

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

# Kurzzeitpflege – Remobilisation in Wien

## KundInnenbefragung 2020

Durchgeführt von  im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: FSW/Ian Ehm | Aufgenommen vor März 2020



## **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. Als Erhebungsinstrument dient ein schriftlicher Fragebogen, den die KundInnen kurz vor der Entlassung aus der Remobilisation erhalten.

Im Jahr 2020 nahmen insgesamt 199 KundInnen an der Befragung teil. Die Befragung und Auswertung der Daten erfolgten durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MAKAM Research.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr 2020 sowie die Vorjahreswerte dargestellt.

### **Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation**

Die Remobilisation ist eine Form der Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot richtet sich an KundInnen mit erhöhtem medizinisch-therapeutischem Behandlungsbedarf – 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: Mai 2021.

## Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



**92 %** sind mit der Remobilisation insgesamt zufrieden (2019: 89 %, 2018: 89 %).



**95 %** sind mit den TherapeutInnen, dem Pflegepersonal und den ÄrztInnen zufrieden (2019: 95 %, 2018: 95 %).



**92 %** sind mit der Ausstattung der Häuser zufrieden (2019: 90 %, 2018: 93 %).



**96 %** sind mit den Therapien zufrieden (2019: 95 %, 2018: 93 %).



**92 %** sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden (2019: 88 %, 2018: 92 %).



**59 %** sind mit dem Essen zufrieden (2019: 58 %, 2018: 60 %).



**89 %** sagen, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert hat (2019: 85 %, 2018: 83 %).



**88 %** sagen, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat (2019: 88 %, 2018: 88 %).



**74 %** beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut (2019: 72 %, 2018: 74 %).



**86 %** sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden (2019: 83 %, 2018: 82 %).



**94 %** halten Wien für eine lebenswerte Stadt (2018: 95 %, 2018: 95 %).

Werte aus der schriftlichen KundInnen-Befragung 2020 mit 199 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

# Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

## aus den Analysen der KundInnendaten

①

Die Befragung 2020 bestätigt in hohem Maße die Ergebnisse aus dem Vorjahr. Die Gesamtzufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation konnte sogar von 89 % auf 92 % gesteigert werden.

②

Einen starken Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben die Therapien (96 % Zufriedenheit), die MitarbeiterInnen (95 % Zufriedenheit) und das Entlassungsmanagement (97 % Zufriedenheit).

③

In den offenen Rückmeldungen wird teilweise die nicht mehr zeitgemäße Ausstattung einiger Einrichtungen kritisiert. Das betrifft insbesondere fehlende oder nicht funktionierende TV-Geräte oder Radios sowie veraltete Sanitärräume.

④

Wie bereits im Vorjahr schneidet das Essen bei den KundInnen eher schlecht ab. Nur 59 % sind damit zufrieden (2019: 58 %). Gewünscht werden schmackhaftere bzw. besser gewürzte Speisen sowie eine abwechslungsreichere Kost.

⑤

Ebenfalls Verbesserungspotenzial besteht bei der sinnvollen Nutzung der Zeit zwischen den Therapieeinheiten. Nur 58 % sind mit den diesbezüglichen Beschäftigungsangeboten zufrieden. Damit hat sich der Wert gegenüber dem Vorjahr (60 %) leicht verschlechtert.

⑥

97 % der KundInnen sind davon überzeugt, dass der Aufenthalt in der Remobilisation eine gute Entscheidung war. 8 von 10 KundInnen bemerken positive Veränderungen seit ihrem Aufenthalt: 88 % sehen ihre Selbstständigkeit (Mobilität) verbessert und 87 % geht es gesundheitlich besser.

⑦

Drei von vier KundInnen geben an, dass sich ihre Lebensqualität durch die Remobilisation verbessert hat. Insgesamt beurteilen 74 % ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut (2019: 72 %).

⑧

Personen bis 80 Jahre empfinden eine stärkere Wirkung der Kurzzeitpflege auf ihr Wohlbefinden und eine stärkere Verbesserung der Lebensqualität als ältere KundInnen.

⑨

9 von 10 KundInnen empfinden Wien als eine lebenswerte Stadt.

⑩

80 % der KundInnen kennen den Fonds Soziales Wien. 8 von 10 KundInnen sind mit ihm sehr bzw. eher zufrieden.

## Stärken und Verbesserungspotenziale

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

Die Befragung bestätigt die Stärken aus der Vorjahresbefragung. Besonders positiv werden das MitarbeiterInnenteam und die Qualität der Therapien bewertet. Die Remobilisation punktet bei den KundInnen auch mit der Vorbereitung auf die Entlassung (z. B. Organisation von Hilfsmitteln). Daneben ist die Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung sehr hoch.

