

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Zufriedenheit in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

KundInnen- und Angehörigenbefragung 2020

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

Foto: © FSW | Aufgenommen vor März 2020

FONDS
SOZIALES
WIEN

 Für die
Stadt Wien

FSW-KundInnen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

Im Jahr 2014 führte der Fonds Soziales Wien erstmals eine Befragung zur Zufriedenheit in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren durch, bei der KundInnen und Angehörige mittels schriftlicher Fragebögen befragt wurden. Damals wurden 909 KundInnen und 287 Angehörige schriftlich befragt. Weiters wurden 2014 auch 585 KundInnen mündlich befragt.

Die Befragung wurde 2017 erneut durchgeführt, es wurden 551 Fragebögen von KundInnen und 380 Fragebögen von Angehörigen ausgewertet. 2017 wurden auch die MitarbeiterInnen der verschiedenen Trägerorganisationen befragt. 120 MitarbeiterInnen haben online an der Befragung teilgenommen.

Im Jahr 2020 führte das Marktforschungsinstitut TQS Research & Consulting diese Befragung durch. 426 KundInnen, 265 Angehörige und 93 MitarbeiterInnen haben daran teilgenommen. Die Ergebnisse des Jahres 2020 werden mit den Zahlen der Befragung 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: März 2021

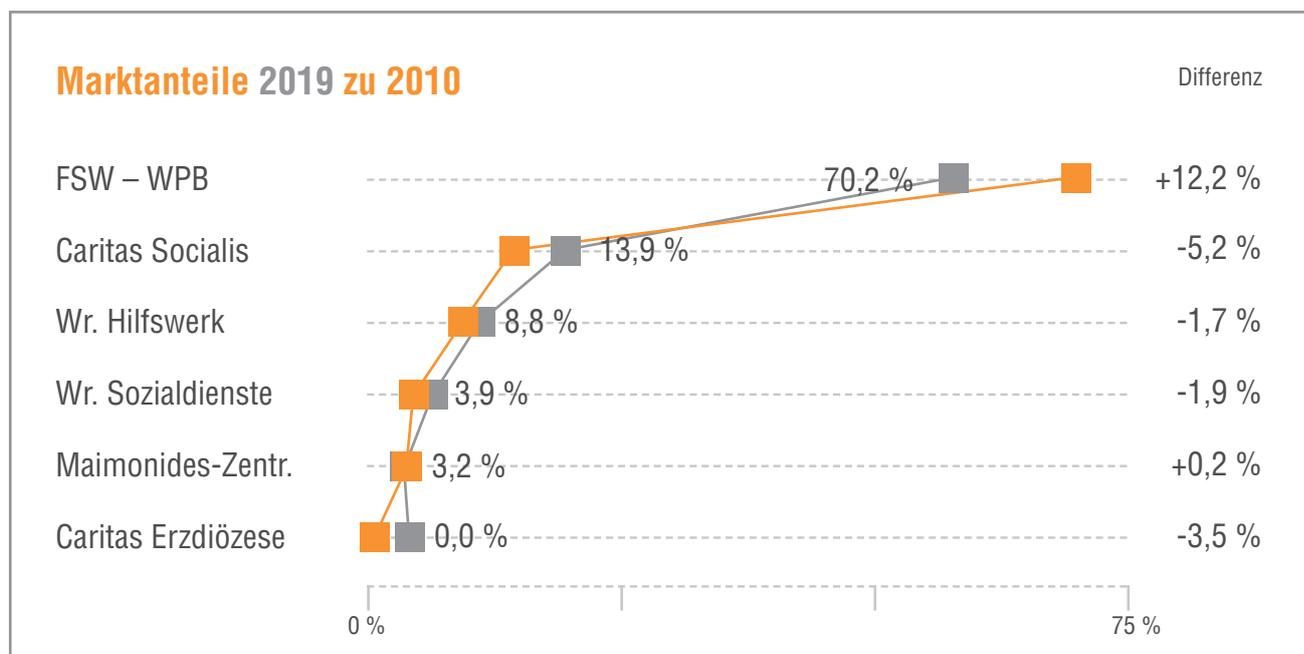
Angebote in den Tageszentren für Seniorinnen und Senioren

Die „Tageszentren“ bieten den Besucherinnen und Besuchern 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. Wie viele Besuche gefördert werden, wird von MitarbeiterInnen des FSW-KundInnenservice gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden im Rahmen der Bedarfserhebung des Case Managements festgelegt.

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**. Diese richten sich an Menschen mit neurologischen oder demenziellen Erkrankungen bzw. an Personen, die einen Schlaganfall erlitten haben.

Der Besuch ist werktags in der Zeit zwischen 8:00 und 17:00 Uhr und bei der Leistung „**Tageszentrum PLUS**“, um noch besser auf den Bedarf der KundInnen und ihrer Angehörigen einzugehen, auch am Wochenende und an Feiertagen möglich. Diese Leistungsart wurde 2016 als Pilotprojekt eingeführt und beibehalten. Bei der Befragung wurde sie erstmals 2020 als eigene Leistungsart ausgewiesen. Aktuell bieten drei Tageszentren diese zusätzliche Betreuung an.



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Tageszentren“ in den Jahren 2019 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2019 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Besuchstagen. Berücksichtigte Träger für 2019: 6.

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



97 % der KundInnen sind mit ihrem Tageszentrum insgesamt zufrieden.
(2017: 98 %, 2014: 98 %)



97 % der KundInnen sind mit den Betreuungspersonen in ihrem Tageszentrum zufrieden.
(2017: 99 %, 2014: 98 %)



88 % der KundInnen sind mit der Ausstattung ihres Tageszentrums zufrieden.
(2017: 92 %, 2014: 96 %)



84 % der KundInnen sind mit dem Fahrtendienst zum Tageszentrum zufrieden.
(2017: 87 %, 2014: 89 %)



79 % der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.
(2017: 79 %, 2014: 82 %)



90 % der KundInnen sind mit den verschiedenen Aktivitäten im Tageszentrum zufrieden (Unterhaltungs- und Kreativangebote).
(2017: 91 %, 2014: 94 %)



77 % der KundInnen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden verbessert hat.
(2017: 79 %, 2014: Wert nicht ermittelt)



71 % der KundInnen beurteilen ihre eigene Lebensqualität als gut bis sehr gut.
(2017: 74 %, 2014: 86 %)



97 % der KundInnen sind mit den Öffnungszeiten zufrieden.
(2017: 96 %, 2014: 98 %)



93 % der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2017: 90 %, 2014: Wert nicht ermittelt)

Werte aus der schriftlichen KundInnen-Befragung 2020 mit 426 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen KundInnen-Befragungen 2017 mit 551 Antworten und 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. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

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



98 % der Angehörigen sind mit dem Tageszentrum insgesamt zufrieden.
(2017: 98 %)



99 % der Angehörigen sind mit den Betreuungspersonen des Tageszentrums zufrieden.
(2017: 99 %)



91 % der Angehörigen sind mit der Ausstattung des Tageszentrums zufrieden.
(2017: 94 %)



82 % der Angehörigen sind mit dem Fahrtendienst zum Tageszentrum zufrieden.
(2017: 83 %)



