

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

**Kund:innenbefragung zur
Zufriedenheit mit der
Kurzzeitpflege/Remobilisation
2024**

Durchgeführt von TQS Research & Consulting



im Auftrag des Fonds Soziales Wien

FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation 2024

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 2024 nahmen insgesamt 262 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 2024 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.

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien,

Tel.: 05 05 379, E-Mail: kontakt@fsw.at

Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Leistungsfinanzen & Statistik. Grafische

Gestaltung: Stabsstelle Leistungsfinanzen & Statistik in Kooperation mit der Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten.

Stand: Mai 2025

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung

	89 %	sind mit dem Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation zufrieden. (2023: 93 %, 2022: 85 %)
	95 %	sind mit den Pflege- und Betreuungspersonen , den Therapeut:innen und den Ärzt:innen zufrieden. (2023: 94 %, 2022: 89 %)
	85 %	sind mit der Ausstattung der Einrichtungen zufrieden. (2023: 88 %, 2022: 89 %)
	94 %	sind mit den Therapien zufrieden. (2023: 97 %, 2022: 92 %)
	76 %	sind mit dem Essen zufrieden. (2023: 75 %, 2022: 66 %)
	88 %	berichten, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert bzw. stabilisiert hat. (2023: 88 %, 2022: 81 %)
	89 %	berichten, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat. (2023: 91 %, 2022: 83 %)
	78 %	beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2023: 78 %, 2022: 74 %)
	89 %	halten Wien für eine lebenswerte Stadt. (2023: 93 %, 2022: 93 %)
	79 %	sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2023: 86 %, 2022: 84 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2024 mit 262 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innenbefragungen 2023 mit 252 Antworten sowie 2022 mit 248 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. Nachdem die Werte 2023 einen Höhepunkt erreichten, waren sie 2024 in vielen Bereichen entweder stabil oder leicht rückläufig.

- 1.** Die Gesamtzufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation liegt mit 89 % weiterhin auf einem Top-Niveau. Zwar ist der Wert im Vergleich zu 2023 (93 %) etwas niedriger, liegt aber dennoch über dem Wert von 2022 (85 %).
- 2.** Den höchsten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben die Pflege- und Betreuungskräfte (95 %) und die Pflege und Betreuung an sich (92 %), wo auch 2024 wieder Top-Zufriedenheitswerte erzielt werden konnten. Die Betreuungskräfte gehen auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen ein und beantworten Fragen verständlich. Viele Kund:innen würden sich allerdings eine häufigere und längere Betreuung durch die Ärzt:innen wünschen.
- 3.** 94 % sind mit den Therapien zufrieden. Jene, die unzufrieden sind, wünschen sich häufiger und mehr Therapie.
- 4.** Das Essen ist für die Kund:innen weiterhin ein kritisches Thema: besonders der Geschmack (70 % Zufriedenheit), die Abwechslung (76 %) und die Temperatur (71 %) müssen aus ihrer Sicht noch verbessert werden. Aus den offenen Nennungen geht hervor, dass sich die Kund:innen häufiger Obst und Gemüse wünschen. Im Vergleich zu 2022 konnten die Zufriedenheiten mit den einzelnen Aspekten sowie mit dem Essensangebot insgesamt allerdings bereits signifikant gesteigert werden.
- 5.** Durch den Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation konnte das eigene Wohlbefinden bei 87 % verbessert werden. 89 % sind nun selbstständiger und 88 % erkennen eine Verbesserung der eigenen Gesundheit. Dementsprechend geben 94 % der Kund:innen an, dass es eine gute Entscheidung war, die Dienste der Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.
- 6.** 9 von 10 Personen bestätigen, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist.

