

**Ergebnisse
Erkenntnisse
Perspektiven**

Wohn- und Pflegehäuser in Wien

Kund:innen- und Angehörigenbefragung 2022

Durchgeführt von



TQS

TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT

im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: gettyimages/kupicoo



**Für die
Stadt Wien**

FSW-Befragung zur Zufriedenheit in Wiener Wohn- und Pflegehäusern

Im Frühjahr 2022 führte der Fonds Soziales Wien zum fünften Mal eine **Kund:innen- und Angehörigenbefragung** zur Zufriedenheit mit den Angeboten zu Wohnen und Pflege durch. Dabei wurden die Kund:innen und Angehörigen mittels schriftlicher Fragebögen befragt.

Insgesamt wurden 4.946 Kund:innen-Fragebögen und 1.324 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

Die Durchführung und Auswertung der Befragung erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting.

Die Ergebnisse des Jahres 2022 werden mit den Zahlen der Befragung 2019 und 2017 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: Juli 2022

Angebote bei Wohnen und Pflege

Pflegeplätze

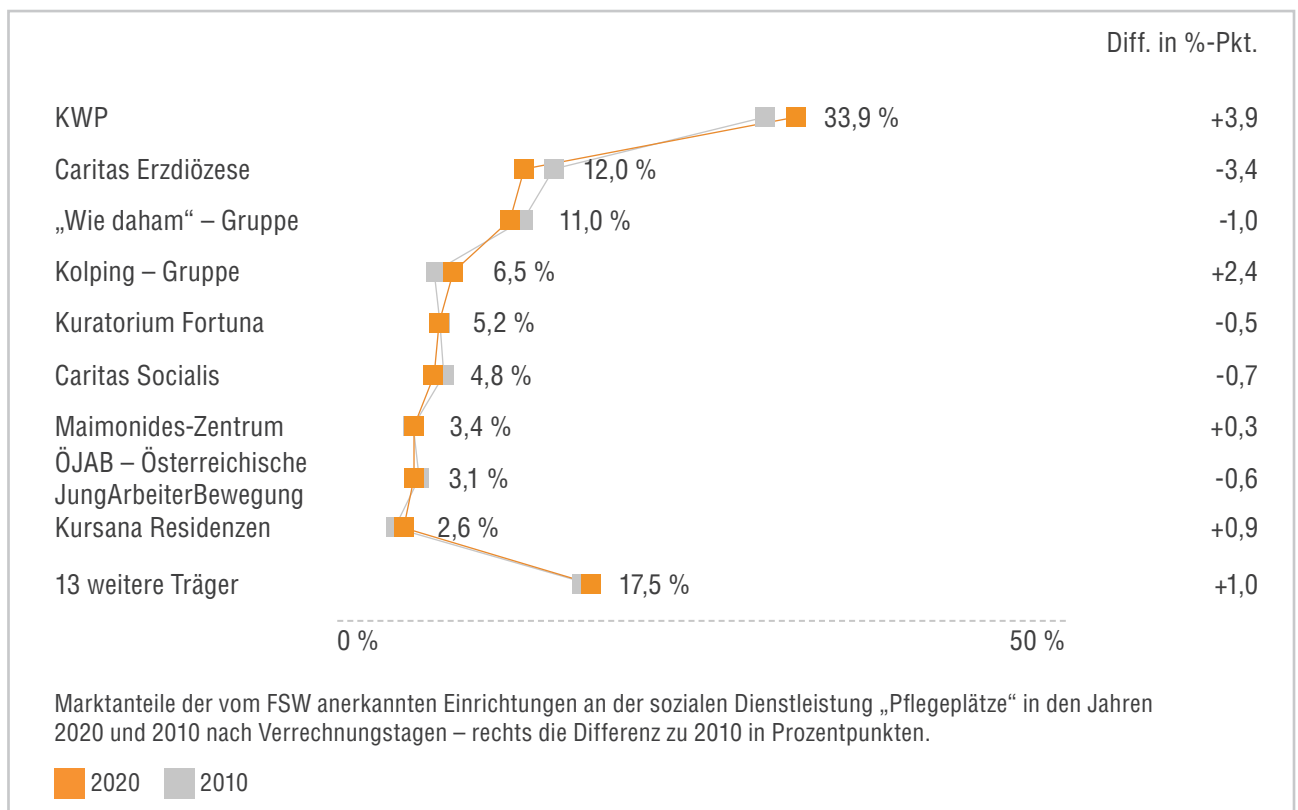
Die Leistung „**Pflegeplätze**“ kann in Anspruch genommen werden, wenn durch mobile Betreuungs- und Pflegedienste eine angemessene Versorgung zu Hause oder in anderen Einrichtungen (z. B. Betreutes Wohnen) nicht mehr ausreichend gewährleistet werden kann.

Anerkannte Wohn- und Pflegehäuser erbringen folgende Leistungen: Pflege und Betreuung, Sicherstellung der medizinischen Versorgung z. B. mittels Hausarztprinzip, die Organisation von therapeutischen Leistungen sowie Verpflegung, Wäscheversorgung und Raumreinigung. Zusätzliche soziale und kulturelle Veranstaltungen runden das Angebot ab.

Um unterschiedliche Bedarfslagen spezieller Zielgruppen abzudecken, werden außerdem Pflegeplätze mit speziellen Leistungen, z. B. für Menschen mit Demenz, nach einem Schlaganfall oder mit Sehbehinderung, angeboten.

Der Kostenbeitrag ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen bzw. Pflegegeld) abhängig und wird individuell berechnet.

Marktanteile 2020 zu 2010



Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung

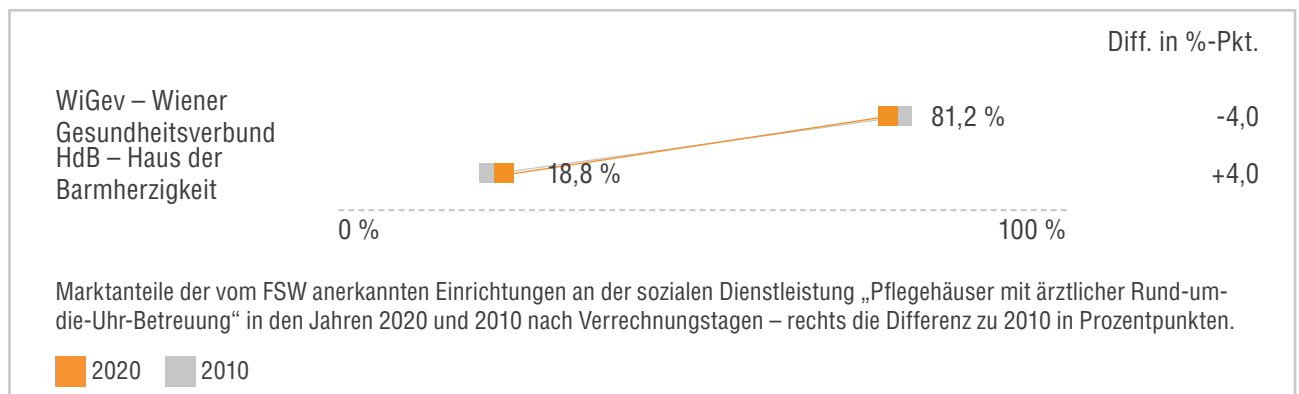
Die Leistung „**Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung**“ kann in Anspruch genommen werden, wenn eine angemessene Versorgung in einer anderen Einrichtung (z. B. Pflegeplätze) nicht ausreichend gewährleistet werden kann.

Zielgruppe für diese Leistung sind Menschen, die aufgrund einer komplexen chronischen Erkrankung und medizinischer Instabilität eine intensive medizinische und pflegerische Betreuung benötigen. Die Einrichtung zeichnet sich durch angestelltes ärztliches Personal, das rund um die Uhr zur Verfügung steht, sowie durch einen höheren Pflegepersonalschlüssel aus.

Um unterschiedliche Bedarfslagen spezieller Zielgruppen abzudecken, werden außerdem spezielle Leistungen zum Beispiel für Menschen mit Demenz, im Wachkoma oder mit Langzeitbeatmung angeboten.

Der Kostenbeitrag ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen bzw. Pflegegeld) abhängig und wird individuell berechnet.