89 % der Angehörigen sind mit dem Essen zufrieden.
(2017: 85 %)



92 % der Angehörigen sind mit den verschiedenen Aktivitäten im Tageszentrum zufrieden (Unterhaltungs- und Kreativangebote).
(2017: 92 %)



78 % der Angehörigen geben an, dass sich ihr eigenes Wohlbefinden verbessert hat.
(2017: 80 %)



76 % der Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut.
(2017: 73 %)



94 % der Angehörigen sind mit den Öffnungszeiten zufrieden.
(2017: 91 %)



95 % der Angehörigen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.
(2017: 89 %)

Werte aus der Angehörigen-Befragung 2020 mit 265 Antworten. Vergleichswerte aus der schriftlichen Angehörigen-Befragung 2017 mit 380 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 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigenbefragung wiedergegeben. Die Bewertungen können insgesamt als sehr gut eingestuft werden und das hohe Niveau aus den Vorerhebungen bleibt auch in diesem Jahr aufrecht. Diese Ergebnisse sind vor allem in Anbetracht der Corona-Pandemie im Jahr 2020 positiv hervorzuheben, da KundInnen und deren Angehörige sowie auch die MitarbeiterInnen mit zusätzlichen Herausforderungen konfrontiert wurden.

- 1 Wie auch schon 2017 geben die KundInnen 2020 eine sehr hohe Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (97 % sehr bzw. eher zufrieden) sowie mit dem Tageszentrum insgesamt (97 % sehr bzw. eher zufrieden) an. Es lassen sich in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit keine signifikanten Unterschiede in der Bewertung nach Einkommensgruppe, Alter, Geschlecht oder Bildungsabschluss feststellen. Trotz der sehr hohen Gesamtzufriedenheit mit dem Betreuungspersonal zeigt ein Vergleich zwischen 2020 und 2017 einen statistisch signifikanten Rückgang bei der Bewertung um 2 Prozentpunkte.
- 2 In den Tageszentren wird die Hygiene besonders gut bewertet: Hier zeigen sich 97 % der KundInnen bzw. 98 % der Angehörigen sehr bzw. eher zufrieden. Auch mit den Öffnungszeiten (97 %), der Pflegeleistung (93 %) sowie mit der Gesundheitsförderung (96 %) sind die KundInnen zufrieden. Die Angehörigen sind 2020 zufriedener (95 %) mit der Gesundheitsförderung in den Tageszentren als im Jahr 2017 (91 %). Die Ausstattung des Tageszentrums wird von den KundInnen zwar gut bewertet (88 % sehr bzw. eher zufrieden), im Vergleich zu 2017 zeigt sich jedoch eine Verschlechterung der Bewertung (92 %). 91 % der Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden mit der Ausstattung.
- 3 Seitens der KundInnen kritischer werden das Essen (79 %) und die Aktivitäten außer Haus (71 %) bewertet. 2017 waren die KundInnen mit den Aktivitäten außer Haus signifikant zufriedener als im Jahr 2020.
- 4 Die Befragten bewerten den Fahrtendienst insgesamt gut. 84 % der KundInnen und 82 % der Angehörigen sind mit dieser Leistung zufrieden. Als Kritikpunkte wurden vereinzelt längere Warte- bzw. Fahrtzeiten, Unpünktlichkeit sowie unregelmäßige/ unterschiedliche Abfahrtszeiten genannt.
- 5 Die Lebensqualität der Angehörigen wird höher eingeschätzt (76 %) als jene der betreuten KundInnen (71 %). Im Vergleich zu der Befragung 2017 hat sich die Lebensqualität der KundInnen verringert (2017: 74 %).

6

Der Besuch eines Tageszentrums zeigt Wirkung: 71 % der KundInnen geben 2020 an, dass sich durch den Besuch eines Tageszentrums ihre Lebensqualität sehr bzw. eher verbessert hat. Für 77 % der KundInnen hat sich ihr Wohlbefinden durch den Besuch des Tageszentrums stabilisiert bzw. verbessert. Im Vergleich zur Befragung 2017 konnten 57 % der KundInnen ihre Selbstständigkeit signifikant verbessern und 58 % geben an, dass gesundheitliche Probleme verbessert bzw. gelindert werden konnten. Auch für 78 % der Angehörigen hat sich ihr eigenes Wohlbefinden verbessert.

7

Dass das Tageszentrum eine sehr gute Entscheidung war, geben 97 % der KundInnen und 98 % der Angehörigen an. 69 % der KundInnen und 79 % der Angehörigen würden das Tageszentrum zudem weiterempfehlen.

8

Mit dem FSW insgesamt sind 94 % der KundInnen und 91 % der Angehörigen sehr bzw. eher zufrieden. Die beratenden MitarbeiterInnen werden als sehr freundlich und geduldig beschrieben. Die KundInnen haben 2017 die Beratung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung noch besser bewertet (2020: 91 %, 2017: 93 %). 90 % der KundInnen und 92 % der Angehörigen halten den Kostenbeitrag für fair und angemessen. Die Angehörigen haben im Vergleich zu 2017 die Kostenbeitragsvorschreibung 2020 als verständlicher bewertet (2020: 92 %, 2017: 81 %).

9

Als ein Besuch im Tageszentrum wegen der Corona-Krise von März bis Juni 2020 nur eingeschränkt möglich war, fühlten sich dennoch 84 % der KundInnen von den MitarbeiterInnen sehr gut unterstützt bzw. betreut. 78 % der Angehörigen waren zufrieden mit der Unterstützung. Weiters geben 72 % der KundInnen, aber nur 54 % der Angehörigen, an, dass sie in diesem Zeitraum ausreichend mit mobilen Diensten versorgt wurden. Von den Angehörigen geben 65 % an, dass sie selbst mehr Betreuungsaufwand hatten.

10

Rund zwei Drittel der KundInnen hat der Besuch im Tageszentrum stark bzw. sehr stark gefehlt (64 %). Bei den Angehörigen sind es 74 %, denen das Tageszentrum gefehlt hat (Zeitraum: März bis Juni 2020). Die KundInnen geben im Vergleich zu 2017 an, dass sie sich durch den Besuch im Tageszentrum weniger allein fühlten (2020: 84 %, 2017: 76 %).

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den besonderen Stärken der Tageszentren für Seniorinnen und Senioren zählen die Freundlichkeit und die fachliche Kompetenz des Pflege- und Betreuungspersonals sowie der respektvolle Umgang. Besonders die Sauberkeit und Hygiene sowie die Gesundheitsförderung in den Tageszentren werden sowohl von den KundInnen als auch den Angehörigen geschätzt.

Ansätze für Verbesserungen zeigen sich aus KundInnen- sowie Angehörigensicht lediglich im Angebot von Aktivitäten außer Haus bzw. Möglichkeiten, an die frische Luft zu kommen. Obwohl hierbei anzumerken ist, dass auch diese Werte einer durchaus positiven Beurteilung entsprechen.

Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet bei KundInnen und Angehörigen gleichermaßen mit den Leistungen der MitarbeiterInnen. Diese sind freundlich und nehmen sich ausreichend Zeit für die Beratung.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Tageszentren	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuungspersonal <ul style="list-style-type: none"> – freundlich, kompetent, hilfsbereit – respektvoller, wertschätzender Umgang – Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Gesundheitsförderung <ul style="list-style-type: none"> – Gedächtnistraining, Kreatives, Gymnastik • Sauberkeit und Hygiene 	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivitäten außer Haus <ul style="list-style-type: none"> – Ausflüge, Spaziergänge – Bewegung im Freien
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • BeraterInnen <ul style="list-style-type: none"> – Freundlichkeit – ausreichend Zeit bei der Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der MitarbeiterInnen

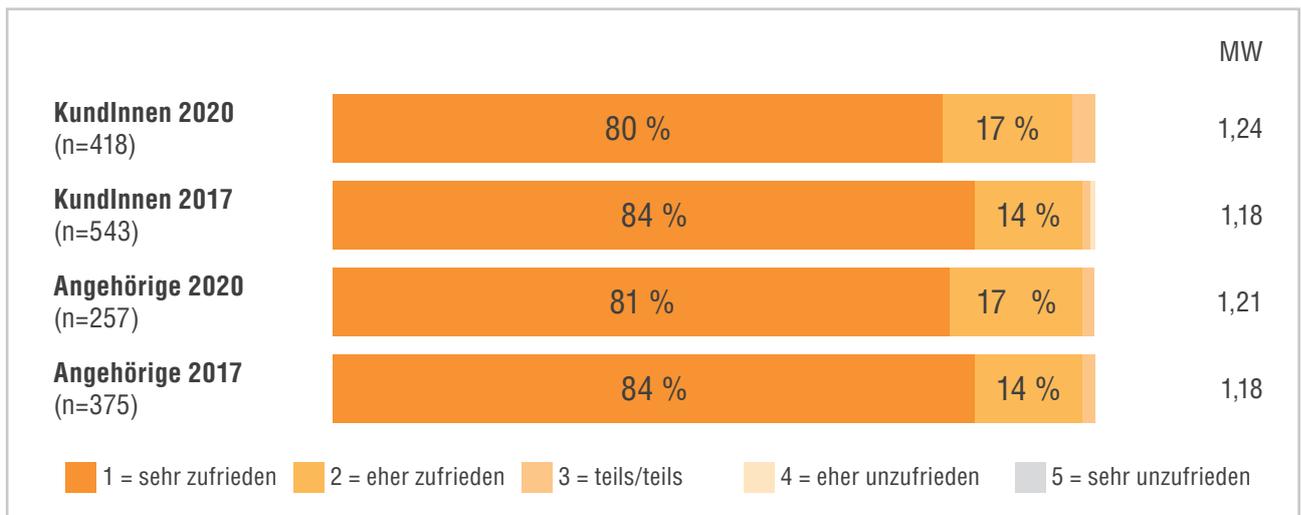
Für die Analyse sind Mittelwerte gesamt sowie die offenen Antworten der KundInnen und Angehörigen herangezogen worden.

KundInnen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

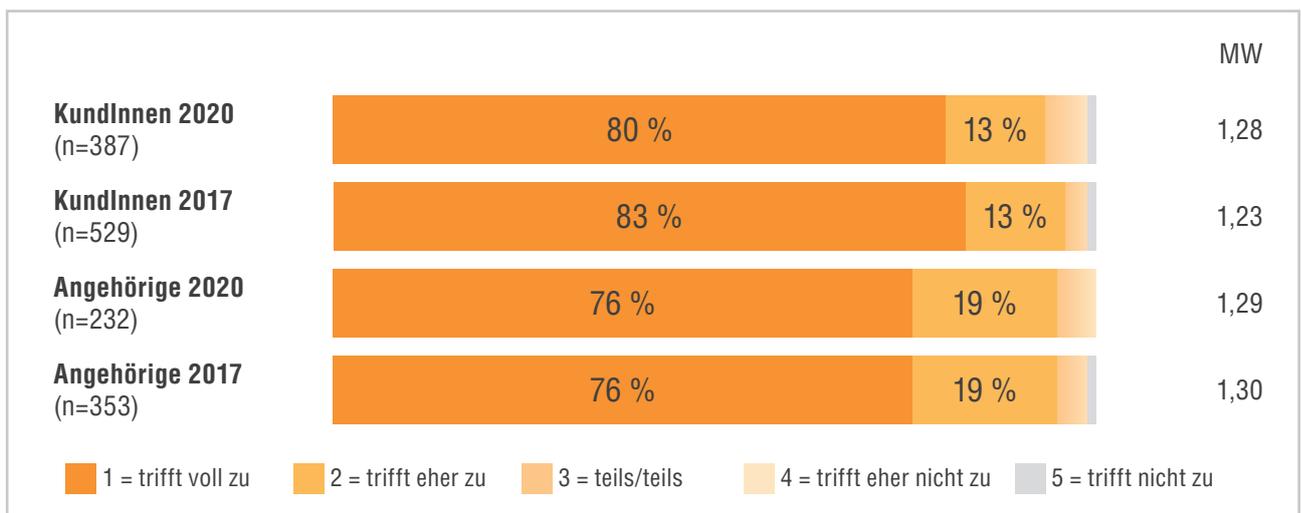
Es werden ausgewählte Ergebnisse aus 426 schriftlichen KundInnen- und 265 Angehörigen-Fragebögen des Jahres 2020 mit den Ergebnissen der Erhebung 2017 verglichen (551 KundInnen und 380 Angehörige). Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

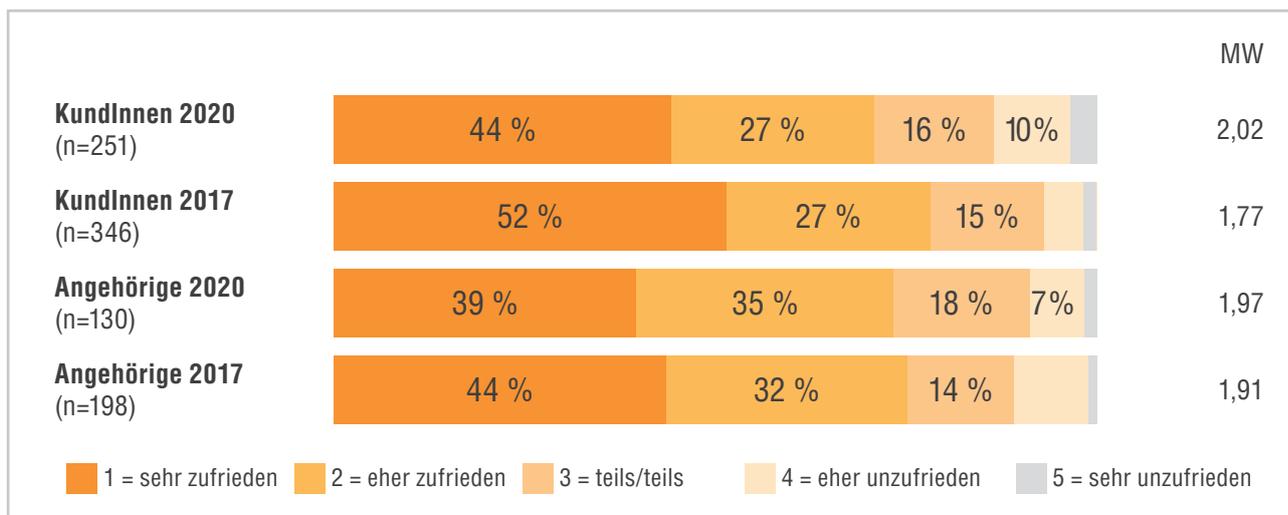
Wie zufrieden sind Sie mit dem Tageszentrum insgesamt?



