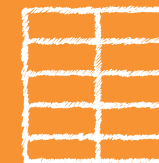




 Für die
Stadt Wien

Zweiter Band



Details zu den geförderten
sozialen Dienstleistungen in Wien

Leistungsbericht 2020

Fonds Soziales Wien

Hinweise:

Alle in diesem Bericht dargestellten Werte sind kaufmännisch gerundet und Werte zu KundInnen und Leistungsmengen, sofern nicht anders angegeben, sind auf die 10er-Stelle gerundet. Dargestellt werden zu jeder Leistung die jeweils unterschiedlichen Kundinnen und Kunden ohne Mehrfachzählungen.


Impressum:
















































































Medieninhaber, Redaktion und Grafik: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379, www.fsw.at. Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik, Harald Kriener. Druck: paco Medienwerkstatt, Wien. Gedruckt auf ökologischem Papier. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Dezember 2020




































Leistungsbericht 2020

Fonds Soziales Wien

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen 5	 Tabelle 5	 Partner 6–7
Pflege und Betreuung			
KundInnen mit Pflege- und Betreuungsbedarf 2010–2020	 7–8	 10	 8
KundInnenservice des Beratungszentrums Pflege und Betreuung zu Hause	 –	 24–25	 –
Heimhilfe	 10–11	 14–15	 10–11
Hauskrankenpflege	 12–13	 14–15	 12–13
Mobile soziale Arbeit	 –	 16–17	 –
Besuchsdienst	 14–15	 16–17	 14
Nachbarschaftshilfe	 –	 16–17	 –
Essen auf Rädern	 16–17	 16–17	 15
Sonderreinigungsdienst	 18	 16–17	 16
Wäscheservice-Zustellung	 19	 16–17	 17
Geförderte 24-Stunden-Betreuung	 23	 14–15	 –
Pflegenotruf und Akut-Interventionsdienst	 –	 14–15	 –
Mobile Palliativ- und Hospizteams	 20	 12–13, 22–23	 –
Stationäres Hospiz	 21	 22–23	 38
Tageszentren	 24–25	 12–13, 20–21, 36–37	 18–19
SeniorInnen-Wohngemeinschaft – Basispaket	 22	 16–17	 20
Soziale Arbeit im Krankenhaus	 –	 12–13, 20–21	 –
Kontinenz- und Stomaberatung	 –	 22–23	 –
Psychosoziale Beratung und Therapie	 –	 22–23	 –
Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste	 –	 12–13, 22–23	 –
Wohnen & Pflege (Gesamt)	 –	 12–13, 18–19	 –
Urlaubspflege	 26	 18–19	 21
Remobilisation (Kurzzeitpflege)	 27	 18–19	 22
Betreutes Wohnen	 28–29	 18–19	 23–26
Sozial betreutes Wohnen für Seniorinnen und Senioren	 –	 18–19	 –
Pflegeplätze	 30–31	 18–19	 27–33
Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung	 32–33	 18–19	 34–36
Hausgemeinschaft	 34–35	 18–19	 37

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen	 Tabelle	 Partner
Behinderung und Chancengleichheit			
KundInnen mit Behinderung 2010–2020	 37–39	 28	 40
KundInnenservice des Beratungszentrums Behindertenhilfe	 –	 40–41	 –
Frühförderung, Kindergarten und Schule	 –	 30–33	 –
Mobile Frühförderung	 40	 32–33	 42
Frühförderung in Ambulatorien	 41	 32–33	 43
Berufsqualifizierung	 42	 38–39	 44–45
Berufsintegration	 43	 –	 46
Arbeitsintegration	 44	 38–39	 –
Tagesstruktur	 46–47	 30–31, 34–37	 47–57
Regelfahrtendienst	 –	 32–35, 38–39	 –
Teilbetreutes Wohnen	 48–49	 30–31, 36–37	 58–65
Vollbetreutes Wohnen	 50–51	 30–31, 36–37	 66–67
Hilfsmittel und Konsumgüter	 52	 38–39	 –
Behinderungsspezifische Dolmetschleistungen	 53	 38–39	 –
Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	 54–55	 30–31, 38–39	 –
Eingliederung und Freizeit	 –	 –	 68–69
Kindergärten und Schulen sowie Unterstützung der Bildung und Ausbildung	 –	 32–33	 70
Beratungseinrichtungen	 45	 –	 71–72
Freizeitfahrtendienst	 56–57	 20–21, 40–41, 46–47	 75
Mobilitätskonzept	 58–59	 34–35	 73–74
Mobilitätsförderung			
KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf 2010–2020	 –	 44	 –
Ausschließliche Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste (nach KundInnengruppen)	 –	 9	 –
Förderung zusätzlich zu Pflege- und Betreuungsleistungen	 –	 12–13, 20–21	 –
Förderung zusätzlich zu Leistungen der Behindertenhilfe	 –	 30–31, 40–41	 79–74

