

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

**Kund:innenbefragung zur  
Zufriedenheit mit der  
Kurzzeitpflege/Remobilisation  
2022**

Durchgeführt von TQS Research & Consulting



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

# FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation 2022

Die Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation wurde im Juli 2018 gestartet und wird seither laufend fortgeführt. Als Erhebungsinstrument dient ein schriftlicher Fragebogen, den die Kund:innen kurz vor der Entlassung aus der Remobilisation erhalten.

Im Jahr 2022 nahmen insgesamt 248 Kund:innen an der Befragung teil. Die Befragung und die Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr 2022 sowie die Vorjahreswerte dargestellt.

## Kurzzeitpflege/Remobilisation

Die Remobilisation ist eine Form der Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot richtet sich an Menschen mit erhöhtem medizinisch-therapeutischem Betreuungsbedarf, die meist nach einem Krankenhausaufenthalt nicht sofort nach Hause entlassen werden können.

Die Leistung umfasst fachspezifische Pflege, erweiterte medizinische Betreuung sowie ein breites therapeutisches Angebot. Das Ziel ist die Wiedererreichung einer möglichst hohen Selbstständigkeit und die Rückkehr in die eigene Wohnung. Die Remobilisation ist auf maximal 92 Tage befristet.

Die Bedarfserhebung und Bewilligung der Leistung erfolgen durch das Case Management des FSW-Kund:innenservice.











### 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 Berichtswesen und Statistik in Kooperation mit der Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten.

Stand: November 2023

## Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

	<b>85 %</b>	sind mit dem Aufenthalt in der <b>Kurzzeitpflege/Remobilisation</b> zufrieden. (2021: 94 %, 2020: 92 %)
	<b>89 %</b>	sind mit den <b>Pflege- und Betreuungspersonen</b> , den <b>Therapeut:innen</b> und den <b>Ärzt:innen</b> zufrieden. (2021: 98 %, 2020: 95 %)
	<b>89 %</b>	sind mit der <b>Ausstattung</b> der Einrichtungen zufrieden. (2021: 92 %, 2020: 92 %)
	<b>92 %</b>	sind mit den <b>Therapien</b> zufrieden. (2021: 98 %, 2020: 96 %)
	<b>66 %</b>	sind mit dem <b>Essen</b> zufrieden. (2021: 69 %, 2020: 59 %)
	<b>81 %</b>	berichten, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert bzw. stabilisiert hat. (2021: 85 %, 2020: 89 %)
	<b>83%</b>	berichten, dass sich ihre <b>Selbstständigkeit</b> durch die Remobilisation verbessert hat. (2021: 89 %, 2020: 88 %)
	<b>74 %</b>	beurteilen ihre <b>Lebensqualität</b> als gut bis sehr gut. (2021: 75 %, 2020: 73 %)
	<b>93 %</b>	halten <b>Wien</b> für eine lebenswerte Stadt. (2021: 96 %, 2020: 94 %)
	<b>84 %</b>	sind mit dem <b>Fonds Soziales Wien</b> zufrieden. (2021: 88 %, 2020: 86 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2022 mit 248 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innenbefragungen 2021 mit 300 Antworten sowie 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. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

## Die wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Befragung

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Befragung 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.

- 1.** Die Ergebnisse der aktuellen Befragung liegen auf einem stabil hohen Niveau, im Vergleich zu den Vorjahren 2021 und 2020 lässt sich aber eine leicht rückläufige Tendenz feststellen. 23 % der Kund:innen haben einen Fragebogen ausgefüllt. Damit liegt der Wert zwar unter jenem von 2021, aber über jenem aus 2020.
- 2.** Die Zufriedenheit mit dem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation ist im Vergleich zum Vorjahr signifikant auf 85 % gesunken (2021: 94 %), liegt aber dennoch auf einem hohen Niveau. Der Rückgang ist auf ein Phänomen zurückzuführen, das viele gesundheitsbezogene Branchen betrifft. Die Dankbarkeit der Menschen gegenüber diesen Dienstleistungen flachte nach Abklingen der Pandemie wieder ab und liegt nun erneut auf dem Niveau von vor der Pandemie (2019: 89 %).
- 3.** Die Aufenthalte in der Kurzzeitpflege/Remobilisation zeigen Wirkung: 81 % berichten, dass sich währenddessen ihr Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert hat, während 83 % eine Verbesserung der Selbstständigkeit beobachten konnten. 84 % konnten eine Verbesserung der eigenen Gesundheit feststellen.
- 4.** Besonders zufrieden sind die Kund:innen mit dem Therapieangebot (92 %). Auch hier lässt sich aber ein Rückgang im Vergleich zu den Vorjahren erkennen (2021: 98 %, 2020: 96 %).
- 5.** Die Lebensqualität wird von einem Großteil der Befragten als gut bis sehr gut bewertet (74 %). 72 % konnten sogar eine Verbesserung der Lebensqualität während ihres Aufenthalts feststellen. Diese Werte sind im Vergleich zu den Vorjahren auf einem stabilen Niveau geblieben.