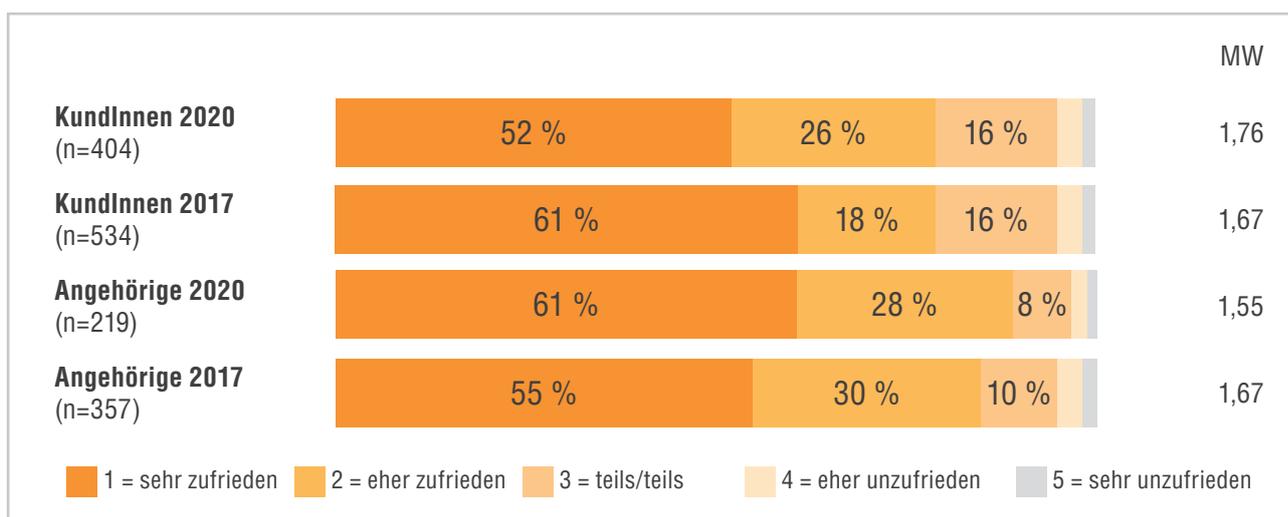
Die Betreuungspersonen gehen auf persönliche Bedürfnisse ein.



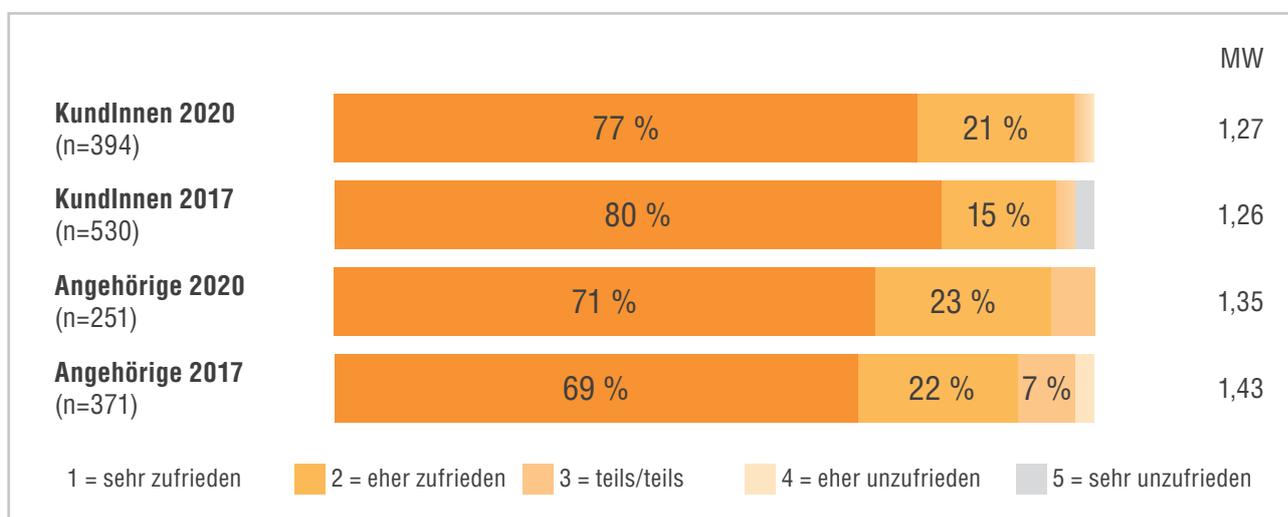
Wie zufrieden sind Sie mit den Aktivitäten außer Haus?



Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?

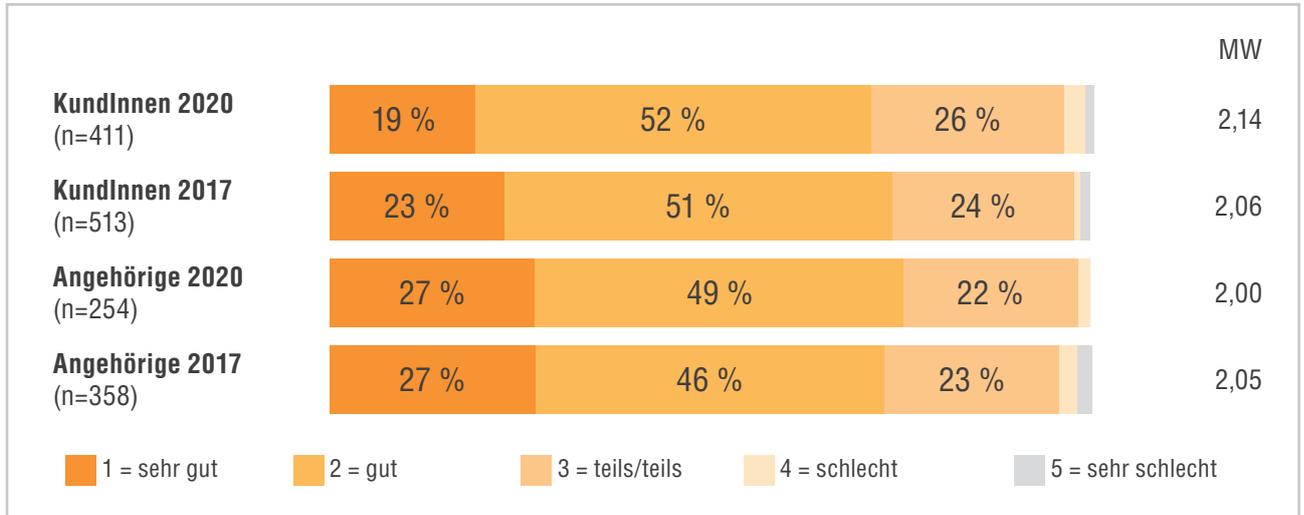


Wie zufrieden sind Sie mit den Öffnungszeiten?

