

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

**Kund:innenbefragung zur
Zufriedenheit mit der
Kurzzeitpflege/Remobilisation
2023**

Durchgeführt von TQS Research & Consulting



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation 2023

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 2023 nahmen insgesamt 252 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 2023 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: Mai 2024

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

	93 %	sind mit dem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation zufrieden. (2022: 85 %, 2021: 94 %)
	94 %	sind mit den Pflege- und Betreuungspersonen , den Therapeut:innen und den Ärzt:innen zufrieden. (2022: 89 %, 2021: 98 %)
	88 %	sind mit der Ausstattung der Einrichtungen zufrieden. (2022: 89 %, 2021: 92 %)
	97 %	sind mit den Therapien zufrieden. (2022: 92 %, 2021: 98 %)
	75 %	sind mit dem Essen zufrieden. (2022: 66 %, 2021: 69 %)
	88 %	berichten, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert bzw. stabilisiert hat. (2022: 81 %, 2021: 85 %)
	91%	berichten, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat. (2022: 83 %, 2021: 89 %)
	78 %	beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2022: 74 %, 2021: 75 %)
	93 %	halten Wien für eine lebenswerte Stadt. (2022: 93 %, 2021: 96 %)
	86 %	sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2022: 84 %, 2021: 88 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2023 mit 252 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innenbefragungen 2022 mit 248 Antworten sowie 2021 mit 300 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 bestätigt werden.

- 1.** Der Rücklauf kann als positiv eingeordnet werden. 30 % der Kund:innen haben einen Fragebogen ausgefüllt. Damit liegt der Wert zwar weiter unter jenem von 2021, aber über jenem aus 2022.
- 2.** 88 % zeigen sich zufrieden mit der Ausstattung der jeweiligen Einrichtungen. 93 % sind insgesamt zufrieden mit ihrem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation und auch die Vorbereitungen für die Entlassung sind für die Mehrheit zufriedenstellend (95 %).
- 3.** Die Zufriedenheit mit dem Essen konnte im vergangenen Jahr deutlich gesteigert werden, bleibt aber wie bereits in den Vorjahren ein kritisch betrachtetes Thema. Während 2022 noch 66 % mit dem Essen insgesamt zufrieden waren, liegt der Anteil 2023 bei 75 %. Besonders die Portionsgrößen (90 %) und die Abwechslung (80 %) können überzeugen. Etwas Verbesserungspotenzial herrscht weiterhin beim Geschmack (68 %) und bei der Temperatur (75 %).
- 4.** Das Personal wird auch 2023 besonders gut bewertet: Die Pflege und Betreuungspersonen gelten als freundlich (93 %), rücksichtsvoll in Bezug auf die individuellen Bedürfnisse (92 %) und verständlich in der Beantwortung von Fragen (94 %). Zudem nehmen sie sich ausreichend Zeit für die Betreuung (86 %). Besonders gelobt werden die Therapeut:innen: Beinahe alle Befragten beschreiben diese als freundlich (99 %), verständlich bei der Beantwortung von Fragen und rücksichtsvoll hinsichtlich der individuellen Bedürfnisse (je 97 %).
- 5.** Ebenso sehr gut bewertet werden die Ärzt:innen: Diese gelten ebenfalls als freundlich (90 %), gehen auf persönliche Bedürfnisse ein (83 %) und beantworten Fragen verständlich (86 %). Jedoch könnten der zeitliche Betreuungsumfang (77 %) und die Betreuungshäufigkeit (73 %) laut den Kund:innen besser sein.

- 6.** Folglich liegen auch die Zufriedenheitswerte mit den Pflege- und Betreuungskräften (94 %), der Pflege und Betreuung (94 %), mit den Therapien (97 %) und mit der ärztlichen Betreuung (85 %) auf einem sehr hohen Niveau.
- 7.** Die Zufriedenheit mit der Wirkung der Kurzzeitpflege/Remobilisation ist sehr hoch: 88 % der Kund:innen stellen im Zuge des Aufenthalts eine Verbesserung des Wohlbefindens, der Selbstständigkeit (91 %) und der Gesundheit (89 %) fest. Die überwiegende Mehrheit bestätigt daher, dass es eine gute Entscheidung war, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen (96 %).
- 8.** Die angebotenen Beschäftigungen bereiten den Kund:innen Freude (84 %) und sie sehen ihre Entscheidungsfreiheit als respektiert an (89 %).
- 9.** Nur bei rund 18 % gab es im Zuge des Aufenthalts Gründe für Kritik und Beschwerden. 73 % glauben, dass diese Kritik und Beschwerden von den Einrichtungen ernst genommen werden.
- 10.** Sehr zufrieden sind die Kund:innen auch mit dem Fonds Soziales Wien (86 %). Die monatliche Kostenbeitragsvorschreibung wird allerdings nur als durchschnittlich verständlich (65 %) und fair bzw. angemessen (67 %) bewertet.