- 6.** Eher kritisch sind die Kund:innen hinsichtlich des Essens: 66 % geben hier an, zufrieden zu sein. Am zufriedensten sind die Befragten dabei mit den Portionsgrößen (83 %), während sie den Geschmack am kritischsten bewerten (58 %). Auch in den Vorjahren standen die Kund:innen dem Essensangebot kritisch gegenüber.
- 7.** Des Weiteren bewerten die Kund:innen auch die Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten ähnlich kritisch wie in den Vorjahren (62 %). Allerdings lässt sich dennoch ein leichter Anstieg feststellen (2021: 58 %).
- 8.** Wien ist für die Kund:innen weiterhin eine lebenswerte Stadt (93 %). Dieser Wert liegt damit auch wie in den vergangenen Jahren auf einem Top-Niveau.
- 9.** Mit dem Fonds Soziales Wien ist die Mehrheit der Befragten weiterhin zufrieden (84 %). Allerdings ist auch hier im Vergleich zum Vorjahr wieder ein leichter Rückgang zu erkennen (88 %).
- 10.** Spitzenwerte kann auch dieses Jahr wieder das Personal mit 89 % Zufriedenheit erreichen. Im Jahresvergleich ist hier allerdings auch zugleich der größte Rückgang der Zufriedenheit der Kund:innen zu verzeichnen (2021: 98 %). Besonders die Therapeut:innen müssen dabei hervorgehoben werden: die Kund:innen berichten, dass die Therapeut:innen stets freundlich sind (97 %), auf persönliche Bedürfnisse eingehen (96 %), Fragen verständlich beantworten (98 %) und ausreichend (92 %) sowie oft genug betreuen (89 %).

## Stärken und Verbesserungspotenziale

Sehr zufrieden sind die befragten Kund:innen mit den Therapien. Mit 92 % konnte, wie bereits in den Vorjahren, ein Spitzenwert erreicht werden.

Insgesamt zeigen sich die Befragten mit dem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation sowie mit den Vorbereitungen für die Entlassung zufrieden. Ein Grund dafür liegt unter anderem auch beim Personal, welches von den Kund:innen weiterhin sehr positiv bewertet wird.

Besonders die Pflege- und Betreuungspersonen sowie die Therapeut:innen werden aufgrund ihrer Freundlichkeit, ihrer Rücksichtnahme auf persönliche Bedürfnisse und ihrer Fähigkeit, Fragen verständlich zu beantworten, sehr positiv bewertet. Auch den Ärzt:innen wird ein hohes Maß an Freundlichkeit attestiert, allerdings wird hier die Häufigkeit der Betreuung sowie die aufgewandte Zeit von den Kund:innen eher kritisch betrachtet.

Verbesserungspotenzial findet sich wie bereits in den Vorjahren beim Essen. Besonders der Geschmack, die Temperatur und die Abwechslung werden von den Kund:innen weiterhin kritisch bewertet. Auch die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten ist für einige Befragte weniger bis gar nicht vorhanden.