Verbesserungspotenzial besteht weiterhin bei der Qualität des Essens. 15 % der KundInnen 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. Weiters wünschen die KundInnen mehr ärztliche Betreuung.

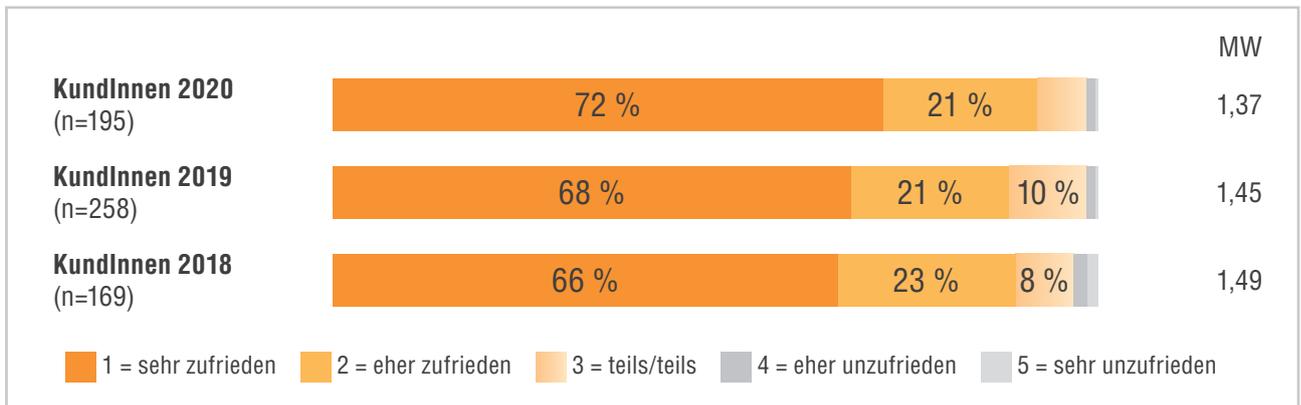
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Remobilisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• TherapeutInnen, Pflegepersonal, ÄrztInnen</li><li>• Therapien</li><li>• Entlassung aus der Remobilisation</li><li>• Ausstattung</li><li>• Pflege und Betreuung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Essen</li><li>• Angebot für sinnvolle Beschäftigung zwischen den Therapien</li><li>• Reaktion auf Kritik und Beschwerden</li><li>• Ärztliche Betreuung</li></ul>

## Ergebnisse der Befragung

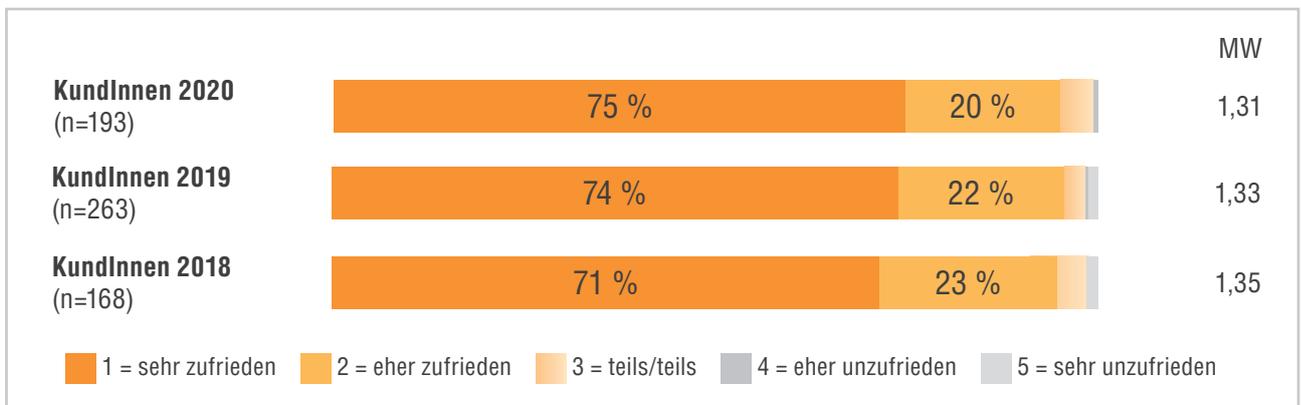
Ausgewählte Ergebnisse aus den 199 KundInnenfragebögen. Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben.