- 7.** 78 % der Kund:innen bewerten ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. Bei 70 % führte der Aufenthalt in der Kurzzeitpflege/Remobilisation zu einer Verbesserung dieser Lebensqualität.
- 8.** Fast zwei Drittel berichten, dass es Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Beschäftigungen gibt (62 %). Für 67 % gibt es jeden Tag Dinge, auf die sie sich freuen können, und 84 % vertreten die Einstellung, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen. Mit den angebotenen Beschäftigungen in der Kurzzeitpflege/Remobilisation sind 79 % zufrieden.
- 9.** Die überwiegende Mehrheit der Kund:innen fühlt sich in ihrer Entscheidungsfreiheit während des Aufenthaltes respektiert (90 %).
- 10.** 82 % der Kund:innen kennen den Fonds Soziales Wien. Die Gesamtzufriedenheit mit dem FSW liegt bei 79 %. Etwa zwei Drittel finden die Kostenbeitragsvorschreibung verständlich und 62 % bewerten die Höhe als fair und angemessen.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Die Verbesserungspotenziale wurden insgesamt positiv bewertet, sind jedoch im Vergleich zu den am besten bewerteten Aspekten verbesserungswürdig. Für die Zufriedenheit in der Kurzzeitpflege sind insbesondere die Pflege- und Betreuungskräfte entscheidend. Auch Ärzt:innen und Therapeut:innen werden als freundlich und kompetent wahrgenommen und der zeitliche Umfang der Betreuung wird positiv bewertet.

Der Aufenthalt und die Entlassungsvorbereitung werden größtenteils gut bewertet. Die Ausstattung der Einrichtungen ist gut, jedoch gibt es Wünsche zur Zimmereinrichtung. Einzelzimmer werden bevorzugt und positiv hervorgehoben.

Das Essen bleibt ein Kritikpunkt, insbesondere in Bezug auf Geschmack und Abwechslung. Die ärztliche Betreuung wird im Vergleich zur Pflege und Therapie weniger zufriedenstellend bewertet, mit dem Wunsch nach mehr Zeit und Kontakt. Zudem gibt es Verbesserungspotenzial bei sinnvollen Tätigkeiten und dem Umgang mit Beschwerden.

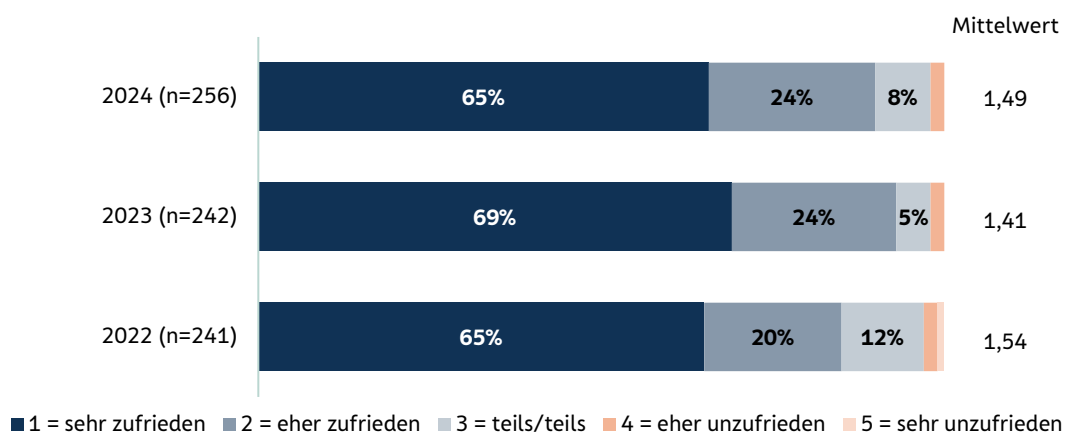
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Kurzzeitpflege/ Remobilisation	• Ausstattung • Aufenthalt und Vorbereitungen für die Entlassung • Pflege & Betreuung & Therapien • Wirkung der Kurzzeitpflege/Remobilisation: • Wohlbefinden • Selbstständigkeit • Gesundheit	• Essen insgesamt: • Geschmack • Temperatur • Abwechslung • Ärztliche Betreuung insgesamt • Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten
Personal	• Pflege- und Betreuungspersonen: • Freundlichkeit • Verständliche Beantwortung von Fragen • Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Zeitlicher Betreuungsumfang • Ärzt:innen: • Freundlichkeit • Verständliche Beantwortung von Fragen • Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Therapeut:innen: • Freundlichkeit • Eingehen auf persönliche Bedürfnisse • Verständliche Beantwortung von Fragen • Zeitlicher Betreuungsumfang • Betreuungshäufigkeit	• Ärzt:innen: • Zeitlicher Betreuungsumfang • Betreuungshäufigkeit • Umgang mit Kritik und Beschwerden