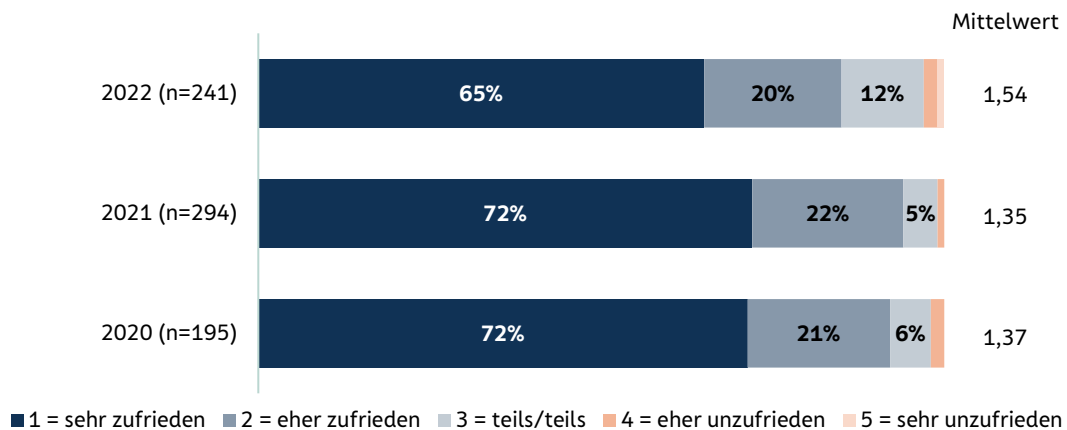
	Stärken	Verbesserungspotenziale
<b>Kurzzeitpflege/ Remobilisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Therapien</li> <li>• Aufenthalt und Vorbereitungen für die Entlassung</li> <li>• Personal insgesamt</li> <li>• Ausstattung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essen insgesamt:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschmack</li> <li>- Temperatur</li> <li>- Abwechslung</li> </ul> </li> <li>• Angebot für sinnvolle Beschäftigung zwischen den Therapien</li> </ul>
<b>Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pflege und Betreuungspersonen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freundlichkeit</li> <li>- Verständliche Beantwortung von Fragen</li> <li>- Eingehen auf persönliche Bedürfnisse</li> </ul> </li> <li>• Ärzt:innen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freundlichkeit</li> </ul> </li> <li>• Therapeut:innen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freundlichkeit</li> <li>- Eingehen auf persönliche Bedürfnisse</li> <li>- Verständliche Beantwortung von Fragen</li> <li>- Aufgewandte Zeit</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ärzt:innen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgewandte Zeit</li> <li>- Häufigkeit der Betreuung</li> </ul> </li> </ul>

# Ergebnisse der Befragung

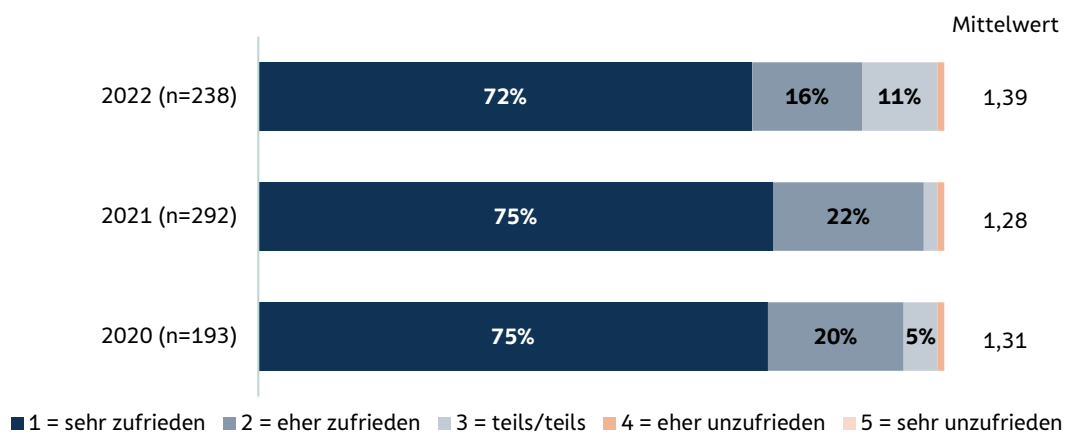
Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 248 Fragebögen des Jahres 2022 mit den Ergebnissen der Erhebungen 2021 (300 Fragebögen) und 2020 (199 Fragebögen) verglichen. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

## Zufriedenheit mit der Leistung

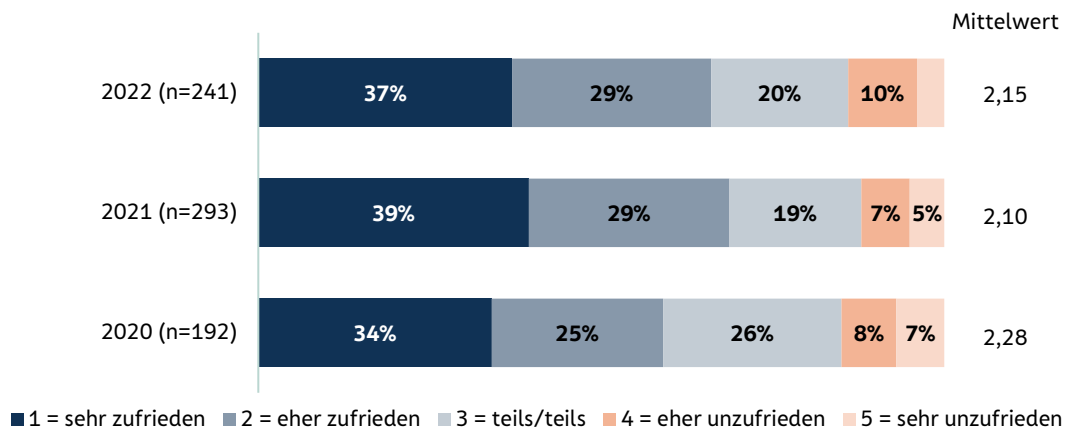
**Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/Remobilisation?**