Marktanteile 2020 zu 2010



Betreutes Wohnen

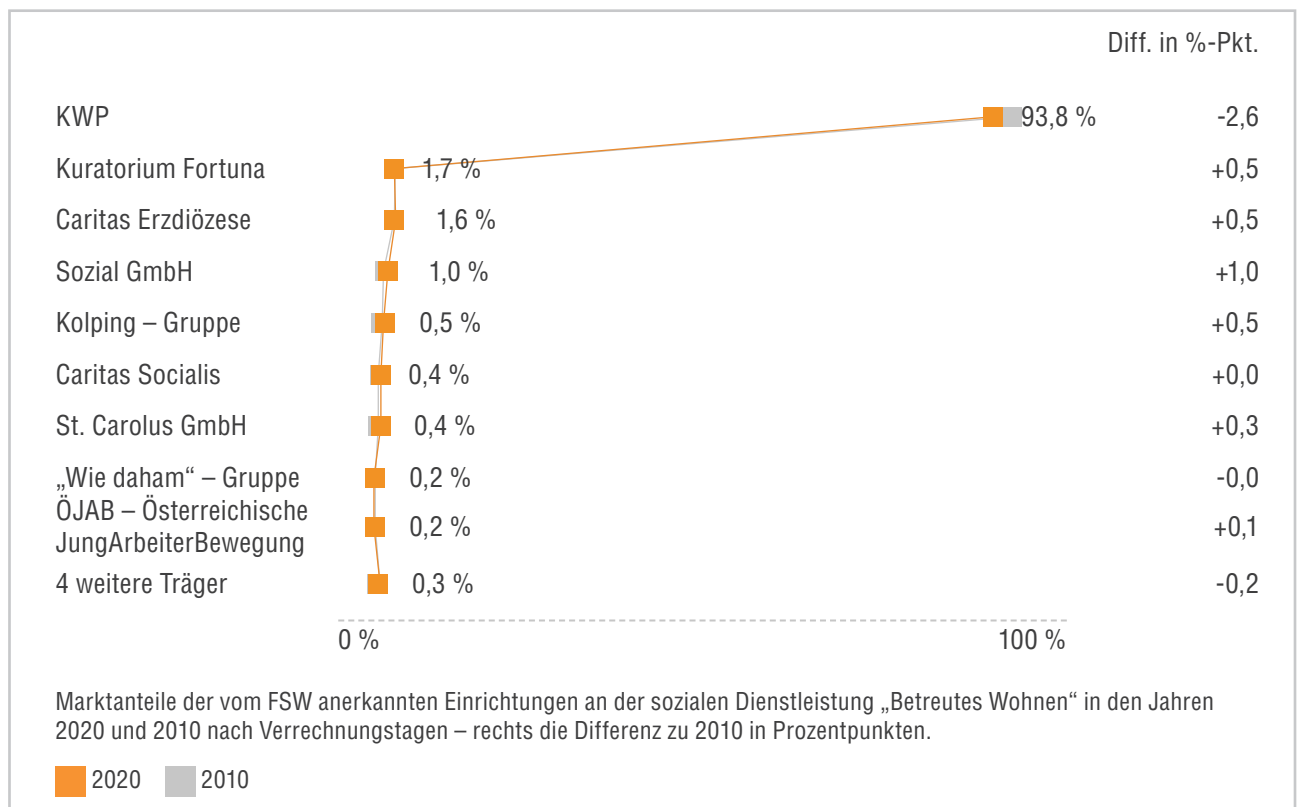
Im „**Betreuten Wohnen**“ werden barrierefreie Einzel- und Doppelzimmer bzw. Appartements angeboten. In der Regel ist Betreutes Wohnen an eine Pflegeeinrichtung angeschlossen. Diese Leistung richtet sich vor allem an ältere Menschen mit Betreuungsbedarf, die nicht mehr allein leben können und wenn zu erwarten ist, dass ihr Pflegebedarf ansteigt.

Zum Angebot zählen soziale und kulturelle Angebote, Verpflegung, Raumpflege und Wäschereinigung.

Betreuung und Pflege werden im Bedarfsfall nach dem Prinzip mobiler Dienste erbracht. Medizinische Betreuung sowie Physio- und Ergotherapie werden von der Einrichtung bei Bedarf organisiert.

Der Kostenbeitrag ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen bzw. Pflegegeld) abhängig und wird individuell berechnet.

Marktanteile 2020 zu 2010



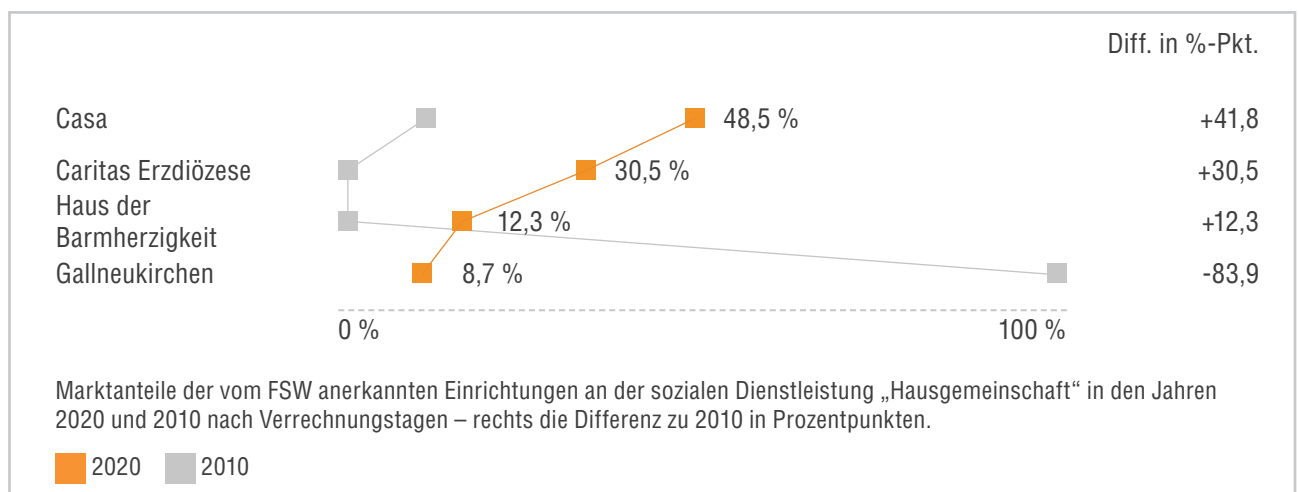
Hausgemeinschaft

Die Leistung „**Hausgemeinschaft**“ verbindet professionelle Pflege mit möglichst selbstbestimmter Alltagsgestaltung in familienähnlicher Atmosphäre.

Dies geschieht durch die Architektur (kleine Wohngruppen, Wohnküche, gemeinschaftlicher Wohnraum, kleine überschaubare Architektur), die Gestaltung des Tagesablaufes (orientiert sich an Tätigkeiten des Alltags, wie z. B. im Wohnbereich kochen und Wäsche versorgen) und durch die kontinuierliche Anwesenheit von Betreuungspersonal (Alltagsbegleiter:innen). Die Bewohner:innen und deren Angehörige werden in die Aktivitäten eingebunden und gestalten den Tagesablauf aktiv mit.

Der Kostenbeitrag ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen bzw. Pflegegeld) abhängig und wird individuell berechnet.

Marktanteile 2020 zu 2010



Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote – Kund:innen



85 % der Kund:innen sind mit ihrem Wohn- und Pflegehaus insgesamt zufrieden.
(2019: 88 %, 2017: 86 %)



86 % der Kund:innen sind mit den Mitarbeiter:innen in ihrem Wohn- und Pflegehaus zufrieden.
(2019: 89 %, 2017: 88 %)



88 % der Kund:innen sind mit der Ausstattung ihres Wohn- und Pflegehauses zufrieden.
(2019: 89 %, 2017: 89 %)



85 % der Kund:innen sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden.
(2019: 86 %, 2017: 88 %)



66 % der Kund:innen sind mit dem Essen zufrieden.
(2019: 70 %, 2017: 60 %)



63 % der Kund:innen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus verbessert hat.
(2019: 67 %, 2017: 74 %)



63 % der Kund:innen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut.
(2019: 66 %, 2017: 70 %)



92 % der Kund:innen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2019: 94 %, 2017: 90 %)



73 % der Kund:innen beurteilen den Kostenbeitrag als fair und angemessen.
(2019: 75 %, 2017: 66 %)



86 % der Kund:innen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.
(2019: 88 %, 2017: 82 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innen-Befragung 2022 mit 4.946 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innen-Befragungen 2019 mit 5.361 Antworten und 2017 mit 4.650 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote – Angehörige



86 % der Angehörigen sind mit dem Wohn- und Pflegehaus insgesamt zufrieden. (2019: 89 %, 2017: 90 %)



84 % der Angehörigen sind mit den Mitarbeiter:innen im Wohn- und Pflegehaus zufrieden. (2019: 89 %, 2017: 88 %)



87 % der Angehörigen sind mit der Ausstattung des Wohn- und Pflegehauses zufrieden. (2019: 89 %, 2017: 88 %)



87 % der Angehörigen geben an, dass sie sich durch die Übersiedlung ihres: ihrer Angehörigen entlastet fühlen. (2019: 88 %, 2017: 86 %)



91 % der Angehörigen berichten, dass es eine sehr gute Entscheidung war, dass ihr:e Angehörige:r ins Wohn- und Pflegehaus übersiedelt ist. (2019: 93 %, 2017: 93 %)



76 % der Angehörigen geben an, dass ihre Erwartungen an das Wohn- und Pflegehaus erfüllt werden. (2019: 80 %, 2017: keine Angabe)



81 % der Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut. (2019: 86 %, 2017: 88 %)



84 % der Angehörigen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2019: 88 %, 2017: 85 %)



78 % der Angehörigen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen. (2019: 79 %, 2017: 74 %)



89 % der Angehörigen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2019: 90 %, 2017: 88 %)

Werte aus der Angehörigen-Befragung 2022 mit 1.324 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Angehörigen-Befragungen 2019 mit 4.006 Antworten und 2017 mit 2.953. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der Kund:innen- und Angehörigendaten.

