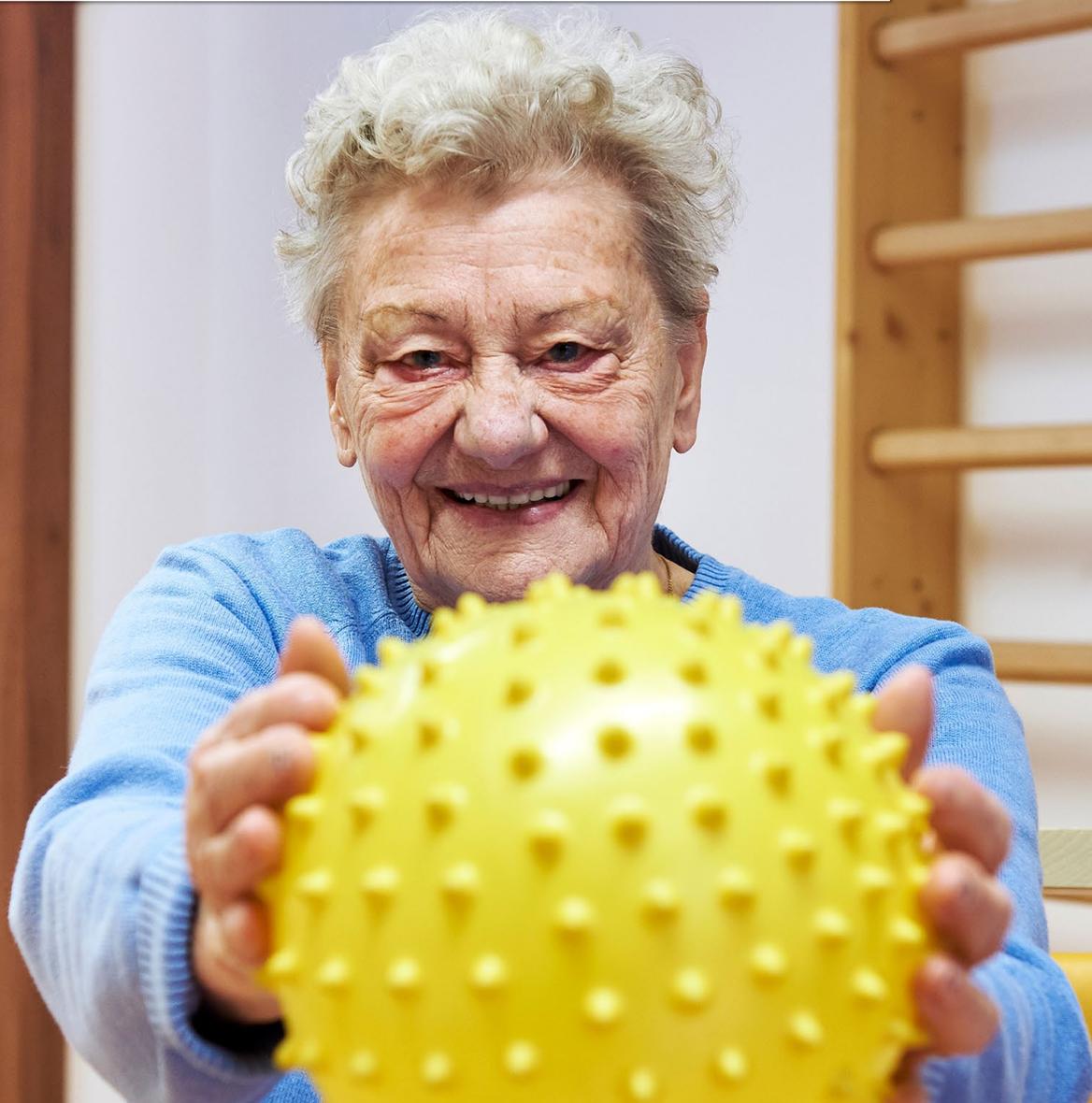


Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven



Kurzzeitpflege – Remobilisation in Wien

Kund:innenbefragung 2021

Durchgeführt von  im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Foto: Bohmann/Michael Rausch-Schott



 Für die
Stadt Wien

FSW-Kund:innenbefragung zur Zufriedenheit mit der Remobilisation in Wien

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 2021 nahmen insgesamt 300 Kund:innen an der Befragung teil. Die Befragung und Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut MAKAM Research.

Im Nachfolgenden werden die Ergebnisse für das Jahr 2021 sowie die Vorjahreswerte dargestellt.

Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation

Die Remobilisation ist eine Form der Kurzzeitpflege.

Dieses Angebot richtet sich an Kund:innen mit erhöhtem medizinisch-therapeutischem Betreuungsbedarf – 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: Juni 2022.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



94 % sind mit der Remobilisation insgesamt zufrieden (2020: 92 %, 2019: 89 %).



98 % sind mit den Therapeut:innen, dem Pflegepersonal und den Ärzt:innen zufrieden (2020: 95 %, 2019: 95 %).



92 % sind mit der Ausstattung der Häuser zufrieden (2020: 92 %, 2019: 90 %).



98 % sind mit den Therapien zufrieden (2020: 96 %, 2019: 95 %).



