Die aufgrund der COVID-19-Pandemie in Kraft getretenen Maßnahmen stellten die KundInnen, die Angehörigen und die MitarbeiterInnen auch im Jahr 2021 vor zahlreiche Herausforderungen.

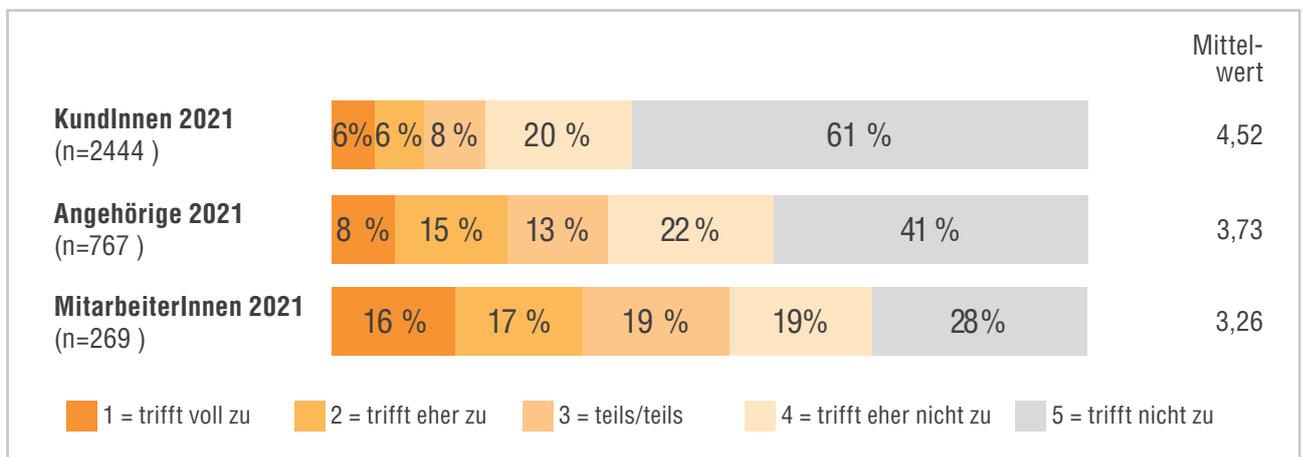
Während der Corona-Krise fühle ich mich von den MitarbeiterInnen der mobilen Pflege und Betreuung sehr gut unterstützt/betreut.



Mein Wohlbefinden ist beeinträchtigt.



Ich mache mir Sorgen, jemanden mit Corona anzustecken.



Stimmen unserer KundInnen

Alle Betreuerinnen zeichnen sich durch Fleiß und Kompetenz aus. Ebenfalls wichtig: Humor und Freundlichkeit!

Alle Betreuungskräfte sind sehr bemüht durch Freundlichkeit, gute Laune, Hilfsbereitschaft eine angenehme Atmosphäre zu schaffen.

Beim Duschen bin ich sehr zufrieden, die Pflegerin ist sehr kompetent und fürsorglich. Auch das Saubermachen von meiner Wohnung wird immer ordentlich ausgeführt. Natürlich nur das, was ich nicht selbst machen kann.

Danke, dass es solche Menschen gibt!

Dass meine Bedürfnisse ernst genommen werden und sich die Betreuer um meine Anliegen kümmern.

Dass trotz Corona meine Besuchstermine eingehalten wurden.

Die gute Kommunikation mit den Pflegepersonen und der Pflegepersonen aller Gruppen untereinander, fachliche Kompetenz. Alltagsbegleitung ist eine sehr gute Sache, hier werde ich auch emotional unterstützt.

Eine Dame des Besuchsdienstes kommt immer mit einem Lächeln, ist gut gelaunt. Der Tag ist dann für mich einfach toll.

Freundliche, kompetente und gewissenhafte Pflegekräfte geben mir Sicherheit.

Ich habe eine sehr nette Hilfe und bin dafür sehr dankbar. Da sie meine Bedürfnisse erfüllt und sehr fleißig ist, bin ich sehr zufrieden.

Meine ständigen Betreuer gehen auf meine Wünsche und Bedürfnisse ein. Wir haben ein gutes Verhältnis zueinander.