### Zufriedenheit mit der Leistung

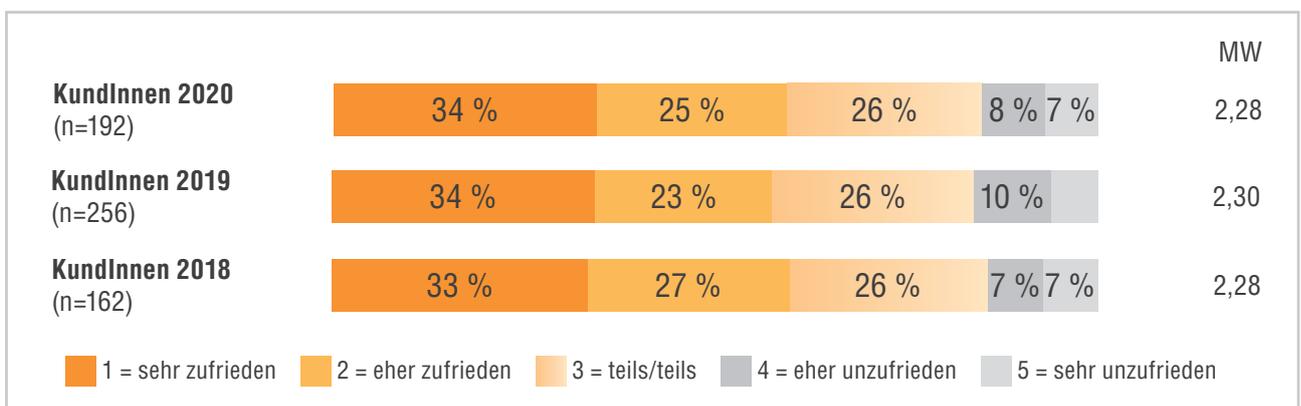
#### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/ Remobilisation?



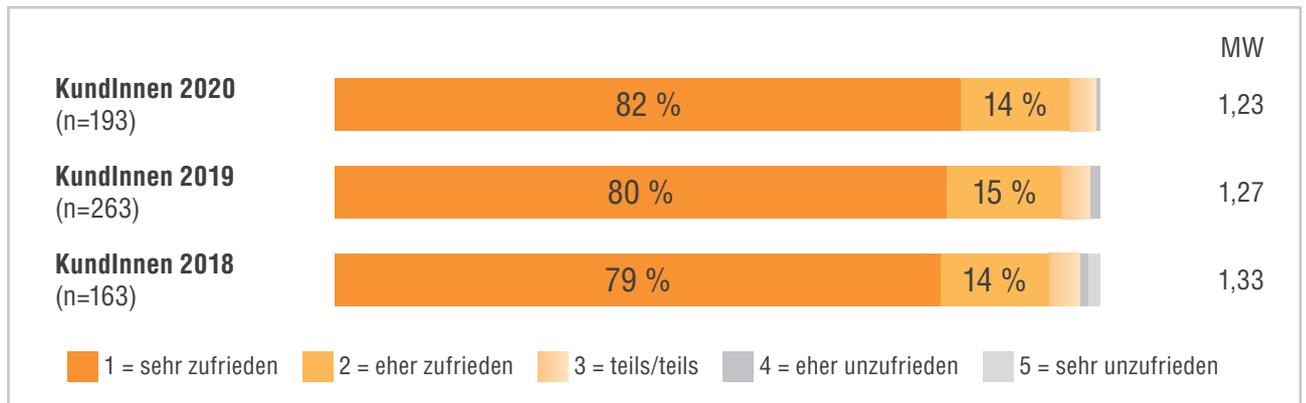
#### Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den TherapeutInnen, dem Pflegepersonal und den ÄrztInnen?



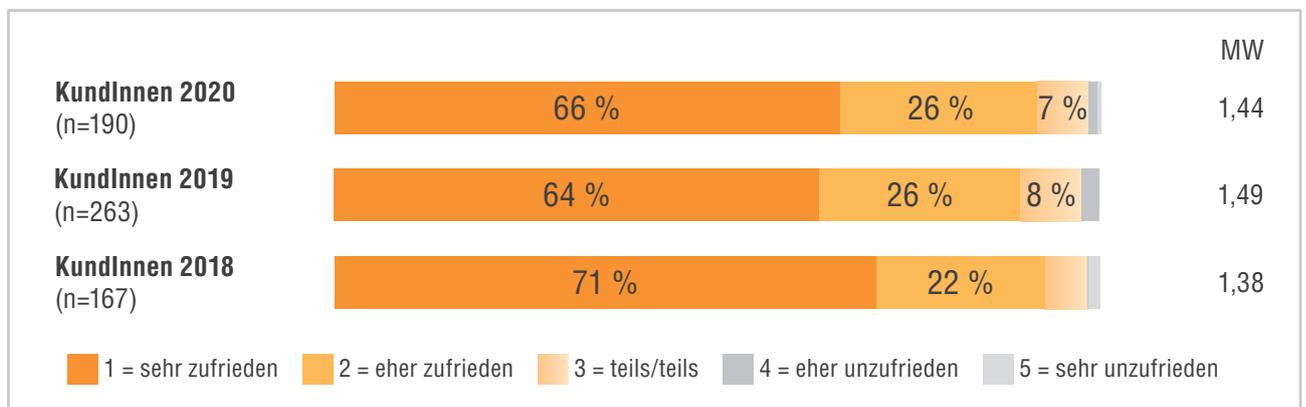
#### Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?