94 % sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden (2020: 92 %, 2019: 88 %).



69 % sind mit dem Essen zufrieden (2020: 59 %, 2019: 58 %).



85 % sagen, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Remobilisation verbessert hat (2020: 89 %, 2019: 85 %).



89 % sagen, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die Remobilisation verbessert hat (2020: 88 %, 2019: 88 %).



75 % beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut (2020: 74 %, 2019: 72 %).



88 % sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden (2020: 86 %, 2019: 83 %).



96 % halten Wien für eine lebenswerte Stadt (2020: 94 %, 2019: 95 %).

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 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.

Die wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der Kund:innendaten

1

Die Befragung 2021 bestätigt in hohem Maße die Ergebnisse aus dem Vorjahr. Die Gesamtzufriedenheit mit der Kurzzeitpflege/Remobilisation konnte gehalten werden (2021: 94 %; 2020: 92 %).

2

Am besten bewertet werden die Therapien (98 % Zufriedenheit), das Personal (98 %) und die Vorbereitung auf die Entlassung (95 %).

3

In den offenen Rückmeldungen wird teilweise die nicht mehr zeitgemäße oder sanierungsbedürftige Ausstattung einiger Einrichtungen kritisiert. Weiters fehlt es den Kund:innen an Freizeitangeboten zwischen den Therapien, besonders am Abend oder am Wochenende.

4

Die Bereiche mit Verbesserungspotenzial sind dieselben wie im Vorjahr. Jedoch konnte im Vergleich zum Vorjahr die Zufriedenheit mit diesen entweder verbessert oder gehalten werden: 69 % geben an, mit dem Essen zufrieden zu sein (2020: 59 %), 59 % haben die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten in der Freizeit (2020: 58 %) angegeben, 86 % vermerken, dass ihre Kritik und Beschwerden ernst genommen werden (2020: 78 %) und 92 % geben an, mit der Ausstattung zufrieden zu sein (2020: 92 %).

5

95 % der Kund:innen sind davon überzeugt, dass der Aufenthalt in der Remobilisation eine gute Entscheidung war. Mehr als 8 von 10 Kund:innen bemerken positive Veränderungen seit ihrem Aufenthalt: 89 % spüren eine Verbesserung ihrer Selbstständigkeit (Mobilität) und 85 % ihres Wohlbefindens. 85 % geht es gesundheitlich besser.

6

Drei von vier Kund:innen geben an, dass sich ihre Lebensqualität durch die Remobilisation verbessert hat. Insgesamt beurteilen 75 % ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut (2020: 74 %).

7

9 von 10 Kund:innen empfinden Wien als eine lebenswerte Stadt.

8

82 % der Kund:innen kennen den Fonds Soziales Wien. 8 von 10 Kund:innen sind mit ihm sehr bzw. eher zufrieden und 61 % würden den Fonds Soziales Wien weiterempfehlen.

Stärken und Verbesserungspotenziale

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

Die Stärken des Vorjahres konnten gehalten werden. Besonders positiv werden das Personal und die Betreuung sowie die Qualität der Therapien bewertet. Die Remobilisation punktet bei den Kund:innen auch mit der Vorbereitung auf die Entlassung (z. B. Organisation von Hilfsmitteln) und den schönen Anlagen und Zimmern.

Die auffälligeren Werte betreffen auch 2021 wieder das Essen, die Freizeitangebote, das Beschwerdemanagement und die Ausstattung der Zimmer. Die Werte sind grundsätzlich gut, fallen jedoch auf, da sie nicht wie der Rest der Beurteilung mit sehr gut bewertet wurden. So besteht Entwicklungspotenzial bei der Qualität des Essens. 12 % der Kund:innen sind damit unzufrieden. Zudem könnte das Angebot an sinnvollen Aktivitäten und Tätigkeiten zwischen den Therapieeinheiten erweitert werden. Auch der Umgang mit Kritik und Beschwerden kann verbessert werden.

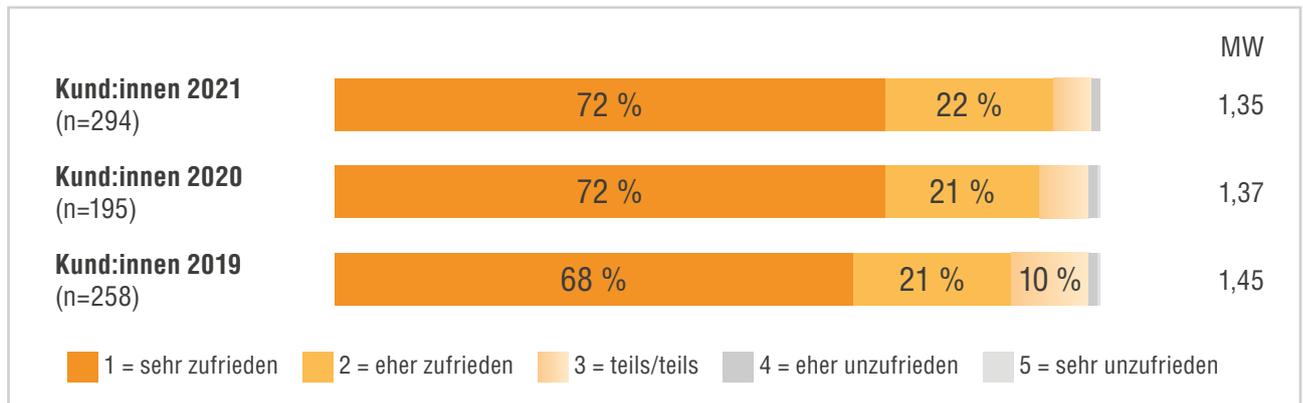
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Remobilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Freundliches, liebevolles Personal • Persönliche, personenbezogene Betreuung • Hohe Qualität der therapeutischen Behandlung • Spürbare Verbesserung der Selbstständigkeit und des Wohlbefindens • Schöne Zimmer • Anlagen, besonders solche mit Grünflächen und Garten • Vorbereitung für die Entlassung 	<ul style="list-style-type: none"> • Essen • Freizeitangebote (Angebot für sinnvolle Beschäftigung zwischen den Therapien) • Reaktion auf Kritik und Beschwerden • Ausstattung der Zimmer

