

# **Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege 2023**

## Gesamtbericht

durchgeführt im Auftrag des Fonds Soziales Wien

Dieser Bericht enthält Daten des Fonds Soziales Wien.

Alle Datentransformationen, Aufbereitungen und Abbildungen wurden von TQS Research & Consulting im Auftrag des Fonds Soziales Wien durchgeführt bzw. erstellt.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>EINLEITUNG</b>	<b>5</b>
<b>1.1.</b>	<b>Erhebungs- und Studiendesign</b>	<b>5</b>
<b>1.2.</b>	<b>Repräsentativität</b>	<b>5</b>
<b>1.3.</b>	<b>Pflege- und Betreuungsangebote in der mobilen Pflege</b>	<b>7</b>
1.3.1.	Heimhilfe	7
1.3.2.	Hauskrankenpflege	7
1.3.3.	Besuchsdienst	7
1.3.4.	Mehrstündige Alltagsbegleitung	8
<b>1.4.</b>	<b>Beschreibung der Zielgruppe</b>	<b>9</b>
1.4.1.	Geschlecht	9
1.4.2.	Alter	9
1.4.3.	Bildungsabschluss	10
1.4.4.	Pflegegeldstufe	11
1.4.5.	Geburtsland	11
<b>1.5.</b>	<b>Darstellung der Erhebungsmethode</b>	<b>11</b>
1.5.1.	Schriftliche Befragung der Kund:innen und der Angehörigen	11
<b>2.</b>	<b>MANAGEMENT OVERVIEW</b>	<b>12</b>
<b>2.1.</b>	<b>Die wichtigsten Erkenntnisse</b>	<b>12</b>
<b>2.2.</b>	<b>Empfehlungen und Anregungen zur Weiterentwicklung</b>	<b>13</b>
<b>3.</b>	<b>ANALYSE DER VERÄNDERUNGEN ZUR BEFRAGUNG 2021</b>	<b>15</b>
<b>3.1.</b>	<b>Veränderungen 2021–2023 gesamt</b>	<b>15</b>
3.1.1.	Zufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen	15
3.1.2.	Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen	16
3.1.3.	Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen	19
3.1.4.	Gesamtzufriedenheit mit den Betreuungspersonen	20
3.1.5.	Wirkung der mobilen Pflege	22
3.1.6.	Lebensqualität	23
3.1.7.	Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien	27
<b>3.2.</b>	<b>Vergleich der Leistungsangebote</b>	<b>31</b>
<b>4.</b>	<b>ANALYSE ZUM LEBENSINN</b>	<b>35</b>
<b>4.1.</b>	<b>Lebenssinnindex</b>	<b>35</b>
<b>4.2.</b>	<b>Einfluss des Lebenssinnindexes auf die Sinnstiftung</b>	<b>37</b>
<b>4.3.</b>	<b>Einfluss des Lebenssinnindexes auf die Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung, Wirkung und Lebensqualität</b>	<b>38</b>
<b>5.</b>	<b>DARSTELLUNG UND DISKUSSION DER WICHTIGKEITS-ZUFRIEDENHEITS-MATRIX</b>	<b>39</b>

<b>6.</b>	<b>ANALYSE DER HAUPTINFLUSSFAKTOREN DER GESAMTZUFRIEDENHEIT</b>	<b>44</b>
<b>7.</b>	<b>ANALYSE DER SOZIODEMOGRAFISCHEN MERKMALE</b>	<b>49</b>
<b>7.1.</b>	<b>Kund:innen</b>	<b>49</b>
7.1.1.	Geschlecht	49
7.1.2.	Alter	49
7.1.3.	Bildung	49
7.1.4.	Geburtsland	50
7.1.5.	Pflegegeldstufe	50
7.1.6.	Jahresvergleich	50
<b>7.2.</b>	<b>Angehörige</b>	<b>51</b>
7.2.1.	Geschlecht	51
7.2.2.	Alter	51
7.2.3.	Bildung	51
7.2.4.	Geburtsland	51
7.2.5.	Einkommen	51
7.2.6.	Jahresvergleich	51

# 1. Einleitung

## 1.1. Erhebungs- und Studiendesign

Im Herbst 2023 führte der Fonds Soziales Wien eine Befragung zur Zufriedenheit mit den mobilen Diensten durch. Kund:innen und Angehörige der Leistungsangebote „Heimhilfe“, „Hauskrankenpflege“, „Besuchsdienst“ und „Mehrstündige Alltagsbegleitung“ erhielten dabei jeweils einen schriftlichen Fragebogen. Zudem bieten einige Einrichtungen mehrere Leistungen an. Diese wurden als „gemischte Standorte“ ausgewertet.

Die Durchführung der Befragung und die Auswertung der Daten erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS Research & Consulting.

Insgesamt wurden 1.503 Kund:innen- und 598 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

Die Befragung fand im September 2023 statt. Die Daten werden im vorliegenden Bericht mit der Befragung 2021 verglichen.

Die Rücklaufquote ist mit 25 % bei den Kund:innen und 21 % bei den Angehörigen sehr zufriedenstellend.

## 1.2. Repräsentativität

Bei der Interpretation der folgenden Ergebnisse muss berücksichtigt werden, dass die Stichprobe die Grundgesamtheit nicht in allen Parametern abbildet bzw. repräsentativ ist. Um die Vergleichbarkeit der Stichprobe mit der Erhebung im Jahr 2021 darzustellen, wurden die wesentlichen demografischen Merkmale im Kapitel 1.4. einander gegenübergestellt und Unterschiede identifiziert.

Auf eine Gewichtung der Daten wird verzichtet, da aufgrund eines geringen bis nicht vorhandenen Rücklaufs bei einigen Einrichtungen die Aussagekraft verringert und somit die Ergebnisse stark verzerrt werden würden. Zudem würde eine Gewichtung eine deutliche Verringerung der Stichprobengröße mit sich bringen.

Befragung	2023	2021
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf
Leistungen	Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Besuchsdienst, mehrstündige Alltagsbegleitung	Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Besuchsdienst, mehrstündige Alltagsbegleitung
Partnerorganisationen in Umfrage	18	18
Befragungszeitraum	September 2023	Juni bis Juli 2021
Art der Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quantitative Auswertungen und statistische Analysen</li> <li>- Aufbereitung in Tabellen und Grafiken</li> <li>- Vergleich zwischen Kund:innen und Angehörigen</li> <li>- Vergleich der Erhebungen 2023 und 2021</li> </ul>	
Kund:innen	2023	2021
Ausgesandte Fragebögen	6.024	13.373
Rücklauf	1.503 (25 %)	2.786 (21 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 46 % 81 und älter: 54 %	bis 80 Jahre: 49 % 81 und älter: 51 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 67 % männlich: 33 %
Pflegegeldstufe Kund:innen	Stufe 0–2: 58 % Stufe 3–5: 41 % Stufe 6–7: 0,5 %	Stufe 0–2: 59 % Stufe 3–5: 39 % Stufe 6–7: 1 %
Angehörige	2023	2021
Ausgesandte Fragebögen	2.879	5.931
Rücklauf	598 (21 %)	831 (14 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 82 % 81 und älter: 18 %	bis 80 Jahre: 85 % 81 und älter: 15 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 62 % männlich: 38 % divers: 0,5 %	weiblich: 64 % männlich: 36 % divers: 0,4 %

Abb. 1.: Erhebungs- und Studiendesign

## **1.3. Pflege- und Betreuungsangebote in der mobilen Pflege**

### **1.3.1. Heimhilfe**

Mit der Leistung „Heimhilfe“ erhalten Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf ab dem 18. Lebensjahr, die nicht mehr vollständig für sich selbst sorgen können, Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und den Aktivitäten des täglichen Lebens. Dazu zählen z. B. Unterstützung bei der Körperpflege, das Wärmen von Mahlzeiten oder die Erledigung kleiner Einkäufe. Die Leistung wird von dafür ausgebildeten Heimhelfer:innen in der Wohnung der Kund:innen erbracht, bei Bedarf auch an Wochenenden.

Für Menschen mit psychischen oder demenziellen Erkrankungen gibt es speziell geschulte Heimhelfer:innen. Für Menschen, die unmittelbar nach einer Spitalsentlassung oder in ähnlichen Situationen Unterstützung benötigen, wird Heimhilfe vorübergehend von Mitarbeiter:innen des FSW als „Übergangsheimhilfe“ geleistet. Der Umfang der geförderten Heimhilfeleistungen richtet sich nach dem von den Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung des FSW-Kund:innenservice festgestellten individuellen Betreuungsbedarfs.

Der Kostenbeitrag beträgt maximal 19 Euro pro Stunde und ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen, Pflegegeld, Miete, in Anspruch genommene Menge der Leistungen) abhängig.

### **1.3.2. Hauskrankenpflege**

In der Leistung „Hauskrankenpflege“ werden Pflegeleistungen wie Mobilisation, Körperpflege, Injektionen, Medikamentengaben und Sonden-Ernährung von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen sowie von Pflegefachassistent:innen und Pflegeassistent:innen erbracht. Damit ist die professionelle Pflege in der eigenen Wohnung gewährleistet. Auch vorbeugende Pflegemaßnahmen sowie Beratung und Pflegeanleitung für Kund:innen und deren Angehörige werden durchgeführt.

Für Menschen mit psychischen Erkrankungen sowie für Kinder werden speziell ausgebildete Gesundheits- und Krankenpflegepersonen eingesetzt. Der Umfang der geförderten Leistung, die bei Notwendigkeit täglich – auch an Wochenenden – erbracht wird, richtet sich nach dem persönlichen, im Rahmen der Bedarfserhebung durch Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung des FSW-Kund:innenservice erhobenen Pflegebedarfs.

Der Kostenbeitrag beträgt maximal 24,95 Euro pro Stunde und ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen, Pflegegeld, Miete, in Anspruch genommene Menge der Leistungen) abhängig.

### **1.3.3. Besuchsdienst**

Mitarbeiter:innen anerkannter Einrichtungen besuchen wochentags Menschen, denen es aufgrund ihrer körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen schwerfällt, ihre Wohnung allein zu verlassen. Die Kund:innen werden beispielsweise zu Ordinationen, Frisörsalons, zur Apotheke oder Bank begleitet und bei Einkäufen unterstützt. Ein wichtiger Teil der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ ist auch die Förderung sozialer Kontakte. Der Umfang dieser geförderten Leistung wird von den Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung des FSW-Kund:innenservice gemeinsam mit den Kund:innen im Rahmen der Bedarfserhebung festgelegt.

Der Kostenbeitrag beträgt maximal 15,20 Euro pro Stunde und ist von mehreren Faktoren (zum Beispiel Einkommen, Pflegegeld, Miete, in Anspruch genommene Menge der Leistungen) abhängig.

#### **1.3.4. Mehrstündige Alltagsbegleitung**

Für Menschen, die zu Hause nicht mehr selbstständig zurechtkommen, gibt es die soziale Dienstleistung „Mehrstündige Alltagsbegleitung“. Geschulte Mitarbeiter:innen kommen je nach Bedarf – auch am Wochenende – zu vereinbarten Zeiten nach Hause. Sie leisten Gesellschaft und begleiten z. B. bei Arztbesuchen, Besorgungen oder Spaziergängen. Zudem ist es damit möglich, pflegende Angehörige sowohl kurzfristig – z. B. bei Erkrankung oder Urlaub – als auch langfristig zu entlasten. Zusätzlich erforderliche Leistungen im Rahmen der mobilen Pflege und Betreuung können beansprucht werden.

Der Bedarf wird von den Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Pflege und Betreuung des FSW-Kund:innenservice festgestellt (mindestens vier, höchstens 10 Stunden pro Tag).

Der maximale Kostenbeitrag für Kund:innen beträgt 6,65 Euro pro Stunde – abhängig von ihrem Einkommen, der Miete, dem Pflegegeld und der Menge der in Anspruch genommenen Leistungen.



## 1.4. Beschreibung der Zielgruppe

Im folgenden Abschnitt werden die demografischen Merkmale der Kund:innen und der Angehörigen in Bezug auf Geschlecht, Alter, Pflegegeldstufe, Einkommen, Schulbildung und Geburtsland dargestellt und beschrieben. Als Basis werden die gültigen Antworten (ohne Missings) dargestellt. Bei der Auswertung zum Bildungsabschluss werden Nennungen inklusive der Missings herangezogen. Die Nennungen werden ab einer Stichprobengröße von  $n = 5$  dargestellt.

### 1.4.1. Geschlecht

69 % der Kund:innen sind weiblich und 31 % männlich. Im Jahresvergleich liegt der Frauenanteil bei den Kund:innen auf einem ähnlichen Niveau (2021: 67 %). Bei den Angehörigen identifizieren sich 62 % als weiblich, 38 % als männlich und 0,5 % als divers. Auch zeigen sich im Vergleich zu 2021 nur geringe Unterschiede (64 % weiblich).

Auf Ebene der Leistungsarten zeigt sich, dass der Frauenanteil besonders bei der Hauskrankenpflege und beim Besuchsdienst sowie in den gemischten Standorten gestiegen ist.

	Kund:innen: Anteil der Frauen	
	Befragung 2023	Befragung 2021
Heimhilfe	69 %	69 %
Hauskrankenpflege	58 %	47 %
Besuchsdienst	90 %	75 %
Mehrstündige Alltagsbegleitung	-	58 %
Gemischte Standorte	91 %	70 %

Abb. 2.: Frauenanteil nach Leistungsarten (Kund:innen)

### 1.4.2. Alter

Die Altersverteilung bei den Kund:innen ist beinahe ausgeglichen: 46 % sind unter 80 Jahren und 54 % sind 81 Jahre oder älter. Damit liegt die Altersverteilung insgesamt auf einem ähnlichen Niveau wie bei der Befragung 2021 (49 % unter 81 Jahren).

Auf Ebene der Leistungsarten zeigt sich, dass Frauen die Leistungen der mobilen Pflege meist erst im höheren Alter in Anspruch nehmen. Die einzige Ausnahme ist hierbei die Hauskrankenpflege, die etwas häufiger von jüngeren Kund:innen bezogen wird. Bei den Männern wird die Heimhilfe häufiger von jüngeren Kund:innen genutzt. Die Verteilung des Besuchsdienstes muss vor dem Hintergrund einer niedrigen Stichprobengröße ( $n = 7$ ) interpretiert werden.

Im Jahresvergleich ist erkennbar, dass Frauen den Besuchsdienst erst später beziehen als noch bei der Befragung 2021. Bei den Männern ist dies bei der Hauskrankenpflege der Fall.