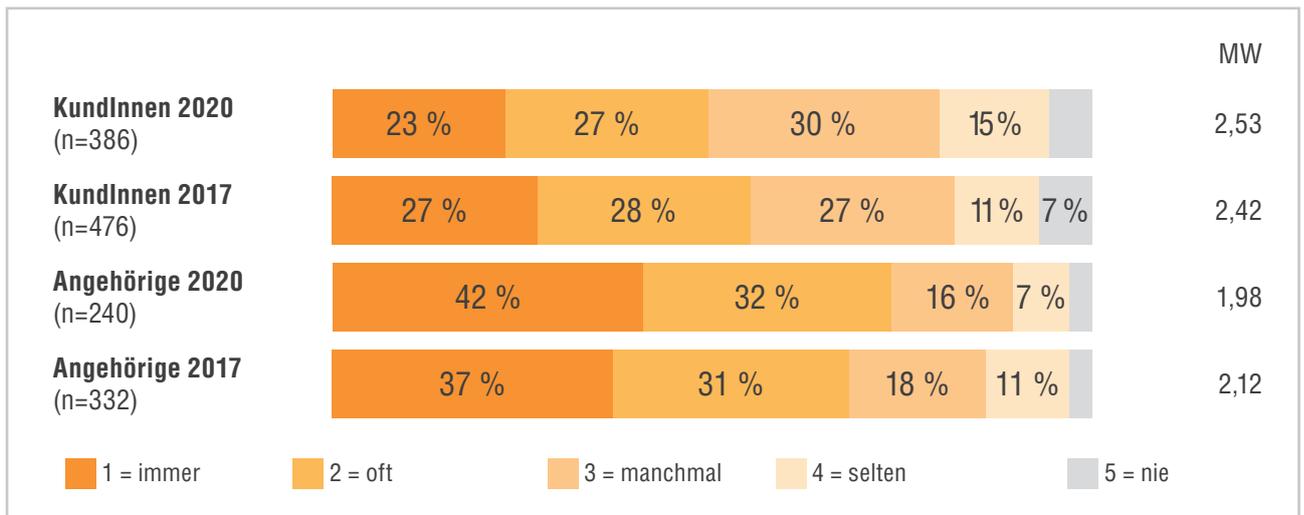


Lebensqualität

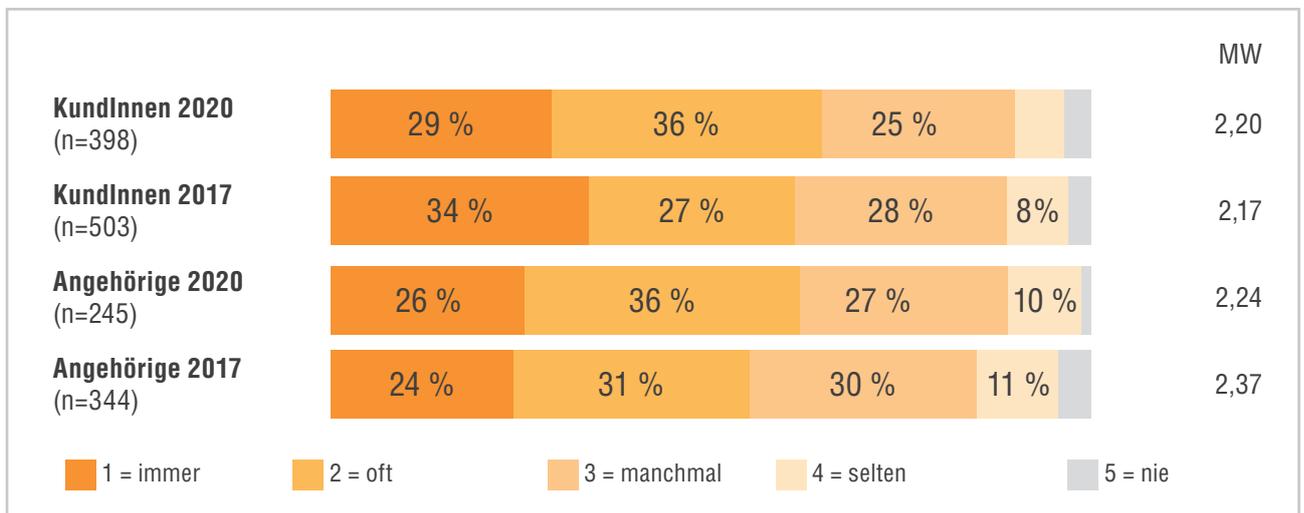
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

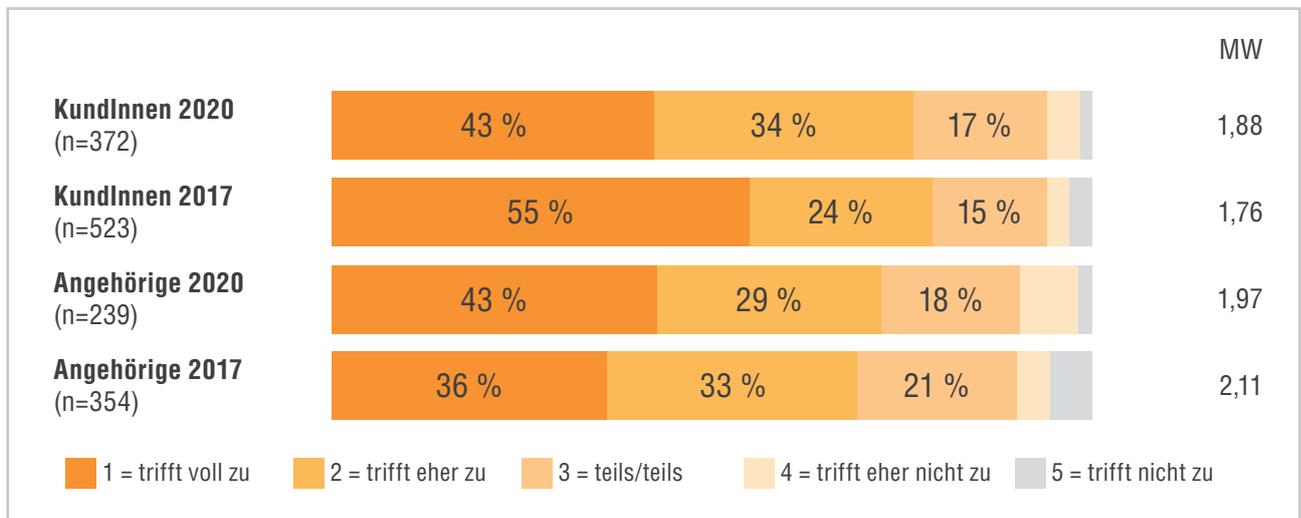


Können Sie Ihr Leben genießen?