Dass die Heimhilfe so geduldig mit mir umgeht (ich bin leider ziemlich langsam) und dass man manchmal auch Gespräche mit ihnen führen kann.

Wünsche unserer KundInnen

Bei Schönwetter mit dem Rollstuhl raus ins Freie, auch wenn es nicht lange ist.

Dass jedes Mal dieselbe Pflegerin kommt.

Ja, mehr Hilfe im Haushalt, z.B. Fenster putzen, Vorhänge wechseln und waschen.

Kleine Arbeiten im Haushalt wie z.B. Auswechseln von Glühlampen.

Die Möglichkeit, dass Fachärzte, wie mobile Zahnärzte etc., vom Personal organisiert werden.

Stimmen unserer Angehörigen

Alle Heimhilfen sind sehr freundlich und nehmen sich auch Zeit für Gespräche. Arbeiten sauber und schnell.

Da ich berufstätig bin, war es eine große Erleichterung zu wissen, dass täglich jemand Professioneller vorbeischaut.

Dass ich weiß, dass er grundversorgt wird. Dass einige aufmerksame PflegerInnen kleine Verletzungen, Ausschläge erkennen und wir gleich etwas dagegen unternehmen können. Ich bin sehr entlastet.

Der Besuchsdienst kommt seit vielen Jahren zu meiner Mutter, daher besteht ein Vertrauen. Sie ist immer pünktlich, freundlich und hilfsbereit. Sie behandelt meine Mutter als ältere Dame und nicht als kranke alte Frau.

Die Angehörigen sind zufrieden, der Allgemeinzustand und das Wohlbefinden haben sich verbessert.

Die meisten Pfleger/Pflegerinnen sind immer sehr herzlich und liebevoll, sehr persönlich, sie erkundigen sich auch, wie es uns Angehörigen geht.

Geduld, Sauberkeit, Gesprächskultur, Freundlichkeit, Kontakte zu Ärzten.

Ich bin mit dem gesamten betreuenden Personal zufrieden.

Ich bin zufrieden mit der körperlichen Pflege und Betreuung, die respektvolle und freundliche Behandlung.

Meine Mutter ist/wirkt glücklicher, da auch ihr Gatte entlastet wird. Es sind zwischenmenschliche Gespräche an den Betreuungstagen, die ältere Personen zusätzlich benötigen.

Menschlich, emphatisch, freundlich.

Wünsche unserer Angehörigen

Der häufige Personalwechsel ist auch sehr schwer für den Pflegling und das Personal.

Physiotherapie zuhause, gab es zwar, wurde aber leider eingestellt.

Vermittlung von Arbeitskräften für Fenster putzen, Vorhänge aufhängen, Glühbirnen wechseln etc.

Gemeinsame Zeit verbringen für Gespräche, Spiele, Spazieren, Ausflüge, Essen gehen, Park besuchen, Einkaufszentrum.

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2021	2019
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf Persönliche Interviews
Leistungen	Hauskrankenpflege, Heimhilfe, Begleit- und Besuchsdienst, Mehrstündige Alltagsbegleitung	Hauskrankenpflege, Heimhilfe, Begleit- und Besuchsdienst, Medizinische Hauskrankenpflege
Tageszentren in Umfrage	18	17
Befragungszeitraum	Juni bis Juli 2021	Frühjahr 2019
Auswertezeitraum	September bis Oktober 2021	Sommer 2019
Art der Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Quantitative Auswertungen und statistische Analysen • Aufbereitung in Tabellen und Grafiken • Vergleich zwischen KundInnen und Angehörigen • Vergleich der Erhebungen 2021, 2019 und 2016 	
KundInnen	2021	2019
Ausgesandte Fragebögen	13.373	14.418
Rücklauf	2.786 (21 %)	3.092 (21 %)
Mittleres Alter (Median)	81 Jahre	79 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 67 % männlich: 33 %	weiblich: 71 % männlich: 29 %
Durchschnittliche PG-Stufe (Mittelwert PG 1–7)	2,39	2,40
Angehörige	2021	2019
Ausgesandte Fragebögen	5.931	5.733
Rücklauf	831 (14 %)	965 (17 %)
Mittleres Alter (Median)	64 Jahre	67 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 64 % männlich: 36 % divers: 0,4 %	weiblich: 64 % männlich: 36 %