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen	 Tabelle	 Partner
Ohne Wohnung, ohne Obdach			
KundInnen ohne Wohnung oder Obdach 2010–2020	 61–63	 48	 76
KundInnenservice des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe	 –	 58–59	 –
Nachtquartiere	 64–65	 50–53	 78–79
Chancenhäuser	 66–67	 50–53	 80
Allgemeines Übergangswohnen	 68–69	 52–53	 81
Zielgruppenwohnen	 70–71	 52–53	 82–83
Mutter-Kind-Einrichtungen	 72–73	 52–53	 84
Betreutes Wohnen in Wohnungen	 74–75	 52–53	 85–87
Sozial betreutes Wohnen (nur KundInnengruppe Wohnungslose)	 –	 50–51, 54–55	 –
Sozial betreutes Wohnen gesamt (auch mit KundInnengruppe Pflege und Betreuung)	 76–77	 –	 88–89
Housing First – Mobile Wohnbetreuung	 78–79	 54–55	 90
Leistbares Wohnen mit Betreuungsangebot	 80–81	 54–55	 91
Mobile Wohnbegleitung in der eigenen Wohnung	 82–83	 54–55	 92
Ambulante Beratungs-, Betreuungs- und Behandlungsangebote	 –	 56–57	 –
Flüchtlinge (Grundversorgung)			
Flüchtlinge 2010–2020	 85	 62	 94
Flüchtlinge	 –	 64–67	 96–101
Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde	 86–87	 –	 –
Schuldenproblematik			
KundInnen mit Schuldenproblematik 2010–2020	 89–90	 68	 –
Schuldenproblematik (Übersicht)	 –	 70–71	 –
Schuldnerberatung (Leistungen im Detail)	 –	 24–25, 38–39, 58–59, 72–73	 –
Schuldnerberatung & Schuldenregulierungsverfahren	 91–92	 –	 –
Betreutes Konto	 93	 72–73	 –
Finanzbildung	 94	 –	 –
Aus- und Weiterbildungszentrum der AWZ Soziales Wien GmbH			
Aus- und Weiterbildungszentrum	 96–98	 –	 –

Einleitung

Zur Verbesserung der Lebensqualität von jährlich knapp über 107.000 Kundinnen und Kunden des Fonds Soziales Wien fördert dieser die Inanspruchnahme von über 90 sozialen Dienstleistungen. Die Leistungen erstrecken sich auf sechs KundInnen- und Arbeitsbereiche.

Zu den vom FSW geförderten Dienstleistungen zählen bekannte Leistungen wie Heimhilfe für pflege- und betreuungsbedürftige Menschen, Leistungen der Behindertenhilfe oder Nachtquartiere für obdachlose Menschen. Aber auch weniger bekannte und neu eingeführte Dienstleistungen wie Mobile Palliativ- und Hospizteams, Mobile Wohnbetreuung oder das Betreute Konto für Menschen mit Schuldenproblematik werden gefördert.

Die große Vielfalt unterschiedlicher Leistungen ermöglicht es den MitarbeiterInnen des FSW-KundInnenservice, jene Dienstleistungen zu vermitteln, die den individuellen Notwendigkeiten und Wünschen der Kundinnen und Kunden am besten entsprechen. Die Abstimmung zwischen KundInnenwünschen und erbrachten Dienstleistungen sorgt für wirkungsvolles und sparsames Handeln des Fonds Soziales Wien als Teil des sozialen Wertschöpfungsnetzwerkes der Stadt Wien.