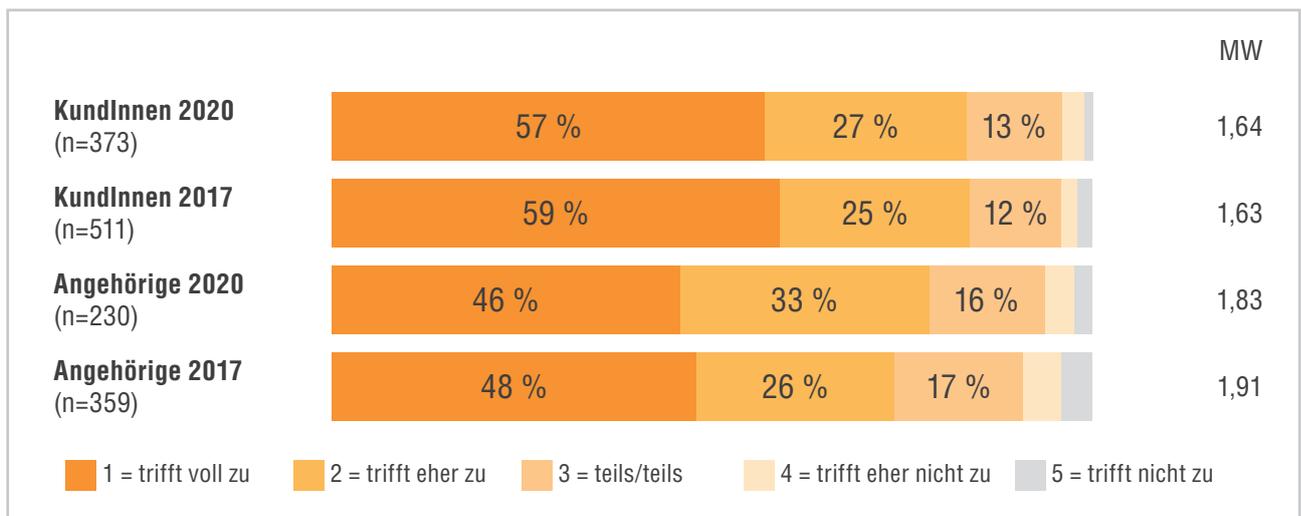


Wirkung der Leistung

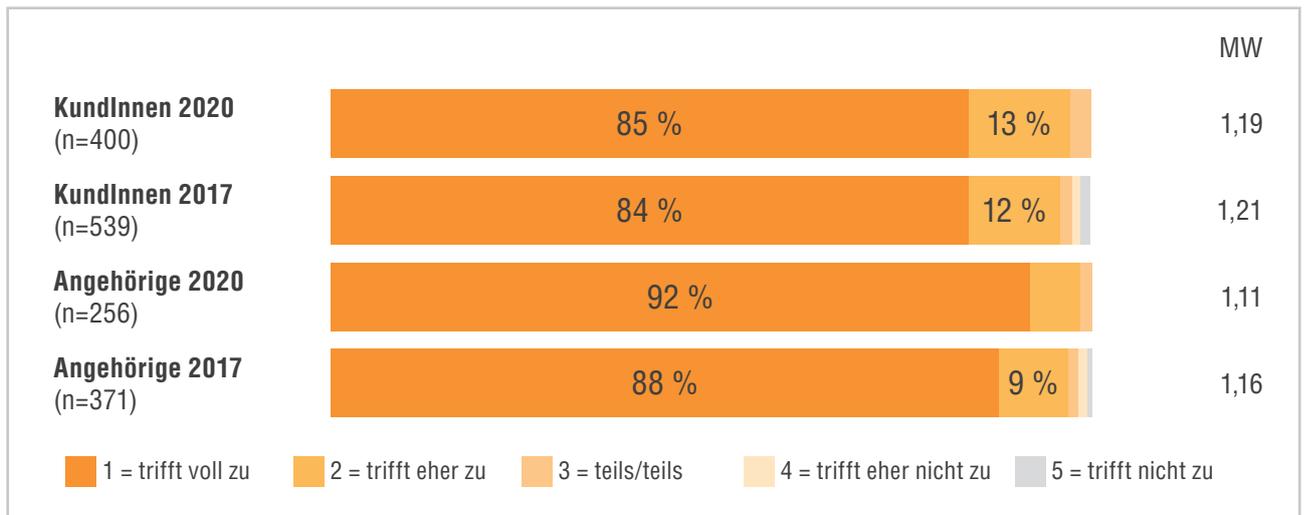
Verbesserung des Wohlbefindens der KundInnen durch den Besuch im Tageszentrum



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

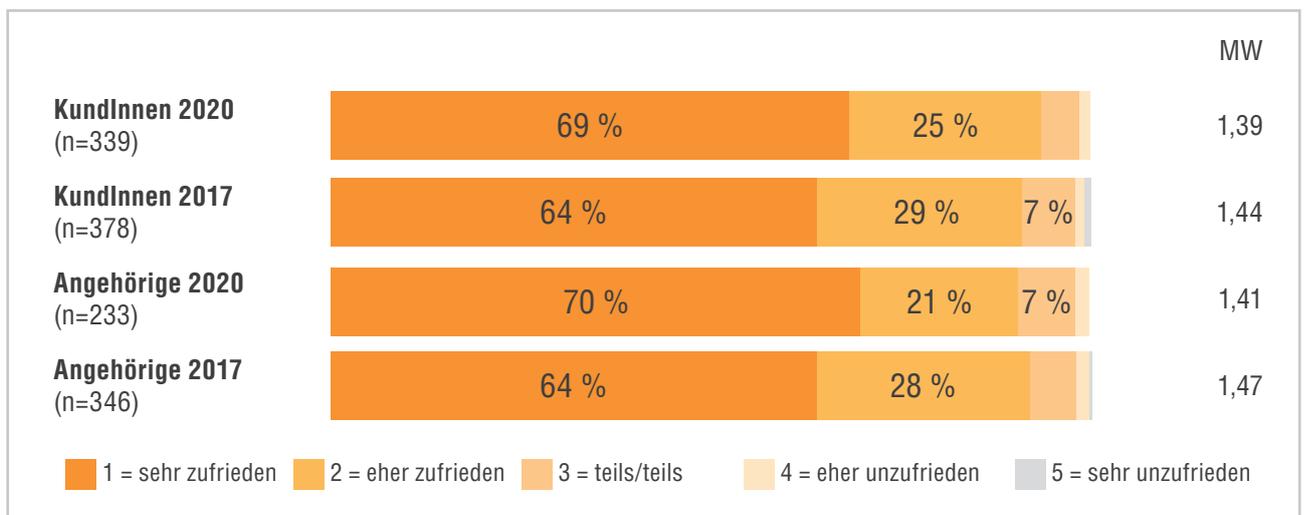


Tageszentrum war eine sehr gute Entscheidung.