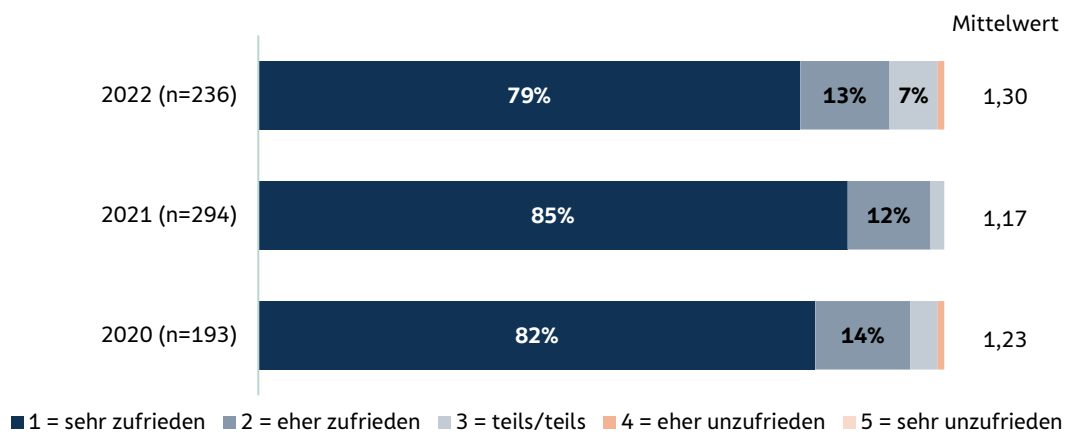
**Wie zufrieden sind Sie mit den Pflege- und Betreuungskräften insgesamt (Pflege- und Betreuungspersonen, Ärzt:innen und Therapeut:innen)?**



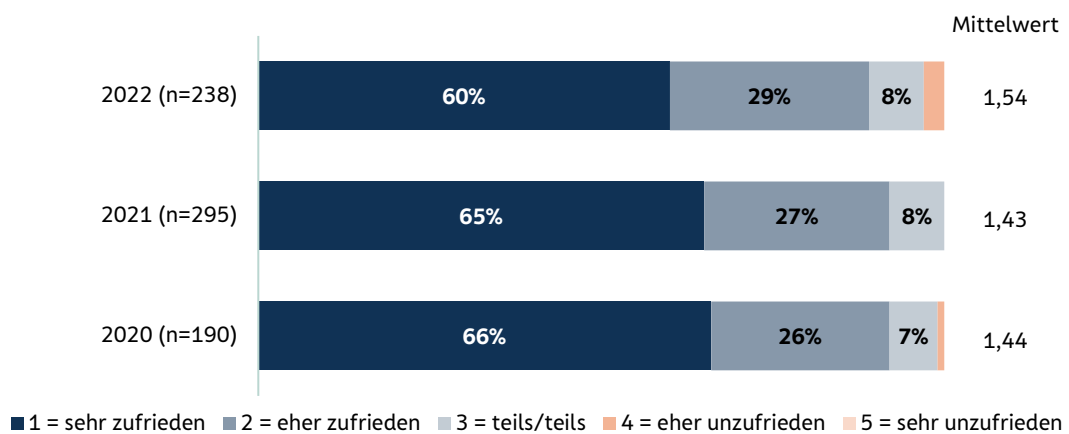
### Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?



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

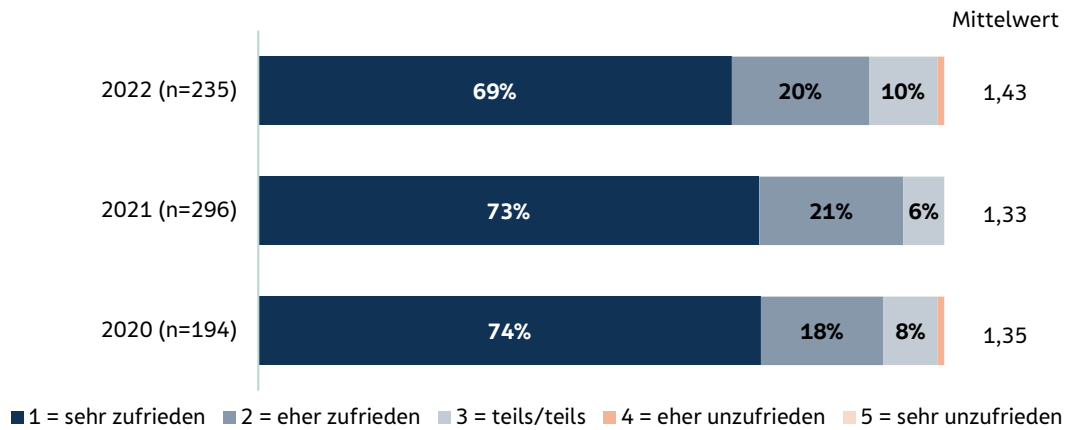


### Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung (z. B. Zimmer, Gemeinschaftsräume etc.)?