Ergebnisse der Befragung

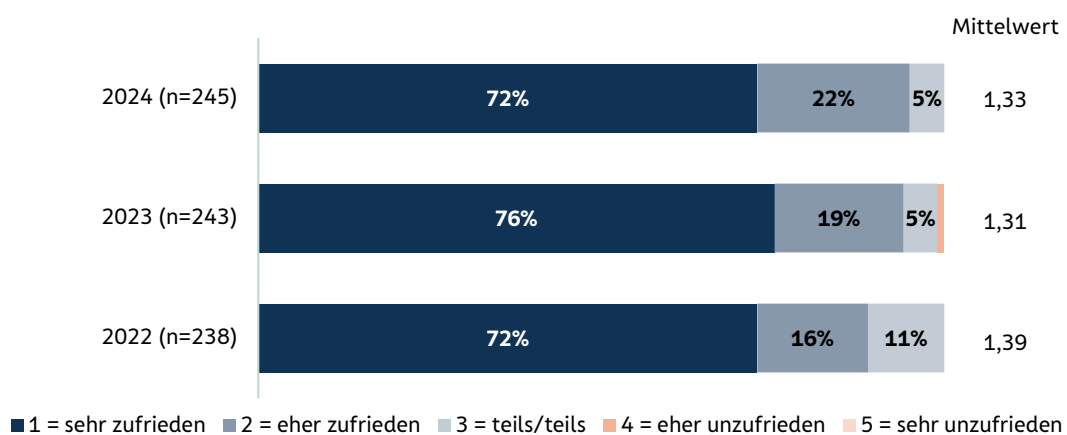
Es werden ausgewählte Ergebnisse aus 262 Fragebögen des Jahres 2024 mit den Ergebnissen der Erhebungen 2023 (252 Fragebögen) und 2022 (248 Fragebögen) verglichen. Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

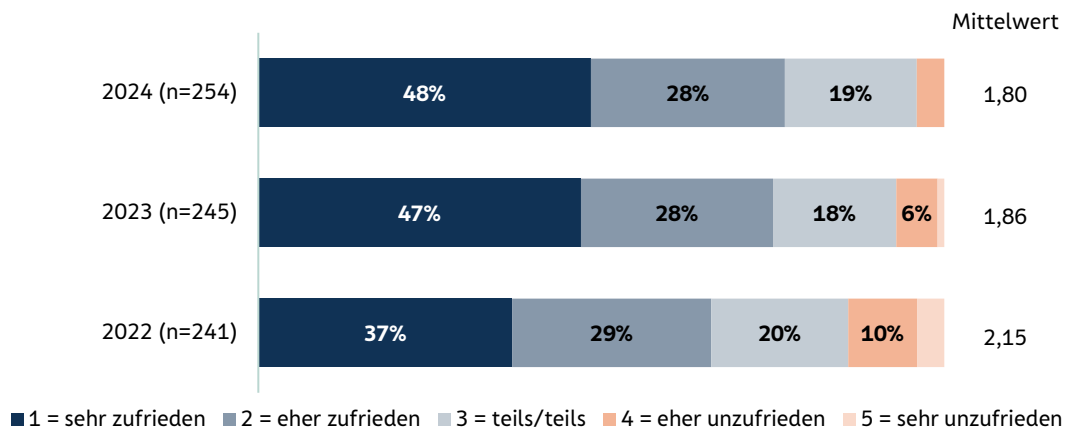
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/Remobilisation?



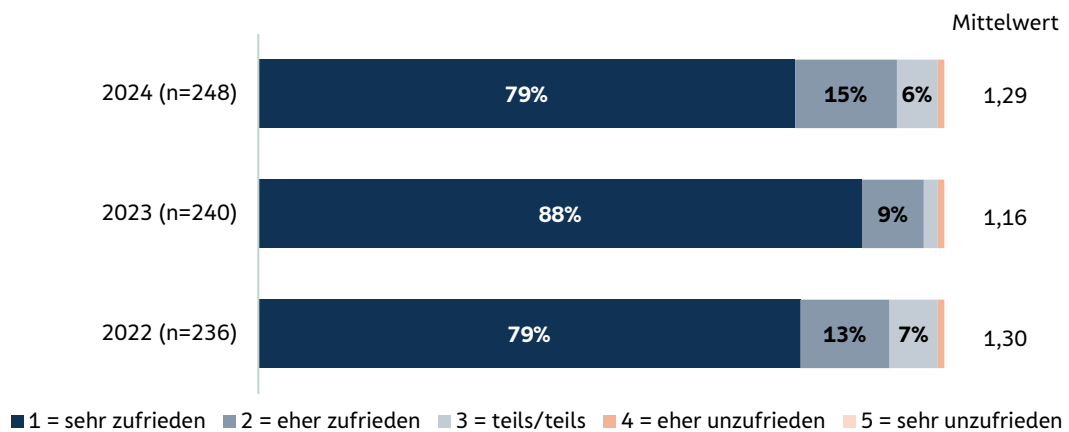
Wie zufrieden sind Sie mit den Pflege- und Betreuungskräften insgesamt (Pflege- und Betreuungspersonen, Ärzt:innen und Therapeut:innen)?