	Altersverteilung: Frauen	
	Befragung 2023	Befragung 2021
<b>Heimhilfe</b>	bis 80 Jahre: 40 % 81 und älter: 60 %	bis 80 Jahre: 45 % 81 und älter: 55 %
<b>Hauskrankenpflege</b>	bis 80 Jahre: 53 % 81 und älter: 47 %	bis 80 Jahre: 50 % 81 und älter: 50 %
<b>Besuchsdienst</b>	bis 80 Jahre: 38 % 81 und älter: 62 %	bis 80 Jahre: 50 % 81 und älter: 50 %
<b>Mehrstündige Alltagsbegleitung</b>	-	bis 80 Jahre: 43 % 81 und älter: 57 %
<b>Gemischte Standorte</b>	bis 80 Jahre: 40 % 81 und älter: 60 %	bis 80 Jahre: 46 % 81 und älter: 54 %

Abb. 3.: Altersverteilung – Frauen (Kund:innen)

	Altersverteilung: Männer	
	Befragung 2023	Befragung 2021
<b>Heimhilfe</b>	bis 80 Jahre: 58 % 81 und älter: 42 %	bis 80 Jahre: 55 % 81 und älter: 45 %
<b>Hauskrankenpflege</b>	bis 80 Jahre: 47 % 81 und älter: 53 %	bis 80 Jahre: 62 % 81 und älter: 38 %
<b>Besuchsdienst</b>	bis 80 Jahre: 71 % 81 und älter: 29 %	bis 80 Jahre: 41 % 81 und älter: 59 %
<b>Mehrstündige Alltagsbegleitung</b>	-	-
<b>Gemischte Standorte</b>	-	bis 80 Jahre: 60 % 81 und älter: 40 %

Abb. 4.: Altersverteilung – Männer (Kund:innen)

### 1.4.3. Bildungsabschluss

Sowohl bei den Kund:innen als auch bei den Angehörigen geben die meisten Befragten an, eine Lehre oder eine berufsbildende mittlere Schule abgeschlossen zu haben. Die größten Unterschiede zwischen den Gruppen zeigen sich bei der Matura sowie bei den akademischen Laufbahnen. Besonders hinsichtlich der akademischen Abschlüsse liegt der Anteil der Angehörigen um 15 Prozentpunkte höher als bei den Kund:innen.

	Kund:innen 2023	Angehörige 2023
<b>Sonderschule bzw. Sonderpädagogische Schule</b>	2,5 %	0,5 %
<b>Volksschule</b>	5,2 %	1,5 %
<b>Hauptschule</b>	13,7 %	4,8 %
<b>Lehre bzw. Berufsbildende Mittlere Schule (ohne Matura)</b>	46,9 %	40,0 %
<b>Berufsbildende bzw. Allgemeinbildende Höhere Schule (mit Matura)</b>	15,8 %	22,1 %
<b>Universität, Akademie, Fachhochschule oder Hochschule</b>	11,5 %	26,4 %
<b>Keine Angabe</b>	4,5 %	4,7 %

Abb. 5.: Bildungsabschluss (Kund:innen und Angehörige)

#### **1.4.4. Pflegegeldstufe**

Die Mehrheit der Kund:innen weist eine Pflegegeldstufe von 0 bis 2 auf (58 %). 41 % befinden sich in den Stufen 3 bis 5 und 0,5 % in den beiden höchsten Stufen 6 und 7. Damit liegen alle Werte auf einem ähnlichen Niveau wie 2021. Die stärkste Veränderung zeigt sich bei den mittleren Stufen. Hier lag der Anteil der Kund:innen 2021 noch bei 39 %.

#### **1.4.5. Geburtsland**

85 % der Kund:innen und 89 % der Angehörigen geben an, in Österreich geboren zu sein. Diese Anteile liegen beinahe auf demselben Niveau wie 2021 (Kund:innen: 87 %, Angehörige: 90 %). Davon wurden 60 % der Kund:innen und 72 % der Angehörigen in Wien geboren.

### **1.5. Darstellung der Erhebungsmethode**

#### **1.5.1. Schriftliche Befragung der Kund:innen und der Angehörigen**

Sowohl die Kund:innen als auch die Angehörigen erhielten im September 2023 jeweils einen Fragebogen. Es wurden insgesamt 6.024 Fragebögen an die Kund:innen und 2.879 Fragebögen an die Angehörigen versandt. Die Fragebögen wurden nach dem Ausfüllen an ein Postfach gesendet. Der Rücklauf beträgt 1.503 Fragebögen bei den Kund:innen (25 %) und 598 Fragebögen bei den Angehörigen (21 %). Diese Rücklaufquoten können als sehr zufriedenstellend bewertet werden und haben die Erwartungen gemäß den vorab geschätzten Kennzahlen übertroffen.

## 2. Management Overview

### 2.1. Die wichtigsten Erkenntnisse

Die Rücklaufquote ist sowohl bei den Angehörigen als auch bei den Kund:innen sehr zufriedenstellend und konnte die vorab geschätzten Kennzahlen übertreffen. Im Vergleich zur Befragung 2021 konnte die Rücklaufquote bei beiden Gruppen gesteigert werden.

Insgesamt liegen die Ergebnisse der aktuellen Befragung weiterhin auf einem sehr hohen Niveau. Die stärksten Veränderungen zeigen sich hinsichtlich der Wirkung der Pflege.

Die Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen ist ähnlich hoch wie 2021 (K: 89 %, A: 88 %). Besonders zufrieden sind die Kund:innen und die Angehörigen mit der Dauer der Pflege (K: 93 %, A: 92 %), mit der Sauberkeit und Ordentlichkeit (K: 90 %, A: 86 %), mit der telefonischen Erreichbarkeit der Einrichtungen (K: 85 %, A: 86 %) und mit der Umsetzung von Änderungswünschen (K: 86 %, A: 89 %). Etwas Verbesserungspotenzial erkennen beide Gruppen wie schon 2021 beim Wechsel von Betreuungspersonen (K: 76 %, A: 76 %).

Top-Noten erhalten weiterhin die Betreuungspersonen. Sie werden als sehr freundlich beschrieben (K: 94 %, A: 95 %), gehen auf persönliche Bedürfnisse ein (K: 88 %, A: 88 %), beantworten Fragen verständlich (K: 89 %, A: 89 %) und nehmen sich ausreichend Zeit (K: 86 %, A: 84 %). Einzig die Pünktlichkeit der Betreuungspersonen wird von beiden Gruppen etwas kritischer bewertet (K: 64 %, A: 63 %). Bereits 2021 berichteten die Kund:innen und die Angehörigen hier Verbesserungspotenzial. Die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungspersonen ist dennoch weiterhin hoch und die Ergebnisse der vergangenen Befragung konnten bestätigt werden (K: 90 %, A: 90 %).

Teils deutliche und bedeutsame Verbesserungen gibt es besonders bei den Kund:innen hinsichtlich der Wirkung der Pflege: im Jahresvergleich nehmen die Kund:innen nun ein deutlich höheres Maß an Selbstständigkeit (2023: 60 %, 2021: 45 %) wahr, berichten ein besseres Wohlbefinden (2023: 72 %, 2021: 58 %) sowie eine stärkere Linderung von Gesundheitsproblemen (2023: 61 %, 2021: 46 %). Durch die mobile Pflege und Betreuung können die Kund:innen nun ein selbstbestimmteres Leben führen (2023: 76 %, 2021: 70 %). Insgesamt halten es 94 % der Kund:innen und 92 % der Angehörigen für eine gute Entscheidung, die mobile Pflege und Betreuung in Anspruch genommen zu haben. Diese Aspekte spiegeln sich in der hohen Gesamtzufriedenheit beider Gruppen mit der Pflege und Betreuung (K: 91 %, A: 91 %) wider.

Hinsichtlich der Lebensqualität liegen die Werte der Kund:innen in vielen Bereichen in einem kritischeren Bereich: 66 % geben an, dass sie sich ohne fremde Hilfe fortbewegen können, 26 % können Aufgaben des täglichen Lebens häufig selbst erledigen und 48 % geben an, dass sie ihr Leben genießen können. 56 % der Kund:innen sind mit sich selbst zufrieden und 46 % beschreiben sich als glücklich. Verbesserungspotenzial sehen sie bei den Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten (45 %). Im Jahresvergleich konnte hier allerdings schon eine leichte Verbesserung erzielt werden (2021: 41 %).

Zufrieden zeigen sich die Kund:innen mit den persönlichen Beziehungen (80 %). Die wenigsten fühlen sich regelmäßig einsam (18 %) und die überwiegende Mehrheit fühlt sich im Alltag sicher (87 %). Sorgen über die jeweilige finanzielle Situation sind bei 16 % regelmäßig vorhanden. 52 % der Kund:innen würden ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut einschätzen. Bei 69 % konnte durch die mobile Pflege eine Verbesserung dieser herbeigeführt werden.

Auch hinsichtlich des Lebenssinns berichten die Kund:innen mittlere bis gute Werte: 56 % haben jeden Tag Dinge, auf die sie sich freuen können. Nur etwas mehr als ein Fünftel der Befragten vergleicht das eigene Leben mit dem von anderen (23 %). Ebenfalls einem Fünftel fällt es schwer, Wut und Groll loszulassen. 64 % bestätigen, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen.

Die Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien ist wie bereits im Jahr 2021 auf einem sehr hohen Niveau. Mit der Beratung durch das Beratungszentrum waren 90 % der Kund:innen und 91 % der Angehörigen eher bis sehr zufrieden und die beiden befragten Gruppen erhielten die Informationen, die sie benötigten (K: 89 %, A: 92 %).

Die beratenden Mitarbeiter:innen werden als sehr freundlich beschrieben (K: 96 %, A: 96 %) und es wird von den Befragten bestätigt, dass sich die Mitarbeiter:innen ausreichend Zeit für die Beratung genommen haben (K: 94 %, A: 96 %). Auch die Erreichbarkeit der Mitarbeiter:innen wird als gut bis sehr gut bewertet (K: 86 %, A: 89 %). Die Dauer der Bearbeitung der Anträge war sehr zufriedenstellend (K: 90 %, A: 93 %) und auch die Gesamtzufriedenheit mit der Bearbeitung liegt auf einem sehr hohen Niveau (K: 92 %, A: 95 %).

Jeweils 88 % zeigen sich zufrieden mit der Anzahl der Stunden, die für die Pflege und Betreuung bewilligt wurden. Im Vergleich etwas niedriger, aber dennoch auf hohem Niveau, wird die Auswahlmöglichkeit zwischen den verschiedenen Pflege- und Betreuungseinrichtungen bewertet (K: 81 %, A: 82 %).

All diese Aspekte spiegeln sich in der hohen Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien (K: 94 %, A: 93 %) wider. Damit konnten die Top-Werte aus dem Jahr 2021 bestätigt werden.

Die monatliche Kostenbeitragsvorschreibung wird von beiden Gruppen als sehr verständlich beschrieben (K: 88 %, A: 90 %) und auch als fair und angemessen (K: 85 %, A: 86 %) empfunden.

## **2.2. Empfehlungen und Anregungen zur Weiterentwicklung**

Die Top-Werte aus dem Jahr 2021 konnten bei beinahe allen Aspekten bestätigt werden. Besonders bei den Betreuungspersonen, bei der Pflege und Betreuung und bei den Pflege- und Betreuungseinrichtungen an sich lassen sich kaum Verbesserungspotenziale erkennen. Einzig die Pünktlichkeit der Betreuungspersonen wird etwas kritischer gesehen. Die Herausforderung besteht also darin, die bestehenden Top-Werte auf dem aktuellen Niveau zu halten. Daher werden eher punktuelle Maßnahmen empfohlen, die aus den Analysen im vorliegenden Bericht abgeleitet werden können. Hier muss besonders auf die Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrizen hingewiesen werden, aus denen Themen, die analysiert und verbessert werden können, ablesbar sind. Dabei bestätigt sich die Wichtigkeit der Pünktlichkeit der Betreuungspersonen.

Aus organisatorischer Sicht wird vor allem der Wechsel der Betreuungspersonen von beiden Gruppen eher kritisch bewertet. Bei den Themen zur Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen findet sich hier das größte Verbesserungspotenzial.

Weitere eher kritische Bereiche bei den Kund:innen sind durch die Pflege und Betreuung nur schwer zu beeinflussen, beispielsweise die Fähigkeit, sich ohne fremde Hilfe fortzubewegen. Zur weiteren Steigerung von Aspekten wie dem Glücksempfinden, der Fähigkeit, das Leben zu genießen, oder der Zufriedenheit mit sich selbst kann es allerdings sinnvoll sein, auf die Fragen zum Lebenssinn einzugehen, da sich hier durchwegs mittlere bis hohe Korrelationen zeigen. Auch die Möglichkeiten

zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten könnten gesteigert werden, da diese von den Befragten ebenfalls kritischer bewertet wurden.

### 3. Analyse der Veränderungen zur Befragung 2021

#### 3.1. Veränderungen 2021–2023 gesamt

##### 3.1.1. Zufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen

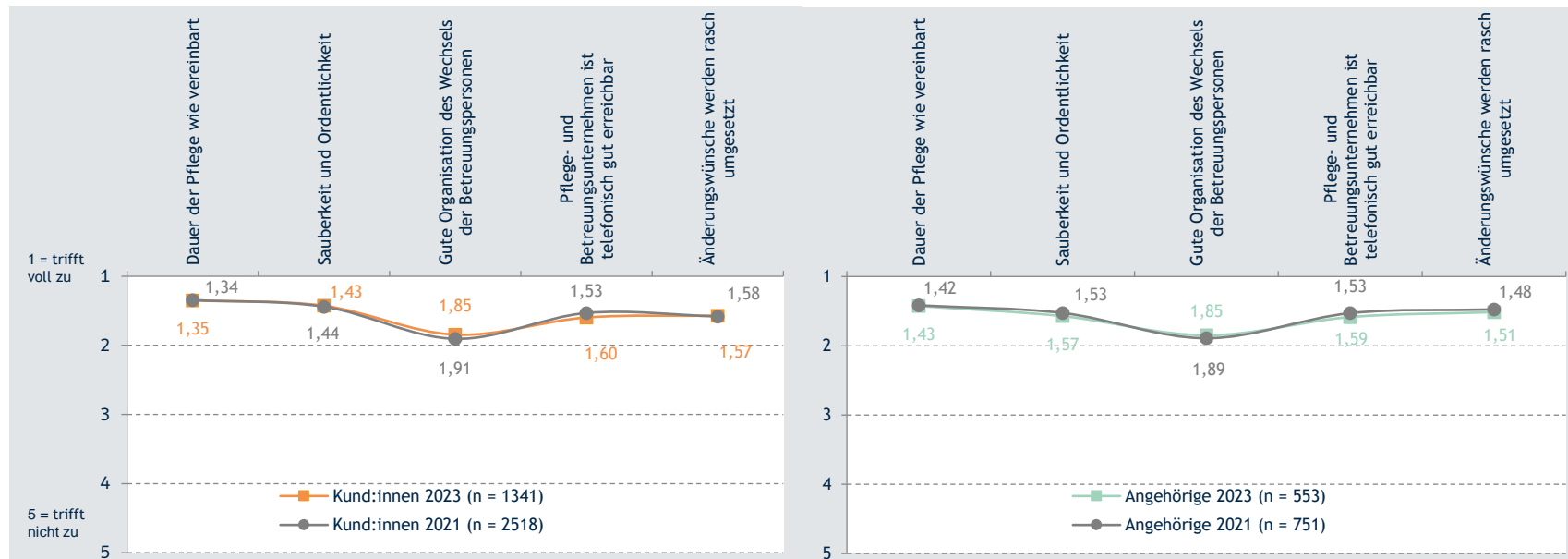



Abb. 6.: Zufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil  markiert.