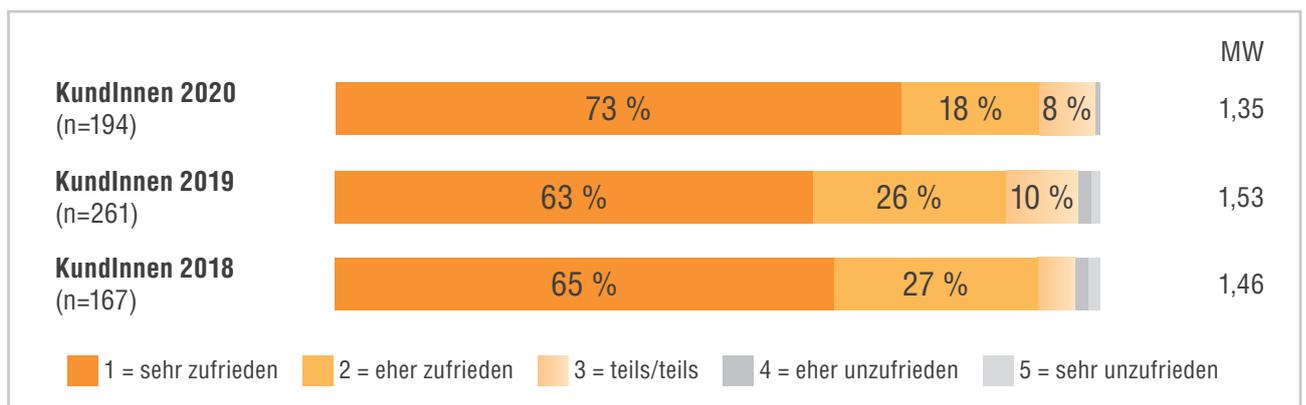
## Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?



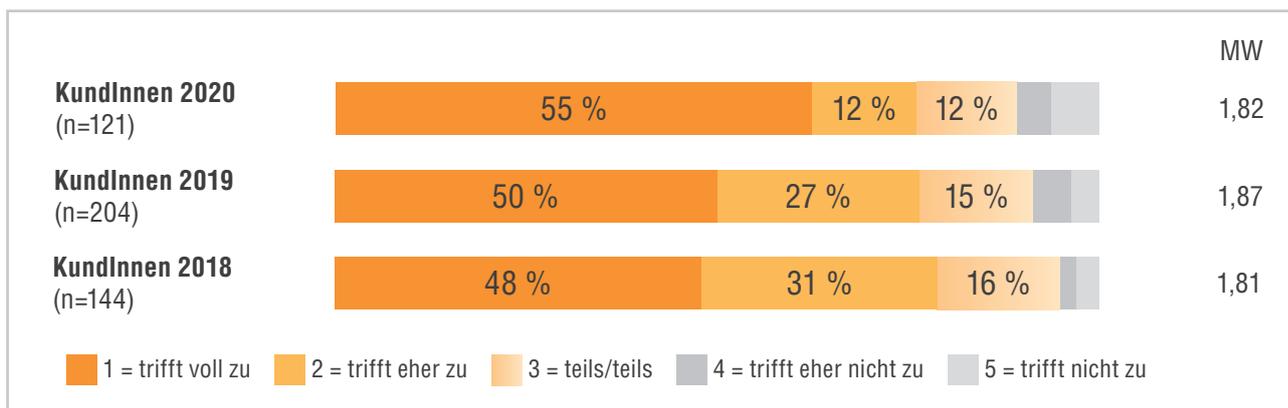
## Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?



## Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung hier?