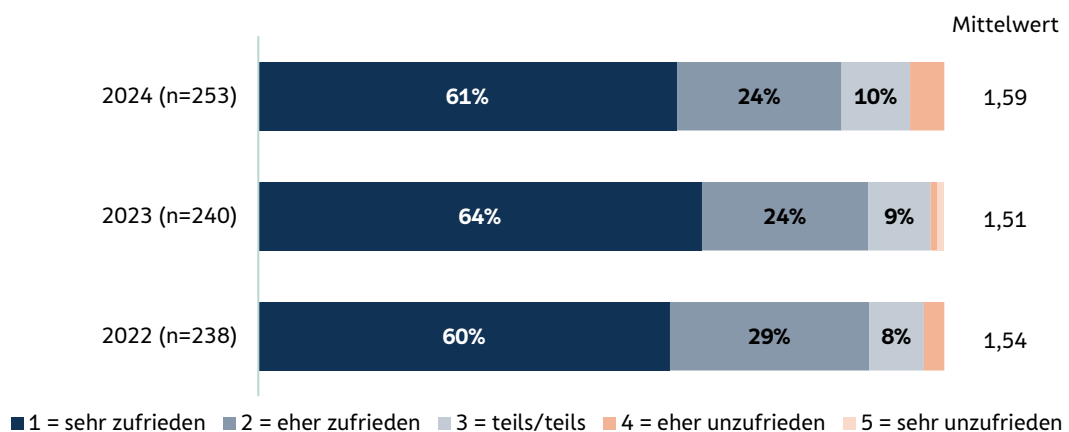
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen insgesamt?



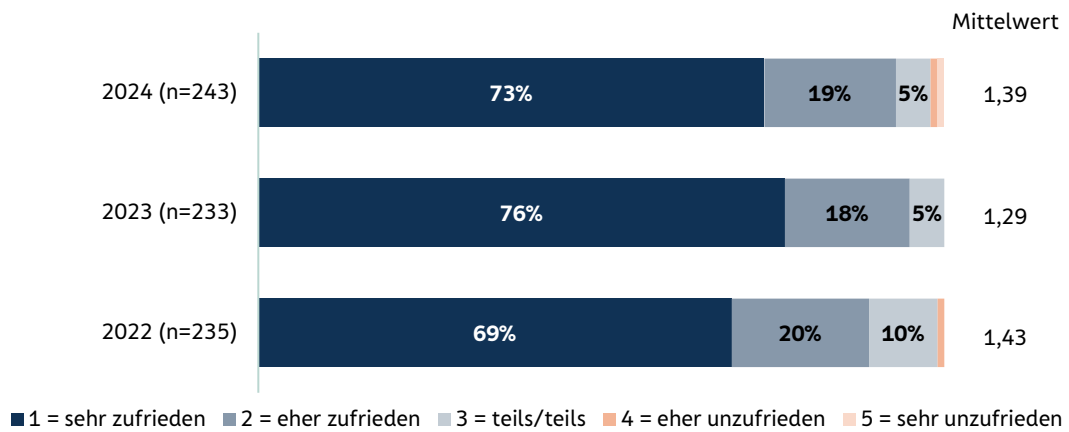
Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?