Stärken und Verbesserungspotenziale

Generell ist zu betonen, dass die Fragen und Themen, die nachfolgend als Verbesserungspotenziale angeführt werden, grundsätzlich gut bewertet wurden. Vergleicht man die Werte mit den absoluten Top-Werten der Stärken, zeigen sich Themen mit Verbesserungspotenzial.

Überwiegend zufrieden zeigen sich die Kund:innen mit ihrem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation sowie mit den Vorbereitungen für die Entlassung. Die Pflege- und Betreuungspersonen sowie die Therapeut:innen werden zudem als besonders verständlich bei der Beantwortung von Fragen und rücksichtsvoll in Bezug auf die individuellen Bedürfnisse bewertet. Bei den Ärzt:innen erkennen die Kund:innen Verbesserungspotenzial bei der Häufigkeit der Betreuung und beim Umfang.

Bereits in den Vorjahren wurde das Essen von den Befragten eher kritischer bewertet. Verbesserungspotenzial gibt es vor allem in Bezug auf den Geschmack und die Temperatur. Dennoch konnte die Gesamtzufriedenheit mit dem Essen im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesteigert werden.

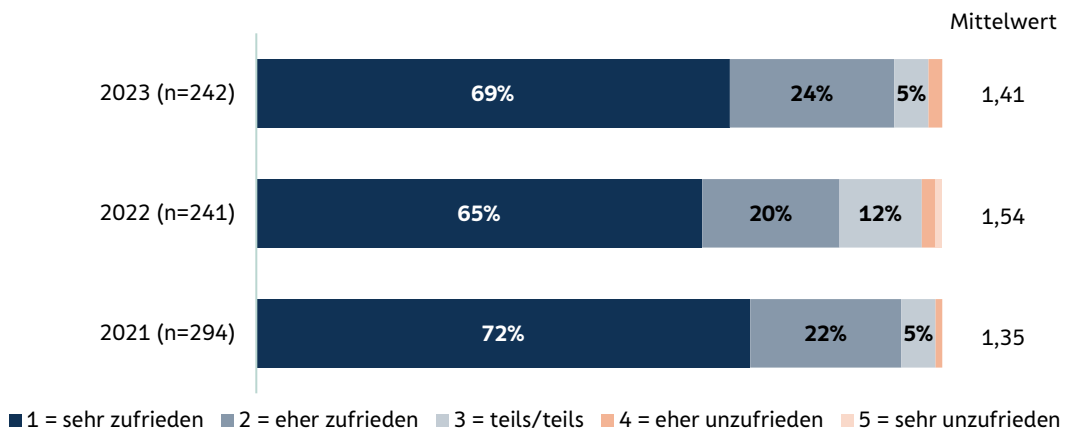
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Kurzzeitpflege/ Remobilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Aufenthalt und Vorbereitungen für die Entlassung • Pflege & Betreuung, Therapien und ärztliche Betreuung • Wirkung der Kurzzeitpflege/Remobilisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Essen insgesamt: <ul style="list-style-type: none"> - Geschmack - Temperatur
Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege und Betreuungspersonen: <ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit - Verständliche Beantwortung von Fragen - Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Ärzt:innen: <ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit • Therapeut:innen: <ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit - Eingehen auf persönliche Bedürfnisse - Verständliche Beantwortung von Fragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ärzt:innen <ul style="list-style-type: none"> - Zeitlicher Betreuungsumfang - Betreuungshäufigkeit