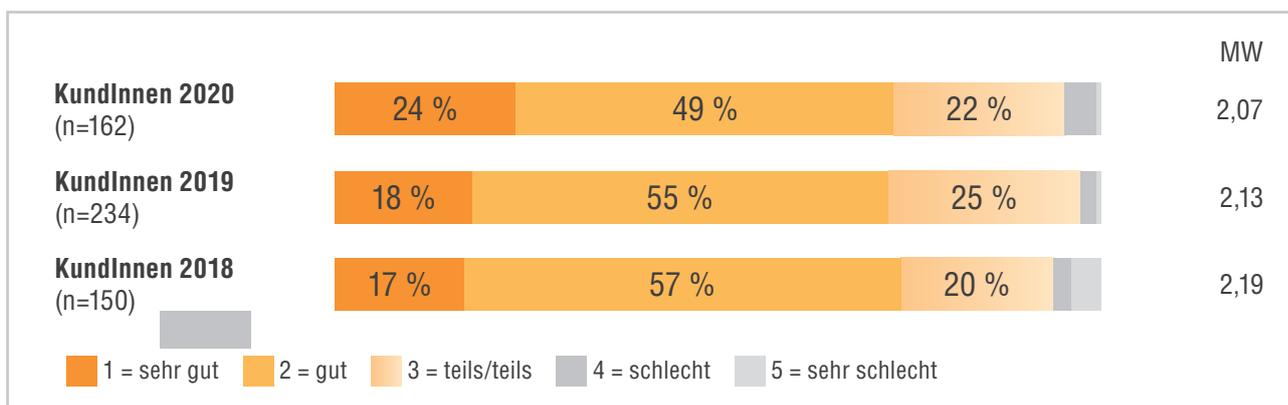


## Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

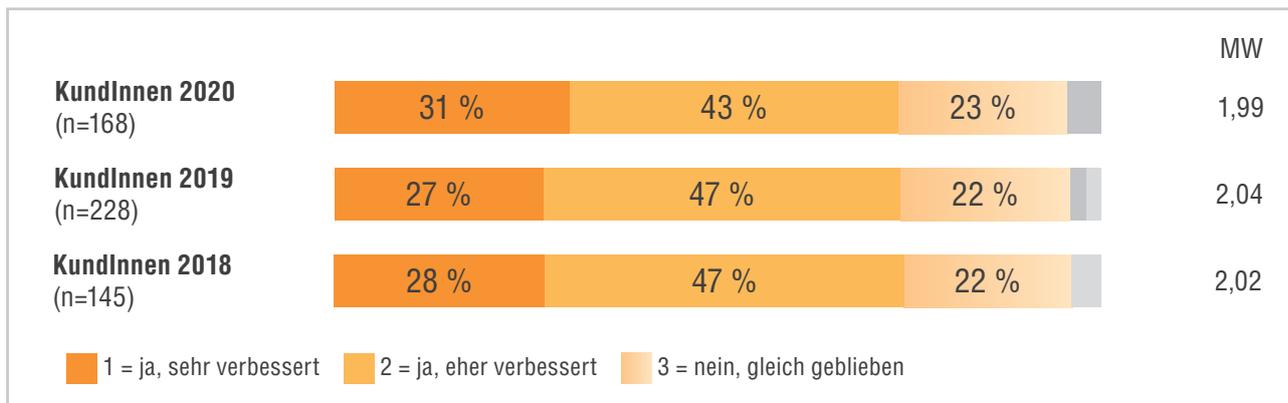


## Lebensqualität

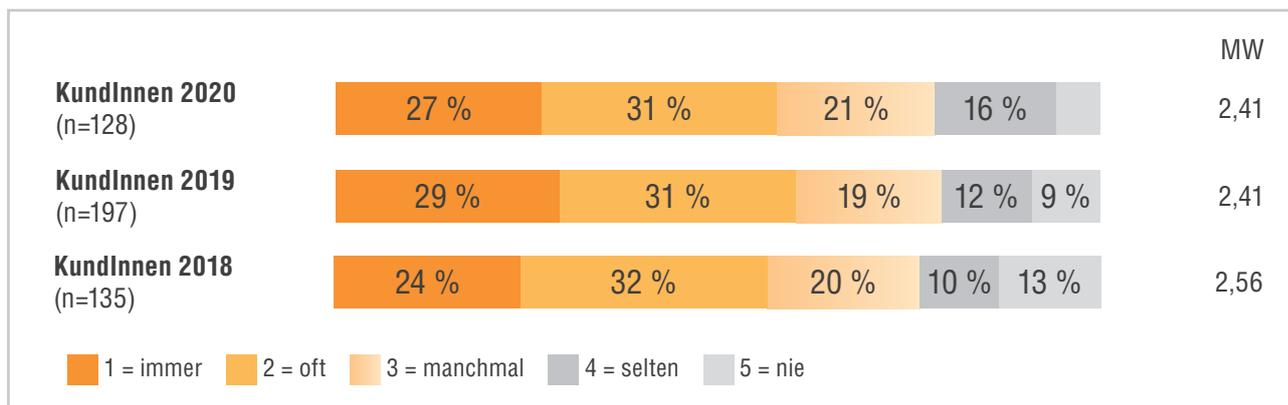
### Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