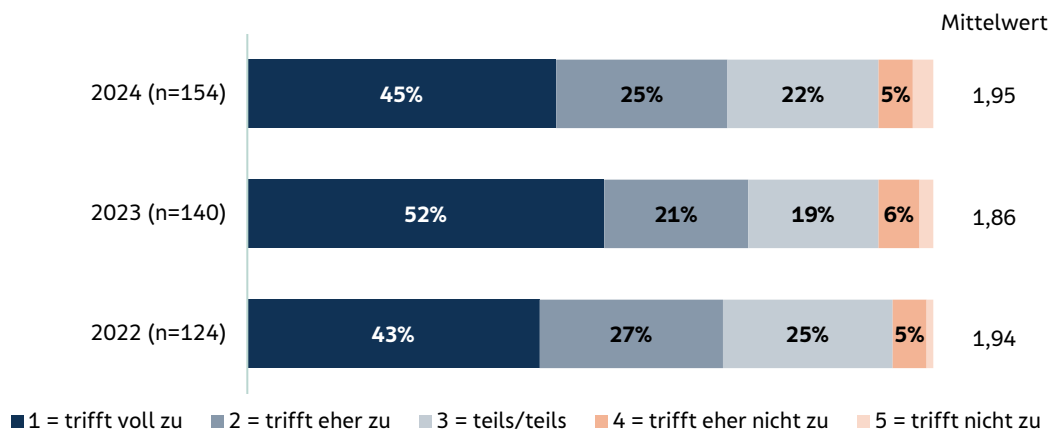
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung (z. B. Zimmer, Gemeinschaftsräume etc.)?



Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?