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Kund:innen- und Angehörigenbefragung wiedergegeben. Die Bewertungen können insgesamt als sehr gut interpretiert werden und der hohe Zufriedenheitsgrad aus den Erhebungen der Vorjahre konnte auch in diesem Jahr trotz kleiner Verringerungen bestätigt werden. Die Ergebnisse sind vor allem mit Blick auf die weiterhin bestehenden und wechselnden Herausforderungen durch COVID-19 positiv hervorzuheben.

①

Die Ergebnisse der aktuellen Befragung liegen auf einem stabil hohen Niveau, im Vergleich zur Befragung 2019 lässt sich aber eine leicht rückläufige Tendenz feststellen. Der Fragebogen-Rücklauf kann als sehr positiv beschrieben werden, obwohl, aufgrund von steigenden Portokosten, nur eine Stichprobe von 5.000 Angehörigen einen Fragebogen erhalten hat. 34 % der Kund:innen sowie 27 % der Angehörigen haben einen Fragebogen ausgefüllt. Damit liegt die Rücklaufquote auf einem ähnlichen Niveau wie 2019.

②

Der Umzug in das Wohn- und Pflegehaus zeigt bei beiden Gruppen Wirkung: 63 % der Kund:innen berichten, dass sich ihr Wohlbefinden verbessert hat, und bei 57 % konnten Gesundheitsprobleme gelindert oder stabilisiert werden. Auch die Angehörigen können dies bestätigen: 68 % erkennen ebenfalls eine Verbesserung des Wohlbefindens ihres/ihrer Angehörigen. 77 % der Angehörigen können zudem eine Verbesserung des eigenen Wohlbefindens feststellen. Durch den Umzug fühlen sich 87 % der Angehörigen entlastet. Auch hier lässt sich aber eine Verringerung der Zufriedenheitswerte im Vergleich zu 2019 feststellen: In der vergangenen Befragung nahmen die Kund:innen signifikant eher eine Verbesserung des Wohlbefindens und eine Linderung von Gesundheitsproblemen wahr. Ähnliche Ergebnisse zeigen sich bei den Angehörigen, die 2019 ebenfalls eher eine Verbesserung des Wohlbefindens sowie eine Linderung der Gesundheitsprobleme der zu betreuenden Personen bemerkten.

③

Die Entscheidung, in ein Wohn- und Pflegehaus zu übersiedeln, bewerten 85 % der Kund:innen und 91 % der Angehörigen als gut bis sehr gut. 75 % der Kund:innen und 76 % der Angehörigen sehen ihre Erwartungen als erfüllt an.

④

Mehr als ein Drittel der Kund:innen (36 %) und der Angehörigen (40 %) hatten bisher Gründe für Beschwerden oder Kritik im Wohn- und Pflegehaus. Im Fall von Beschwerden bzw. Kritik fühlten sich jedoch 59 % der Kund:innen und 63 % der Angehörigen sehr ernst und eher ernst genommen.

5

Die Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungskräften korreliert bei den Kund:innen am höchsten mit der Qualität der Pflege und Betreuung ($r = .72$), der Qualität der ärztlichen Betreuung ($r = .65$) und damit, dass sich die Pflege- und Betreuungskräfte ausreichend Zeit nehmen ($r = .63$). Auch bei den Angehörigen korreliert die Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungskräften mit der Qualität der Pflege und Betreuung ($r = .77$). Zudem zeigen sich ebenfalls hohe Korrelationen damit, dass sich die Betreuungspersonen ausreichend Zeit nehmen ($r = .70$) und dass auf die persönlichen Bedürfnisse der zu betreuenden Person eingegangen wird ($r = .70$).

6

Die Zufriedenheit mit den Wohn- und Pflegehäusern korreliert am stärksten mit dem Grad der Erfüllung der Kund:innen-Erwartungen ($r = .67$). Zudem spielen die Wohlfühlatmosphäre ($r = .65$) und die Gewissheit, dass es eine gute Entscheidung war, ins Wohn- und Pflegehaus zu ziehen, wichtige Rollen ($r = .59$). Ähnlich wie bei den Kund:innen korreliert die Zufriedenheit mit den Wohn- und Pflegehäusern mit dem Ausmaß, in dem die Erwartungen an diese erfüllt wurden ($r = .78$). Darüber hinaus spielen die Gewissheit, dass der:die Angehörige mit Pflege- und Betreuungsbedarf gut betreut wird ($r = .76$), sowie das Wissen, dass sich der:die Angehörige wohl fühlt ($r = .67$), tragende Rollen.

7

Die Lebensqualität der Kund:innen weist die höchsten Korrelationen mit der Möglichkeit, das Leben genießen zu können ($r = .62$), mit dem individuellen Glücksempfinden ($r = .59$) und mit dem allgemeinen Gesundheitszustand ($r = .53$) auf. Wie bei den Kund:innen korreliert die empfundene Lebensqualität der Angehörigen am stärksten mit der Möglichkeit, das Leben genießen zu können ($r = .68$), und mit dem eigenen Glücksempfinden ($r = .62$). Zudem weist auch die Zufriedenheit mit der eigenen Person eine hohe Korrelation mit der Lebensqualität auf ($r = .60$).

8

Mit dem Fonds Soziales Wien zeigen sich die Teilnehmer:innen weiterhin sehr zufrieden. 86 % der Kund:innen und 89 % der Angehörigen sind mit dem FSW insgesamt zufrieden. Besonders zufrieden sind die Angehörigen mit der Zeit, die sich die beratende Person genommen hat (93 %), und mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter:innen (96 %). Auch die Kund:innen schätzen die Freundlichkeit (93 %) und die aufgewendete Zeit (89 %). Zwar wurden beide Faktoren von den Kund:innen im Jahr 2019 noch signifikant besser bewertet, die Ergebnisse befinden sich aber weiterhin auf einem sehr hohen Niveau.

9

Die Kund:innen fühlen sich bei der Umsetzung ihrer religiösen Interessen, wie dem Feiern von Weihnachten, durch die Wohn- und Pflegehäuser unterstützt (84 %). Sie fühlen sich zudem in ihrer Entscheidungsfreiheit respektiert (84 %). Auch die Umsetzung von kulturellen Interessen ist trotz Corona auf einem guten Niveau (65 %).

10

Der Umgang mit den Herausforderungen durch COVID-19 ist ein zentrales Thema: Für 33 % der Kund:innen ist es eher bis sehr herausfordernd, den Sicherheitsabstand einzuhalten. 47 % berichten dies über das Tragen einer Maske und 32 % über die Hygieneregeln. Auch die aktuellen Besuchsregeln stellen für 44 % eine eher große bis sehr große Herausforderung dar.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Besonders zufrieden zeigen sich die Befragten mit den Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen, mit der Sauberkeit und Hygiene, mit der Ausstattung der Wohn- und Pflegehäuser sowie mit den Portionsgrößen beim Essen. Hinsichtlich des Essens gibt es bei den Kund:innen allerdings Kritikpunkte, die den Geschmack, eine zu geringe Abwechslung und die Temperatur des Essens betreffen. Auch bei den Aktivitäten außer Haus zeigt sich Verbesserungspotenzial.

Die Befragten schätzen die Freundlichkeit des Pflegepersonals und der Ärzt:innen. Sie berichten, dass die individuellen Bedürfnisse wahrgenommen werden und dass Fragen verständlich beantwortet werden. Eher kritisch zeigen sie sich, wenn es um die Häufigkeit der Betreuung durch Ärzt:innen und um die Zeit, die diese Betreuung dauert, geht. Auch mit dem Therapieangebot sind die Befragten eher weniger zufrieden.

Bei den Fragen zum Fonds Soziales Wien wird vor allem die Freundlichkeit der Mitarbeiter:innen hervorgehoben. Zudem sehen die beiden befragten Gruppen die Zeit, die sich die Mitarbeiter:innen für das Beratungsgespräch genommen haben, als ausreichend an. Verbesserungspotenzial sehen die Kund:innen und die Angehörigen bei Themen wie Erreichbarkeit.

Ganz generell ist zu betonen, dass die Fragen und Themen bei den Verbesserungspotenzialen insgesamt gut bewertet wurden. Nur der Vergleich zu den Top-Werten bei den Stärken lässt die Definition als Verbesserungspotenzial zu.