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

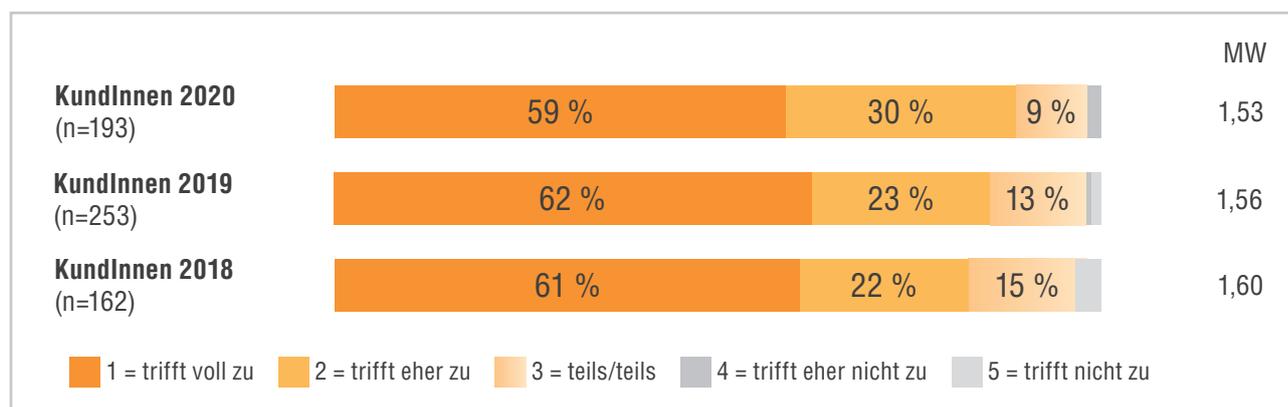


## Hatten Sie hier die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

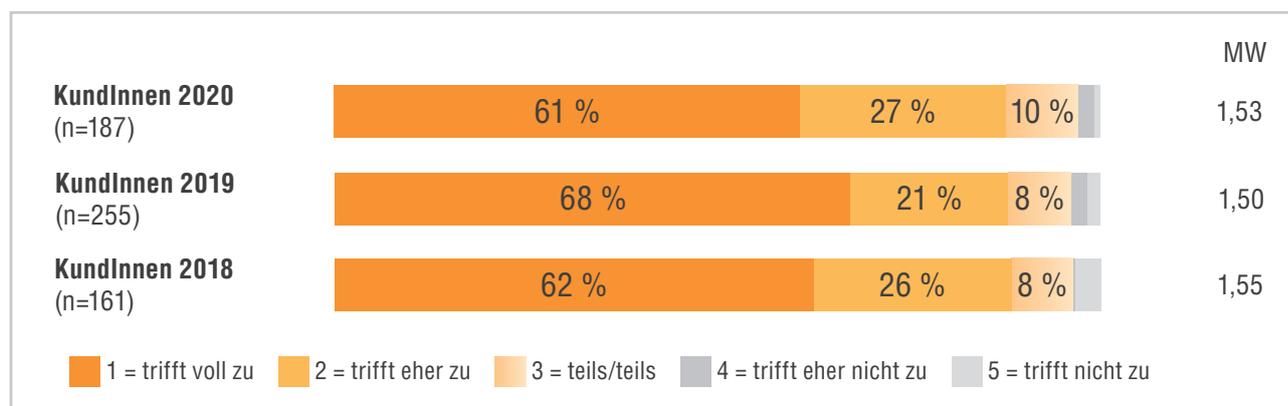


## Wirkung der Leistung

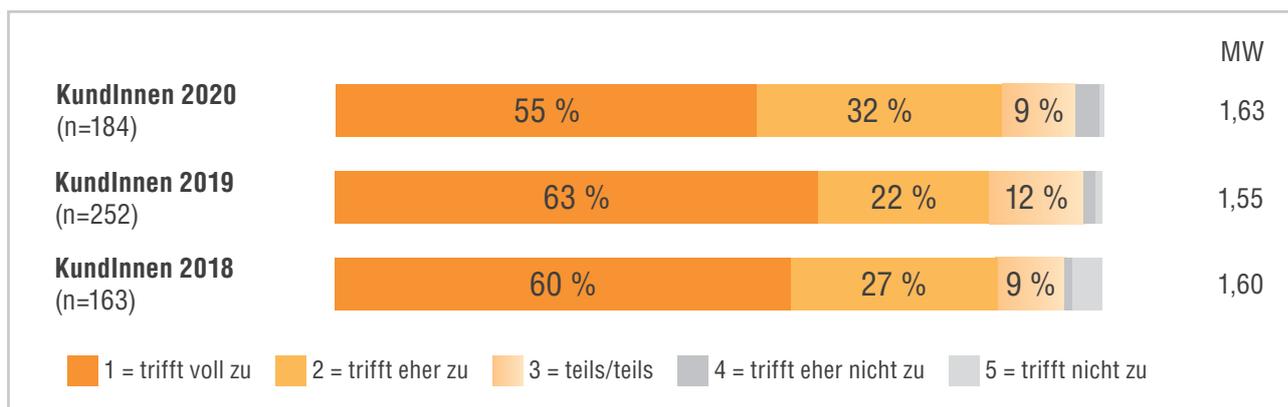
### Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