Ergebnisse der Befragung

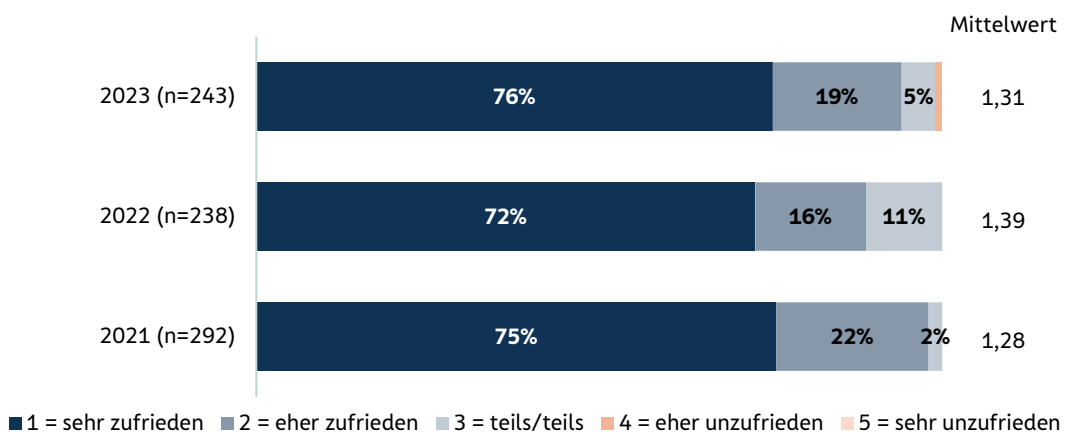
Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 252 Fragebögen des Jahres 2023 mit den Ergebnissen der Erhebungen 2022 (248 Fragebögen) und 2021 (300 Fragebögen) verglichen. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

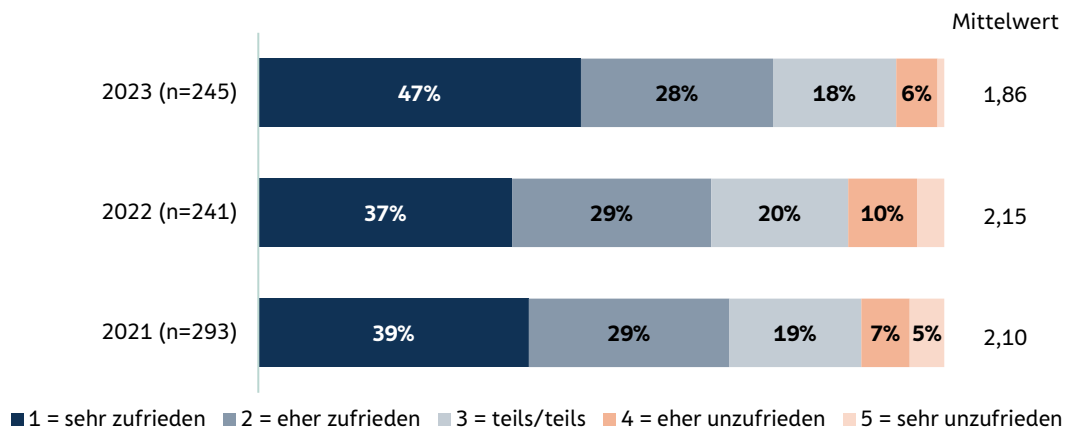
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/Remobilisation?



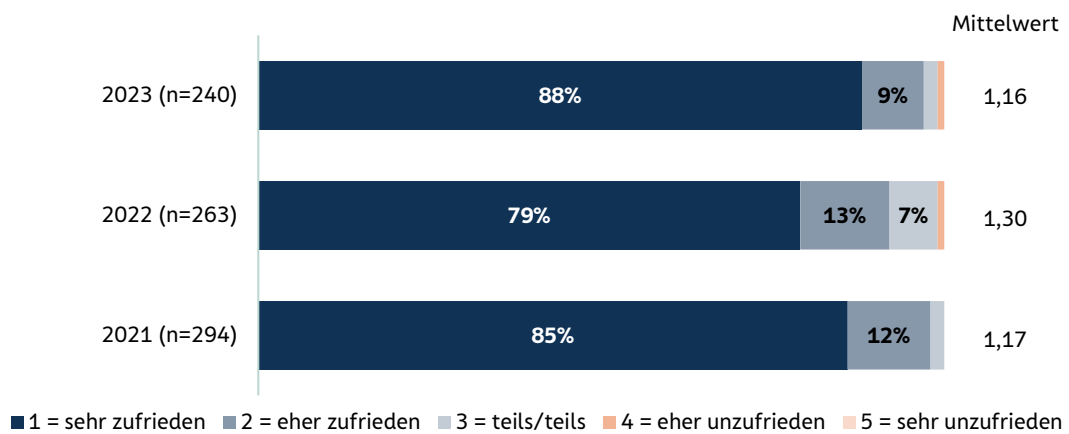
Wie zufrieden sind Sie mit den Pflege- und Betreuungskräften insgesamt (Pflege- und Betreuungspersonen, Ärzt:innen und Therapeut:innen)?