Ergebnisse der Befragung

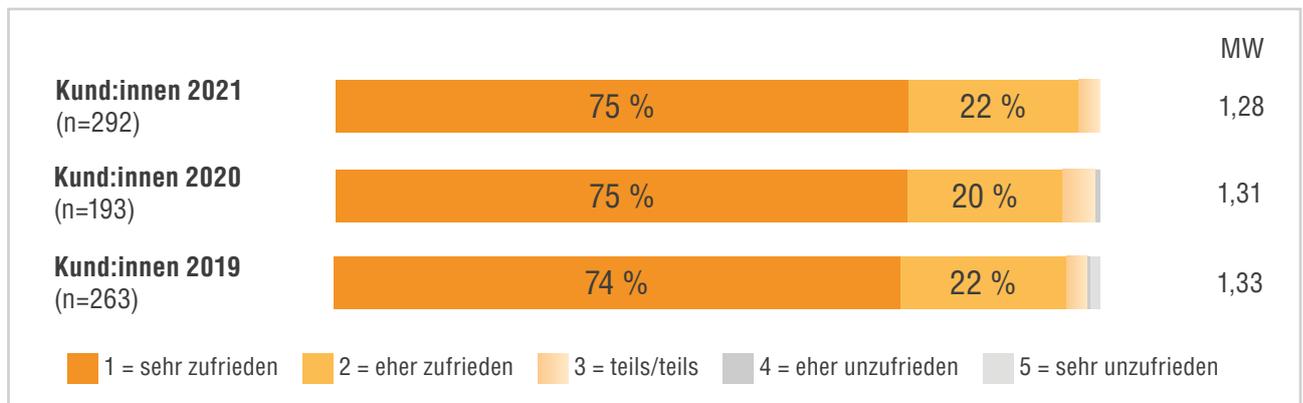
Ausgewählte Ergebnisse aus den 300 Kund:innenfragebögen. Aufgrund von Rundungsdifferenzen können sich Summen von 101 % bzw. 99 % ergeben. Prozentanteile kleiner oder gleich 6 % werden in den Grafiken nicht angegeben.

Zufriedenheit mit der Leistung

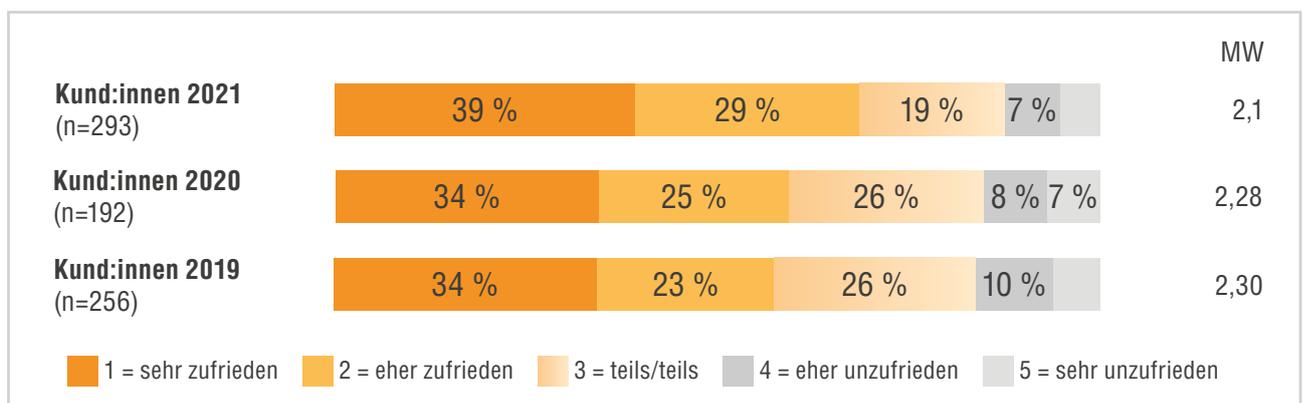
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Aufenthalt hier in der Kurzzeitpflege/Remobilisation?