Was in diesem Band dargestellt wird

In diesem zweiten Teil des Leistungsberichts wird jede soziale Dienstleistung im Zweijahresvergleich mit zentralen Kennwerten dargestellt: nach Anzahl der KundInnen, ihrem durchschnittlichen Lebensalter, dem Anteil von Frauen an den einzelnen KundInnengruppen, der durchschnittlichen Leistungsbezugsdauer, dem Anteil der PflegegeldbezieherInnen, deren durchschnittlicher Pflegegeldstufe sowie mit den jeweils erbrachten Dienstleistungsmengen. Darüber hinaus sind die folgenden spezifischen und teilweise komplexen Informationen enthalten:

- Alle Pflege- und Betreuungsleistungen sind nach den österreichweit verbindlichen Kategorien des Leistungskatalogs „Pflege und Betreuung in Österreich“ strukturiert. Vergleiche mit anderen Städten und Ländern sowie österreichweite Überblicke können damit einfach durchgeführt werden.
- Ergänzend bezogene soziale Dienstleistungen bzw. paralleler Leistungsbezug werden insbesondere bei den großen Leistungsarten als „zusätzliche geförderte Leistungen“ ausgewiesen. So kann etwa abgelesen werden, wie viele KundInnen des Vollbetreuten Wohnens gleichzeitig auch die Leistung Tagesstruktur beziehen oder wie viele Stunden persönliche Pflege-

und Betreuungsleistungen für BewohnerInnen der Häuser des Sozial betreuten Wohnens erbracht werden.

- Leistungsspezifische Details, etwa die Auflistung der NutzerInnen des Freizeitfahrtendienstes nach Lebensalter und Transportweise.
- Angabe der wichtigsten Informationsmaterialien, etwa in Form der fünf am häufigsten versendeten Broschüren sowie der Anzahl der Zugriffe auf die diversen Internetseiten des FSW.

Diesen Details vorangestellt finden Sie auf den nächsten Seiten die Summierung der größten Dienstleistungen in den sechs KundInnengruppen des FSW sowie eine aus KundInnengruppen und Dienstleistungsgruppen gebildete Matrix, welche die Anzahl der leistungsbeziehenden KundInnen und einiger Leistungskombinationen angibt.

Soziale Dienstleistungen 2020

des Fonds Soziales Wien



Geleistete Stunden der **mobilen persönlichen Betreuungs- und Pflegedienste** sowie der **Beratungs- und Unterstützungsangebote**

5.025.000

Betreuungstage in **Wohn- und Pflegehäusern** sowie **Tageszentren für Seniorinnen und Senioren**

6.292.000



Betreuungstage in der **Tagesstruktur**

674.800

Betreuungstage im **Vollbetreuten Wohnen**

691.440



Fahrten **Freizeitfahrtendienst**

82.380

Ermäßigte **Jahreskarten**

3.040



Betreuungstage im **Übergangs-** und **Sozial betreutes Wohnen** sowie
in der **Mobilen Wohnbetreuung**

2.056.000

Nächtigungen in **Nachtquartieren** (inkl. Wintermaßnahme)

227.150



Unterstützte **unterschiedliche Flüchtlinge** in den Leistungen Wohnen und Unterkunft

16.030

Unterstützte Flüchtlinge im **Monatsdurchschnitt** in den Leistungen Wohnen und Unterkunft

10.980



Beratungsgespräche für KundInnen mit **Schuldenproblematik**

18.700







KundInnen mit einem **Betreuten Konto**

1.300

107.100

verschiedene KundInnen
des Fonds Soziales Wien (1)

112.300 im Jahr 2019

	Anzahl pro KundInnengruppe	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	Medizinische Hauskrankenpflege	Geförderte 24-Stunden-Betreuung	Besuchsdienst	Mobile Soziale Arbeit	Essen auf Rädern	SeniorInnen WGs – Basispaket	Tageszentren	Wohnen und Pflege	Soziale Arbeit im Krankenhaus	Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Beratung und Therapie	Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste: Physiotherapie, Logopädie, Ergotherapie	Hospiz- und Palliativversorgung
Σ Anzahl der KundInnen pro Dienstleistungsgruppe (ohne Mehrfachzählungen)	107.100	22.150	9.610	4.510	3.050	5.460	860	300	170	1.920	22.570	1.210	2.910	94	1.020
 KundInnen und Kunden mit Pflege- und Betreuungsbedarf	55.730	22.150	9.610	4.510	3.050	5.460	860	300	170	1.920	22.570	1.210	2.910	94	1.020
 KundInnen und Kunden mit Behinderung (1)	14.030														
 KundInnen und Kunden mit ausschließlicher Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste	3.230														
 KundInnen und Kunden ohne Wohnung oder Obdach	12.550														
 Flüchtlinge (Monatsdurchschnitt) (1)	10.980														
 KundInnen und Kunden mit Schuldenproblematik	9.230														