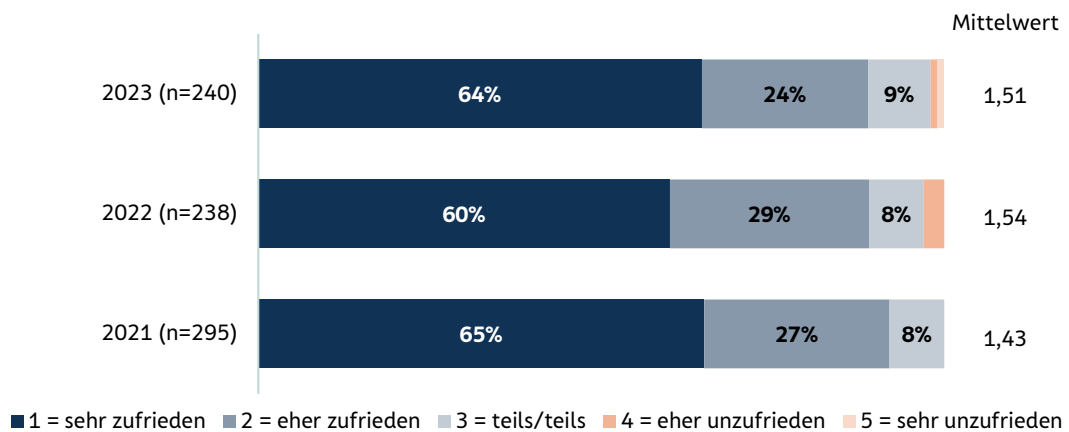
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?



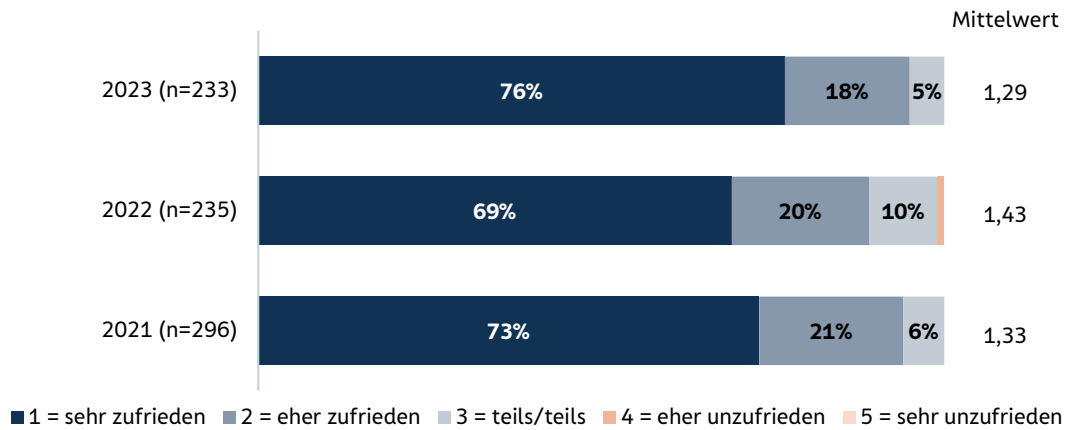
Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?



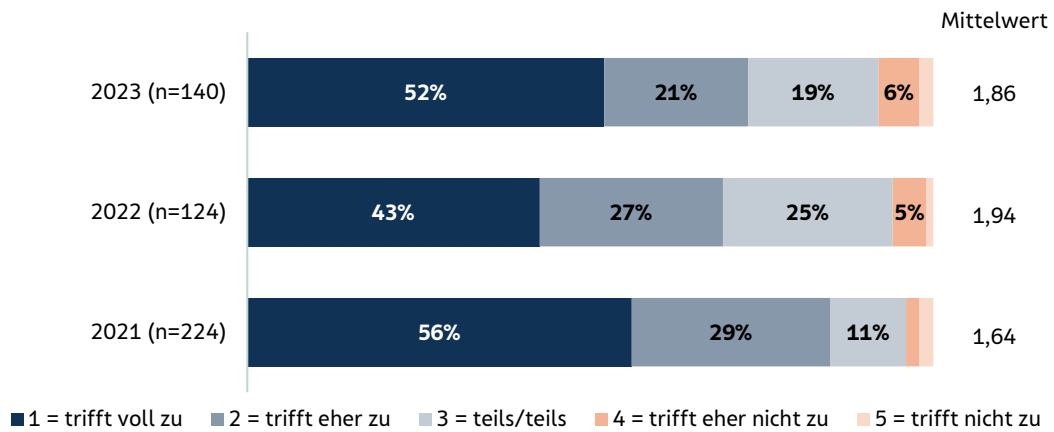
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung (z. B. Zimmer, Gemeinschaftsräume etc.)?



Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?

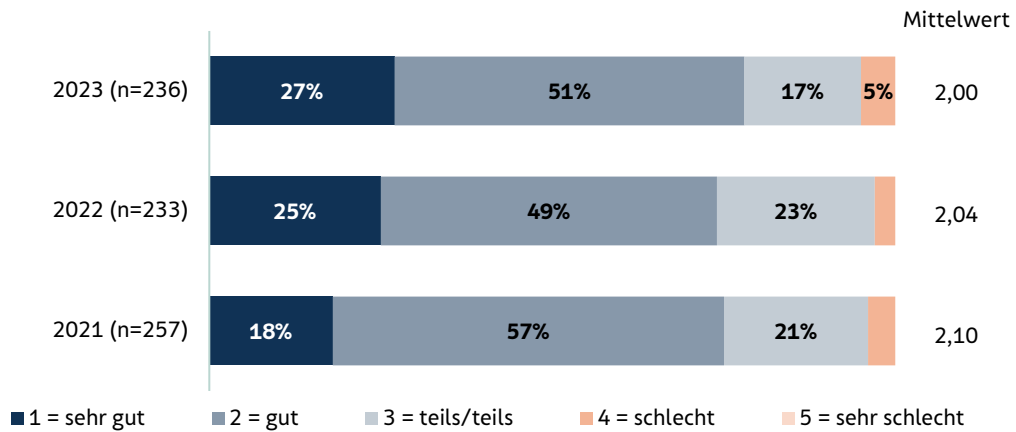


Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

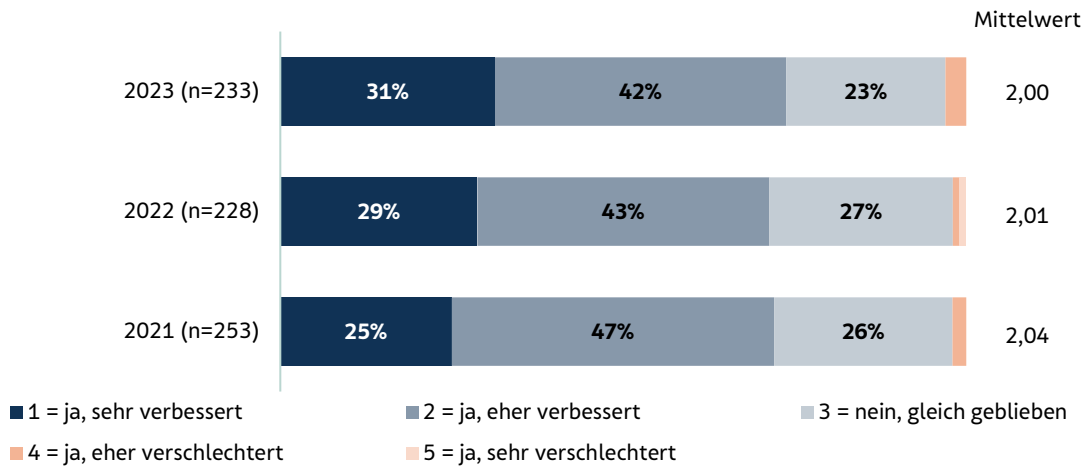


Lebensqualität

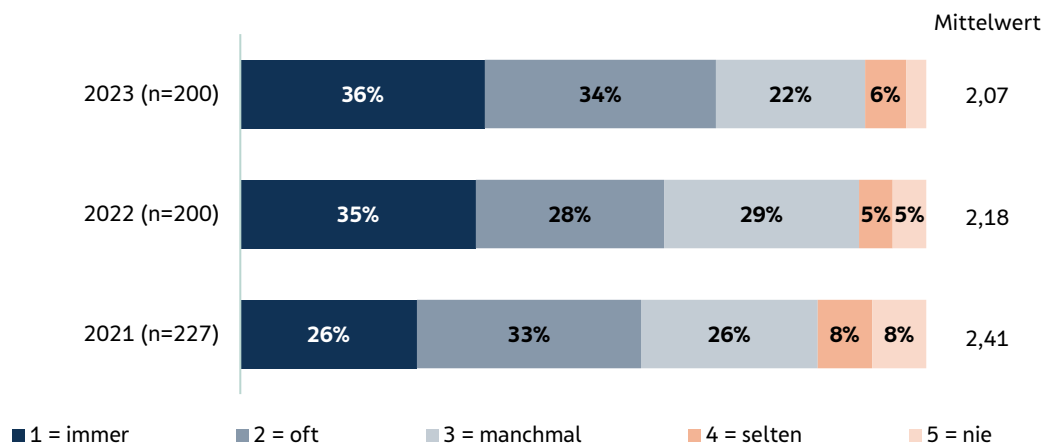
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Hat sich Ihre Lebensqualität geändert, seitdem Sie hier sind?