Im Jahresvergleich liegen die Werte zu den Pflege- und Betreuungsunternehmen sowohl bei den Kund:innen als auch bei den Angehörigen auf einem stabil hohen Niveau. Besonders zufrieden sind beide Gruppen mit der Dauer der Pflege, mit der Sauberkeit und Ordentlichkeit, mit der telefonischen Erreichbarkeit und mit der Umsetzung von Änderungswünschen. Im Vergleich etwas kritischer wird die Organisation des Wechsels der Betreuungspersonen gesehen.

### 3.1.2. Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen

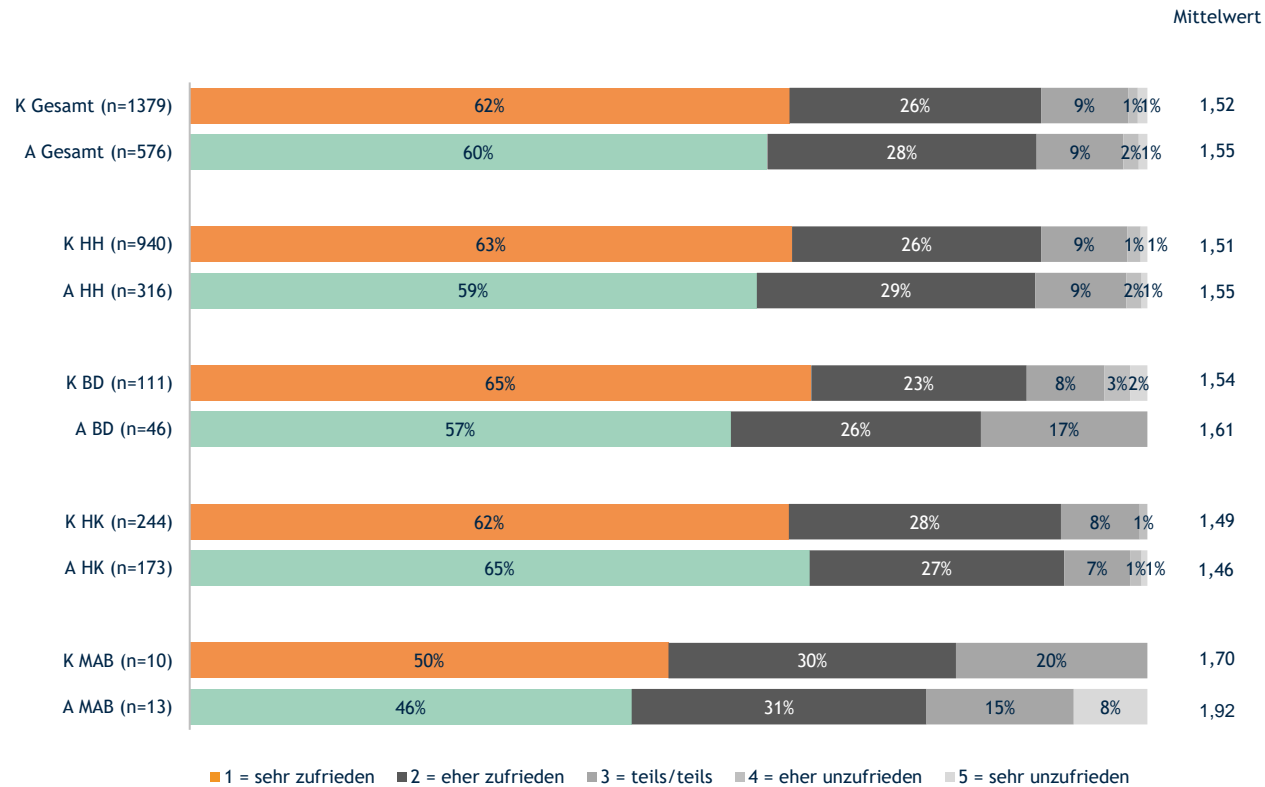


Abb. 7.: Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen nach Leistungsarten 2023 (Kund:innen und Angehörige)

Besonders hoch ist die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen bei beiden Gruppen: Jeweils 88 % der Kund:innen und der Angehörigen geben an, eher bis sehr zufrieden zu sein.



Auf Ebene der Leistungsarten zeigen sich die höchsten Zufriedenheitswerte bei der Hauskrankenpflege mit 90 % bei den Kund:innen und 92 % bei den Angehörigen. Am kritischsten sind die Kund:innen und die Angehörigen der mehrstündigen Alltagsbegleitung. Dabei müssen allerdings wieder die geringen Rücklaufzahlen beachtet werden.



Abb. 8.: Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

Die Gesamtzufriedenheit hat sich im Jahresvergleich nur geringfügig verändert und bleibt damit weiterhin auf einem Top-Niveau. Zwar sind die Werte bei beiden Gruppen um einen (Kund:innen) bzw. fünf Prozentpunkte (Angehörige) gesunken, dennoch ist der Anteil der Zufriedenen mit jeweils 88 % sehr hoch.

### 3.1.3. Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen

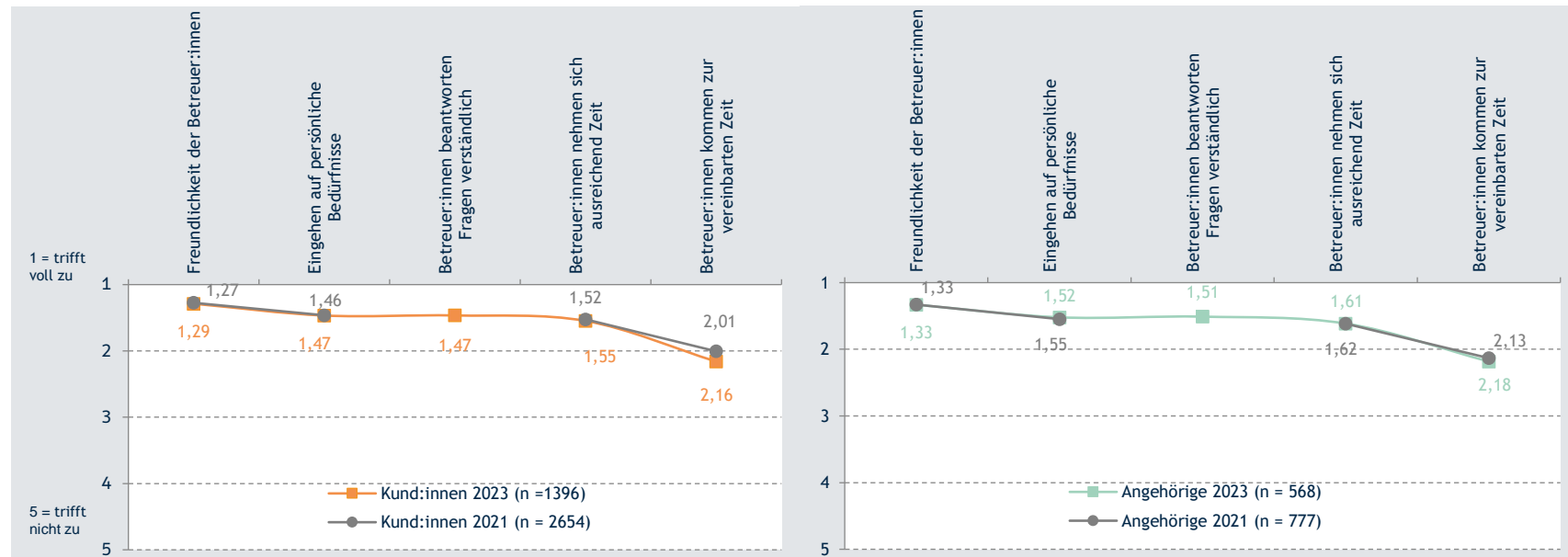



Abb. 9.: Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen 2021–2023 (bei Kund:innen und Angehörigen)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil  markiert.

Die Pflege- und Betreuungspersonen erhalten auch in diesem Jahr wieder Top-Werte. Sie werden sowohl von den Kund:innen als auch von den Angehörigen als besonders freundlich wahrgenommen. Sie gehen auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen ein und beantworten Fragen beider Gruppen verständlich. Zudem wird auch das Ausmaß der aufgewendeten Zeit für die Pflege als sehr gut bewertet. Etwas kritischer wird hingegen die Pünktlichkeit bewertet.

### 3.1.4. Gesamtzufriedenheit mit den Betreuungspersonen

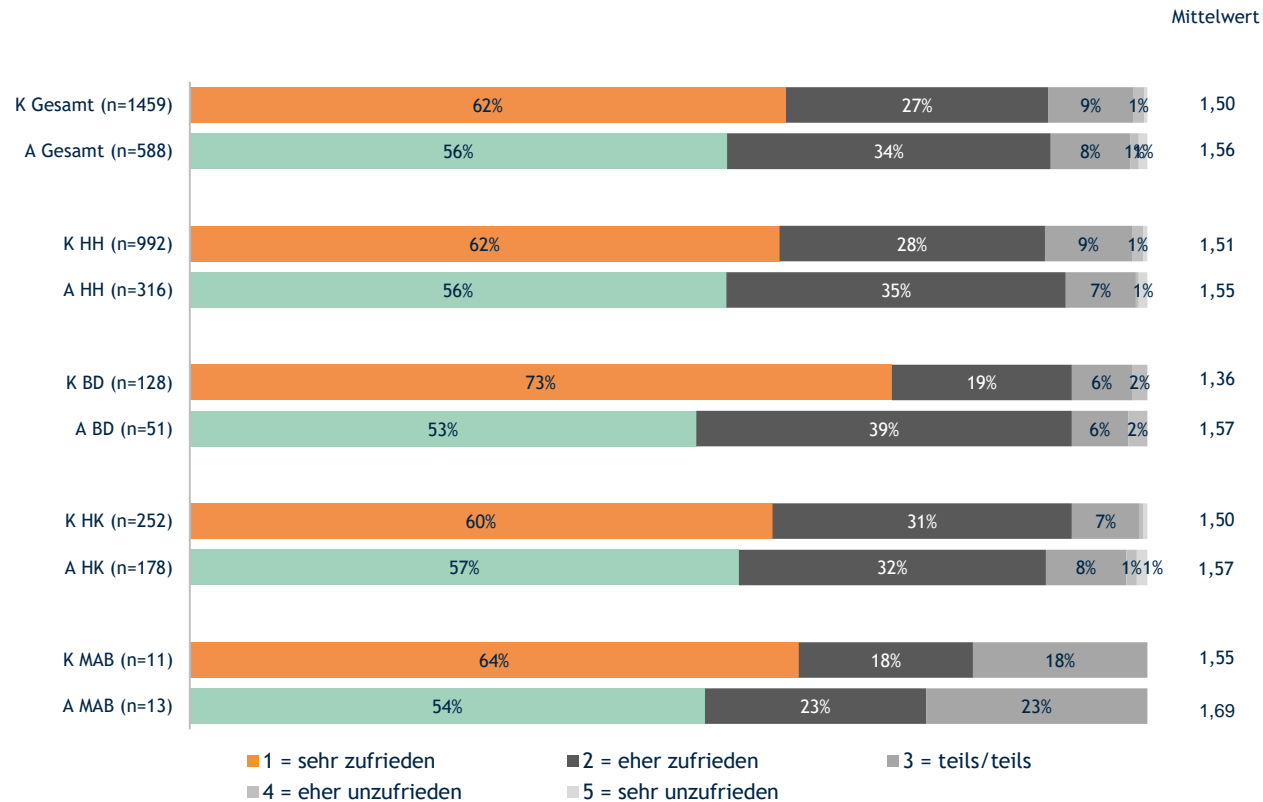


Abb. 10.: Gesamtzufriedenheit mit den Betreuungspersonen nach Leistungsarten 2023 (Kund:innen und Angehörige)

Die Top-Werte der Einzelaspekte bestätigen sich durch die hohen Gesamtzufriedenheitswerte beider Gruppen. 89 % der Kund:innen und 90 % der Angehörigen sind eher oder sehr zufrieden mit den Pflege- und Betreuungspersonen. Auf Ebene der Leistungsarten sind die Kund:innen (92 %) und die Angehörigen (91 %) des Besuchsdienstes am zufriedensten. Der Anteil der sehr Zufriedenen ist bei den Kund:innen des Besuchsdienstes mit 73 % am höchsten.

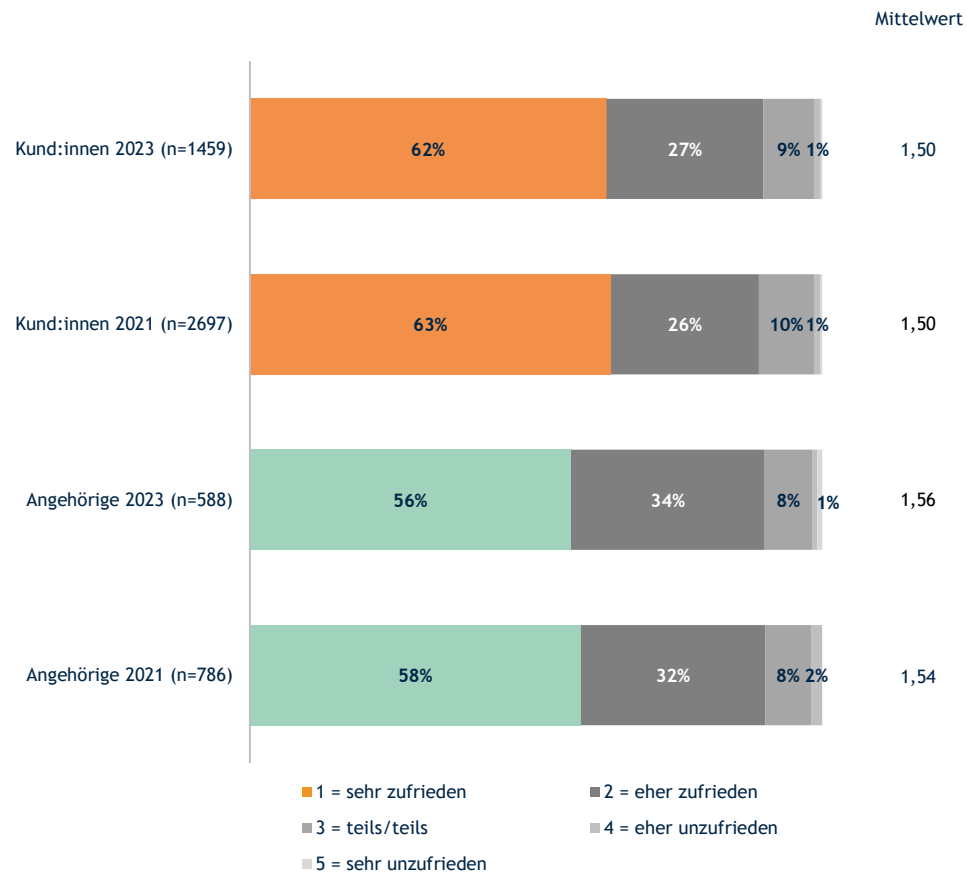


Abb. 11.: Gesamtzufriedenheit mit den Betreuungspersonen 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

Im Jahresvergleich gibt es kaum Veränderungen der Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungspersonen. 89 % der Kund:innen waren sowohl im Jahr 2021 als auch aktuell zufrieden. Bei den Angehörigen ist der Anteil im Vergleich zu 2021 ebenfalls gleich geblieben (90 %).