	Stärken	Verbesserungspotenziale
Wohn- und Pflegehäuser	• Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen • Sauberkeit und Hygiene • Portionsgrößen beim Essen • Ausstattung	• Essen • Geschmack • Abwechslung • Temperatur • Aktivitäten außer Haus
Personal	• Pflege- und Betreuungskräfte • Freundlichkeit • Beantwortung von Fragen • Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Ärzt:innen • Freundlichkeit	• Ärzt:innen • Dauer der Betreuung • Häufigkeit der Betreuung • Therapien
Fonds Soziales Wien	• Mitarbeiter:innen • Freundlichkeit • Ausreichend Zeit bei der Beratung	• Erreichbarkeit

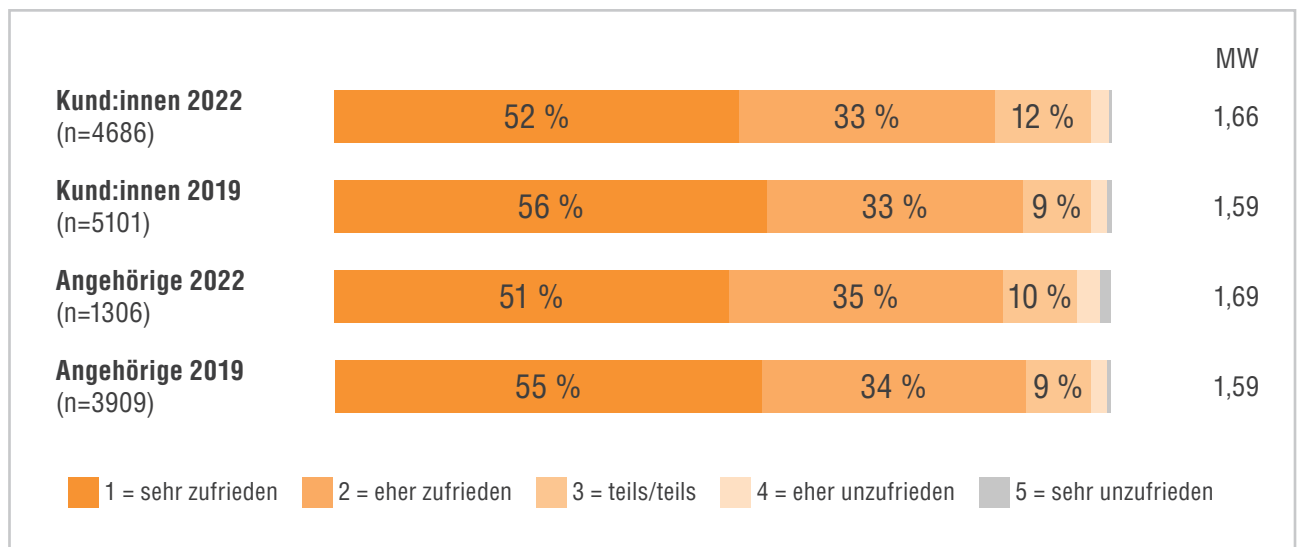
Für die Analyse sind Mittelwerte gesamt sowie die offenen Antworten der Kund:innen und Angehörigen herangezogen worden.

Kund:innen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

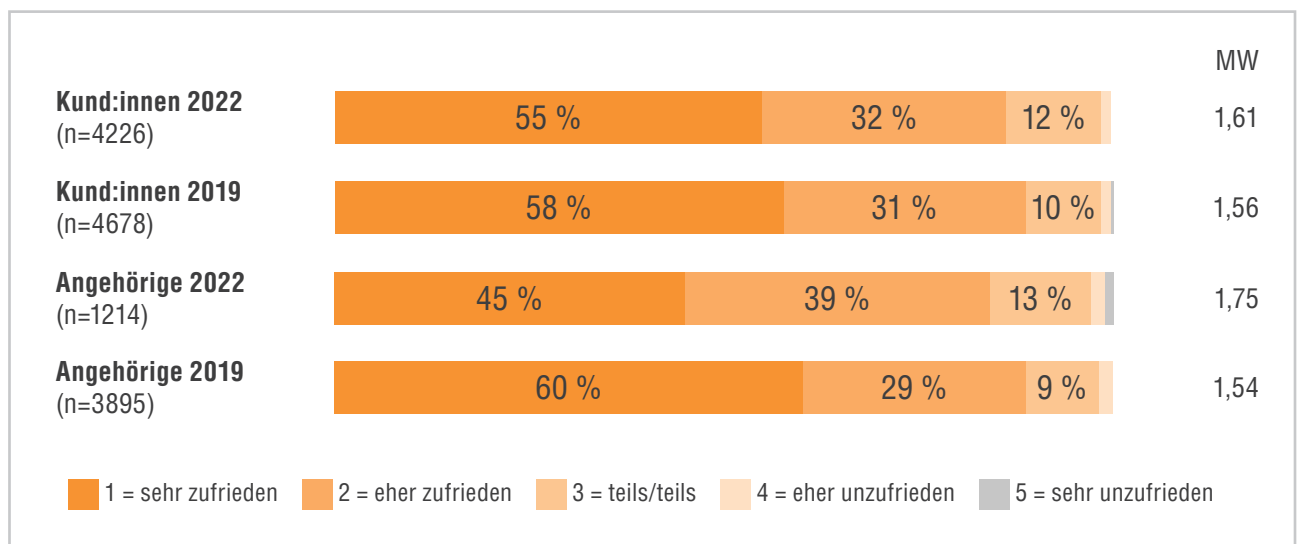
Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 4.946 Kund:innen- und 1.324 Angehörigen-Fragebögen des Jahres 2022 mit den Ergebnissen der Erhebung 2019 verglichen (5.361 Kund:innen und 4.006 Angehörige). Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angezeigt.

Zufriedenheit mit der Leistung

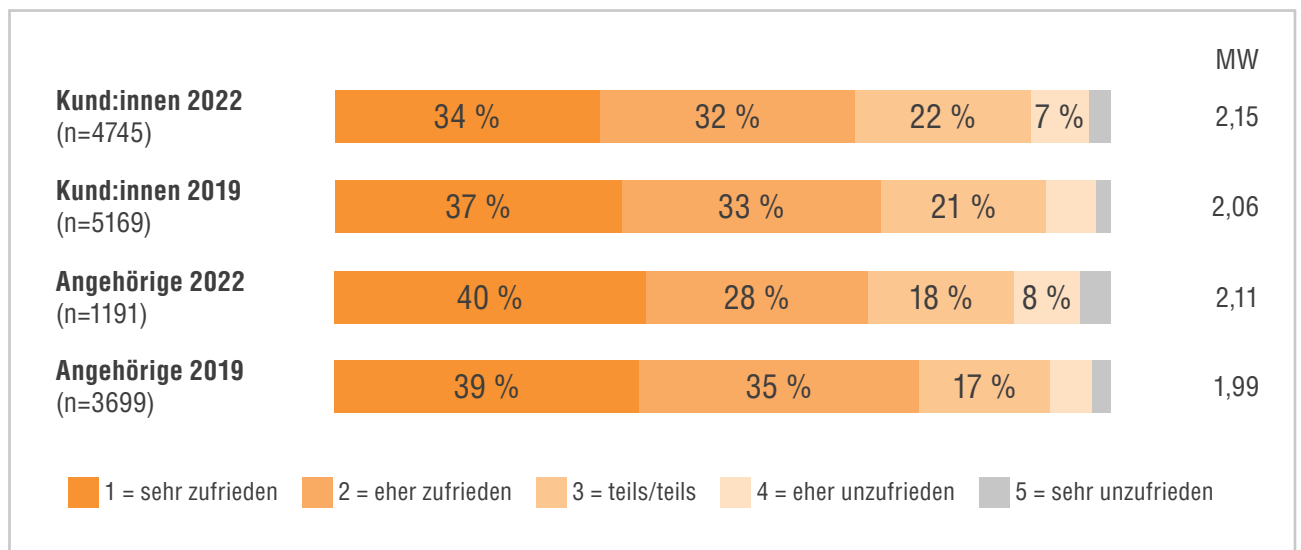
Wie zufrieden sind Sie mit dem Wohn- und Pflegehaus insgesamt?