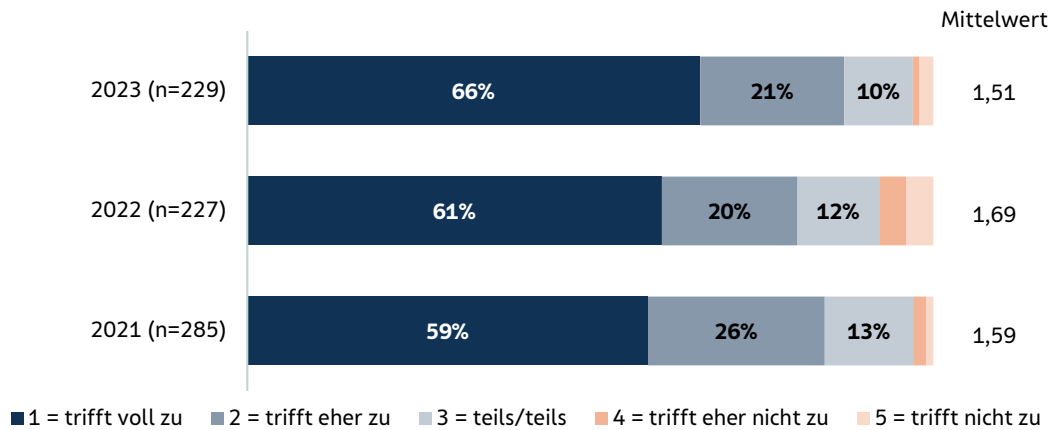


Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

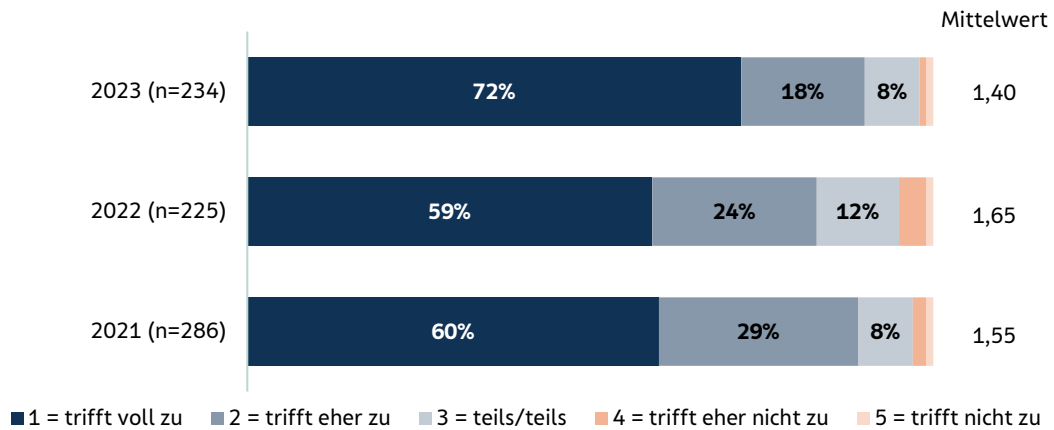


Wirkung der Leistung

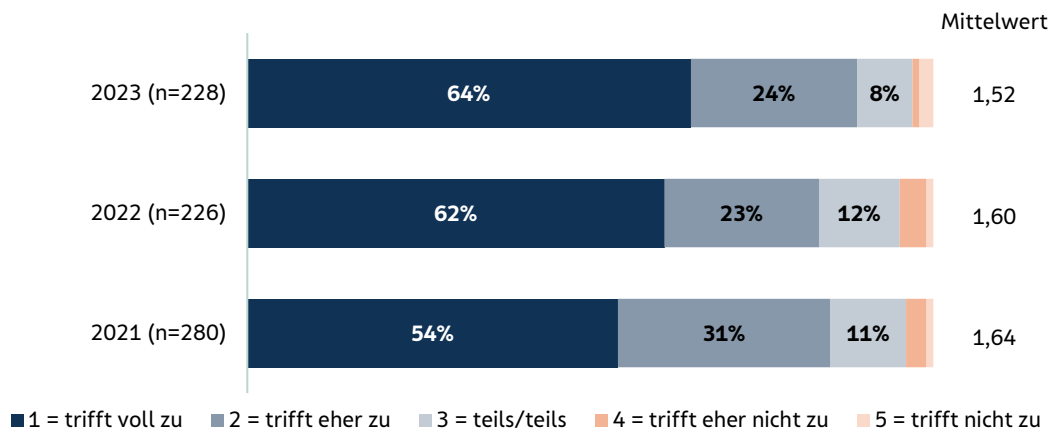
Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



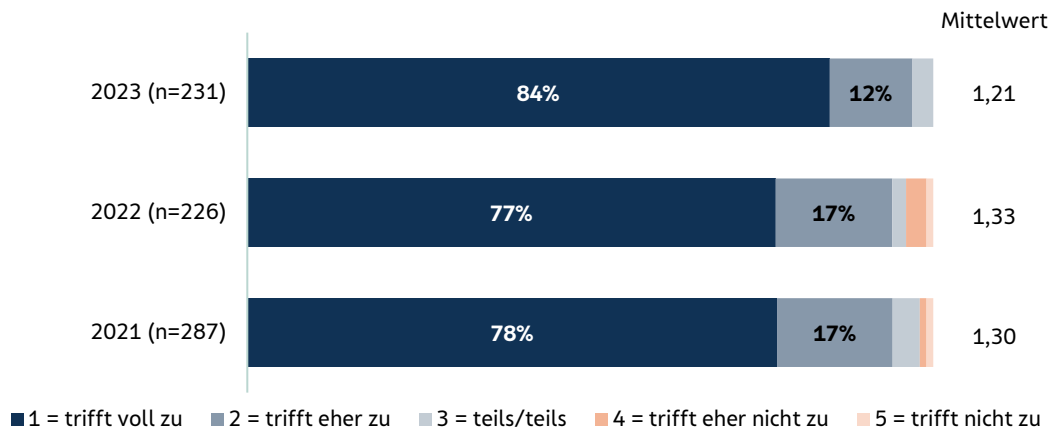