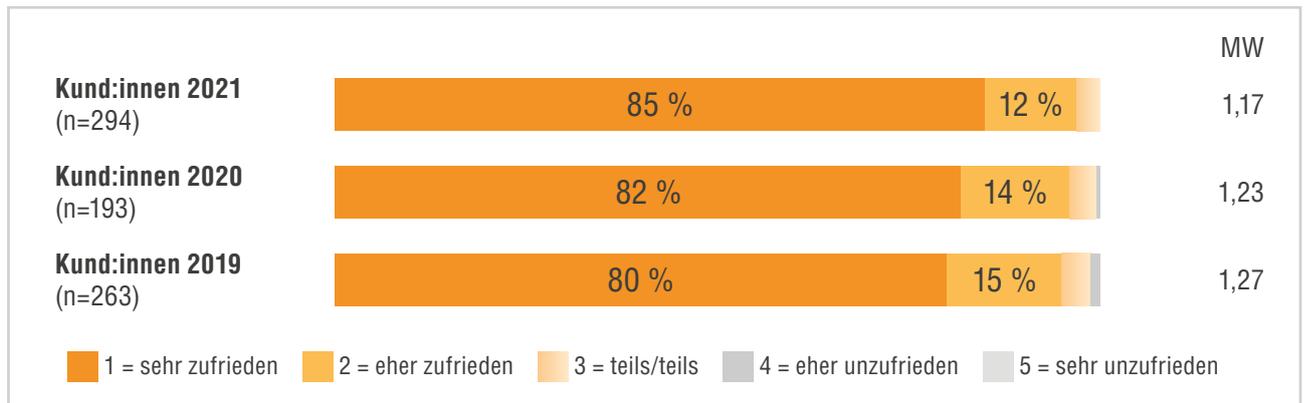
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Therapeut:innen, dem Pflegepersonal und den Ärzt:innen?



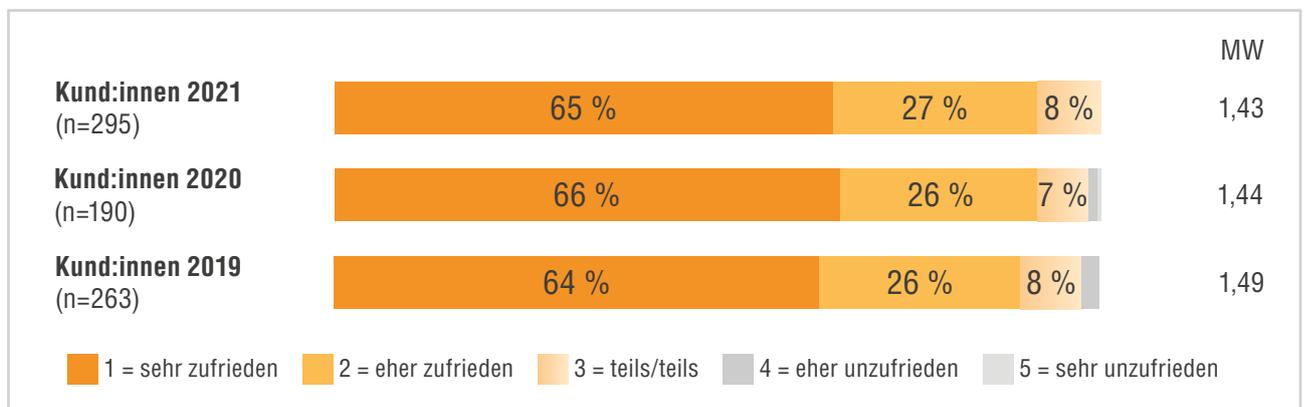
Wie zufrieden sind Sie mit dem Essen?



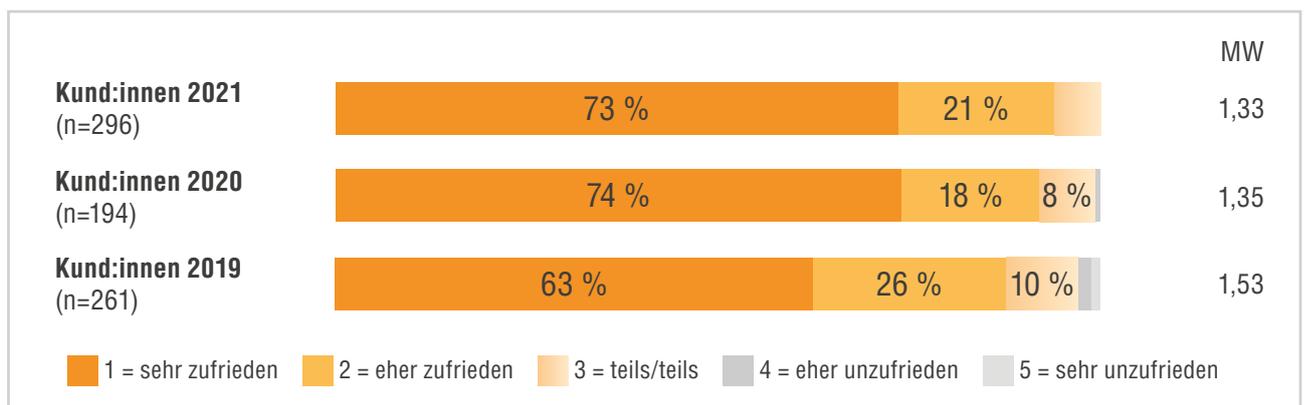
Wie zufrieden sind Sie mit den Therapien (z. B. Ergotherapie, Physiotherapie etc.)?