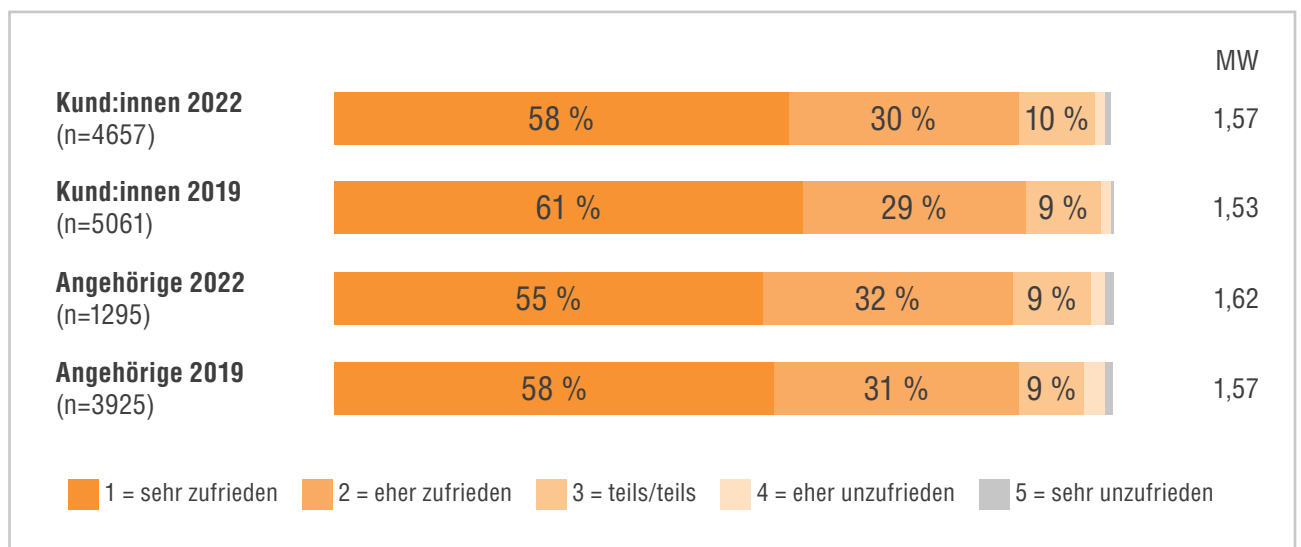
Wie zufrieden sind Sie mit den Pflege- und Betreuungskräften insgesamt?



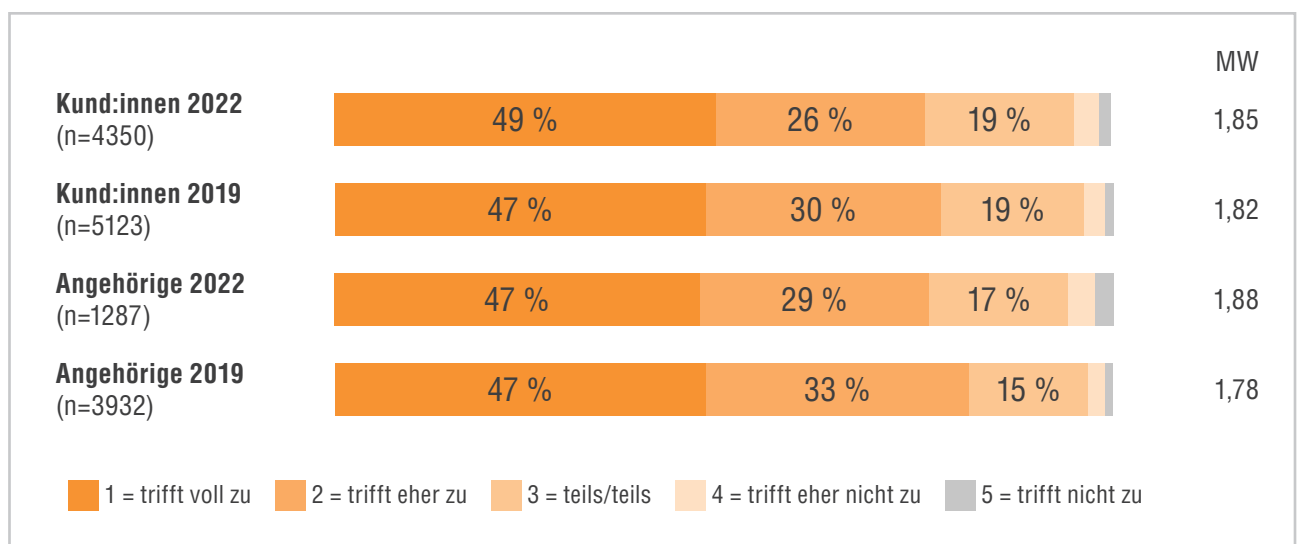
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?



Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?

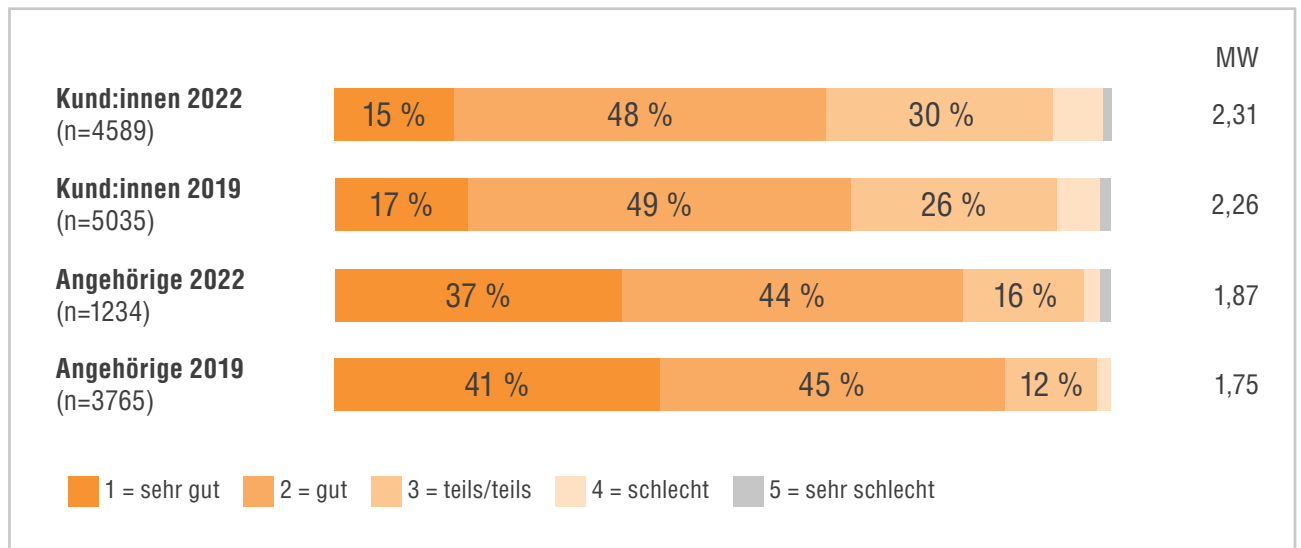


Meine Erwartungen an das Wohn- und Pflegehaus werden erfüllt.