### 3.1.5. Wirkung der mobilen Pflege

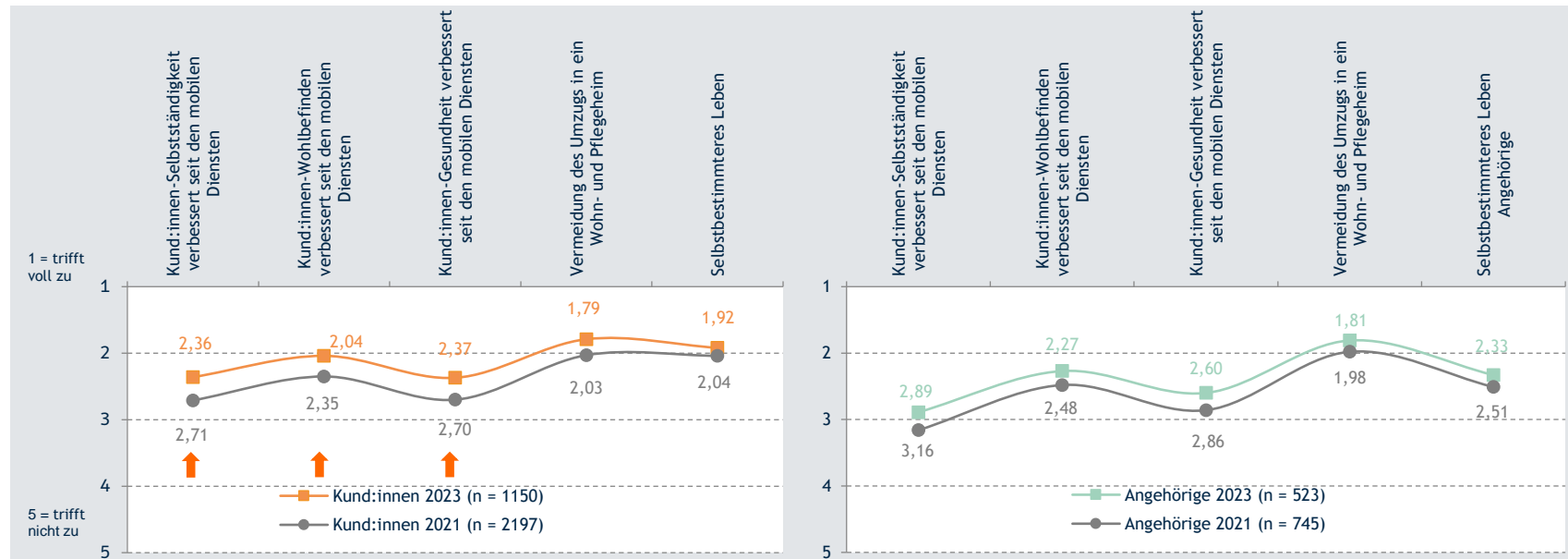



Abb. 12.: Wirkung der mobilen Pflege 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil  markiert.

**Deutliche Verbesserungen im Jahresvergleich zeigen sich hinsichtlich der Wirkung der mobilen Pflege.** Laut beiden Gruppen haben sich die Selbstständigkeit, das Wohlbefinden und die Gesundheit der Kund:innen deutlich verbessert. Durch die mobile Pflege kann zudem ein Umzug in ein Wohn- und Pflegeheim vermieden oder hinausgezögert werden. Sowohl den Kund:innen als auch den Angehörigen ist durch die mobile Pflege ein selbstbestimmteres Leben möglich.

Statistisch signifikante und bedeutsame Verbesserungen zeigen sich bei den Kund:innen hinsichtlich der Selbstständigkeit, des Wohlbefindens, der Gesundheit und der Fähigkeit, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

### 3.1.6. Lebensqualität

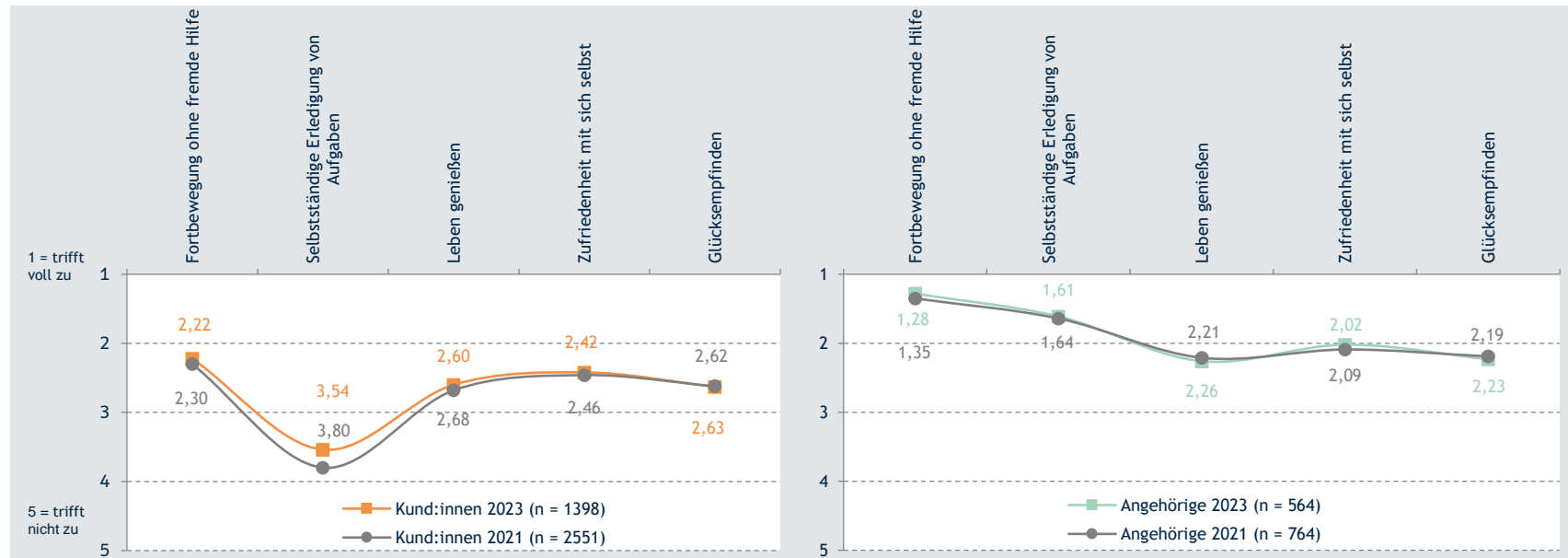


Abb. 13.: Lebensqualität (1) 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil<sup>↑</sup> markiert.

Die Fähigkeiten, sich ohne fremde Hilfe fortzubewegen, das Leben zu genießen und Glück zu empfinden, und die Zufriedenheit mit sich selbst liegen bei den Kund:innen in einem guten bis durchschnittlichen Niveau. Etwas kritischer ist die selbstständige Erledigung von Aufgaben. Hier zeigt sich im Jahresvergleich allerdings dennoch eine deutliche Verbesserung.

Bei den Angehörigen ist die Fähigkeit, sich ohne fremde Hilfe fortzubewegen, beinahe vollständig vorhanden und auch Aufgaben können in den meisten Fällen selbstständig erledigt werden. Im Vergleich etwas kritischer, aber weiterhin auf einem guten Niveau, werden die Zufriedenheit mit sich selbst, das Glücksempfinden und die Fähigkeit, das Leben zu genießen, betrachtet. Im Jahresvergleich zeigen sich hier kaum Änderungen.

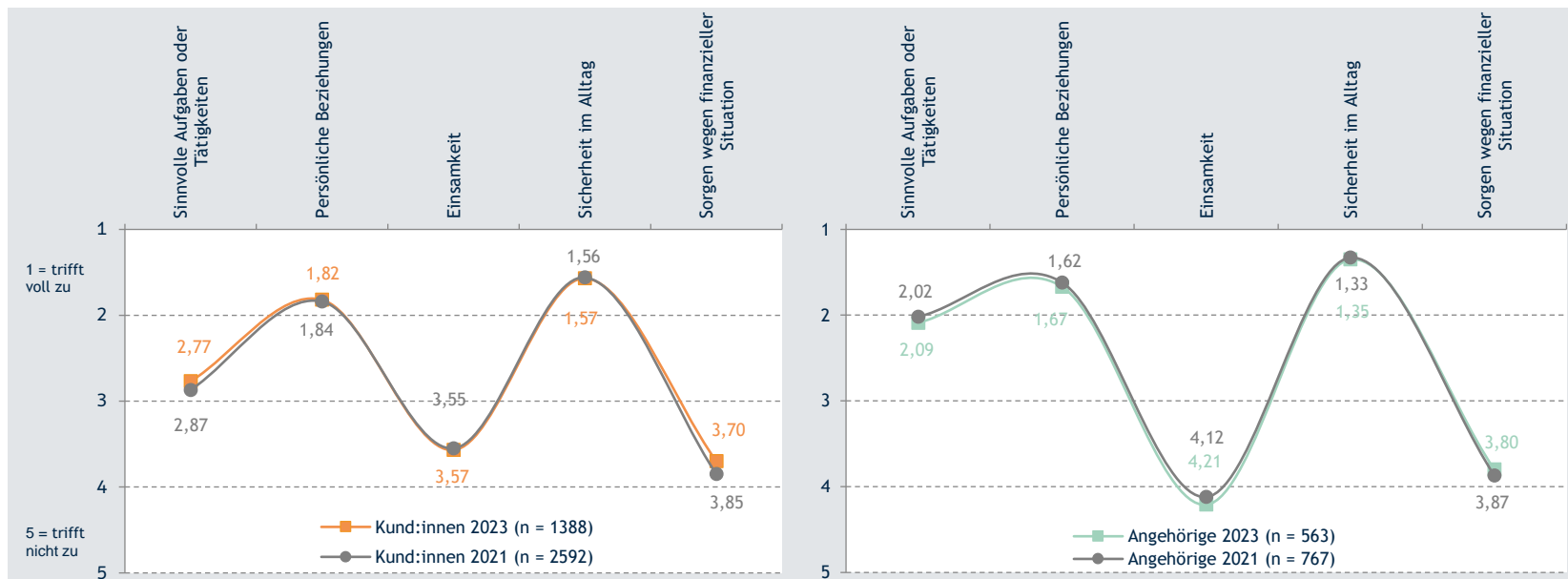


Abb. 14.: Lebensqualität (2) 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil markiert.

Nur geringe Veränderungen im Jahresvergleich zeigen sich auch dahingehend, ob beide Gruppen die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten haben, ob sie mit ihren persönlichen Bedürfnissen zufrieden sind, ob sie sich einsam oder im Alltag sicher fühlen. Die Kund:innen machen sich im Jahresvergleich jedoch etwas eher Sorgen über ihre finanzielle Situation.





Abb. 15.: Lebensqualität der Kund:innen nach Leistungsarten 2023 (Kund:innen und Angehörige)

Die Lebensqualität der Kund:innen wird von den Angehörigen durchwegs niedriger eingeschätzt als von den Kund:innen selbst. Besonders auffällig ist dies bei der Leistungsart Besuchsdienst, wo 60 % der Kund:innen eine zumindest gute Lebensqualität angeben, während dies vergleichsweise nur 35 % der Angehörigen berichten. Beinahe deckungsgleich sind die Einschätzungen der Kund:innen und der Angehörigen der Hauskrankenpflege mit 41 % bzw. 38 %. Die beste Lebensqualität erleben die Kund:innen der mehrstündigen Alltagsbegleitung, allerdings sei auch hier wieder auf die niedrige Stichprobe hingewiesen (n = 11).

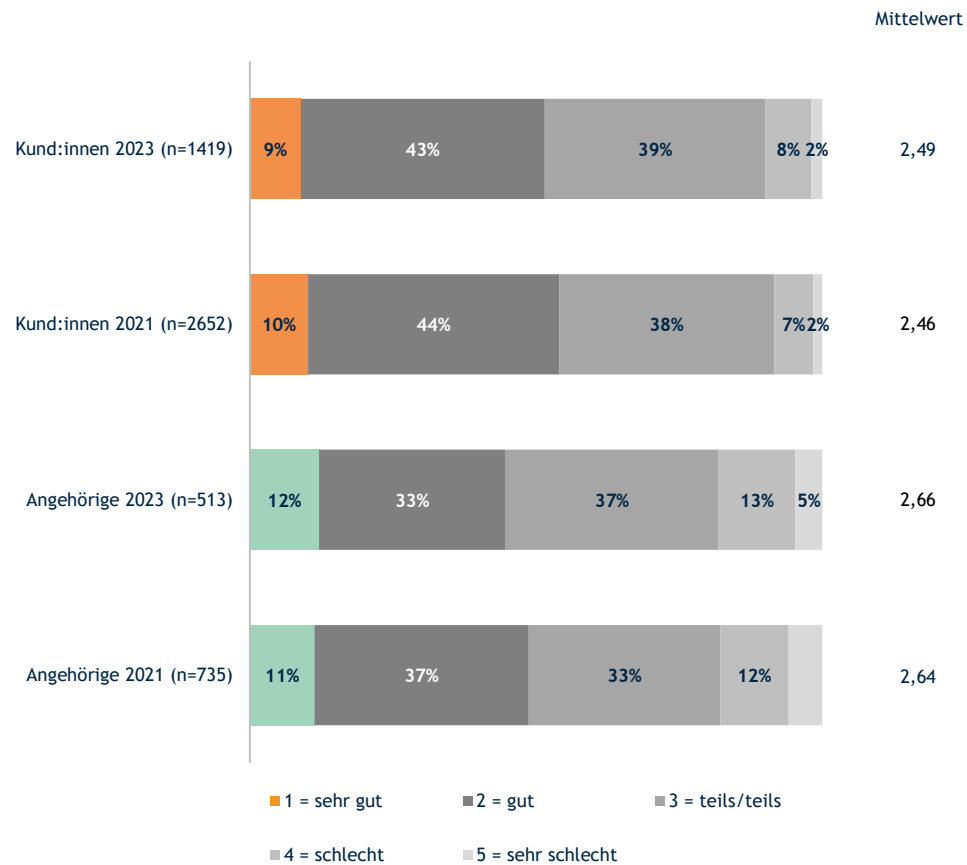


Abb. 16.: Lebensqualität 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

Im Jahresvergleich liegen die Wahrnehmungen der Lebensqualität der Kund:innen bei beiden befragten Gruppen auf einem stabilen Niveau: 2021 schätzten 54 % der Kund:innen die eigene Lebensqualität als gut bis sehr gut ein, in der aktuellen Befragung lag der Anteil bei 52 %. Ähnliches gilt für die Angehörigen: In der vergangenen Befragung glaubten 48 % der Angehörigen, dass die Lebensqualität der Kund:innen gut sei, während dies nun bei 45 % der Fall war.

### 3.1.7. Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien



Abb. 17.: Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien 2021–2023 (1) (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil markiert.