(1) In der GesamtkundInnenzahl und im Vergleich zum Vorjahr konnten alle 16.030 unterschiedlichen Personen berücksichtigt werden, also alle grundversorgten Flüchtlinge, nicht nur die entsprechenden Monatsdurchschnittswerte.

KundInnen und Leistungen des Fonds Soziales Wien 2020

Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste	Frühförderung, Kindergarten und Schule	Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration	Tagesstruktur	Teilbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung	Vollbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung	Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung	Pflegelergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	Nachquartiere und Chancenhäuser	Übergangswohnen	Sozial betreutes Wohnen	Mobile Wohnbetreuung	Wohnen in organisierten Unterkünften für Flüchtlinge (Monatsdurchschnitt)	Kostenübernahme für private Unterkünfte für Flüchtlinge (Monatsdurchschnitt)	KundInnen, die mit der Schuldnerberatung Beratungsgespräche führten	KundInnen mit einem Betreuten Konto
4.980	5.690	850	4.830	2.690	1.920	790	370	5.060	5.800	1.370	2.240	2.910	8.070	9.060	1.300
1.240										530				110	
660	5.690	850	4.830	2.690	1.920	790	370							40	
3.230															
				60				5.060	5.800	860	2.240			330	
												2.910	8.070		
														9.060	1.300

Der Fonds Soziales Wien fördert Wienerinnen und Wiener sowie Flüchtlinge, die hier in insgesamt sechs KundInnengruppen dargestellt sind. Ergänzend werden die verschiedenen KundInnen für 30 ausgewählte soziale Dienstleistungen und Dienstleistungsgruppen angegeben.

Diese Übersicht zeigt die Anzahl der geförderten Personen, einerseits (horizontal) nach KundInnen bzw. KundInnengruppe und andererseits (vertikal) nach der Inanspruchnahme einer bestimmten sozialen Dienstleistung oder Dienstleistungsgruppe.

KundInnen des FSW beziehen häufig zwei oder mehrere soziale Dienstleistungen aus verschiedenen Dienstleistungsgruppen, etwa die Dienstleistung Heimhilfe der Dienstleistungsgruppe „Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste“ und Besuchsdienst aus der Gruppe „Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote“ sowie eventuell als „KundInnen, die mit der Schuldnerberatung Beratungsgespräche führten“.

Die Kundin dieses Beispiels kommt in jeder Kategorie je einmal vor: in der Gesamtzahl aller pflegebedürftigen KundInnen, der Gesamtzahl aller KundInnen der Schuldnerberatung und in der Gesamtzahl aller KundInnen des FSW.

Für jede Dienstleistung, jede Dienstleistungs- sowie KundInnengruppe wird die Anzahl der KundInnen ohne Mehrfachzählung angegeben. Daher entsprechen die Summen der KundInnen- und Dienstleistungsgruppen meist nicht der Summe der jeweiligen Untergruppen.

KundInnen

2020		55.730
2019		58.090
2018		59.810
2017		59.530
2016		58.880
2015		58.740
2010		63.680