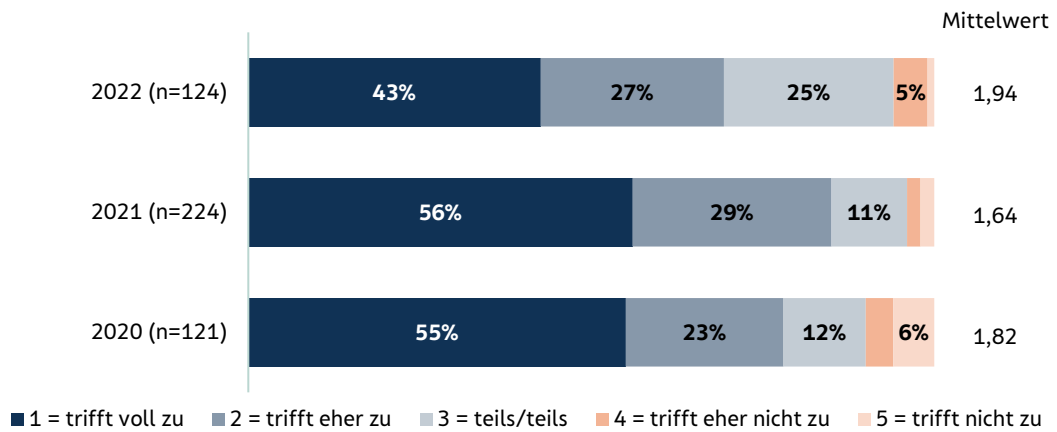




## Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?