Der Fonds Soziales Wien bekommt, wie bereits in der vergangenen Befragung, wieder Top-Noten von den Befragten. Besonders zufrieden sind sowohl die Angehörigen als auch die Kund:innen dahingehend, dass sie alle Informationen erhalten haben, die sie benötigen. Die Berater:innen werden zudem als sehr freundlich beschrieben und sie nehmen sich ausreichend Zeit für die Beratung. Auch die Erreichbarkeit wird als sehr gut hervorgehoben. Die Dauer der Bearbeitung des jeweiligen Antrags ist für die Kund:innen und die Angehörigen ebenfalls zufriedenstellend.

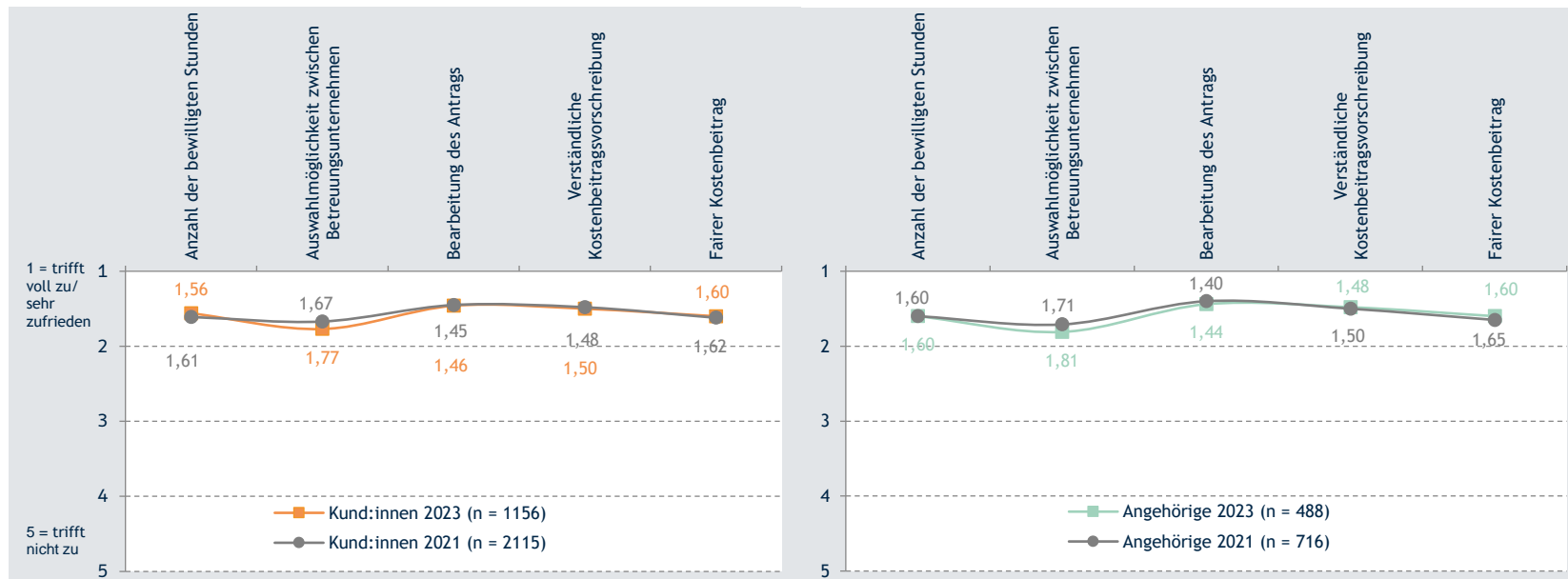


Abb. 18.: Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien 2021–2023 (2) (Kund:innen und Angehörige)

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Signifikante und bedeutsame (= Effektstärke ist größer oder gleich 0,2 nach Cohen) Unterschiede sind mit Pfeil<sup>↑</sup> markiert.

Die Anzahl der bewilligten Stunden zur Pflege und Betreuung sowie die Auswahlmöglichkeit aus verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen sind ebenfalls für beide befragten Gruppen zufriedenstellend. Insgesamt sind die Kund:innen und die Angehörigen zufrieden mit der Bearbeitung ihres Antrags. Die Kostenbeitragsvorschreibung wird wie bereits in der vergangenen Befragung als verständlich und fair empfunden.

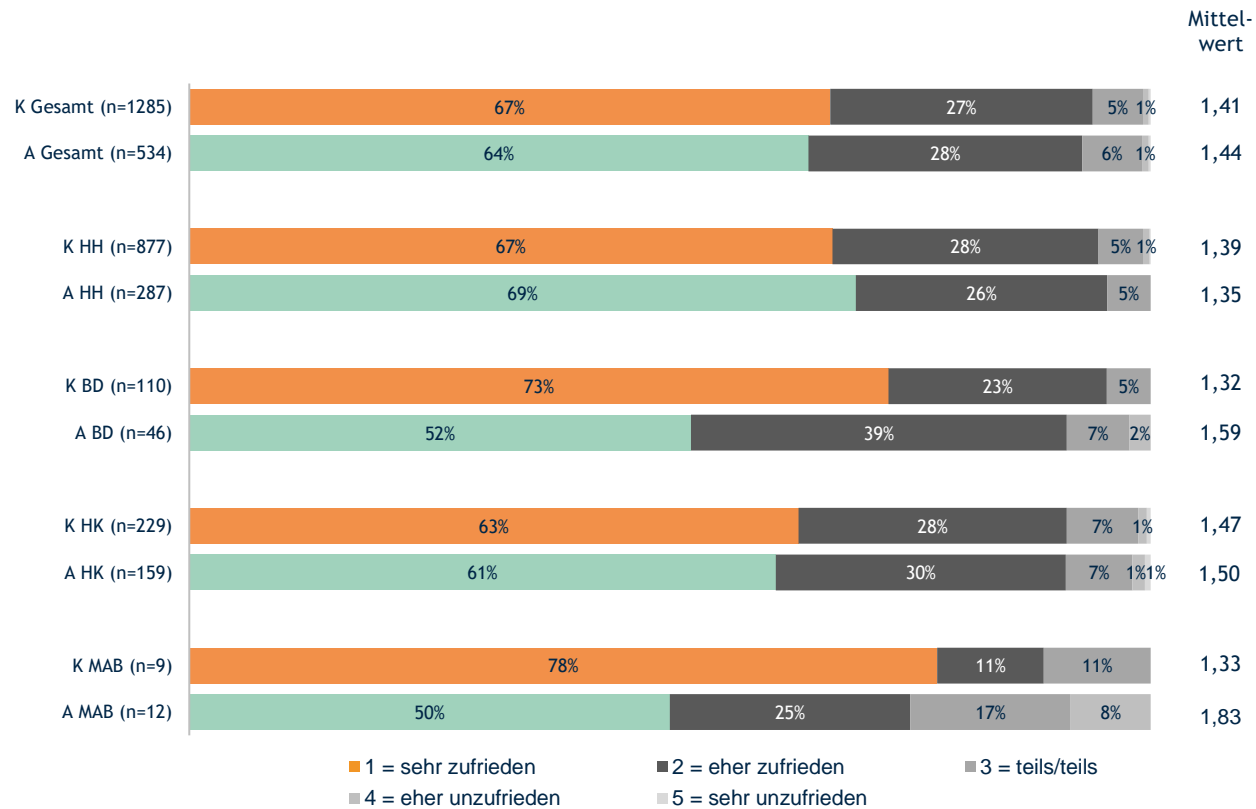


Abb. 19.: Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien nach Leistungsarten 2023 (Kund:innen und Angehörige)

Den Einzelaspekten folgend ist auch die Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien sehr hoch. 94 % der Kund:innen und 92 % der Angehörigen berichten, dass sie eher bis sehr zufrieden mit dem FSW sind. Besonders die Kund:innen und die Angehörigen der Heimhilfe sind von den Leistungen des FSW begeistert. Der Anteil der sehr Zufriedenen ist bei den Angehörigen des Besuchsdienstes und der mehrstündigen Alltagsbegleitung etwas niedriger als bei den anderen Leistungsarten.

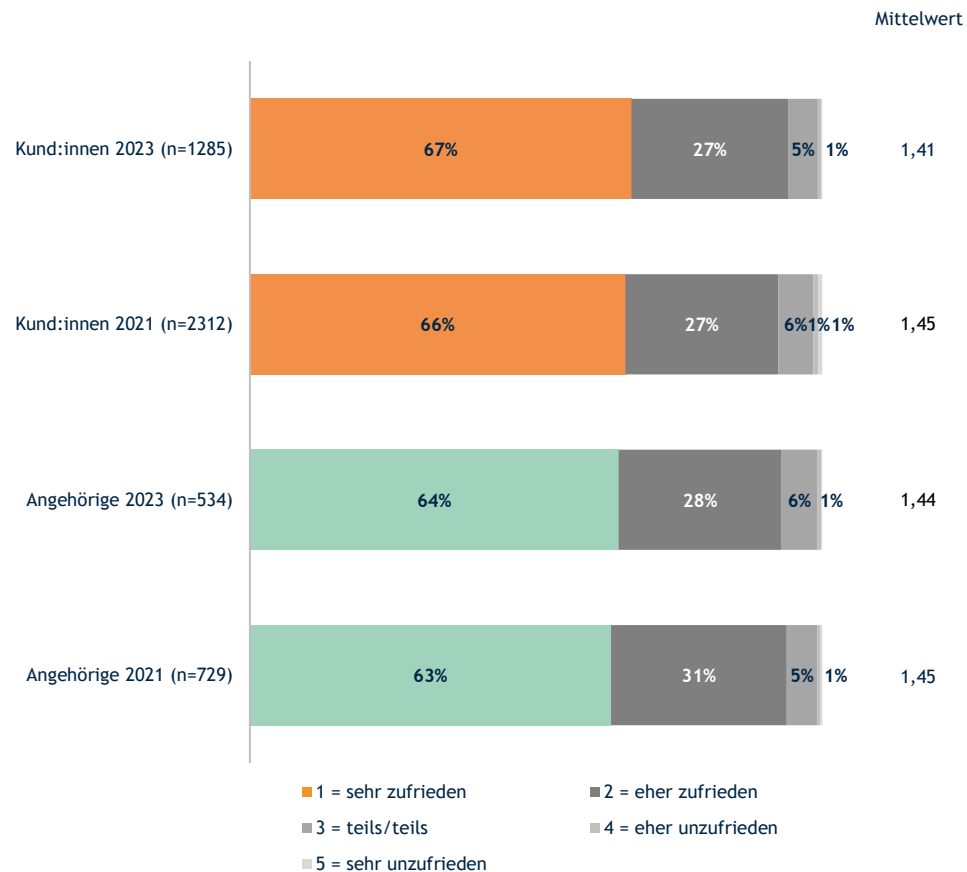


Abb. 20.: Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien 2021–2023 (Kund:innen und Angehörige)

Im Jahresvergleich ist die Zufriedenheit bei den Kund:innen noch etwas gestiegen. 2021 zeigten sich 93 % der Kund:innen zufrieden, 2023 liegt der Anteil bei 94 %. Der Anteil der sehr Zufriedenen ist bei beiden Gruppen um jeweils einen Prozentpunkt gestiegen. Insgesamt kann der Fonds Soziales Wien also die Top-Werte aus der vergangenen Befragung bestätigen.

## 3.2. Vergleich der Leistungsangebote

Im folgenden Abschnitt werden die Unterschiede zwischen der aktuellen Befragung und der Befragung 2021 detailliert dargestellt, indem die Mittelwerte der zentralen Ergebnisse für Kund:innen und Angehörige auf Ebene der Leistungsarten dargestellt werden. Die Mittelwertabweichungen sind entsprechend ihrer Ausprägung eingefärbt. Rot steht für eine negative Abweichung vom Mittelwert und damit eine negative Entwicklung bzw. für eine niedrigere Zufriedenheit und grün steht für eine positive Abweichung vom Mittelwert und damit für eine Verbesserung.

	<b>Kund:innen 2023</b>	<b>Kund:innen 2021</b>	<b>Angehörige 2023</b>	<b>Angehörige 2021</b>
<b>Heimhilfe</b>	1.018	1.849	324	475
<b>Hauskrankenpflege</b>	261	231	179	176
<b>Besuchsdienst</b>	131	117	52	24
<b>Mehrstündige Alltagsbegleitung</b>	13	12	13	5

Abb. 21.: Übersicht Stichprobengröße (n) nach Leistungsart

In der folgenden Tabelle sind die Mittelwertabweichungen bzw. Veränderungen zu den zentralen Fragen im Vergleich zu 2021 zuerst für die Kund:innen und dann für die Angehörigen dargestellt. Bei der Leistungsart Mehrstündige Alltagsbegleitung müssen die Ergebnisse vor dem Hintergrund der niedrigen Stichprobengrößen interpretiert werden. Im Jahresvergleich zeigt sich, dass es vor allem hinsichtlich der Wirkung starke Veränderungen gab: Bei den Leistungsarten Heimhilfe, Hauskrankenpflege und Besuchsdienst berichten Kund:innen nun deutlich eher, dass sich ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheitsprobleme verbessert haben. Verringerungen zeigen sich über alle Leistungsarten hinweg vor allem hinsichtlich der Zustimmung, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist.

		Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Besuchsdienst	Mehrstündige Alltagsbegleitung
Frage B06: Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?	2021	1,51	1,54	1,33	1,33
	2023	1,51	1,50	1,36	1,55
	Abweichung	-	0,04	-0,03	-0,22
Frage B13: Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?	2021	-	-	-	-
	2023	1,48	1,44	1,32	1,55
	Abweichung	-	-	-	-
Frage B19: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen?	2021	1,48	1,49	1,34	1,50
	2023	1,51	1,49	1,54	1,70
	Abweichung	-0,03	-	-0,20	-0,20
Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.	2021	2,36	2,45	2,51	1,73
	2023	2,03	2,05	1,93	2,00
	Abweichung	0,33	0,40	0,58	-0,27
Frage B23: Durch die mobile Pflege und Betreuung konnten meine Gesundheitsprobleme gelindert werden bzw. der Zustand stabilisiert werden.	2021	2,77	2,58	2,89	2,64
	2023	2,44	2,27	2,20	3,29
	Abweichung	0,33	0,31	0,69	-0,65
Frage B28: Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, mobile Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.	2021	1,33	1,30	1,21	1,09
	2023	1,31	1,31	1,28	1,27
	Abweichung	0,02	-0,01	-0,07	-0,18
Frage D14: Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?	2021	2,47	2,46	2,41	3,17
	2023	2,45	2,72	2,42	2,27
	Abweichung	0,02	-0,26	-0,01	0,90
Frage D18: Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.	2021	1,51	1,47	1,41	1,58
	2023	1,56	1,67	1,56	1,64
	Abweichung	-0,05	-0,20	-0,15	-0,06
Frage F11: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?	2021	1,43	1,50	1,26	1,11
	2023	1,39	1,47	1,32	1,33
	Abweichung	0,04	0,03	-0,06	-0,22



Frage G01: Die monatliche Kostenbeitragsvorschreibung ist verständlich.	2021	1,47	1,55	1,29	1,56
	2023	1,46	1,58	1,45	1,88
	Abweichung	0,01	-0,03	-0,16	-0,33
Frage G02: Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.	2021	1,61	1,65	1,36	1,44
	2023	1,59	1,65	1,50	1,38
	Abweichung	0,02	-	-0,14	0,06

Abb. 22.: Veränderung der Ergebnisse nach Leistungsarten 2021–2023 Kund:innen (Mittelwertunterschiede)

Bei den Angehörigen zeigen sich über die Leistungsarten hinweg tendenziell eher Verringerungen der Zufriedenheits- und Zustimmungswerte. Auch hier gilt es aber, die Werte der mehrstündigen Alltagsbegleitung mit Blick auf die geringen Stichprobengrößen zu betrachten.