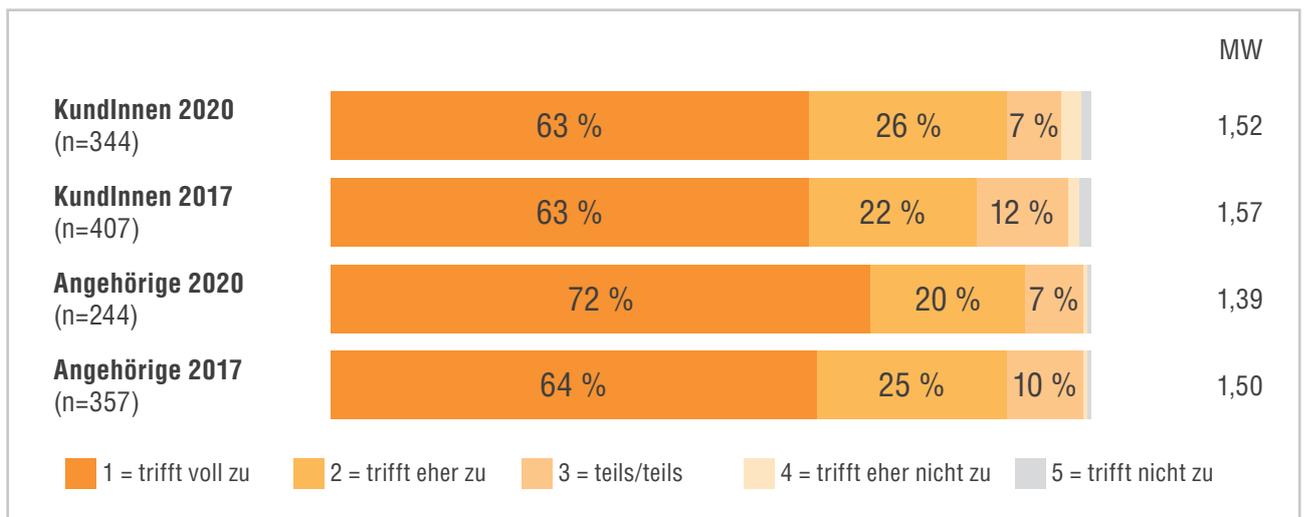


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

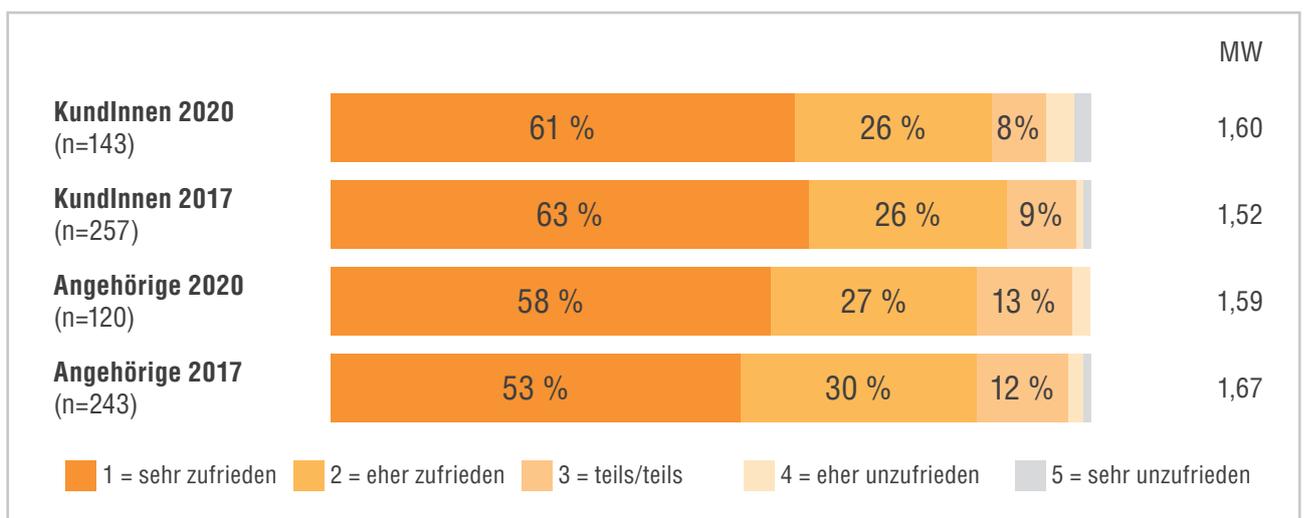
Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien insgesamt?



Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



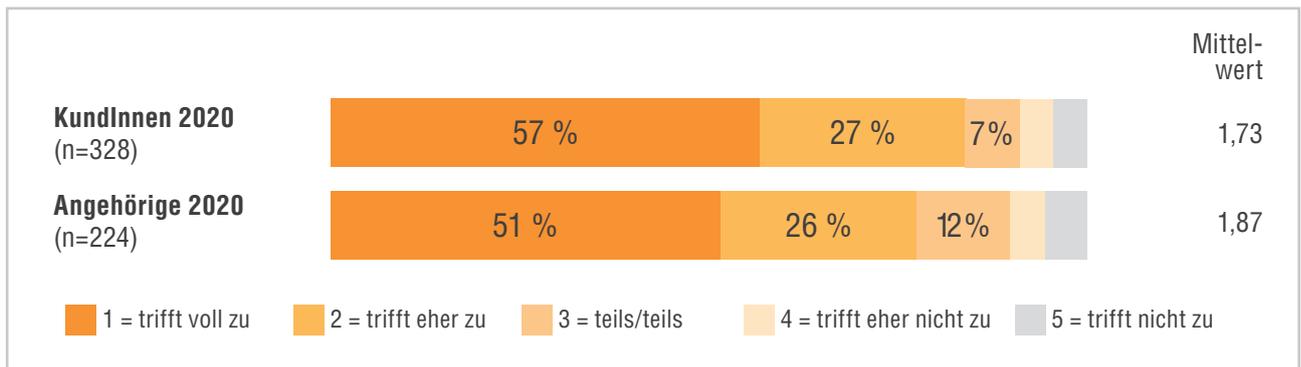
Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit unter verschiedenen Tageszentren?



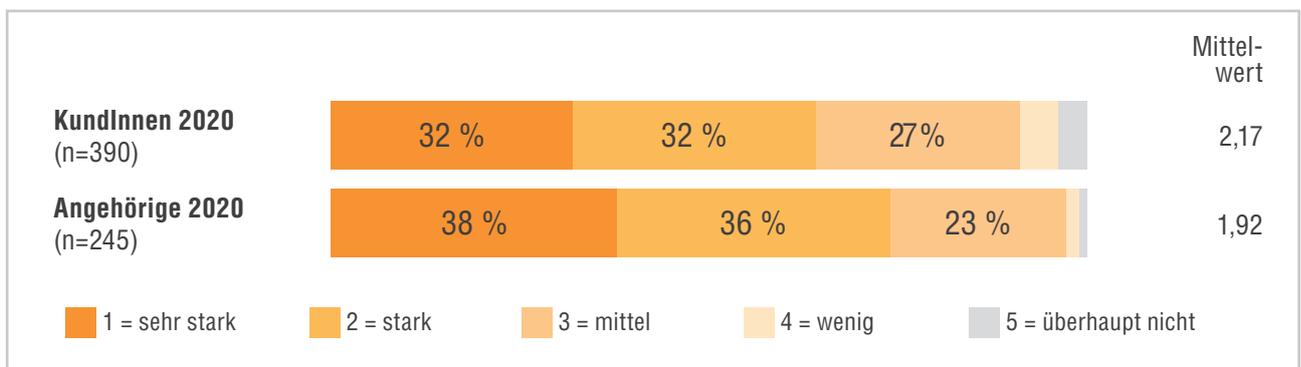
COVID-19

Aufgrund der Corona-Pandemie war der Betrieb der Tageszentren von März bis Juni 2021 nur eingeschränkt möglich.