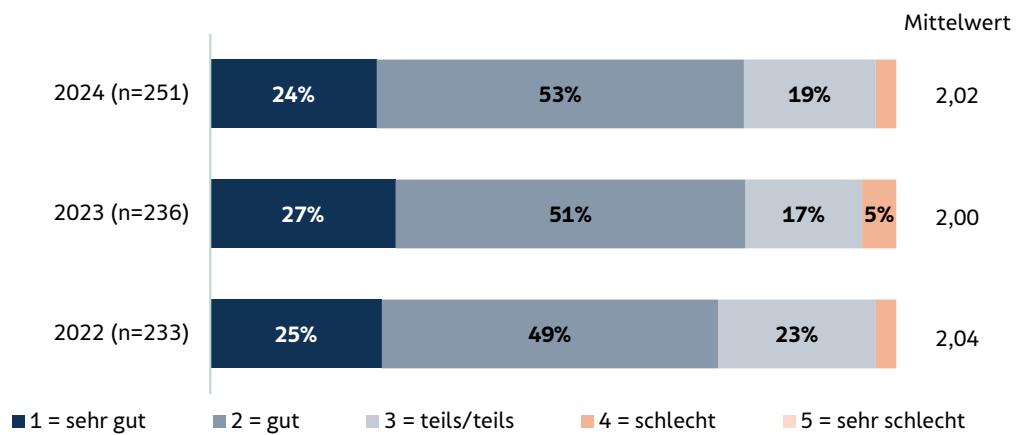


Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

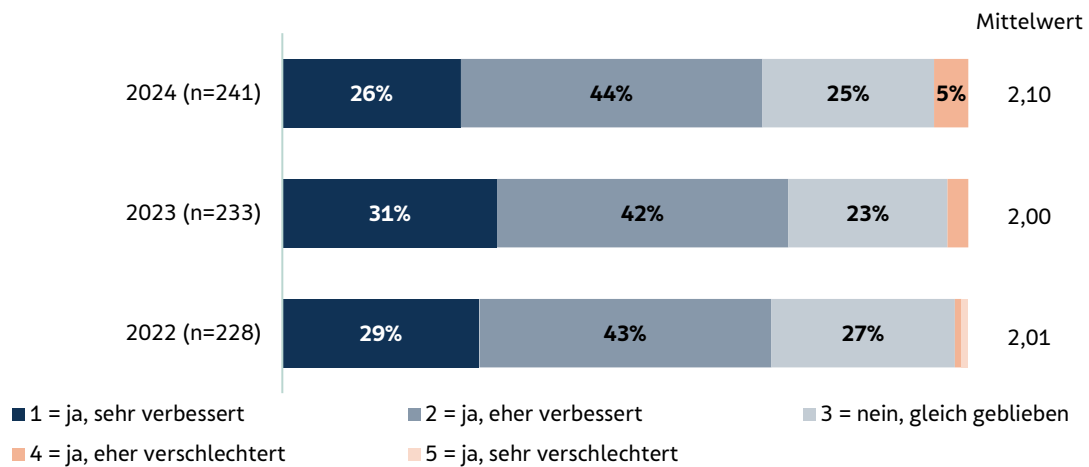


Lebensqualität

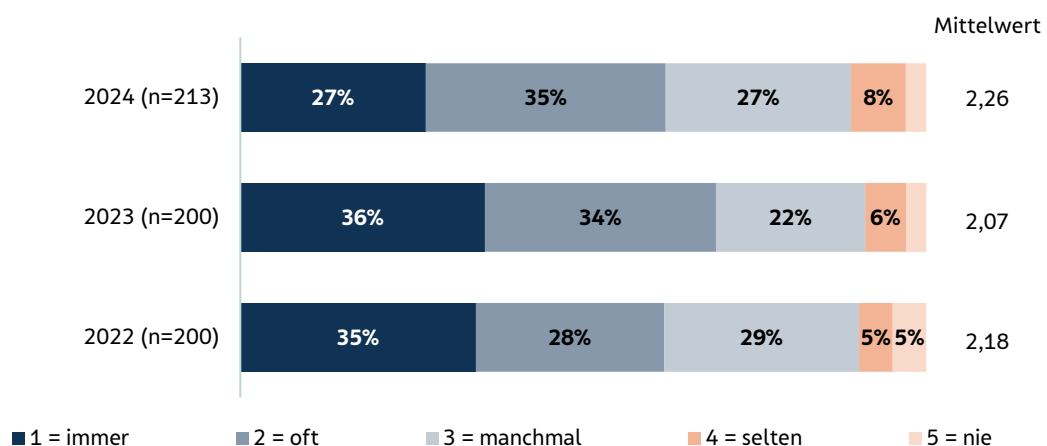
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Hat sich Ihre Lebensqualität geändert, seitdem Sie hier sind?