Speziell die Zufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen ist im Jahresvergleich bei allen Leistungsarten etwas gesunken. Damit einhergehend stimmen die Angehörigen auch weniger häufig zu, dass die Erwartungen an die mobile Pflege erfüllt werden.

		Heimhilfe	Haus- krankenpfle- ge	Besuchsdien- st	Mehrstündig e Alltags- begleitung
Frage B06: Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?	2021	1,57	1,48	1,25	1,40
	2023	1,55	1,57	1,57	1,69
	Abweichung	0,02	-0,09	-0,22	-0,29
Frage B13: Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung Ihrer:Ihres Angehörigen insgesamt?	2021	-	-	-	-
	2023	1,52	1,43	1,52	1,77
	Abweichung	-	-	-	-
Frage B16: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen?	2021	1,53	1,36	1,35	1,80
	2023	1,55	1,46	1,61	1,92
	Abweichung	-0,02	-0,10	-0,26	-0,12
Frage B24: Es entlastet mich, wenn mein:e Angehörige:r mobile Pflege und Betreuung in Anspruch nimmt.	2021	1,57	1,48	1,80	1,00
	2023	1,49	1,57	1,64	1,69
	Abweichung	0,08	-0,09	0,16	-0,69
Frage B26: Meine Erwartungen an die Pflege und Betreuung meiner:meines Angehörige:n werden erfüllt.	2021	1,66	1,49	1,47	1,80
	2023	1,70	1,61	1,76	1,77
	Abweichung	-0,04	-0,12	-0,29	0,03
Frage B27: Alles in allem kann ich sagen, dass es für meine:n Angehörige:n eine sehr gute Entscheidung war, mobile Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.	2021	1,32	1,24	1,37	1,00
	2023	1,33	1,39	1,34	1,54
	Abweichung	-0,01	-0,05	0,03	-0,54
Frage E14: Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?	2021	1,90	2,18	2,05	2,00
	2023	1,93	2,43	1,98	2,62
	Abweichung	-0,03	-0,25	0,07	-0,62
	2021	1,53	1,44	1,68	1,00

<b>Frage E19: Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.</b>	<b>2023</b>	1,67	1,48	1,67	1,33
	<b>Abweichung</b>	-0,14	-0,04	0,01	-0,33
<b>Frage G11: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?</b>	<b>2021</b>	1,45	1,42	1,44	1,00
	<b>2023</b>	1,35	1,50	1,59	1,83
	<b>Abweichung</b>	0,10	-0,08	-0,15	-0,83
<b>Frage H01: Die monatliche Kostenbeitragsvorschreibung ist verständlich.</b>	<b>2021</b>	1,45	1,54	1,44	1,20
	<b>2023</b>	1,43	1,57	1,49	1,33
	<b>Abweichung</b>	0,02	-0,03	-0,05	-0,13
<b>Frage H02: Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.</b>	<b>2021</b>	1,59	1,67	1,76	1,40
	<b>2023</b>	1,53	1,69	1,67	1,33
	<b>Abweichung</b>	0,06	-0,02	0,09	0,07

Abb. 23.: Veränderung der Ergebnisse nach Leistungsarten 2021–2023 Angehörige (Mittelwertunterschiede)

## 4. Analyse zum Lebenssinn

### 4.1. Lebenssinnindex

Bei den Kund:innen wurden im späteren Verlauf des Fragebogens Fragen zum Thema Lebenssinn gestellt. Aus diesen Fragen wurde zur weiteren Analyse ein Index gebildet. Insgesamt setzt sich der Index aus vier Fragen zusammen, die in der aktuellen Befragung zur mobilen Pflege erstmals Teil des Fragebogens waren. Die Beantwortung der Fragen erfolgte auf einer Skala von „1 = trifft voll zu“ bis „5 = trifft nicht zu“. Im folgenden Abschnitt werden der Index sowie die Einzelfragen dargestellt und danach wird der Einfluss des Indexes auf die sinnstiftenden Fragen zur Lebensqualität, auf die Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung sowie auf die Wirkung der Pflege analysiert und interpretiert.

Der Index besteht aus den folgenden Fragen:

- „Es gibt jeden Tag Dinge, auf die ich mich freuen kann.“ (Frage D20)
- „Ich vergleiche mein Leben oft mit dem von anderen.“ (Frage D21)
- „Man ist nie zu alt, um etwas Neues zu lernen.“ (Frage D22)
- „Es fällt mir schwer, Groll und Wut loszulassen.“ (Frage D23)

Die Fragen D21 und D23 wurden zur Bildung des Indexes umkodiert.

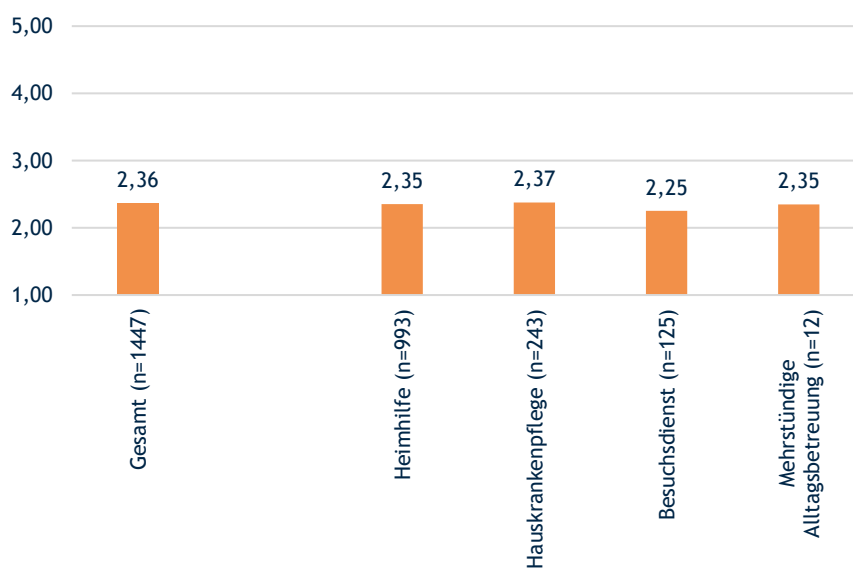


Abb. 24.: Lebenssinnindex (Gesamt und nach Leistungsarten)

Der Lebenssinnindex liegt mit einem Mittelwert von 2,36 auf einem guten Niveau. Auf Ebene der Leistungsarten zeigen sich beim Besuchsdienst die besten Ergebnisse, während sich die anderen Leistungsarten auf einem ähnlichen Niveau befinden.

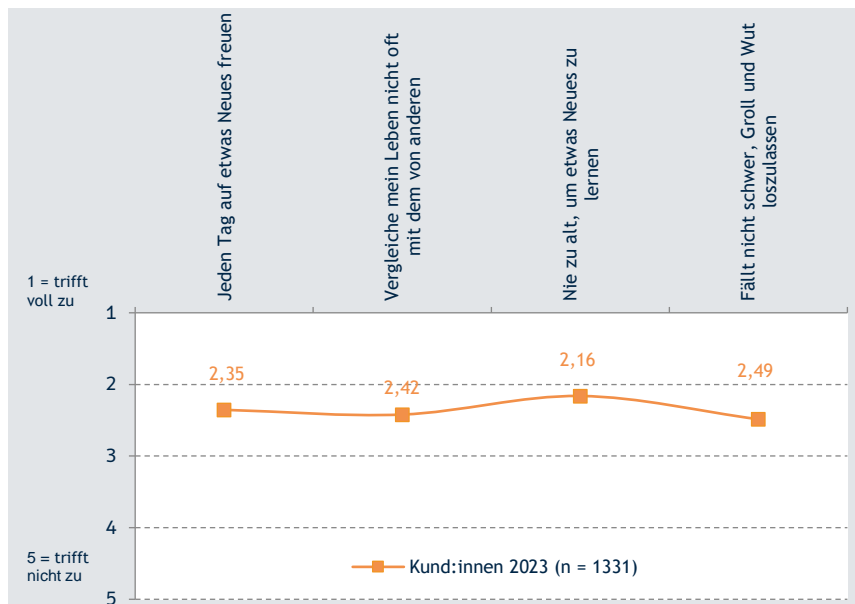


Abb. 25.: Einschätzung des Lebenssinns 2023

„n“ entspricht dem Mittelwert der Stichprobengrößen aller dargestellten Fragen.

Die Zustimmung der Kund:innen ist dahingehend am höchsten, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen. Sie können sich zudem jeden Tag auf etwas Neues freuen, vergleichen ihr Leben nicht oft mit den Leben anderer Personen und es fällt ihnen auch nicht schwer, Groll und Wut loszulassen. Insgesamt liegen alle Werte damit auf einem guten Niveau.

## 4.2. Einfluss des Lebenssinnindex auf die Sinnstiftung

Im folgenden Abschnitt wird der Einfluss des Lebenssinnindex auf die sinnstiftenden Fragen der Lebensqualität dargestellt und diskutiert. Dies erfolgt sowohl auf Gesamtebene als auch auf Ebene der Leistungsarten.

	Gesamt	Heimhilfe	Hauskranken- pflege	Besuchsdienst	Mehrständige Alltags- begleitung
Frage D04: Können Sie sich ohne Hilfe von anderen Personen fortbewegen?	,130**	,165**	,089	-,042	,213
Frage D05: Können Sie die Aufgaben des täglichen Lebens selbst erledigen (z. B. Einkaufen, Saubermachen)?	,107**	,096**	,120	,116	-,055
Frage D06: Können Sie Ihr Leben genießen?	,394**	,393**	,420**	,439**	,317
Frage D07: Sind Sie mit sich selbst zufrieden?	,407**	,401**	,440**	,454**	,264
Frage D08: Sind Sie glücklich?	,417**	,415**	,397**	,569**	,441
Frage D09: Haben Sie die Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?	,322**	,339**	,315**	,269**	,385
Frage D10: Sind Sie mit Ihren persönlichen Beziehungen zufrieden (Familie, Freund:innen, Bekannte)?	,243**	,286**	,111	,168	,084
Frage D11: Fühlen Sie sich einsam?	-,296**	-,326**	-,307**	-,152	-,728**
Frage D12: Fühlen Sie sich im Alltag sicher?	,207**	,183**	,175**	,439**	,004
Frage D13: Machen Sie sich wegen Ihrer finanziellen Situation Sorgen?	-,152**	-,120**	-,168**	-,293**	-,247

Abb. 26.: Einfluss des Lebenssinnindex auf die sinnstiftenden Fragen der Lebensqualität (Korrelationen nach Leistungsarten 2023)

Auf Gesamtebene sowie bei der Leistungsart Heimhilfe zeigen sich durchgehend signifikante Korrelationen der sinnstiftenden Fragen mit dem Lebenssinn. Bei den Leistungsarten Hauskrankenpflege und Besuchsdienst ist dies beim Großteil der Fragen der Fall. Generell zeigen sich mittlere bis hohe Korrelationen hinsichtlich der Fragen zum Glücksempfinden, zu den Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten, zur Selbstzufriedenheit und zur Fähigkeit, das Leben zu genießen. Beim Besuchsdienst ist die Korrelation zwischen dem Lebenssinnindex und dem Glücksempfinden als hoch einzustufen. Bei der Leistungsart Hauskrankenpflege korreliert der Lebenssinn am höchsten mit der Selbstzufriedenheit. Mittlere negative Korrelationen finden sich bei den Leistungsarten Heimhilfe und Hauskrankenpflege auch hinsichtlich der

empfundenen Einsamkeit. Besonders hoch ist diese Korrelation bei der Leistungsart Mehrstündige Alltagsbegleitung, allerdings ist hier wieder die geringe Stichprobengröße zu beachten.

### 4.3. Einfluss des Lebenssinnindexes auf die Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung, Wirkung und Lebensqualität

In der folgenden Tabelle wird der Einfluss des Lebenssinnindexes auf die Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung, auf die Wirkung im Sinne der Verbesserung des Wohlbefindens sowie auf die Lebensqualität durch Korrelationen dargestellt.

	Frage B19: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen?	Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.	Frage D14: Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?
Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.	,458**		
Frage D14: Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?	,268**	,373**	
Lebenssinnindex	,116**	,186**	,340**

Abb. 27.: Einfluss des Lebenssinnindexes bei den Kund:innen (Korrelationen)

Der Lebenssinnindex korreliert im mittleren Ausmaß mit der Lebensqualität. Niedrige Korrelationen zeigen sich mit dem Wohlbefinden und der Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen. Je höher der Lebenssinnindex einer Person ausgeprägt ist, desto höher ist daher auch die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen, die wahrgenommene Verbesserung des Wohlbefindens und die Wahrnehmung der Lebensqualität.

## 5. Darstellung und Diskussion der Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix

Im nächsten Abschnitt sind für Kund:innen und Angehörige die Wichtigkeits- und Zufriedenheitsmatrizen dargestellt. Bei der Wichtigkeits- und Zufriedenheitsmatrix wurden die Zufriedenheits- und Lebensqualitätsaspekte in die Gruppen „hohe Zufriedenheit“ und „niedrige Zufriedenheit“ eingeordnet. Für die fünfstufige Skala wurde der Trennwert 2 gewählt. Bei ungleichen Verteilungen sind Verschiebungen der Trennwerte vom arithmetischen Mittelwert notwendig, um Verbesserungspotenziale sichtbar zu machen.

Bei der Zuordnung der Items nach der Wichtigkeit wurde eine Korrelationsanalyse durchgeführt und jene Items bzw. Faktoren, die einen hohen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit mit dem Pflege- und Betreuungsunternehmen (Korrelationen ab 0,5 und höher) haben, sind in den rechten Quadranten dargestellt.

Aus der Kombination der Wichtigkeitsausprägungen mit den Zufriedenheitsausprägungen lässt sich in Folge eine Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix bilden.