Meine Selbstständigkeit (Mobilität) hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



Durch die Kurzzeitpflege/Remobilisation geht es mir gesundheitlich besser.

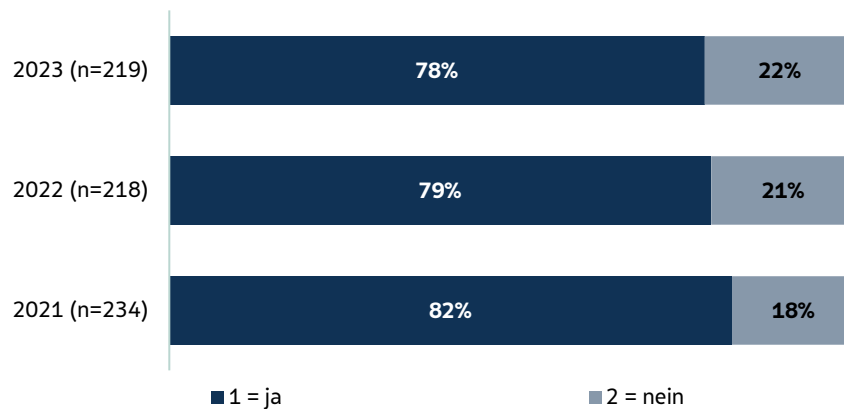


Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.