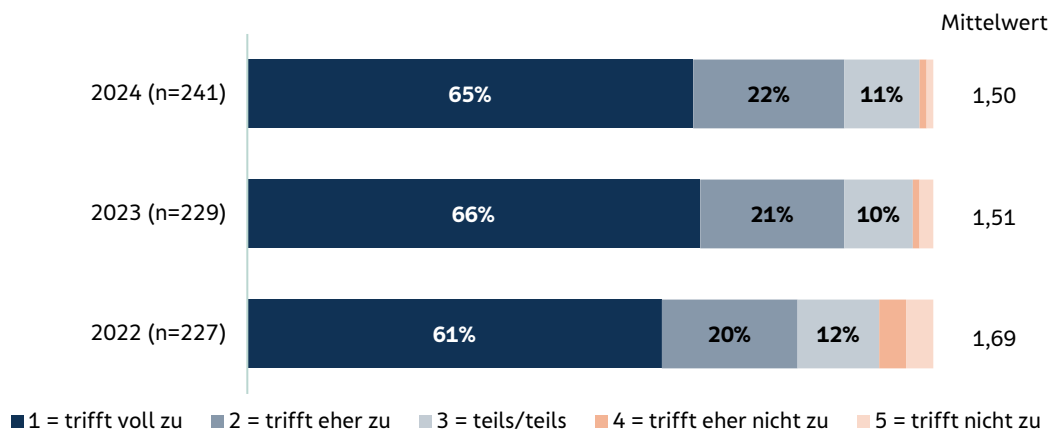


Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

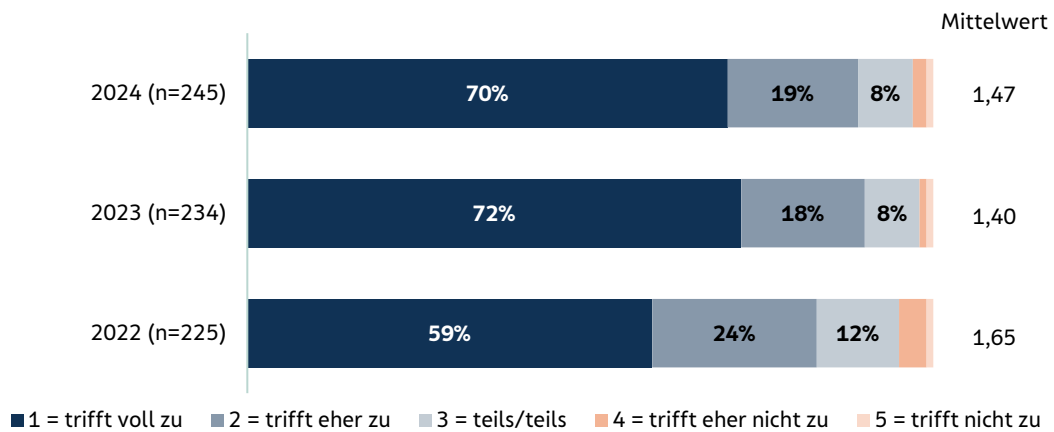


Wirkung der Leistung

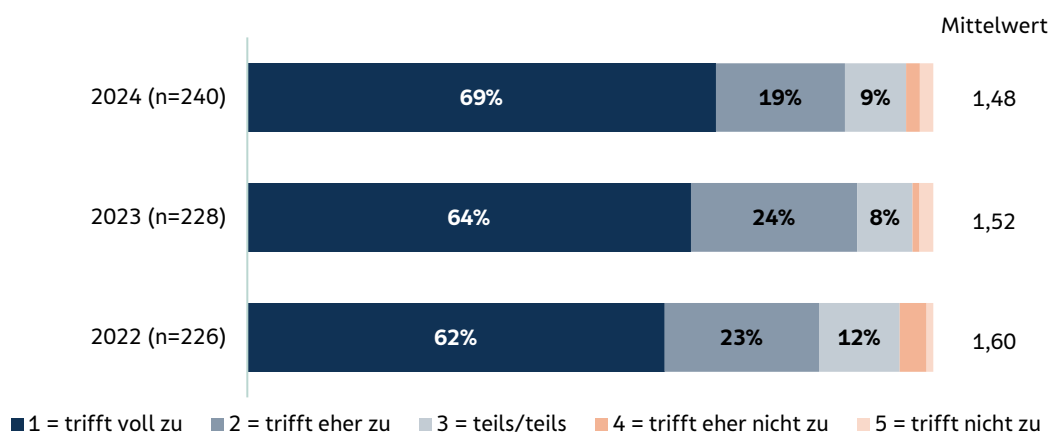
Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



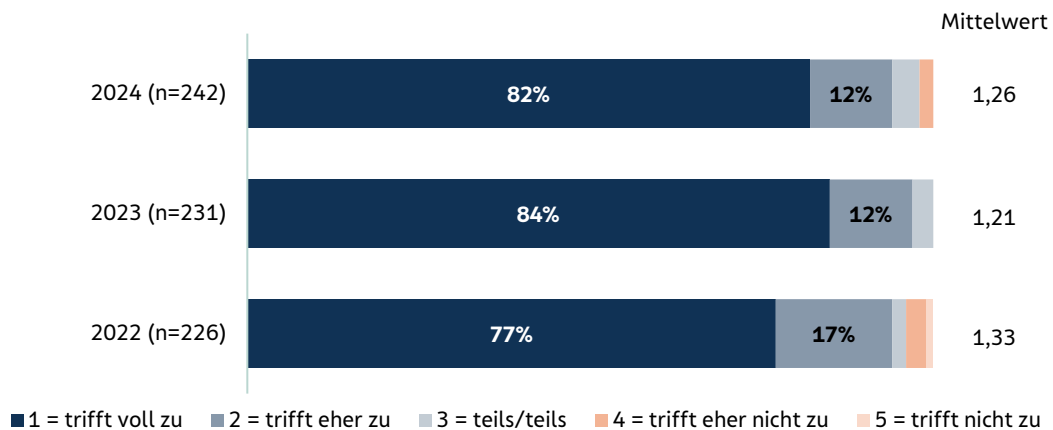
Meine Selbstständigkeit (Mobilität) hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



Durch die Kurzzeitpflege/Remobilisation geht es mir gesundheitlich besser.

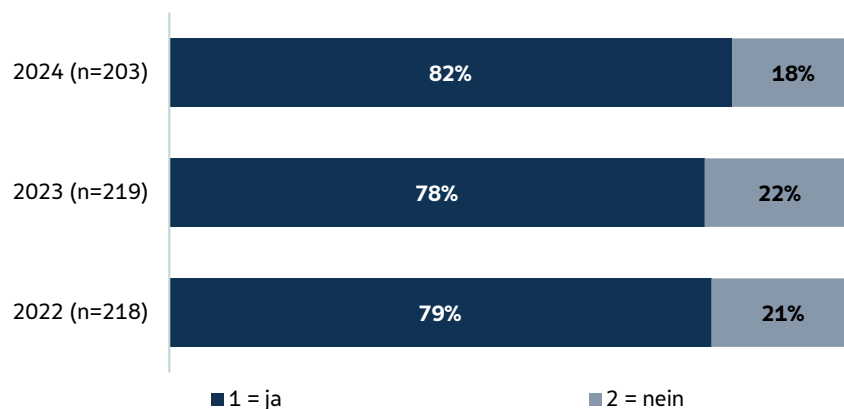


Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.