### Interpretation und Handlungsempfehlung für die Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix:

<i>Links oben</i> (hohe Zufriedenheit und niedrige Wichtigkeit): <b>Hygienefaktoren</b> → <i>analysieren</i>	<i>Rechts oben</i> (hohe Zufriedenheit und hohe Wichtigkeit): <b>Stärken</b> → <i>halten und ausbauen</i>
<i>Links unten</i> (niedrige Zufriedenheit und niedrige Wichtigkeit): <b>Irrelevante Nachteile</b>	<i>Rechts unten</i> (niedrige Zufriedenheit und hohe Wichtigkeit): <b>Wertvolle Potenziale</b> → <i>mit Nachdruck verbessern</i>

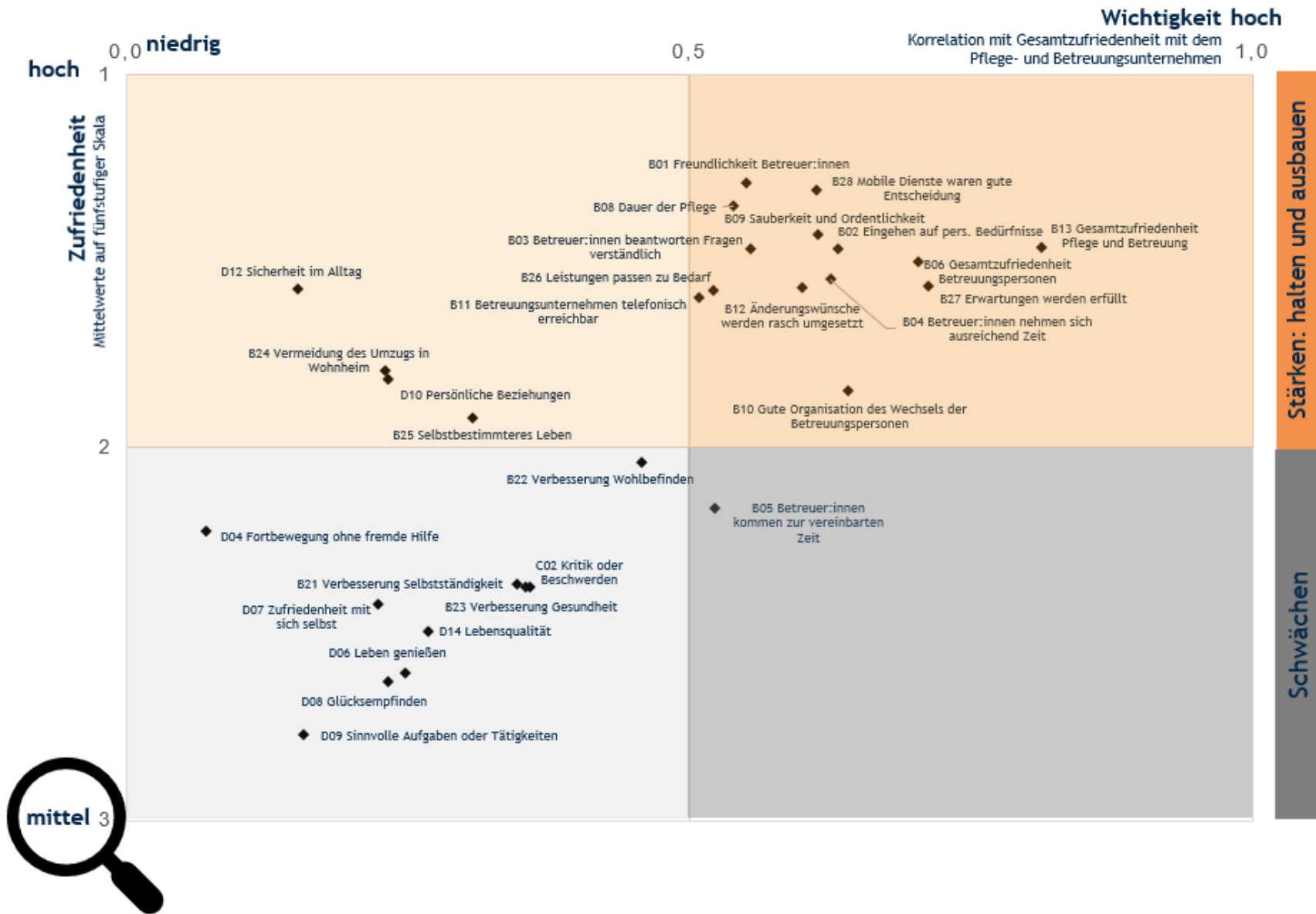


Abb. 28.: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix 2023 – Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen (Kund:innen)



## Stärken

Die Zufriedenheit mit der Pflege und Betreuung (Frage B13) und mit den Betreuungspersonen (Frage B06) sowie die Erfüllung der Erwartungen (Frage B27) zählen zu den wichtigsten Einflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen.

Speziell hinsichtlich der Betreuungspersonen zeigt sich, dass ihre Freundlichkeit (Frage B01), das Ausmaß der Zeit für die Pflege (Frage B04) und das Eingehen auf die persönlichen Bedürfnisse (Frage B02) für die Kund:innen besonders wichtig sind. Eine etwas geringere, aber dennoch hohe Wichtigkeit besteht in der verständlichen Beantwortung von Fragen (Frage B03).

Abseits der personellen Aspekte sind auch organisatorische Themen für die Kund:innen wichtig, wenn es um die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen geht: Dazu zählt beispielsweise, dass Änderungswünsche rasch umgesetzt werden (Frage B12), dass der Wechsel von Betreuungspersonen gut organisiert ist (Frage B10), dass die Leistungen zum individuellen Bedarf passen (Frage B26) oder die Sauberkeit und Ordentlichkeit in den jeweiligen Pflege- und Betreuungseinrichtungen gegeben ist (Frage B09). Auch die Wahrnehmung, dass die Inanspruchnahme der mobilen Dienste eine gute Entscheidung war (Frage B28), ist für die Gesamtzufriedenheit ein wichtiger Faktor.

Aspekte, mit denen die Kund:innen sehr zufrieden sind, die aber einen geringeren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben, umfassen Themen wie die wahrgenommene Sicherheit im Alltag (Frage D12), die Zufriedenheit mit persönlichen Beziehungen (Frage D10), die Möglichkeit zu einem selbstbestimmteren Leben (Frage B25) oder dass der Umzug in ein Wohn- und Pflegeheim durch die mobilen Dienste vermieden oder verzögert werden konnte (Frage B24).

## Schwächen

Als wertvolles Potenzial, das mit Nachdruck verbessert werden sollte, wird die Pünktlichkeit der Betreuer:innen (Frage B05) genannt. Die Zufriedenheit der Kund:innen damit, dass die Betreuungspersonen zur vereinbarten Zeit kommen, wird im Vergleich zu den anderen Aspekten als niedriger bewertet, obwohl dies für die befragten Kund:innen ein wichtiges Thema darstellt.

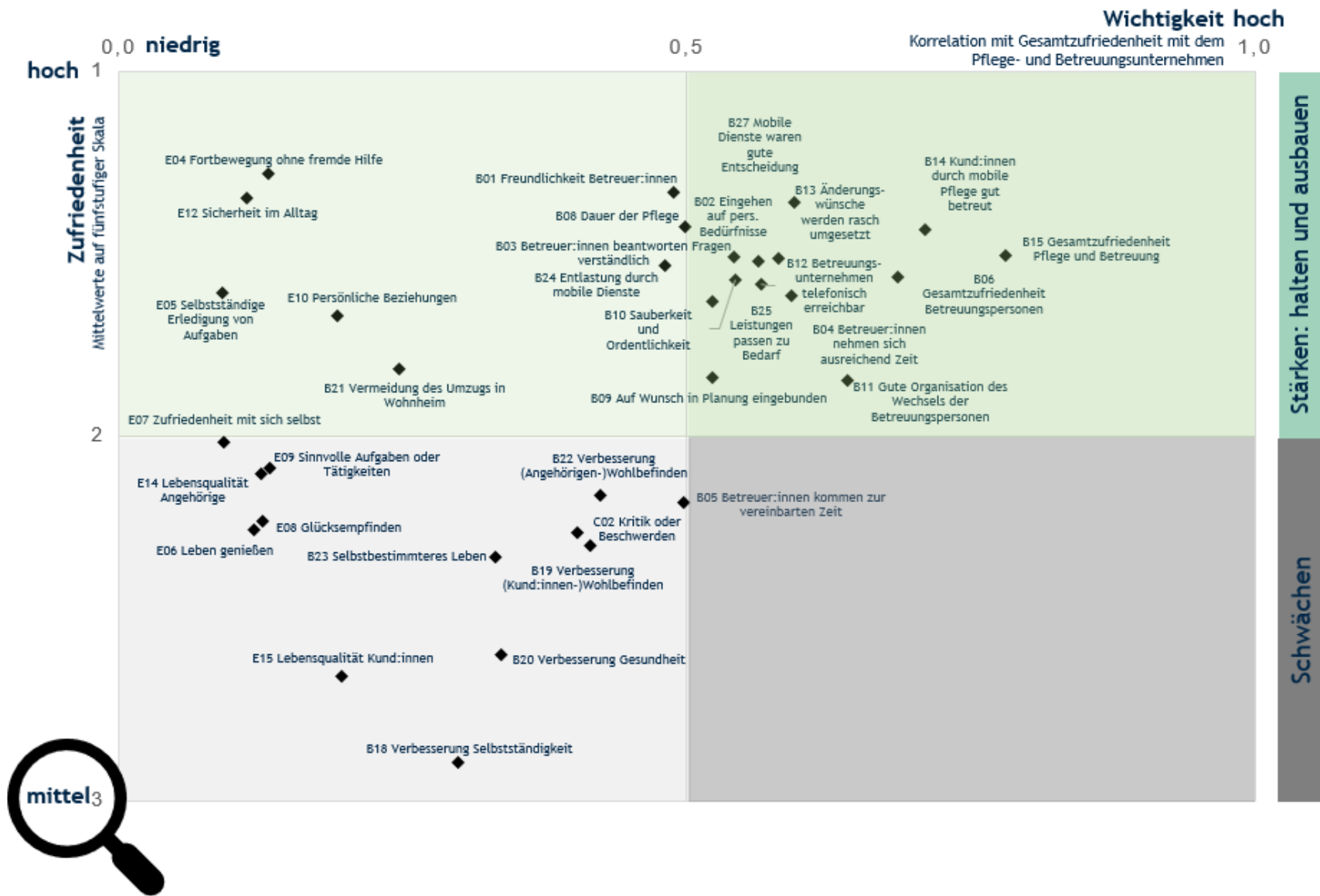


Abb. 29.: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix 2023 – Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen (Angehörige)

## Stärken

Ähnlich wie bei den Kund:innen hängt auch bei den Angehörigen die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen von der Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen (Frage B06) und mit der Pflege und Betreuung (Frage B15) ab. Zudem ist für die Angehörigen auch das Wissen wichtig, dass die Kund:innen durch die mobile Pflege gut betreut werden (Frage B14).

Auch für die Angehörigen sind organisatorische Themen essenziell: Änderungswünsche müssen rasch umgesetzt werden (Frage B13), das Unternehmen muss telefonisch erreichbar sein (Frage B12), die Leistungen müssen zum Bedarf passen (Frage B25) und der Wechsel der Betreuungspersonen muss gut organisiert sein (Frage B11). Zudem wollen die Angehörigen auf Wunsch in die Planung und Betreuung eingebunden werden (Frage B09). Außerdem erwarten die Angehörigen ein gewisses Maß an Sauberkeit und Ordentlichkeit (Frage B10). Bei all diesen Themen konnten bei der aktuellen Befragung hohe Zufriedenheitswerte erzielt werden.

Die wichtigsten Themen hinsichtlich der Betreuungspersonen sind für die Angehörigen das Ausmaß an Zeit, welches für die Pflege aufgewendet wird (Frage B04), das Eingehen auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen (Frage B02) sowie die verständliche Beantwortung von Fragen (Frage B03).

Aspekte, bei denen die Angehörigen eine hohe Zufriedenheit aufweisen, die aber im Vergleich etwas weniger wichtig sind, umfassen die Freundlichkeit der Betreuer:innen (Frage B01), die Dauer der Pflege (Frage B08) und die eigene Entlastung durch die mobile Pflege (Frage B24). Diese Aspekte liegen im Grenzbereich zwischen den Hygienefaktoren und den Stärken und sollten daher verstärkt analysiert werden.

## Schwächen

Themen, die mit Nachdruck verbessert werden müssen, finden sich bei der Analyse der Angehörigen nicht. Einzig die Pünktlichkeit der Betreuungspersonen (Frage B05) liegt hier wieder im Grenzbereich zwischen den beiden unteren Quadranten und sollte daher berücksichtigt werden.

## 6. Analyse der Haupteinflussfaktoren der Gesamtzufriedenheit

Im folgenden Abschnitt sind die Haupteinflussfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen für Kund:innen und Angehörige getrennt dargestellt. Zusätzlich sind die Korrelationskoeffizienten nach den Leistungsarten getrennt abgebildet.

Signifikante Korrelationen sind mit \* auf dem Niveau von 0,05 und mit \*\* auf dem Niveau von 0,01 gekennzeichnet. Die drei Haupteinflussfaktoren insgesamt sowie je Leistungsart wurden farblich markiert. Bei der Interpretation der Korrelationen bei der Leistungsart Mehrstündige Alltagsbegleitung muss wiederum die geringe Stichprobengröße berücksichtigt werden.

Die beiden stärksten Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen bei den Kund:innen sind die Erfüllung der Erwartungen sowie die Gesamtzufriedenheit mit der Pflege und Betreuung. Auch bei den Leistungsarten Heimhilfe, Hauskrankenpflege und Besuchsdienst zeigen sich diese Ergebnisse. Der drittstärkste Einflussfaktor auf Gesamtebene ist die Zufriedenheit mit den Betreuungspersonen. Bei den Kund:innen der Hauskrankenpflege spielt zudem die Organisation beim Wechsel von Betreuungspersonen eine wichtige Rolle. Bei den Befragten des Besuchsdienstes korreliert die Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen überdies hoch mit der Bewertung der Entscheidung für die mobilen Dienste.

Bei den Angehörigen spielen vor allem das Wissen, dass die Kund:innen durch die mobile Pflege gut versorgt werden, sowie die Gesamtzufriedenheit mit der Pflege und Betreuung wichtige Rollen bei der Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen. Zudem müssen auch die Erwartungen an die Pflege und Betreuung erfüllt werden. Bei der Leistungsart Besuchsdienst zeigt sich, dass der Umgang mit Kritik und Beschwerden, die aufgewendete Zeit der Betreuer:innen für die Pflege und die Einbindung der Angehörigen bei der Planung und Betreuung wichtige Einflussfaktoren sind.

Insgesamt zeigen sich bei beiden Gruppen über beinahe alle Fragen hinweg mittlere bis hohe Korrelationen. Die durchwegs hohen Korrelationen deuten darauf hin, dass zahlreiche Aspekte in Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen stehen.