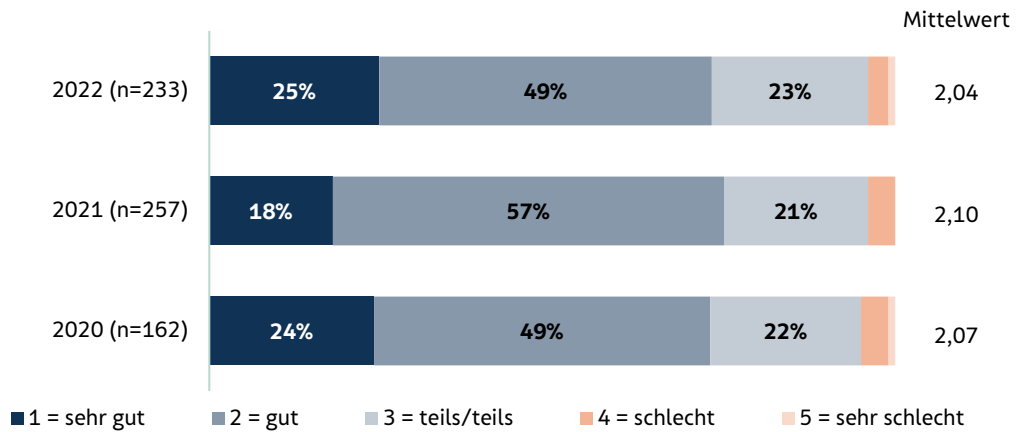


## Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

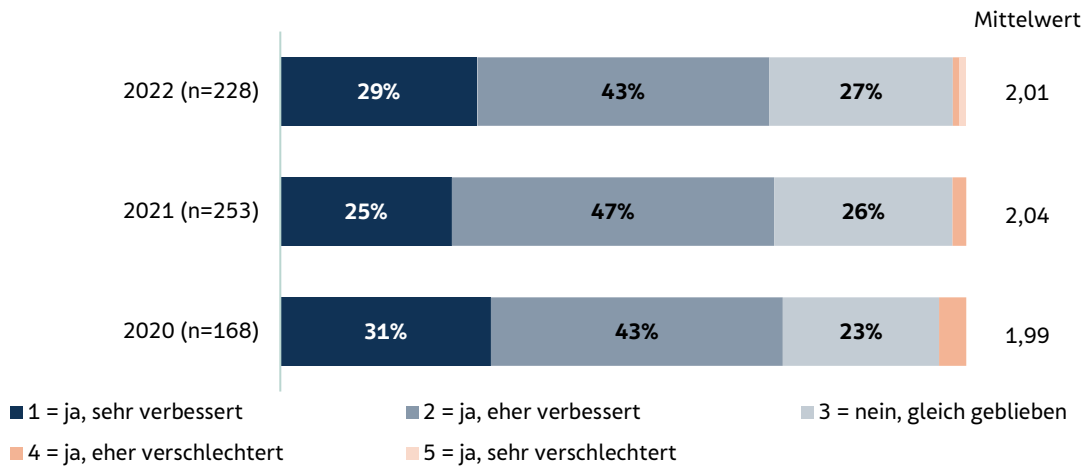


# Lebensqualität

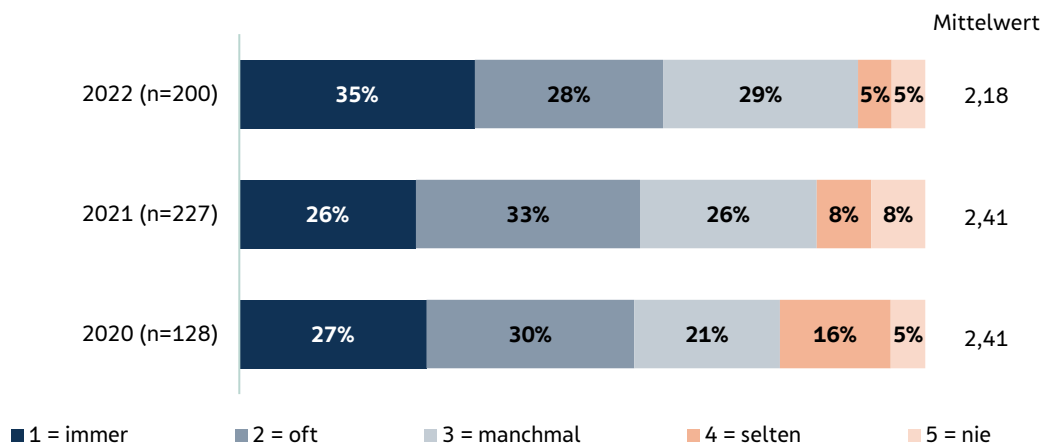
## Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