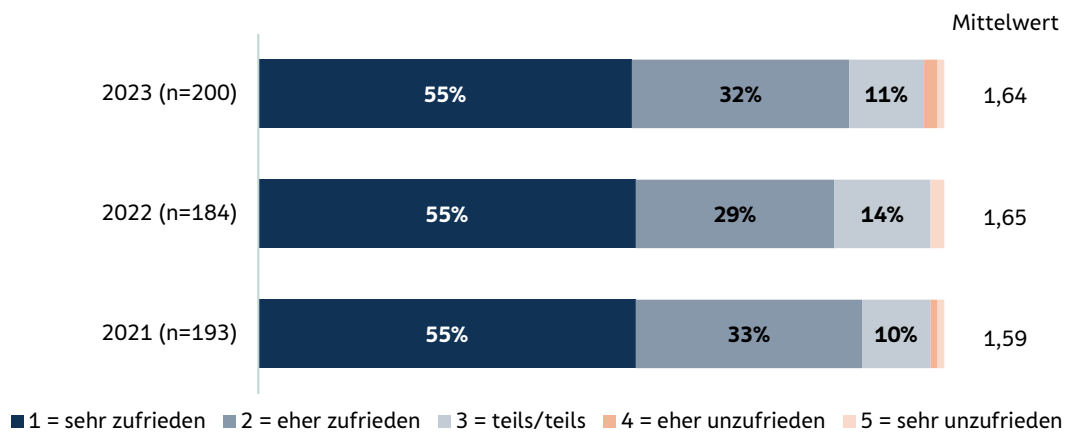


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Kennen Sie den Fonds Soziales Wien (FSW)?



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



Stimmen unserer Kund:innen

„Das Pflegepersonal ist sehr nett, aufmerksam und hilfsbereit. Auch die Therapeuten sind wunderbar und vor allem sehr kompetent.“

„Der Aufenthalt hier ist so angenehm. Das Personal immer nett und hilfsbereit! Ärzte und Therapie ist nur zu loben.“

„Die unglaubliche Freundlichkeit aller auf der Station, die Kompetenz und die regelmäßigen Briefings, die ausgezeichnete Kommunikation, die Hingabe, das Beste für den Patienten zu erreichen. Einen großen Dank an das gesamte Team!“

„Es ist alles besser! Alle sind sehr lieb und nett!“

„Es ist so ‚menschlich‘ in der Remob. Ich habe mich sehr wohlfühlt.“

„Von den Ärzten, Pflegern bis hin zum Reinigungspersonal waren alle sehr hilfreich, freundlich und kommunikativ. Dadurch war mein Aufenthalt sehr angenehm.“

„Zimmer, liebevolle Gestaltung (z. B. Bilder) am Gang und Gemeinschaftsräume, Ausstattung und Geräte für REMOB, das kompetente und freundliche Personal, die traditionelle Küche, das Unterhaltungsangebot, wo unsere Traditionen gelebt werden.“

Wünsche unserer Kund:innen

„Warmes Mittagessen wäre gut! Mehr Therapien!“

„Das Essen ist fast immer lauwarm. Vielleicht eine bessere Koordination zwischen Küche und Station.“

„Die Stationsärztin sollte sich mehr um die Patienten kümmern und nachfragen.“

„Mehr Abwechslung beim Essen, besonders Abendessen.“

Daten zur Befragung

Befragung	2023	2022	2021
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf
Einrichtungen	6	6	6
Befragungszeitraum	Jänner bis Dezember 2023	Jänner bis Dezember 2022	Jänner bis Dezember 2021
Art der Auswertung	Quantitative Auswertungen und statistische Analysen Aufbereitung in Tabellen und Grafiken Vergleich der Erhebungen 2023, 2022 und 2021		
	2023	2022	2021
Ausgesandte Fragebögen	850	850	786
Rücklauf	252 (30 %)	248 (29 %)	300 (38 %)
Alter (Median)	82 Jahre	82 Jahre	81 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 76 % männlich: 24 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %
Verteilung der Pflegegeldstufen	Stufe 0–2: 50 % Stufe 3–4: 40 % Stufe 5–7: 9 %	Stufe 0–2: 41 % Stufe 3–4: 50 % Stufe 5–7: 9 %	Stufe 0–2: 47 % Stufe 3–4: 46 % Stufe 5–7: 8 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstufen)	2,89	2,97	2,85
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,77	8,10	8,56