	Gesamt	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Besuchsdienst	Mehrständige Alltagsbegleitung
Frage B01: Die Betreuungspersonen sind stets freundlich.	,551**	,568**	,588**	,450**	,810**
Frage B02: Die Betreuungspersonen gehen auf meine persönlichen Bedürfnisse ein.	,632**	,641**	,640**	,552**	,810**
Frage B03: Die Betreuungspersonen beantworten meine Fragen verständlich.	,554**	,575**	,586**	,351**	,810**
Frage B04: Die Betreuungspersonen nehmen sich ausreichend Zeit für mich.	,625**	,630**	,662**	,485**	,380
Frage B05: Die Betreuungspersonen kommen zur vereinbarten Zeit.	,523**	,524**	,612**	,495**	-,128
Frage B06: Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?	,703**	,737**	,665**	,550**	,768**
Frage B08: Die Pflege und Betreuung dauert so lange, wie es vereinbart wurde.	,539**	,582**	,493**	,220*	-
Frage B09: Auf Sauberkeit und Ordentlichkeit wird geachtet.	,614**	,643**	,562**	,362**	,445
Frage B10: Der Wechsel der Betreuungspersonen ist gut organisiert.	,641**	,658**	,668**	,368**	,891*
Frage B11: Das Pflege- und Betreuungsunternehmen ist telefonisch gut erreichbar.	,508**	,493**	,493**	,575**	,809*
Frage B12: Meine Änderungswünsche werden rasch umgesetzt.	,600**	,598**	,598**	,577**	,566
Frage B13: Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?	,813**	,841**	,790**	,661**	,732*

Abb. 30.: Korrelationen Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen (Kund:innen) – Teil 1

	Gesamt	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Besuchsdienst	Mehrständige Alltagsbegleitung
Frage B21: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich meine Selbstständigkeit verbessert.	,347**	,399**	,298**	,173	,392
Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.	,458**	,493**	,423**	,206	,404
Frage B23: Durch die mobile Pflege und Betreuung konnten meine Gesundheitsprobleme gelindert werden bzw. der Zustand stabilisiert werden.	,359**	,381**	,329**	,195	,338
Frage B24: Durch die mobile Pflege und Betreuung kann der Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus hinausgezögert werden.	,230**	,228**	,239**	,358**	,259
Frage B25: Durch die mobile Pflege und Betreuung ist mir ein selbstbestimmteres Leben möglich.	,308**	,345**	,227**	,212	,486
Frage B26: Die vermittelten Leistungen passen gut zu meinem Bedarf.	,521**	,549**	,400**	,478**	,470
Frage B27: Meine Erwartungen an die mobile Pflege- und Betreuung werden erfüllt.	,712**	,728**	,728**	,606**	,753*
Frage B28: Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, mobile Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.	,613**	,610**	,597**	,697**	,251
Frage C02: Kritik und Beschwerden werden ernst genommen.	,355**	,303**	,522**	,376*	-,500

Abb. 31.: Korrelationen Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen (Kund:innen) – Teil 2

	Gesamt	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Besuchsdienst	Mehrständige Alltagsbegleitung
Frage B01: Die Betreuungspersonen sind stets freundlich zu meiner:meinem Angehörigen.	,488**	,468**	,519**	,483**	,619*
Frage B02: Die Betreuungspersonen gehen auf die persönlichen Bedürfnisse meiner:meines Angehörigen ein.	,563**	,564**	,589**	,417**	,584*
Frage B03: Die Betreuungspersonen beantworten meine Fragen verständlich.	,541**	,508**	,591**	,496**	,594*
Frage B04: Die Betreuungspersonen nehmen sich ausreichend Zeit für meine:meinen Angehörige:n.	,592**	,576**	,567**	,631**	,492
Frage B05: Die Betreuungspersonen kommen zur vereinbarten Zeit.	,497**	,475**	,525**	,527**	,359
Frage B06: Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?	,685**	,673**	,719**	,521**	,796**
Frage B08: Die Pflege und Betreuung dauert so lange, wie es vereinbart wurde.	,499**	,550**	,478**	,525**	,045
Frage B09: Ich werde auf Wunsch in die Planung und Betreuung eingebunden.	,523**	,480**	,469**	,777**	,441
Frage B10: Auf Sauberkeit und Ordentlichkeit wird geachtet.	,542**	,533**	,517**	,566**	,760**
Frage B11: Der Wechsel der Betreuungspersonen ist gut organisiert.	,641**	,625**	,684**	,468**	,638
Frage B12: Das Pflege- und Betreuungsunternehmen ist telefonisch gut erreichbar.	,565**	,531**	,637**	,609**	,523
Frage B13: Meine Änderungswünsche werden rasch umgesetzt.	,581**	,524**	,643**	,539**	,541
Frage B14: Ich kann mich darauf verlassen, dass mein:e Angehörige:r durch die mobile Pflege und Betreuung gut betreut wird.	,710**	,745**	,712**	,535**	,683*
Frage B15: Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung insgesamt?	,780**	,794**	,778**	,543**	,967**

Abb. 32.: Korrelationen Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen (Angehörige) – Teil 1

	Gesamt	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Besuchsdienst	Mehrständige Alltagsbegleitung
Frage B18: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich die Selbstständigkeit meiner:meines Angehörigen verbessert.	,298**	,298**	,217**	,513**	,536
Frage B19: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich das Wohlbefinden meiner:meines Angehörigen verbessert bzw. stabilisiert.	,403**	,393**	,376**	,465**	,586*
Frage B20: Durch die mobile Pflege und Betreuung konnten die Gesundheitsprobleme meiner:meines Angehörigen gelindert werden bzw. der Zustand stabilisiert werden.	,336**	,278**	,359**	,498**	,630
Frage B21: Durch die mobile Pflege und Betreuung kann der Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus hinausgezögert werden.	,247**	,248**	,227**	,126	,557
Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein eigenes Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.	,424**	,407**	,479**	,440**	,843**
Frage B22: Durch die mobile Pflege und Betreuung ist mir ein selbstbestimmteres Leben möglich.	,332**	,285**	,329**	,370*	,608*
Frage B24: Es entlastet mich, wenn mein:e Angehörige:r mobile Pflege und Betreuung in Anspruch nimmt.	,481**	,462**	,512**	,466**	,812**
Frage B25: Die vermittelten Leistungen passen gut zum Bedarf meiner:meines Angehörigen.	,522**	,579**	,370**	,497**	,931**
Frage B26: Meine Erwartungen an die mobile Pflege- und Betreuung meiner:meines Angehörigen werden erfüllt.	,712**	,716**	,681**	,628**	,885**
Frage B27: Alles in allem kann ich sagen, dass es für meine:n Angehörige:n eine sehr gute Entscheidung war, mobile Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.	,594**	,558**	,633**	,598**	,683*
Frage C02: Kritik und Beschwerden werden ernst genommen.	,415**	,389**	,353**	,769**	,501

Abb. 33.: Korrelationen Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungseinrichtungen (Angehörige) – Teil 2



## 7. Analyse der soziodemografischen Merkmale

In diesem Kapitel werden die soziodemografischen Merkmale Geschlecht, Alter, Leistungsarten, Pflegegeldstufe sowie Einkommen herangezogen und statistische Unterschiede in den Ergebnissen mittels Mittelwertvergleich (t-Test, Varianzanalysen) analysiert. Zudem wird die aktuelle Befragung auf Unterschiede zur Befragung aus dem Jahr 2021 untersucht. Die Fragenummern sind in Klammer angeführt. Des Weiteren wird die Effektstärke nach Cohen (1988) bei signifikanten und bedeutsamen Unterschieden (Effektstärke größer oder gleich 0,2) in Klammer angeführt.

### 7.1. Kund:innen

#### 7.1.1. Geschlecht

Männer berichten, dass es ihnen gesundheitlich besser geht (Frage D01) und dass sie ihre Schmerzen weniger stark wahrnehmen (Frage D03,  $d = .34$ ), während Frauen eine höhere Schmerzhäufigkeit aufweisen (Frage D02,  $d = .44$ ).

#### 7.1.2. Alter

Personen unter 80 Jahren stimmen signifikant eher zu, dass die Betreuungspersonen zur vereinbarten Zeit kommen (Frage B05,  $d = .21$ ).

Kund:innen, die jünger als 80 Jahre sind, berichten von einer verbesserten Selbstständigkeit (Frage B21) und einem verbesserten Gesundheitszustand (Frage B23). Sie können Aufgaben des täglichen Lebens eher selbst erledigen (Frage D05,  $d = .30$ ) und haben eher die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten (Frage D09,  $d = .25$ ). Allerdings machen sie sich eher Sorgen wegen ihrer finanziellen Situation (Frage D13,  $d = .45$ ). Ihre Lebensqualität hat sich verbessert, seitdem sie Pflege und Betreuung zu Hause erhalten (Frage D15,  $d = .21$ ) und ihnen fällt es leichter, sich an neue Lebensumstände anzupassen (Frage D17).

Personen über 81 stimmen eher zu, dass Wien eine lebenswerte Stadt ist (Frage D18).

Hinsichtlich der Fragen zum Lebenssinn stimmen Kund:innen unter 80 signifikant eher zu, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen (Frage D22,  $d = .25$ ), es fällt ihnen aber schwerer, Groll und Wut loszulassen (Frage D23).

#### 7.1.3. Bildung

Kund:innen mit einer abgeschlossenen akademischen Ausbildung würden sowohl ihr Pflege- und Betreuungsunternehmen (Frage B20) als auch den Fonds Soziales Wien (Frage F13) signifikant eher weiterempfehlen als Personen, die einen Volksschul-, Hauptschul- oder Lehrabschluss haben.

Bei Befragten, die einen Hauptschulabschluss oder höher erreicht haben, konnte der Umzug in ein Wohn- und Pflegehaus signifikant eher hinausgezögert werden als bei jenen, die die Volksschule absolviert haben (Frage B24). Zudem geben sie signifikant eher an, dass die vermittelten Leistungen gut zum jeweiligen Bedarf passen (Frage B26).

Kund:innen mit höherer Bildung stimmen signifikant häufiger zu, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen.

#### **7.1.4. Geburtsland**

Befragte Kund:innen, die in Österreich geboren wurden, zeigen höhere Zustimmung dahingehend, dass die Pflege und Betreuung so lange dauert, wie vereinbart. Ihre Schmerzwahrnehmung ist zudem signifikant niedriger (D03,  $d = .23$ ).

Personen, die im Ausland geboren wurden, fühlen sich häufiger einsam (Frage D11,  $d = .28$ ) und machen sich häufiger wegen ihrer jeweiligen finanziellen Situation Sorgen (Frage D13,  $d = .24$ ).

#### **7.1.5. Pflegegeldstufe**

Kund:innen mit den Pflegegeldstufen 0–2 stimmen im Vergleich zu jenen mit den Pflegegeldstufen 3–5 eher zu, dass die Betreuungspersonen zur vereinbarten Zeit kommen (Frage B05). Bei ihnen hat sich durch die mobile Pflege die Selbstständigkeit verbessert (Frage B21) und es ist ihnen nun ein selbstbestimmteres Leben möglich (Frage B25).

Personen mit den niedrigsten Pflegegeldstufen können sich eher ohne fremde Hilfe fortbewegen (Frage D04), können eher Aufgaben des täglichen Lebens erledigen (Frage D05), ihr Leben genießen (Frage D06), sind eher mit sich selbst zufrieden (Frage D07) und haben eher die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten (Frage D09). Insgesamt schätzen sie ihre Lebensqualität höher ein (Frage D14) und glauben zudem eher, dass man nie zu alt ist, um etwas Neues zu lernen (Frage D22).

#### **7.1.6. Jahresvergleich**

2021 stimmten die Kund:innen noch signifikant eher zu, dass die Betreuer:innen zur vereinbarten Zeit kommen (Frage B05). Kritik und Beschwerden wurden laut den Kund:innen der Befragung 2021 noch eher ernst genommen (Frage C02,  $d = .24$ ). Es fiel den Befragten damals leichter, sich an neue Lebensumstände anzupassen (Frage D17), Wien wurde als lebenswertere Stadt wahrgenommen (Frage D18) und die Erreichbarkeit von Ärzt:innen, Fachärzt:innen oder Ambulanzen wurde besser bewertet (Frage D19).

2023 zeigen sich vor allem Verbesserungen bei der Wirkung: Die Kund:innen können eine stärkere Verbesserung der Selbstständigkeit (Frage B21,  $d = .27$ ), des Wohlbefindens (Frage B22,  $d = .27$ ) und des Gesundheitszustandes (Frage B23,  $d = .25$ ) erkennen und ein selbstbestimmteres Leben führen (Frage B25).

Die Leistungen passen aktuell besser zum individuellen Bedarf (Frage B26) und der Umzug in ein Wohn- und Pflegeheim konnte häufiger vermieden werden (Frage B24).

Der Gesundheitszustand wird allgemein als besser (Frage D01) und die Schmerzen als weniger stark (Frage D03) empfunden. Die Kund:innen sind nun besser dazu in der Lage, Aufgaben selbstständig zu erledigen (Frage D05), allerdings sind auch die Sorgen über die eigene finanzielle Situation gestiegen (Frage D13).

## 7.2. Angehörige

### 7.2.1. Geschlecht

Frauen weisen eine höhere Schmerzhäufigkeit (Frage E02,  $d = .31$ ) und -intensität (Frage E03,  $d = .32$ ) auf.

### 7.2.2. Alter

Jüngere Angehörige unter 80 Jahren weisen einen besseren Gesundheitszustand auf (Frage E01,  $d = .54$ ), eine niedrigere Schmerzhäufigkeit (Frage E02,  $d = .34$ ) und eine niedrigere Schmerzintensität (Frage E03,  $d = .34$ ). Sie können Aufgaben des täglichen Lebens eher selbst erledigen (Frage E05,  $d = .88$ ), das Leben genießen (Frage E06,  $d = .51$ ), sind eher glücklich (Frage E08,  $d = .52$ ) und haben eher die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten (Frage E09,  $d = .63$ ). Sie fühlen sich weniger häufig einsam (Frage E11,  $d = .33$ ) und beurteilen ihre Lebensqualität als höher (Frage E14,  $d = .65$ ). Insgesamt fällt es ihnen auch leichter, sich an neue Lebensumstände anzupassen (Frage E18,  $d = .49$ ).

Jüngere Angehörige nutzen häufiger das Internet (Frage F01,  $d = 1.20$ ).

### 7.2.3. Bildung

Angehörige, die eine Lehre oder eine berufsbildende mittlere Schule abgeschlossen haben, berichten eine höhere Schmerzhäufigkeit (Frage E02) und -intensität (Frage E03) als Personen mit akademischer Ausbildung. Befragte mit einem akademischen Abschluss schätzen zudem die eigene Lebensqualität als höher ein (Frage E14) und sie nutzen häufiger das Internet (Frage F01).

### 7.2.4. Geburtsland

Personen, die in Österreich geboren wurden, geben eher an, dass sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten haben (Frage E09,  $d = .42$ ). Angehörige, die im Ausland geboren wurden, halten Wien für eine lebenswertere Stadt (Frage E19,  $d = .32$ ).

### 7.2.5. Einkommen

Angehörige mit einem höheren Einkommen schätzen den eigenen Gesundheitszustand als besser ein (Frage E01). Sie haben weniger häufig (Frage E02) und weniger starke Schmerzen (Frage E03). Sie können Aufgaben des täglichen Lebens eher selbst erledigen (Frage E05), das Leben genießen (Frage E06), sind eher mit sich selbst zufrieden (Frage E07) und haben häufiger die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten (Frage E09). Ein höheres Einkommen geht auch mit einer höheren wahrgenommenen Lebensqualität einher (Frage E14). Zudem benutzen Personen mit höherem Einkommen eher das Internet (Frage F01).

### 7.2.6. Jahresvergleich

Die Angehörigen nehmen 2023 signifikant eher Verbesserungen der Selbstständigkeit (Frage B21), des Wohlbefindens (Frage B22) und der Gesundheit (Frage B23) der Kund:innen wahr.

Kritik und Beschwerden wurden laut den Angehörigen 2021 noch eher ernst genommen (Frage C02,  $d = .27$ ) und Ärzt:innen, Fachärzt:innen oder Ambulanzen waren noch besser erreichbar (Frage D19,  $d = .21$ ).



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | [www.fsw.at](http://www.fsw.at) |   