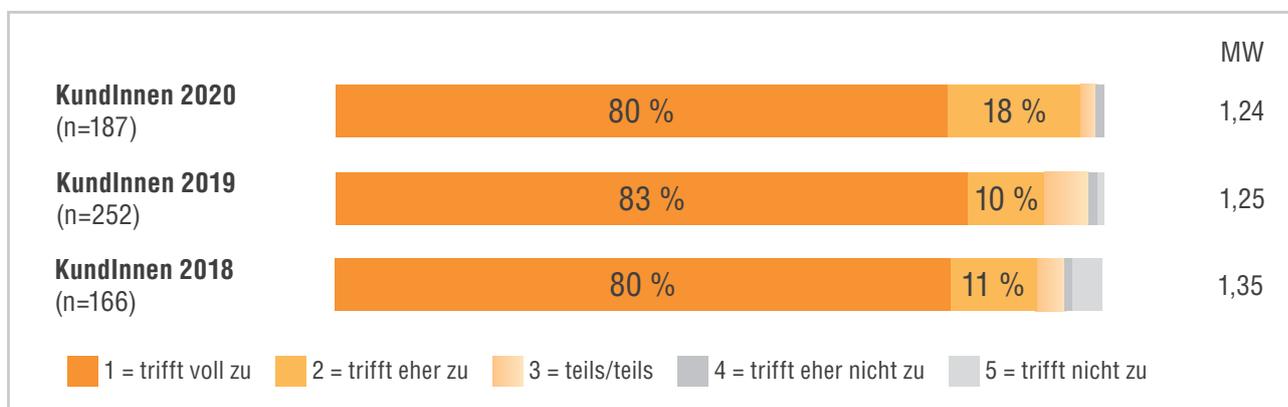
### Meine Selbstständigkeit hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