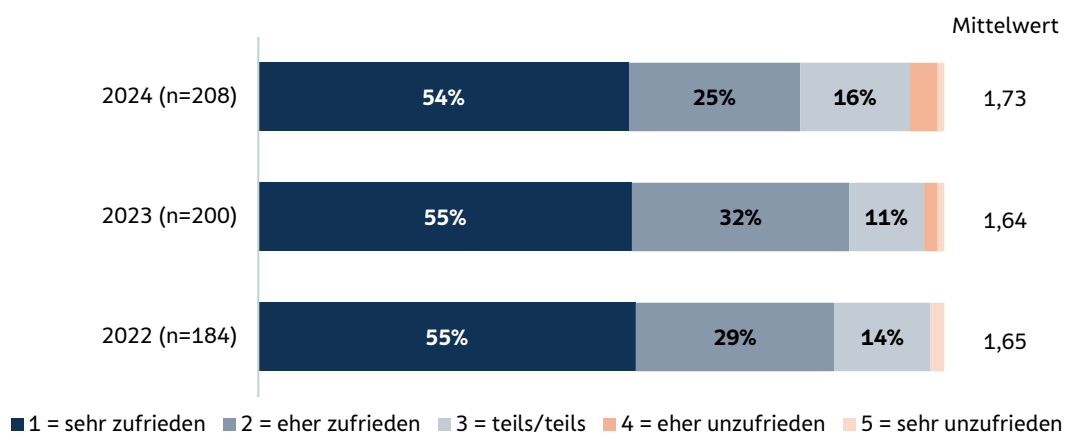


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Kennen Sie den Fonds Soziales Wien (FSW)?



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



Stimmen unserer Kund:innen

„Ausgezeichnete Therapeut:innen (z.B. Physio, Ergo etc.).“

„Dass auf alle Kundinnen und Kunden speziell eingegangen wird – mit viel Geduld und Empathie.“

„Der helle, großzügige Eingangsbereich, helles großes Einbettzimmer mit herrlicher Aussicht; heller freundlicher Gemeinschaftsbereich, vor allem aber das tolle Team.“

„Die familiäre Atmosphäre, die Liebenswürdigkeit aller Angestellten, vom Reinigungspersonal bis zur Leitung der REMO! Egal zu welcher Tages- oder Nachtzeit, ich sah nur Freundlichkeit!“

„Die sorgsame Pflege, der liebevolle Umgang, die hervorragende Fürsorge, die verzeihende Geduld und die sprühende Heiterkeit des ganzen Teams und der ärztlichen Leitung.“

„Es ist alles sehr freundlich und hell, besonders das Grün rundum ist sehr gut für die Psyche, man kann aufatmen und wohlfühlen.“

Wünsche unserer Kund:innen

„1. Personal, das stationsgebunden ist. 2. beim Essen: wählbare Portionsgrößen, mehr Gemüse, weniger Sättigungsbeilagen, größere Gebäckauswahl (Vollkorn etc.).“

„Die Zweibettzimmer sind nicht so gut, ich hatte eine Nachbarin, die so laut schnarchte, und trotz Ohropax konnte ich 2 Monate nicht schlafen. Man sollte mehr beim Belegen der Zimmer darauf achten, ob die Leute zusammenpassen.“

„Fachärzte (z. B. Orthopäden) sollten häufiger zur Verfügung stehen, Schwerkranke sollten nicht in ein Zimmer gelegt werden, wo ein ‚normaler‘ Patient liegt!“

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 2024	Jänner bis Dezember 2023	Jänner bis Dezember 2022
Art der Auswertung	Quantitative Auswertungen und statistische Analysen Aufbereitung in Tabellen und Grafiken Vergleich der Erhebungen 2023, 2022 und 2021		
	2024	2023	2022
Ausgesandte Fragebögen	829	850	850
Rücklauf	262 (32 %)	252 (30 %)	248 (29 %)
Alter (Median)	83 Jahre	82 Jahre	82 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 74 % männlich: 26 %	weiblich: 76 % männlich: 24 %	weiblich: 69 % männlich: 31 %
Verteilung der Pflegegeldstufen	Stufe 0–2: 60 % Stufe 3–4: 38 % Stufe 5–7: 3 %	Stufe 0–2: 50 % Stufe 3–4: 40 % Stufe 5–7: 9 %	Stufe 0–2: 41 % Stufe 3–4: 50 % Stufe 5–7: 9 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstufen)	2,51	2,89	2,97
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,20	8,77	8,10