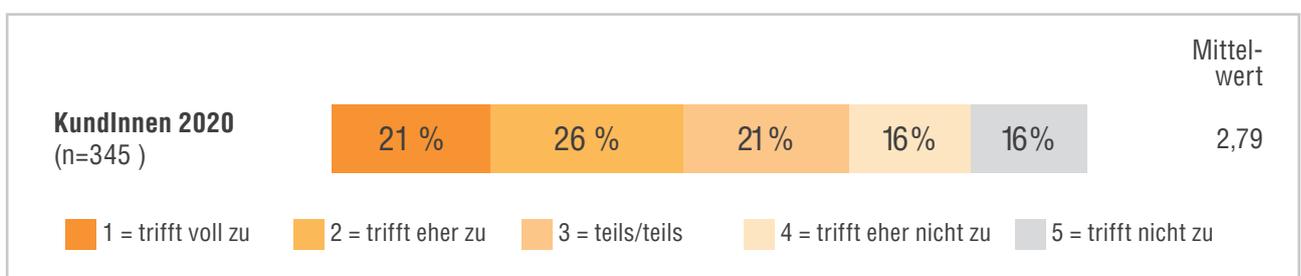
Während der Besuch im Tageszentrum nicht möglich war, fühlte ich mich von den MitarbeiterInnen sehr gut unterstützt/betreut.



Wie sehr hat Ihnen der Besuch/das Tageszentrum gefehlt?



Mir fehlen die Nähe und der Kontakt zu den MitarbeiterInnen oder anderen BesucherInnen des Tageszentrums.



Stimmen unserer KundInnen

Das Betreuungspersonal geht sehr auf die Bedürfnisse ein. Immer freundlich.

Dass es von der Ankunft bis zur Abholung immer ganz toll vor Ort ist und es immer ein ausgefüllter Tag ist.

Habe mich hier seelisch und körperlich erholt. Regelmäßiges Essen mit guter Auswahl, guter Kontakt mit anderen BesucherInnen, Bewegungstraining, besonders gut sind die Betreuungspersonen.

Mir gefällt besonders gut, dass mir Aufmerksamkeit geschenkt wird und ich gut betreut werde.

Sehr aufmerksame Betreuung durch die HelferInnen. Abwechslungsreiche Übungen für Körper und Geist. Angenehme Atmosphäre.

Positiv finde ich die abwechslungsreiche Beschäftigung der betreuten Personen.

Es ist für mich jede Bastelstunde schön, auch singen, kochen, turnen, die Spiele, weil ich alles machen kann. Gedichte lesen und schreiben, filzen geht auch.

Das Personal ist sehr freundlich, immer zu Spaß bereit, wir fühlen uns hier wie eine Familie. Wir dürfen auch den kleinen Garten selbst pflegen.

Die Aktivitäten gefallen mir, die Verpflegung ist gut, es wird auf mich eingegangen – Essen schneiden usw.

Dass man jederzeit eine Menge Leute zum Tratschen hat und dass man im Aufenthaltsraum immer wieder kleine Spiele zusammen spielen kann.

Alle sind sehr freundlich, kompetent & bemüht; Sorgen werden ernst genommen.

Wünsche unserer KundInnen

Die frische Luft, Aktivitäten bei Schönwetter im Garten.

Vielleicht mehr Personal, sodass das vorhandene mehr Ruhepausen hat. Soll keine Kritik am bestehenden Personal sein.

Wenn ich dort bin, nichts, nur kann ich es nur einmal in der Woche nützen, weil es finanziell nicht geht, was ich schade finde.

Gleichaltrige Besucher; ein Angebot, das auf jüngere Besucher zugeschnitten ist.

Stimmen der Angehörigen

Das Pflegepersonal ist sehr freundlich. Man kann alles erfragen und bekommt ausreichende Antworten in freundlichster Form. Auch die Hygiene ist sehr zufriedenstellend.

Die liebevolle Betreuung. Meine Mutter fühlt sich dadurch sehr wohl.

Betreuerteam ist immer nett und gut gelaunt.

Respektvoller Umgang, Eingehen auf individuelle Bedürfnisse.

Ich bin generell sehr zufrieden, da meine Tante alleinstehend ist. Durch das Tageszentrum hat sie zwei Fixtermine in der Woche, wo sie mit anderen Menschen in Kontakt kommt und auch gefordert wird.

Vor allem mit den Bemühungen des Personals & dem Kontakthalten während des Corona-Lockdowns im Frühjahr.

Moderne und freundliche Einrichtung. Offen auch nach außen. Caféhaus etc., die empathische Haltung dem Menschen gegenüber.

Über telefonischen Kontakt jederzeit Rückfragen möglich, wenn etwas unklar.

Der Alltag wird unterbrochen. Es gibt die Möglichkeit, mit anderen Menschen zu sprechen. In der Gruppe wird die Therapie eher angenommen. Zu Hause sehr schwierig.

Mein Mann fühlt sich sehr wohl im Tageszentrum. In der Zeit von März bis Juni 2020 war das Tageszentrum gesperrt, es hat ihm sehr gefehlt.

Wünsche unserer Angehörigen

Essen. Meine Mutter beklagt sich jeden Tag, dass ihr das Essen nicht schmeckt.

Lockdown während Corona: für Berufstätige ein Wahnsinn & für Betroffene ebenfalls.

Es wäre nett, wenn es hier und da Tagesausflüge geben würde, damit die Besucher auch einmal eine andere Umgebung sehen.

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2020	2017
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf Persönliche Befragung
Leistungen	Integrativ-geriatrisch Zielgruppenspezifisch Tageszentrum PLUS	Integrativ-geriatrisch Zielgruppenspezifisch
Tageszentren in Umfrage	23	22
Befragungszeitraum	November bis Dezember 2020	Frühjahr 2017
Auswertezeitraum	Jänner bis März 2021	Sommer 2017
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 2020, 2017 und 2014 	
KundInnen	2020	2017
Ausgesandte Fragebögen	1.338	1.485
Rücklauf	426 (32 %)	551 (37 %)
Mittleres Alter (Median)	80 Jahre	77 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 66 % männlich: 34 %	weiblich: 64 % männlich: 36 %
Durchschnittliche PG-Stufe (Mittelwert PG 1–7)	2,69	2,74
Angehörige	2020	2017
Ausgesandte Fragebögen	1.085	1.551
Rücklauf	265 (24 %)	380 (25 %)
Mittleres Alter (Median)	68 Jahre	67 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 67 % männlich: 33 %	weiblich: 67 % männlich: 33 %
Pflegegeldstufe KundInnen (Mittelwert PG 1–7)	3,11	3,19