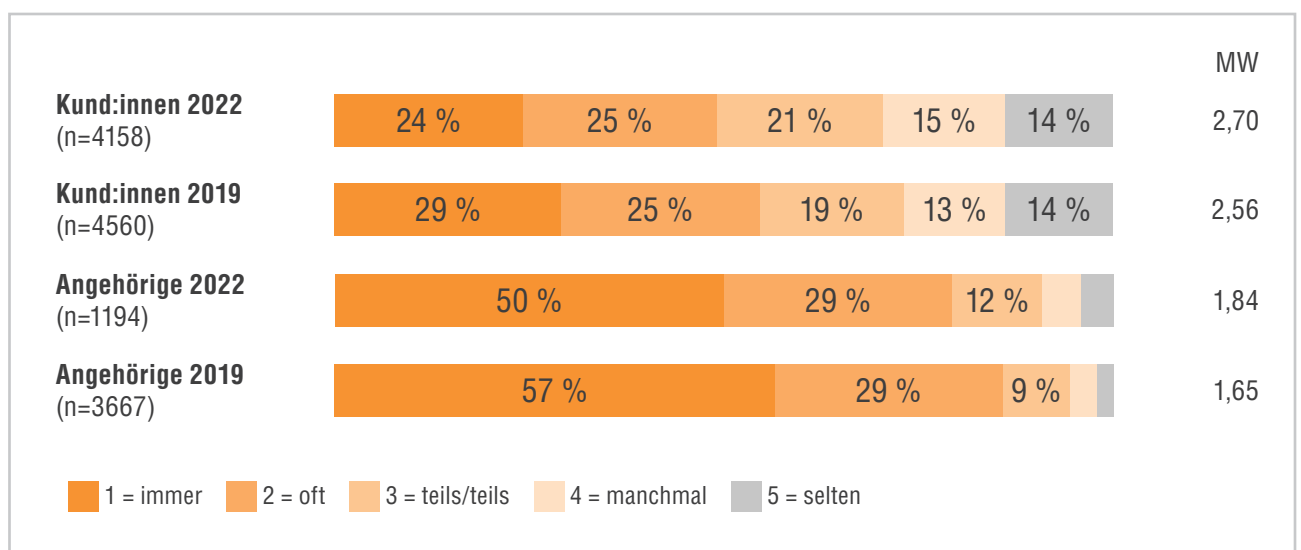


Lebensqualität

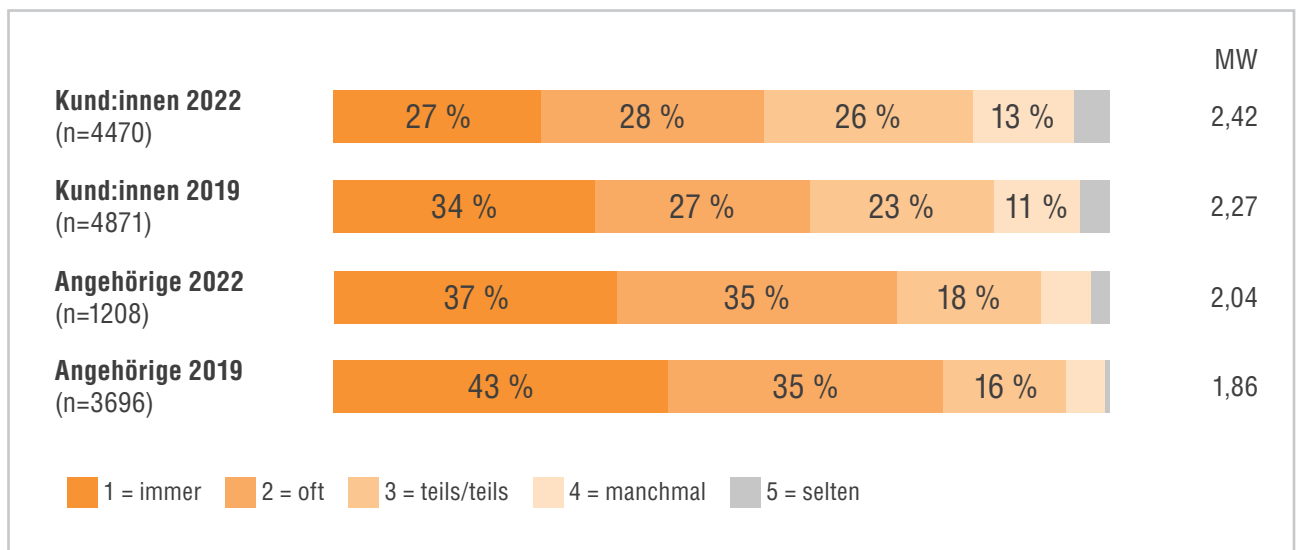
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

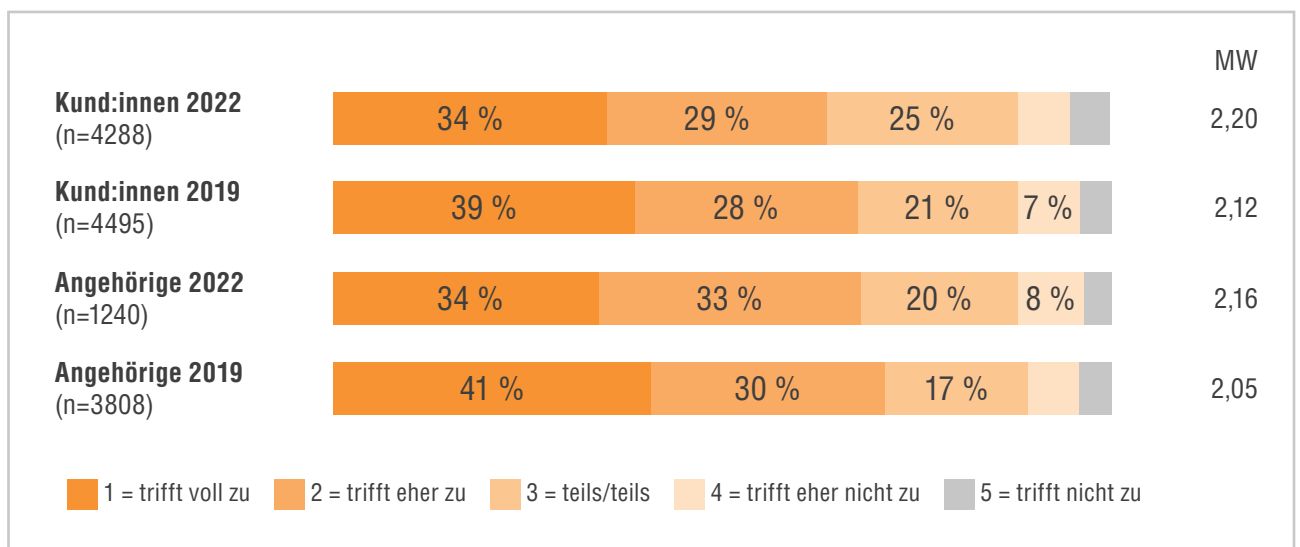


Können Sie Ihr Leben genießen?

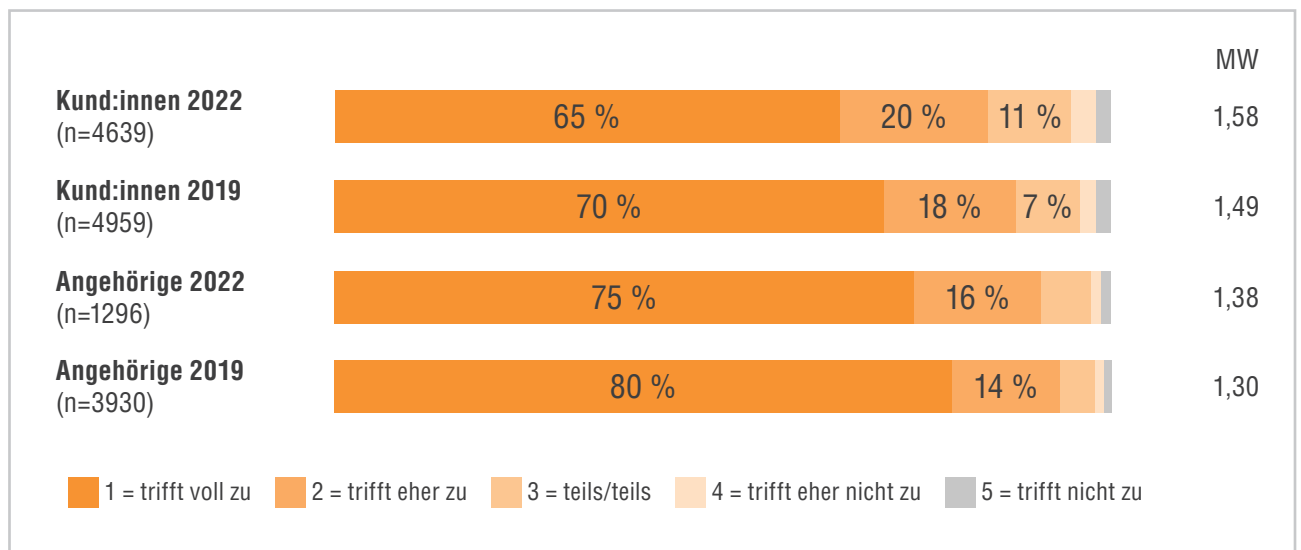


Wirkung der Leistung

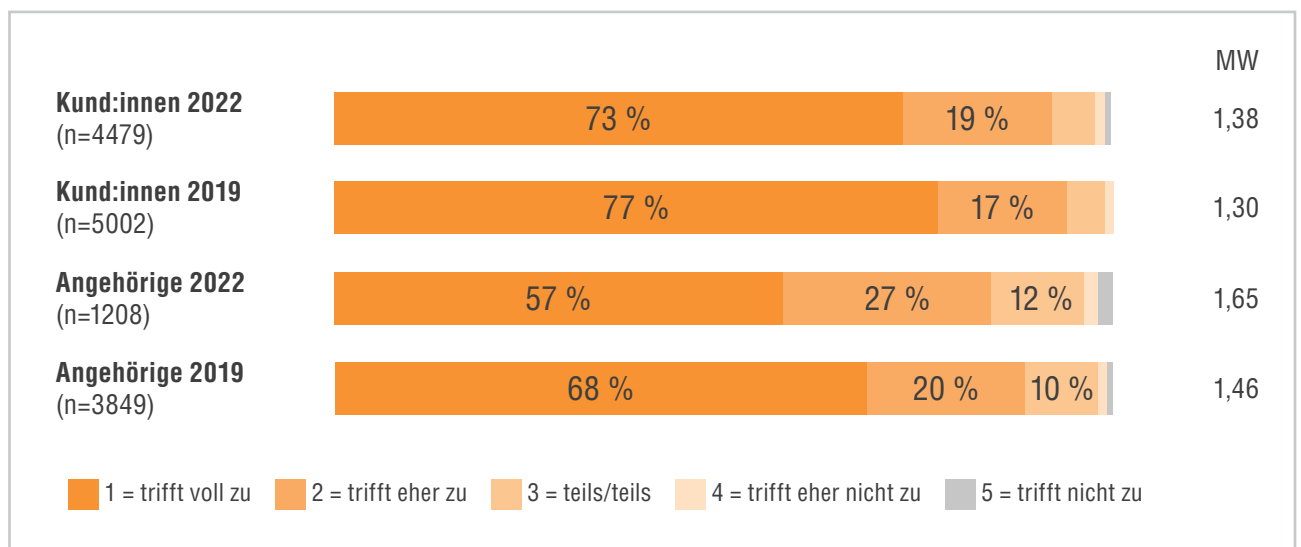
Verbesserung des Wohlbefindens der Kund:innen durch den Aufenthalt im Wohn- und Pflegehaus



Das Wohn- und Pflegehaus war eine gute Entscheidung.