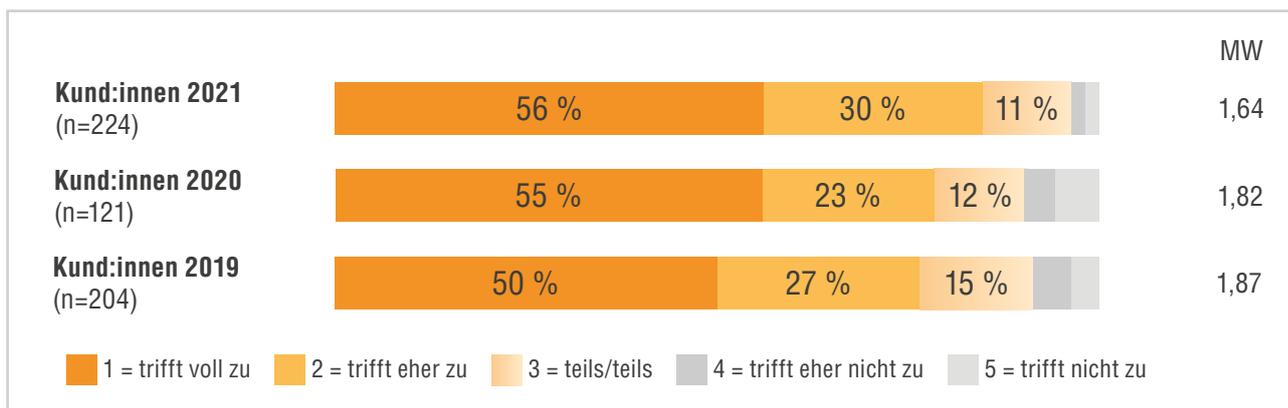
Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?



Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung?

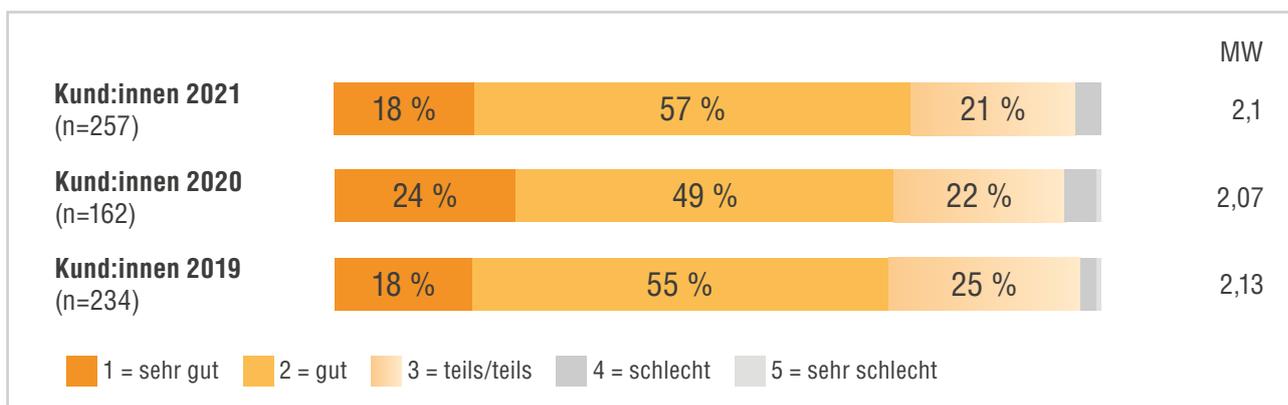


Kritik und Beschwerden werden hier ernst genommen.