## Durch die Kurzzeitpflege/Remobilisation geht es mir gesundheitlich besser.

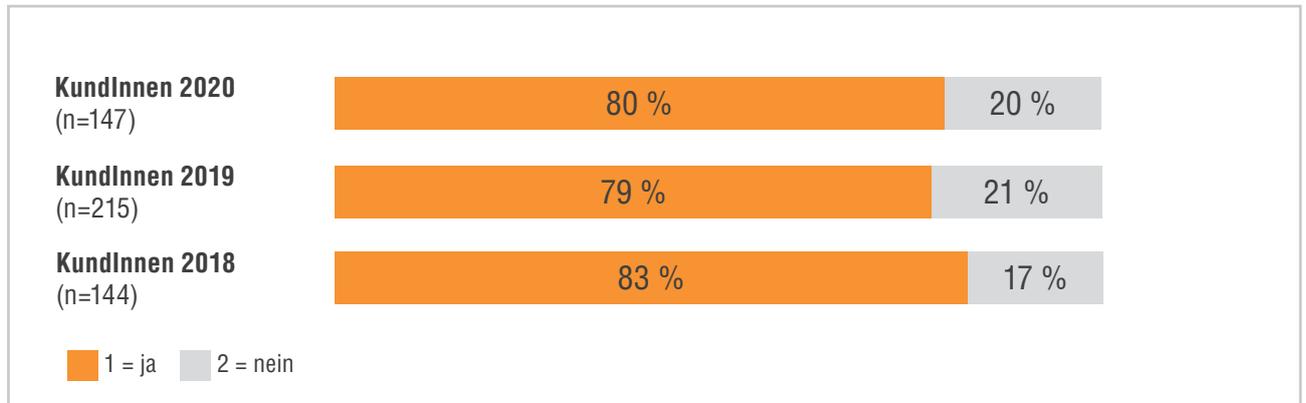


## Alles in allem war es eine sehr gute Entscheidung, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.

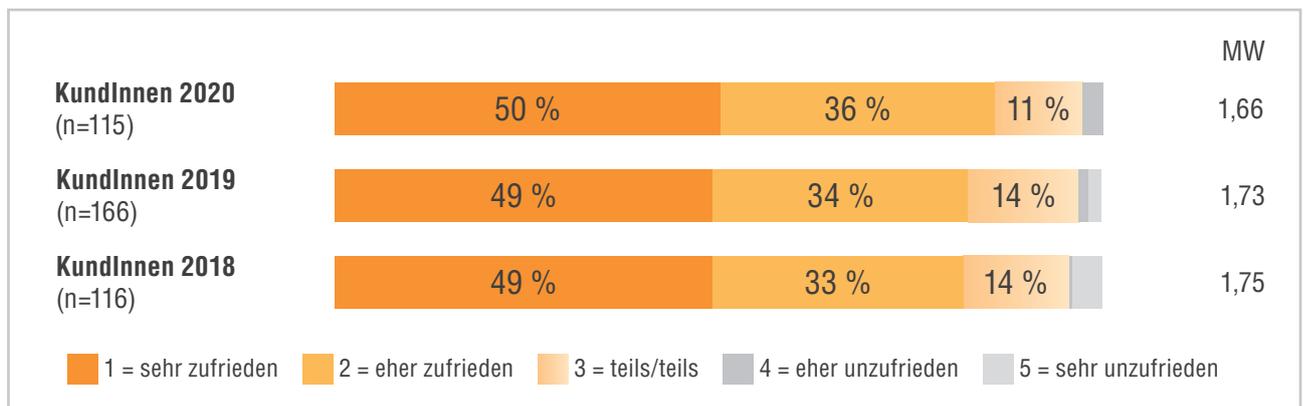


# Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

## Kennen Sie den Fonds Soziales Wien?



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



## Stimmen unserer KundInnen

*„Alles! Es war wie in einem 5-Sterne-Hotel. Das Personal ist toll und ich war sehr zufrieden.“*

*„Das sehr gute Verständnis für uns Patienten, die sehr gute Betreuung, Worte und Taten, die mir sehr gut für meine Zukunft helfen. Einfach alles, was mir hilft positiv zu denken!“*

*„Dass alle ein Team sind, zusammenarbeiten, Patienten bei jedem kleinen Erfolg loben, aufbauen, am Gang ein nettes Wort haben, wenn man sich gerade beim Gehen plagt.“*

*„Die gute und fachliche Behandlung und die menschliche Wärme.“*

*„Die TherapeutInnen sind sehr kompetent, respektvoll und schon fast liebevoll. Der Direktor ist cool.“*

*„So etwas hat es früher nicht gegeben! Es ist für die Allgemeinheit eine sehr gute Sache, fast rund um die Uhr wird man hier sorgsam und liebevoll betreut! Zum Weiterempfehlen!“*

*„Personal war sehr nett & kompetent. Ich finde es toll, dass ich meine Ziele, so gut es ging, erreicht erreicht habe & wieder nach Hause zurückkann.“*

*„Man hat sich nicht nur medizinisch-therapeutisch, sondern auch sehr menschlich, psychisch bemüht.“*

*„Bei einigen hat sich Betriebsblindheit eingeschlichen – sollte gemeinsam besprochen werden, wenn möglich. Insgesamt hilft jeder und läuft den ganzen Tag für uns Patienten.“*

*„Eine Küche, die auf die Bedürfnisse der meist alten Menschen reagieren kann. Und einen ‚Koch‘, der wirklich vom Kochen was versteht.“*

*„Es ist so still, Fernseher und Radio in jedem Zimmer wären toll. Ich hätte gerne mehr Therapie gehabt.“*

*„Für mich alles in bester Ordnung. Man ist in diesem Haus bestens betreut, man wird wieder, wenn man viel mithilft, fit und glücklich.“*

## Daten zur KundInnenbefragung

### Stichprobenbeschreibung

Befragung	2020	2019
Erhebungszeitraum	Jänner bis Dezember 2020	Jänner bis Dezember 2019
Methode	Schriftliche Befragung	Schriftliche Befragung
Leistung	Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation	
Einrichtungen in Umfrage	6	5

KundInnen	2020	2019
Anzahl der verteilten Fragebögen	948	684
Rücklauf	199 (21 %)	270 (39 %)
Alter (Median)	81 Jahre	81 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 83 % männlich: 17 %	weiblich: 75 % männlich: 25 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstufen)	2,86	2,83
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,14	8,01

Leistungszahlen	2019	2019
Anzahl der KundInnen	Aktuelle Daten bei Veröffentlichung noch nicht verfügbar	830
Fördervolumen (in Mio. €)		12,8
Verrechnungstage		35.300