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

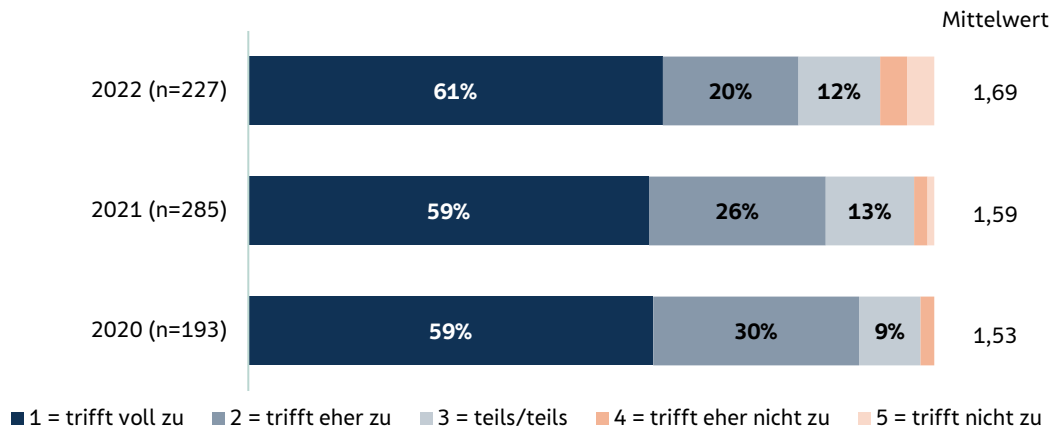


## Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

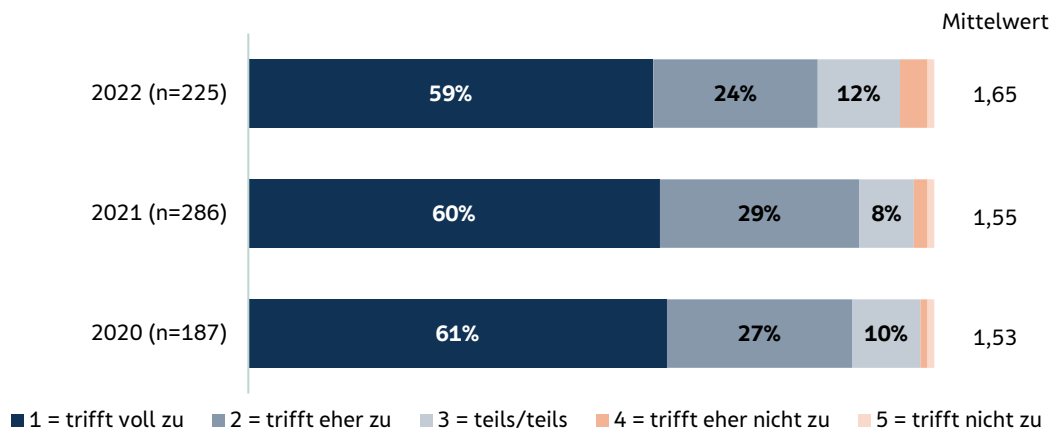


## Wirkung der Leistung

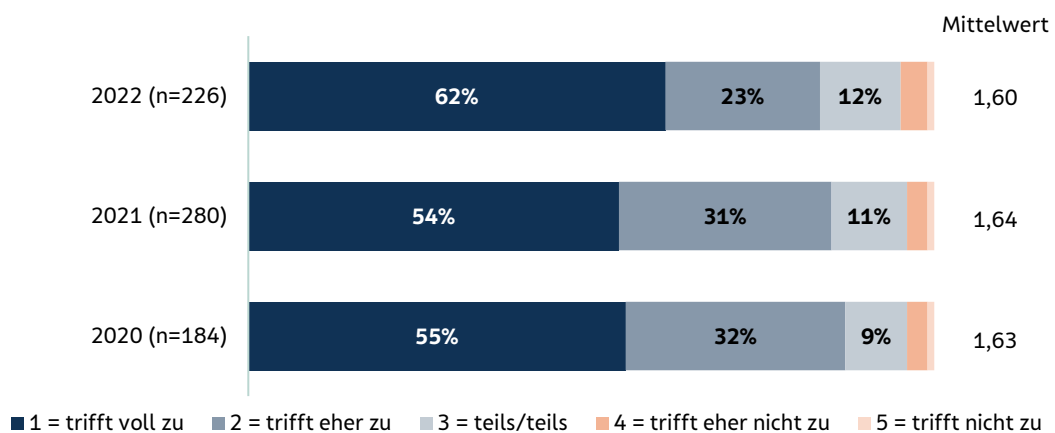
### Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



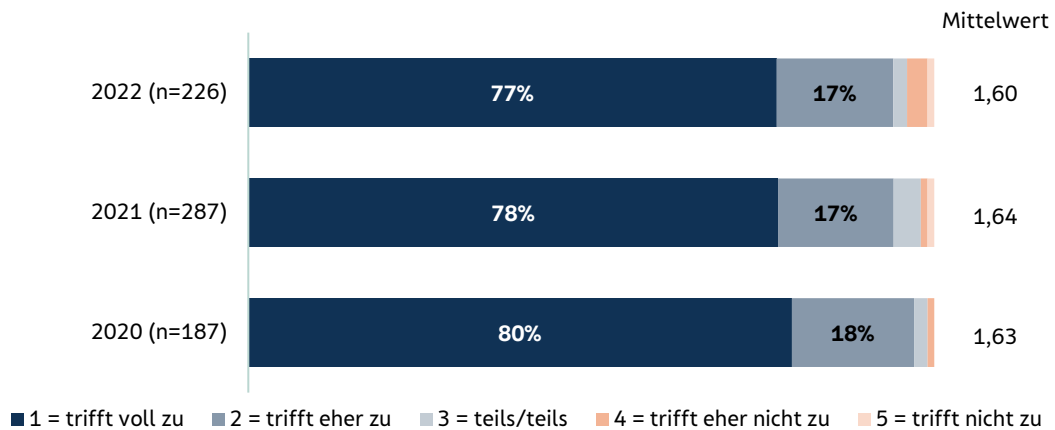
### Meine Selbstständigkeit (Mobilität) hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