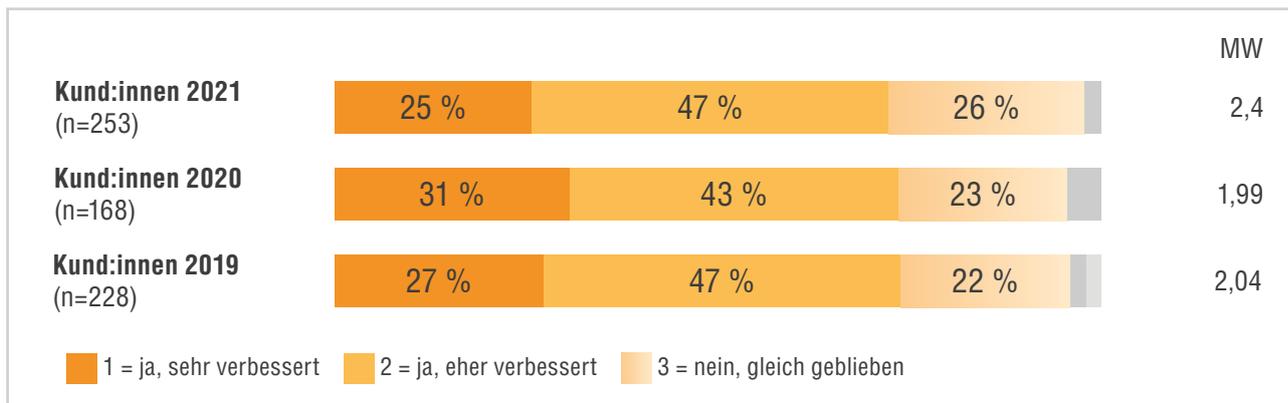


Lebensqualität

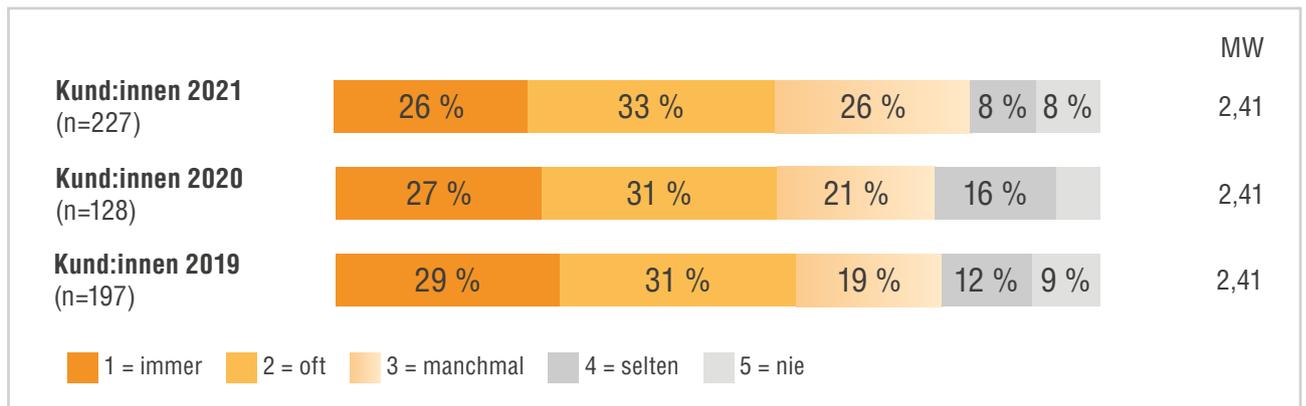
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Hat sich Ihre Lebensqualität geändert, seitdem Sie hier sind?