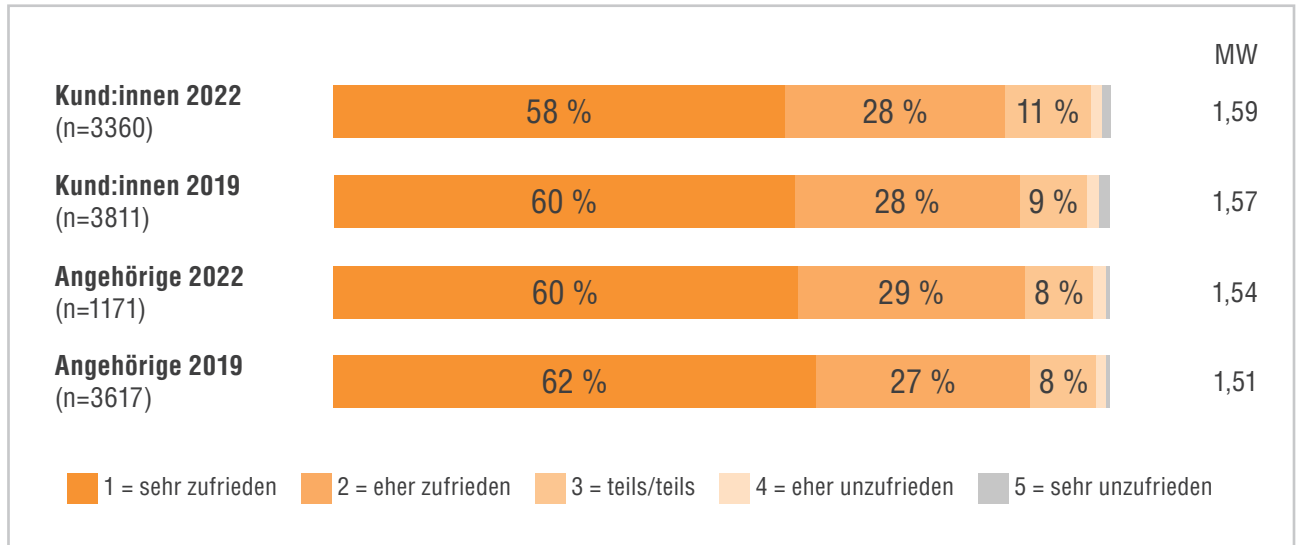


Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.

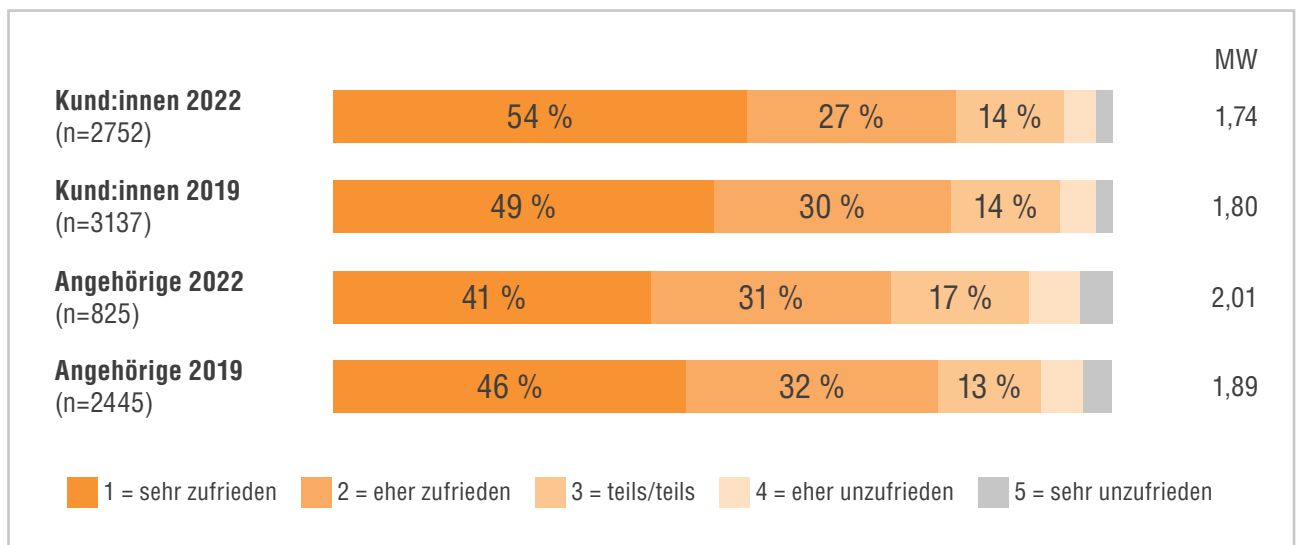


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

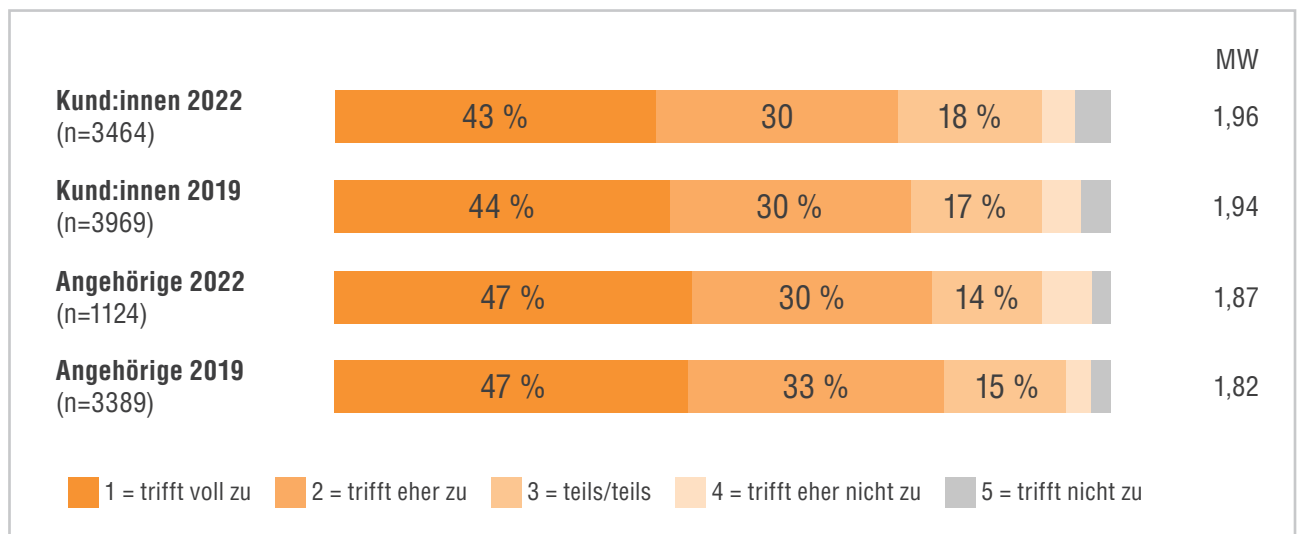
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Wohn- und Pflegehäusern?

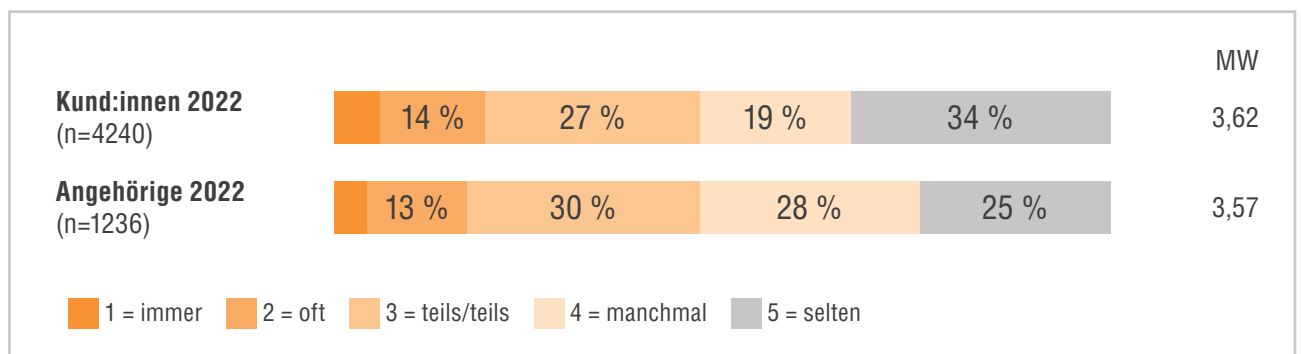


Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.