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

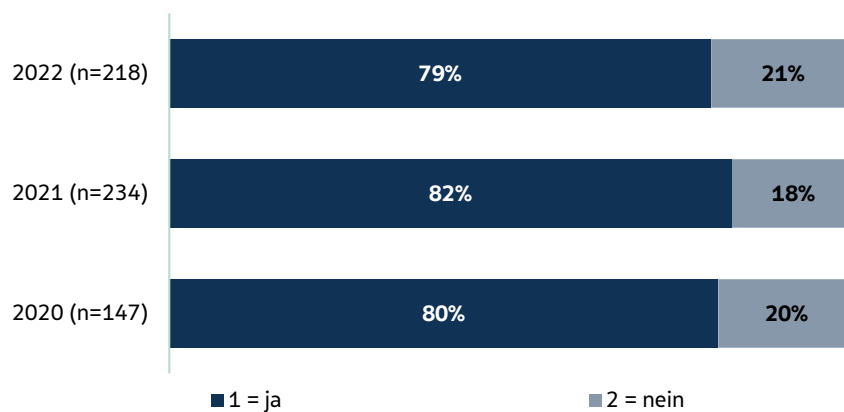


**Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.**

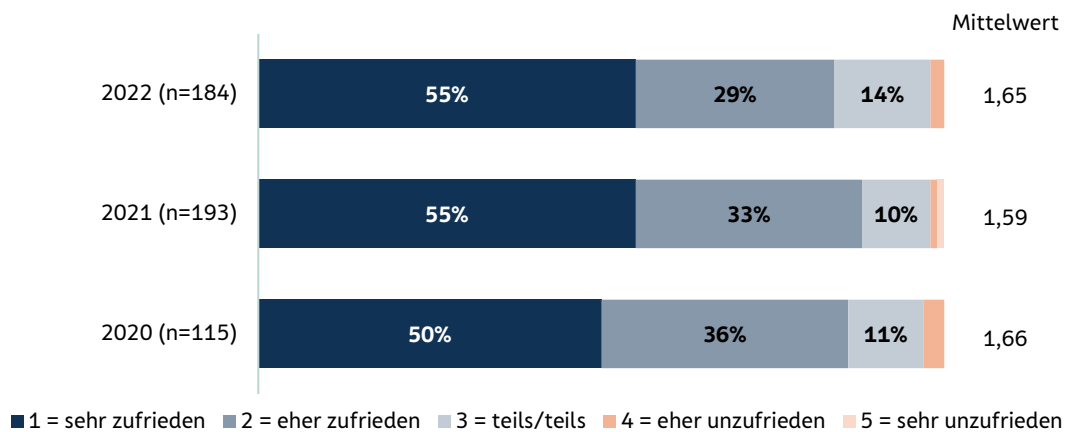


**Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien**

**Kennen Sie den Fonds Soziales Wien (FSW)?**



**Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien (FSW)?**



## Stimmen unserer Kund:innen

*„Das ganze Personal, freundlich, sehr zuvorkommend, hilfreich und bemüht sich sehr.“*

*„Das Haus hat eine Seele; jede:r gibt das Beste und erfüllt seinen/ihren Dienst mit Liebe, Kompetenz und Hilfsbereitschaft.“*

*„Das nette Personal, vom Arzt bis zum Küchenpersonal, freundlich, kompetent, gleich reagierend auch auf Wünsche.“*

*„Die nette und höfliche Betreuung durch das gesamte Personal (Schwestern, Therapeuten und Hilfspersonal).“*

*„Die Therapeut:innen sind besonders nett und kompetent.“*

*„Die Umsicht und Fürsorge der Therapeut:innen und auch von einigen Betreuer:innen, die mich liebevoll umsorgt haben.“*

*„Ist sehr familiär; alle sind sehr bemüht – begonnen vom Arzt, dem Pflorgeteam, Physiotherapeut:innen und auch dem restlichen Personal.“*

*„Ruhe und Aussicht auf wunderschönen Garten, Hollywoodschaukel; Angebot an Unterhaltung und das Café, liebevolle Deko im Garten.“*

## Wünsche unserer Kund:innen

*„Die ärztliche Betreuung sollte verbessert werden. Demenzkranke Menschen sollten eigenes Zimmer haben.“*

*„Es sollten mehr Therapien stattfinden.“*

*„Mehr Einbindung der Patienten in den Alltag, Besuchszeiten, Öffnungszeiten und Angebot des Cafés.“*

## Daten zur Befragung

Befragung	2022	2021	2020
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf
Einrichtungen	6	6	6
Befragungszeitraum	Jänner bis Dezember 2022	Jänner bis Dezember 2021	Jänner bis Dezember 2020
Art der Auswertung	Quantitative Auswertungen und statistische Analysen Aufbereitung in Tabellen und Grafiken Vergleich der Erhebungen 2022, 2021 und 2020		
	2022	2021	2020
Ausgesandte Fragebögen	1.100	786	948
Rücklauf	248 (23 %)	300 (38 %)	199 (21 %)
Alter (Median)	82 Jahre	81 Jahre	81 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 83 % männlich: 17 %
Verteilung der Pflegegeldstufen	Stufe 0–2: 41 % Stufe 3–4: 50 % Stufe 5–7: 9 %	Stufe 0–2: 47 % Stufe 3–4: 46 % Stufe 5–7: 8 %	Stufe 0–2: 47 % Stufe 3–4: 43 % Stufe 5–7: 10 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstufen)	2,97	2,85	2,86
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,10	8,56	8,14