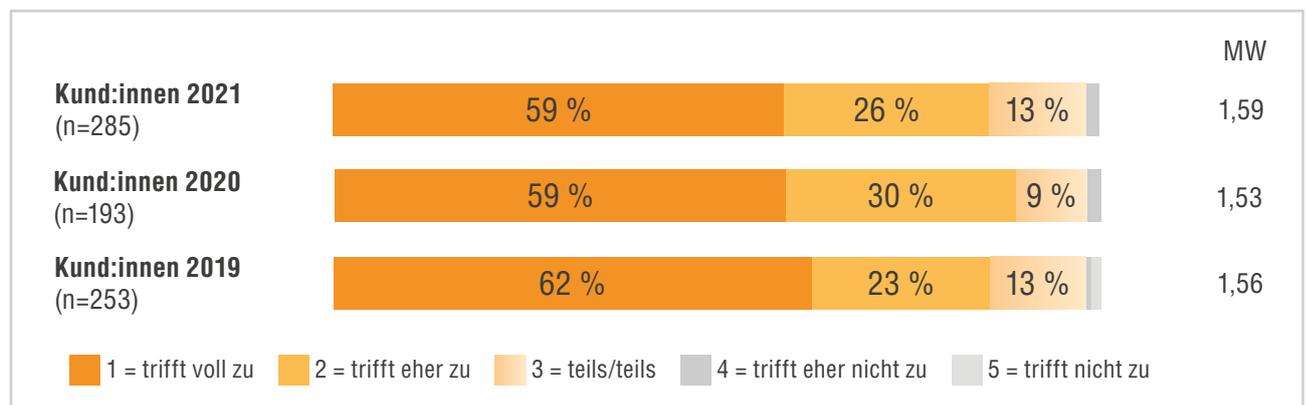


Hatten Sie hier die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

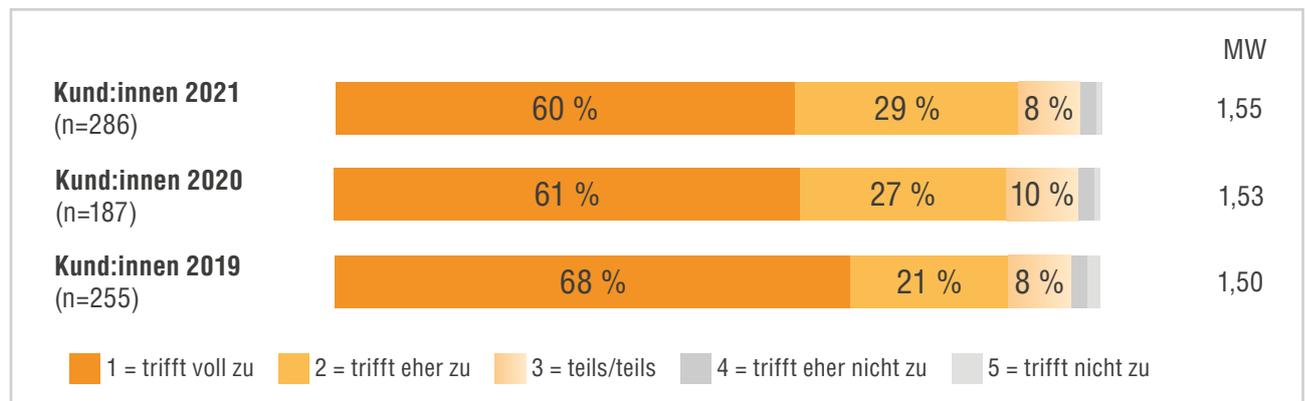


Wirkung der Leistung

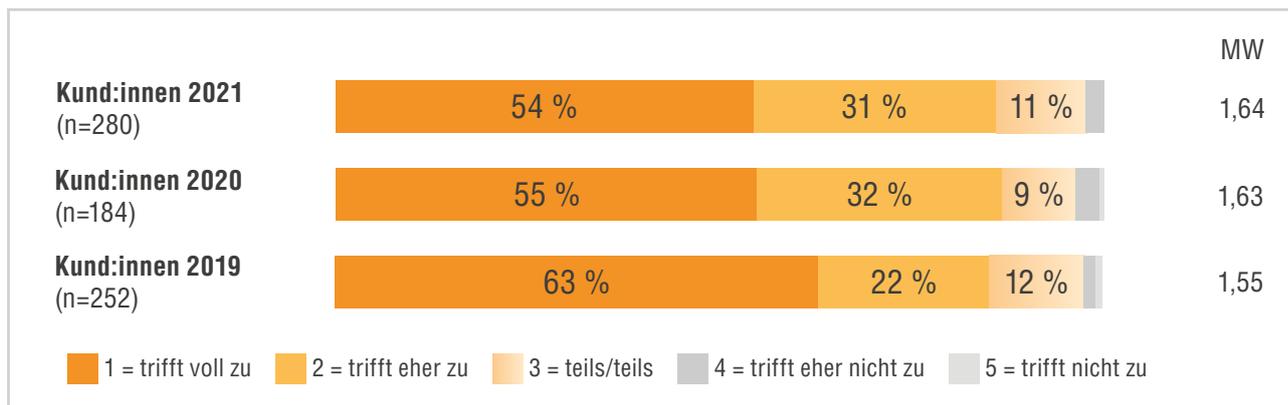
Mein Wohlbefinden hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert bzw. stabilisiert.



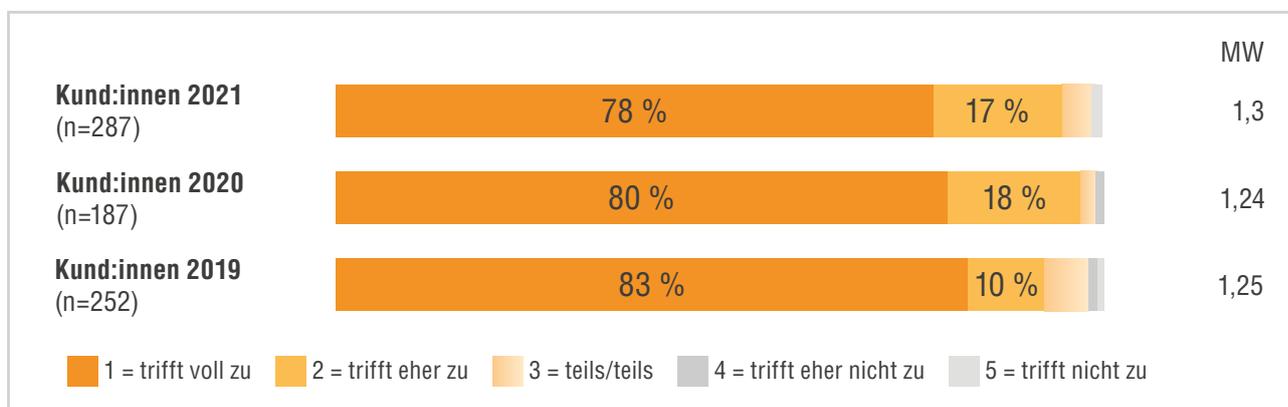
Meine Selbstständigkeit hat sich durch den Aufenthalt hier verbessert.



Durch die Kurzzeitpflege/Remobilisation geht es mir gesundheitlich besser.