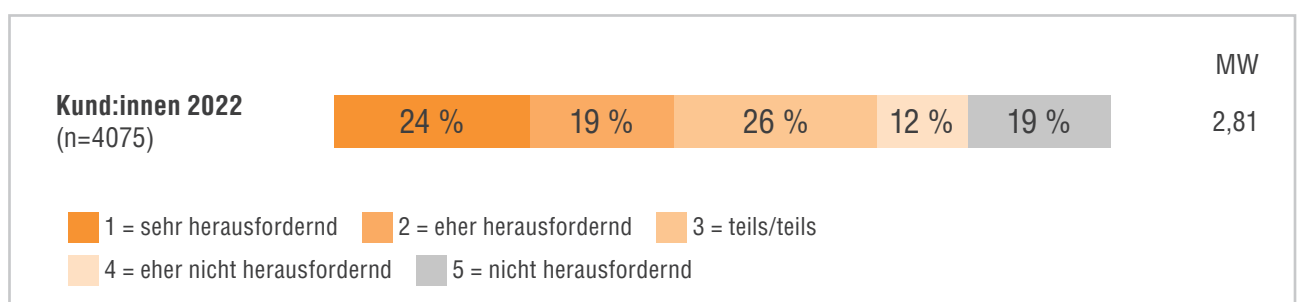


COVID-19

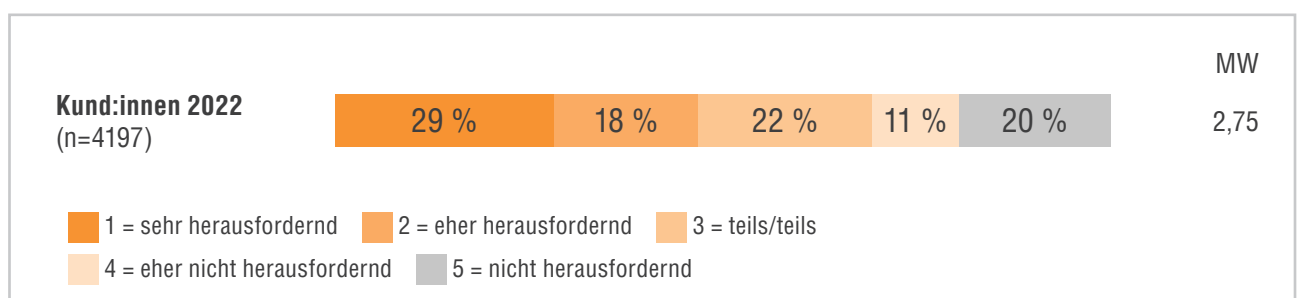
Mein Wohlbefinden ist beeinträchtigt.



Wie geht es Ihnen mit den Corona-Maßnahmen: Aktuelle Besuchsregeln?



Wie geht es Ihnen mit den Corona-Maßnahmen: Maske tragen?



Stimmen unserer Kund:innen

„Anfangen bei d. Ärzten, Schwestern, dem gesamten Personal hier sind alle freundlich und helfen mir immer, das ist sehr wichtig für mich. Ich brauche öfter Hilfe und es ist jeder für mich da und hilft gern. Auch die Rezeption ist super, etwas Spaß gibt es auch.“

„Das Zimmer ist groß, der Park wunderschön, das Haus ist geräumig, insgesamt eine schöne Einrichtung.“

„Die Feste, jedes Mal, wenn eine Veranstaltung ist, bin ich glücklich. Wenn ich sehe, dass die Leute im Rollstuhl tanzen, bin ich total begeistert.“

„Ich fühle mich wie in einem gut geführten Hotel mit genügend medizinischen Möglichkeiten. Ich habe mich 2 Jahre darauf vorbereitet und bin sehr glücklich, weil ich mich auf der sicheren Seite befinde. Außerdem ist das gesamte Personal außerordentlich freundlich, hilfsbereit, sehr gut geschult und sehr humorvoll. Wie eine gute Familie!“

„Ich fühle mich in dieser Umgebung sehr sicher und gut aufgehoben.“

„Ich genieße es, hier in allen Bereichen bestens versorgt zu sein. Es tut mir gut, in einer Gemeinschaft zu leben und mich auch einbringen zu können. Ich kann mich aber auch zurückziehen.“

„Ich kann noch so selbstständig sein, wie ich kann, und wenn ich Hilfe brauche, dann bekomme ich Unterstützung. Die Mitarbeiter:innen sind sehr hilfsbereit (Rezeption & Sozialarbeit).“

„Sehr freundliches, engagiertes Pflegepersonal, helle Räume und Zimmer, Wünsche werden zeitnah auf Bitte der Bewohnerin erfüllt.“

Wünsche unserer Kund:innen

„Das Essen könnte verbessert werden und Abwechslung wäre auch schön.“

„Die Möglichkeit, mich im Rollstuhl im Sommer auf die Terrasse bzw. in den Park begleiten zu lassen.“

„Ein Arzt sollte Tag u. Nacht im Haus sein.“

„Mehr Personal! Ich finde, sie sind alle sehr überlastet und haben keine Zeit für uns.“

„Mehr Veranstaltungen im Haus anbieten, ebenso Ausflüge mit Rollstuhlfahrer:innen und mehr Outdooraktivitäten insgesamt organisieren.“

Stimmen unserer Angehörigen

„Alle Mitarbeiter:innen sind sehr freundlich und geduldig. Auf Fragen und Bitten wird sehr schnell und konstruktiv reagiert.“

„Ausführliche Gespräche mit Pflegepersonal sind möglich, man nimmt sich Zeit für Angehörige.“

„Das Pflegepersonal ist besonders freundlich. Es herrscht eine liebevolle Atmosphäre. Die medizinische Versorgung ist sehr gut.“

„Die Bewohner:innen sind gut versorgt und müssen nicht außer Haus gehen, wenn sie nicht wollen oder können. Auch, dass diverse Ärzt:innen ins Haus kommen, ist toll.“

„Ich bin sehr glücklich, dass wirklich auf die psychischen und physischen Bedürfnisse meiner Mutter eingegangen wird.“

„Ich bin sehr zufrieden mit dem Umgang des Pflegepersonals mit meinem Angehörigen (freundlich und verständnisvoll), er ist immer gepflegt.“

„Liebevolle und kompetente Betreuung, jeder Wunsch wird sofort nach Möglichkeit erfüllt. Pflegepersonal hat sich immer Zeit genommen, trotz Belastung und Corona! Danke!“

„Qualität des Pflegepersonals, Einsatz des Pflegepersonals, Betriebsklima ist sehr gut, Lage und Garten sehr schön, Corona-Maßnahmen gut umgesetzt.“

Wünsche unserer Angehörigen

„Aktivitäten – Angebote von hausfremden Personen/Gruppen. Allerdings ist das Angebot natürlich durch COVID seit mehr als 2 Jahren begrenzt. Ich hoffe aber, dass es wieder mehr wird, wenn sich die COVID-Situation beruhigt.“

„Ärztliche Betreuung (meine Mutter berichtet von stundenlangen Wartezeiten), Organisation von Zusatzleistungen, z. B. Fußpflege.“

„Das Essen, mehr Aktivitäten, mehr Personal (vor allem in der Nacht), generell, dass man sich besser um die Menschen kümmert.“

„Kommunikation zw. Angehörigen und Personal! Mehr Sauberkeit.“

„Medizinische Versorgung durch Arzt, mehr Bewegung für Körper u. Geist.“

„Mehr gemeinsame Aktivitäten im Pflegebereich. Basteln, spielen, singen.“

„Wir wünschen uns, dass die Personen, die im Pflegebereich arbeiten, bestmögliche Arbeitsbedingungen und Entlohnung bekommen!“

Daten zur Kund:innen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2022	2019
Methode	Schriftliche Befragung und 40 gestützte, persönliche Interviews	Schriftliche Befragung und 80 teilstrukturierte, persönliche Interviews
Leistungen	Pflegeplätze, Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung, Hausgemeinschaften, Betreutes Wohnen	
Erhebungszeitraum	Frühling 2022	Herbst 2019

Kund:innen	2022	2019
Ausgesandte Fragebögen	14.533	15.344
Rücklauf	4.946 (34 %)	5.361 (35 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 29 % 81 und älter: 71 %	bis 80 Jahre: 35 % 81 und älter: 65 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 78 % männlich: 22 %	weiblich: 75 % männlich: 25 %
Pflegegeldstufe Kund:innen	Stufe 0–2: 40 % Stufe 3–5: 56 % Stufe 6–7: 4 %	Stufe 0–2: 42 % Stufe 3–5: 51 % Stufe 6–7: 7 %

Angehörige	2022	2019
Ausgesandte Fragebögen	4.926	13.484
Rücklauf	1.324 (27 %)	4.006 (30 %)
Mittleres Alter (Median)	64 Jahre	64 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 63 % männlich: 37 %	weiblich: 63 % männlich: 37 %