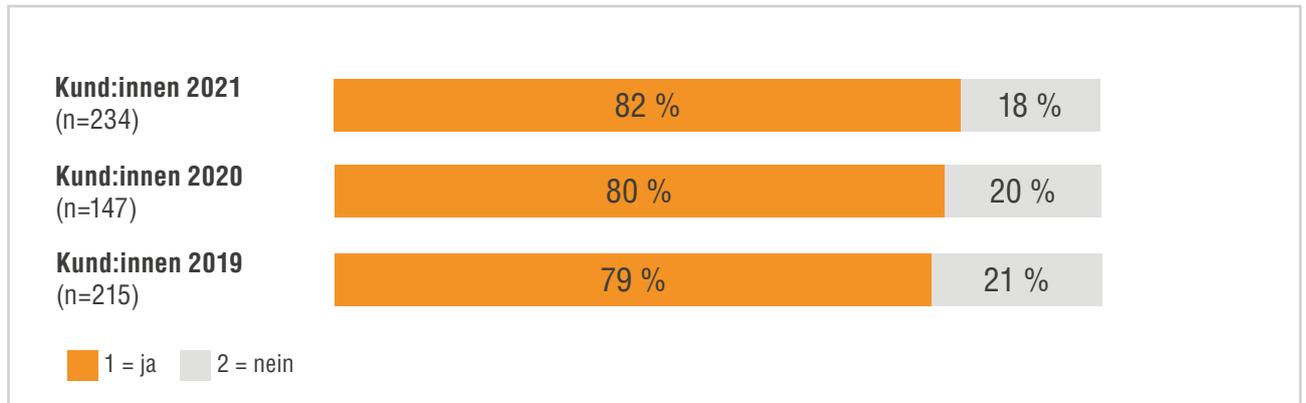


Alles in allem war es eine sehr gute Entscheidung, die Kurzzeitpflege/Remobilisation in Anspruch zu nehmen.

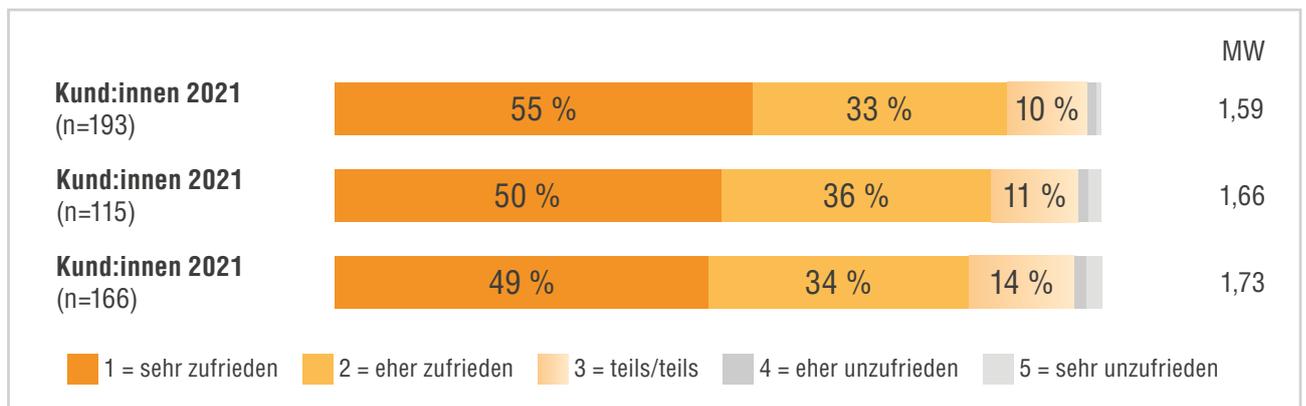


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

Kennen Sie den Fonds Soziales Wien?



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Stimmen unserer Kund:innen

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

„Dass es in Remob sehr sauber ist & alle sehr nett sind. Toll ist, dass ich nach 2 Jahren Ängstlichkeit wieder eine Gangsicherheit habe!“

„Wochenenden waren sehr lang und langweilig, weil keine Therapie & keine Angebote waren. Es fällt auf, dass in Remob wenig Personal ist.“

„Der Aufenthalt war für mich sehr wichtig, um mein Wohlbefinden zu bessern und zu stabilisieren.“

„Der kleine familiäre Rahmen; die offensichtliche gute Zusammenarbeit der einzelnen und aller Berufsgruppen.“

„Die Vielseitigkeit der Therapien, die sachkundige Ausführung derselben, die Zusammenarbeit zwischen Therapeut & Patient.“

„Es gefällt mir besonders gut, dass man sehr beruhigt sein kann, weil man Tag und Nacht jederzeit freundliche Hilfe bekommen kann.“

„Es war für mich wie Urlaub! Ganz tolles Team!“

„Durch die gute Betreuung & Motivation bin ich wieder viel mobiler.“

„Leider zu wenig Therapien bzw. TherapeutInnen.“

„Obwohl ich nur kurz hier war, merke ich, dass ich beweglicher geworden bin.“

„Sehr nette, warme Atmosphäre, sehr gute Betreuung & sehr gutes Personal.“

„Die einfühlsame Menschlichkeit und die professionelle Arbeit.“

Daten zur Kund:innenbefragung

Stichprobenbeschreibung

Befragung	2021	2020
Erhebungszeitraum	Jänner bis Dezember 2021	Jänner bis Dezember 2020
Methode	Schriftliche Befragung	Schriftliche Befragung
Leistung	Kurzzeitpflege/Remobilisation	
Einrichtungen in Umfrage	6	6

Kund:innen	2021	2020
Anzahl der verteilten Fragebögen	786	948
Rücklauf	300 (38 %)	199 (21 %)
Alter (Median)	81 Jahre	81 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 83 % männlich: 17 %
Durchschnittliche PG-Stufe (MW der 7 Pflegegeldstufen)	2,85	2,86
Durchschnittliche Bezugsdauer (in Wochen)	8,56	8,14

Leistungszahlen	2021	2020
Anzahl der Kund:innen	850	770
Fördervolumen (in Mio. €)	14,50	12,41
Verrechnungstage	41.580	34.080