Pflege und Betreuung



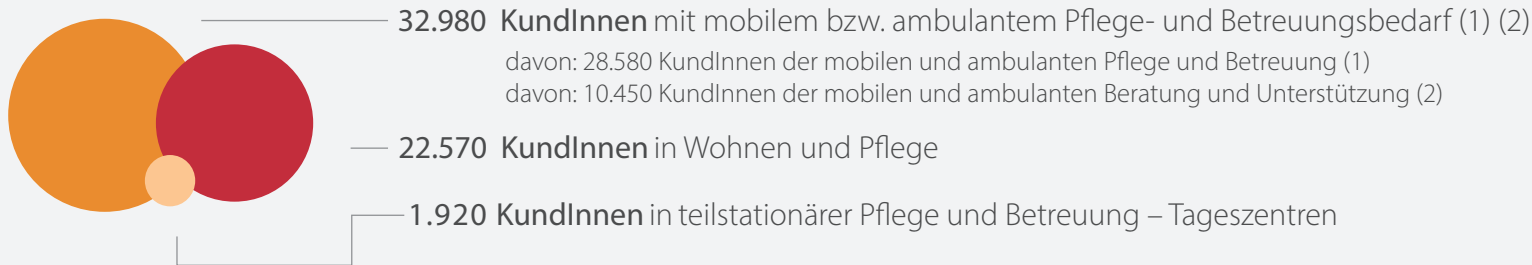


Pflege und Betreuung

KundInnen mit Pflege- und Betreuungsbedarf 55.730

Anteil an allen FSW-KundInnen 52,1 %

Übersicht		Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
Die einzelnen Dienstleistungen zu den Gruppen in dieser Übersicht finden sich auf den in der grauen Randleiste angegebenen Seiten (siehe Verweis).		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	Anzahl Personen		Einheit
Soziale Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden mit Pflege- und Betreuungsbedarf		52,1%	(+0,3)	55.730	-4,1%	58.090				
S.14	Heimhilfe (3)	78,7%	(-1,7)	22.150	-4,4%	23.180	Stunden	3.339.680	-1,2%	3.379.330
S.14	Hauskrankenpflege (3)	34,2%	(+3,8)	9.610	+9,8%	8.750	Stunden	1.346.400	-3,0%	1.387.360
S.14	Geförderte 24-Stunden-Betreuung	10,8%	(+0,2)	3.050	-0,7%	3.070				
S.16	Besuchsdienst	83,9%	(+2,0)	5.460	-5,0%	5.750	Stunden	277.470	-4,5%	290.500
S.20	Hospiz- und Palliativversorgung	1,8%	(+0,4)	1.020	+24,4%	820				
S.18	Tageszentren (4)	99,5%		1.920	-12,3%	2.190	Besuchstage	108.980	-38,0%	175.830
S.18	Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung aus Pflege und Betreuung (7)	2,2%	(-0,4)	1.240	-20,0%	1.550				
S.20	Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Soziale Arbeit im Krankenhaus (5)	2,2%	(-0,6)	1.210	-24,4%	1.600				
S.20	Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Beratung und Therapie (6)	5,2%	(+0,9)	2.910	+15,5%	2.520	Stunden	32.500	+1,5%	32.030
S.20	Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste	0,2%	(-0,1)	94	-27,7%	130	Stunden	5.810	-40,5%	9.760
S.22	Wohnen und Pflege	40,5%	(+1,1)	22.570	-1,4%	22.880	Verrechnungstage	6.182.630	-1,2%	6.260.320



Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
66,0%	81 J. 0 Mon.		79,8%	3,34	
65,5%	80 J. 1 Mon.	1 J. 6 Mon.	84,3%	2,46	S.14
59,9%	80 J. 0 Mon.	0 J. 8 Mon.	91,2%	3,36	S.14
75,3%	88 J. 10 Mon.		75,3%	4,53	S.14
70,3%	80 J. 5 Mon.	1 J. 3 Mon.	91,7%	2,74	S.16
54,6%	73 J. 11 Mon.		85,1%	3,76	S.20
64,3%	80 J. 6 Mon.	1 J. 8 Mon.	96,2%	3,01	S.18
72,7%	77 J. 4 Mon.		98,5%	3,14	S.18
51,9%	71 J. 10 Mon.		51,0%	3,03	S.20
54,3%					S.20
45,7%	55 J. 9 Mon.		59,6%	3,41	S.20
70,0%	84 J. 8 Mon.	2 J. 8 Mon.	94,6%	3,87	S.22

Anmerkungen:

- (1) In den KundInnen der mobilen und ambulanten Pflege und Betreuung sind zusätzlich zu den KundInnen der Leistungsgruppe „Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste“ noch die KundInnen der „Hospiz- und Palliativversorgung“ sowie der „Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste“ enthalten.
- (2) In den KundInnen der mobilen und ambulanten Beratung und Unterstützung sind neben den KundInnen der Leistungsgruppe „Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsdienste“ auch noch die KundInnen der Leistung „Soziale Arbeit im Krankenhaus“ und „Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Dienste und Therapie“ enthalten.
- (3) Der deutliche Rückgang von KundInnen und/oder geleisteten Stunden ist vor allem auf die angespannte Personalsituation zurückzuführen. Die Partnerorganisationen haben insbesondere im Bereich der Berufsgruppe DGKP, also der diplomierten Fachkräfte, Probleme, ausreichend Personal für die Einsätze zu finden.
- (4) Der deutliche Rückgang der Leistung ergibt sich durch die vorübergehende Schließung der Tageszentren aufgrund der COVID-19-Pandemie.
- (5) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme der Leistung aufgrund der COVID-19-Pandemie in der 1. Welle von Mitte März bis Anfang Juni 2020.
- (6) Die KundInnen der „Psychosozialen Beratung und Therapie“ können anonym bleiben, deshalb gibt es keine Angaben zu Lebensalter, Leistungsbezugsdauer und Pflegegeld.
- (7) Dargestellt sind nur KundInnen, die „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ und im selben Monat eine Leistung der Pflege und Betreuung erhielten. Entsprechende KundInnen mit Behindertenhilfe-Leistung auf den Seiten 40–41 und solche mit ausschließlicher Mobilitätsförderung auf den Seiten 46–47.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste (1)		50,5%	(+0,9)	28.130	-2,3%	28.800	Stunden	4.689.700	-1,7%	4.769.900
1	▼ Heimhilfe (2)	78,7%	(-1,7)	22.150	-4,4%	23.180	Stunden	3.339.680	-1,2%	3.379.330
2	▶ Übergangsheimhilfe des FSW			3.190	-40,6%	5.370	Stunden	4.590	-35,4%	7.100
3	▶ Heimhilfe Sozialpsychiatrie			650	-7,1%	700	Stunden	82.530	+29,6%	63.660
4	▶ Hauskrankenpflege (2)	34,2%	(+3,8)	9.610	+9,8%	8.750	Stunden	1.346.400	-3,0%	1.387.360
5	▶ Geförderte 24-Stunden-Betreuung	10,8%	(+0,2)	3.050	-6,7%	3.290				
6	▼ Pflegenotruf und Akut-Interventionsdienst	4,6%	(+0,3)	1.290	+3,4%	1.190	Stunden	3.620	+13,1%	3.200
7	▶ Akut-Interventionsdienst			1.090	+6,1%	980	Stunden	3.560	+13,0%	3.150
8	▶ Akut-Heimhilfe			160	-16,7%	180				
9	▶ Akut-Hauskrankenpflege			62	-4,2%	71	Stunden	57	-1,7%	58

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
64,9%	80 J. 6 Mon.	1 J. 5 Mon.	83,1%	2,81	
65,5%	80 J. 1 Mon.	1 J. 6 Mon.	84,3%	2,46	1
61,6%	78 J. 7 Mon.	0 J. 1 Mon.	52,7%	2,33	2
50,9%	58 J. 9 Mon.	1 J. 2 Mon.	70,3%	1,72	3
59,9%	80 J. 0 Mon.	0 J. 8 Mon.	91,2%	3,36	4
75,3%	88 J. 10 Mon.		75,3%	4,53	5
54,3%	80 J. 0 Mon.		66,2%	3,30	6
52,5%	80 J. 2 Mon.		65,4%	3,34	7
64,6%	78 J. 10 Mon.		68,4%	2,89	8
62,9%	80 J. 11 Mon.		82,3%	3,56	9

Anmerkungen:

- (1) In den Berichten der Vorjahre wurde an dieser Stelle nur die Werte der Mobilien persönlichen Betreuungs- und Pflegedienste „in der eigenen Wohnung“ angeführt. Ab dem Berichtsjahr 2020 werden hier alle KundInnen, die Leistungen der Mobilien persönlichen Betreuungs- und Pflegedienste erhielten, dargestellt.
- (2) Der deutliche Rückgang von KundInnen und/oder geleisteten Stunden ist vor allem auf die angespannte Personalsituation zurückzuführen. Die Partnerorganisationen haben insbesondere im Bereich der Berufsgruppe DGKP, also der diplomierten Fachkräfte, Probleme ausreichend, Personal für die Einsätze zu finden.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsdienste (1)		11,7%	(-0,4)	6.510	-7,3%	7.020				
1	▶ Besuchsdienst	83,9%	(+2,0)	5.460	-5,0%	5.750	Stunden	277.470	-4,5%	290.500
2	▶ SeniorInnen Wohngemeinschaft – Basispaket (2)	2,6%	(+0,8)	170	+30,8%	130	Tage	49.450	+310%	12.050
3	▶ Essen auf Rädern (3)	4,6%	(-0,9)	300	-23,1%	390	Zustellungen	77.540	-19,0%	95.720
4	▶ Sonderreinigungsdienst	3,5%	(+0,5)	230	+9,5%	210	Helferhalbtage	3.760	-8,7%	4.120
5	▶ Wäscheservice-Zustellung	1,1%	(-0,2)	72	-19,1%	89	Zustellungen	1.200	-13,7%	1.390
6	▶ Nachbarschaftshilfe						Stunden	57.590	-12,4%	65.750
7	▶ Mobile soziale Arbeit	13,2%	(-1,9)	860	+1,0%	1.050				
8	▶ davon durch Sozialarbeit			840	-19,2%	1.040				
9	▶ davon durch SeniorInnen-Beratung			610	-22,8%	790				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
66,8%	79 J. 4 Mon.		87,4%	2,71	
70,3%	80 J. 5 Mon.	1 J. 3 Mon.	91,7%	2,74	1
46,7%	73 J. 3 Mon.		92,7%	2,54	2
57,2%	77 J. 4 Mon.	12 J. 4 Mon.	98,3%	2,96	3
31,6%	64 J. 2 Mon.	0 J. 1 Mon.	54,9%	1,85	4
40,3%	77 J. 1 Mon.	11 J. 7 Mon.	97,2%	2,90	5
					6
52,1%	64 J. 3 Mon.		64,5%	2,38	7
51,9%	64 J. 4 Mon.		64,5%	2,38	8
51,4%	64 J. 7 Mon.		65,8%	2,31	9

Anmerkungen:

(1) In den Berichten der Vorjahre wurde an dieser Stelle nur die Werte der Mobilen persönlichen Beratungs- und Unterstützungsdienste „in der eigenen Wohnung“ angeführt. Ab dem Berichtsjahr 2020 werden hier alle KundInnen, die Leistungen der Mobilen persönlichen Beratungs- und Unterstützungsdienste erhielten, dargestellt.

(2) Aufgrund der Umstellung auf eine subjektgeförderte Leistung im Jahr 2020 können die Daten mit den Vorjahren nicht verglichen werden.

(3) Hier werden nur jene KundInnen dargestellt, deren „Essen auf Rädern“ vom FSW gefördert wird. Der Rückgang ist auf die strategische Reduktion der Leistung zurückzuführen.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste zusätzlich zu mindestens einer Pflege- und Betreuungsleistung (1)		2,2%	(-0,4)	1.240	-20,0%	1.550				
1	▼ Freizeithilfen für WienerInnen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung (2)	66,9%	(-6,6)	830	-27,2%	1.140	Fahrten	31.360	-42,0%	54.110
2	▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können (2)			420	-30,0%	600	Fahrten	12.900	-48,8%	25.210
3	▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden (2)			440	-26,7%	600	Fahrten	18.460	-36,1%	28.900
4	▶ Ermäßigte Jahreskarten für WienerInnen und Wiener mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	33,9%	(+6,8)	420	0,0%	420	Jahreskarten	420	0,0%	420
5	Teilstationäre Einrichtungen – Tageszentren	3,5%		1.930						
6	▼ Tageszentren (3)	99,5%		1.920	-12,3%	2.190	Besuchstage	108.980	-38,0%	175.830
7	▶ Zielgruppenspezifische Tageszentren			270	-15,6%	320	Besuchstage	12.910	-43,3%	22.770
8	▶ Integrativ-geriatrische Tageszentren			1.670	-11,6%	1.890	Besuchstage	96.080	-37,2%	153.070
9	▶ Tageszentrum PLUS (4)			430	-2,3%	440	Aliquotierte Besuchstage	24.440	-24,5%	32.390
10	▶ Betreuung mit Fahrt Tageszentrum (3)			500	-13,8%	580	Fahrten	49.980	-38,3%	80.960
11	Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Soziale Arbeit im Krankenhaus (2)	2,2%	(-0,6)	1.210	-24,4%	1.600				
12	▼ Soziale Arbeit im Krankenhaus	100 %	(0,0)	1.210	-24,4%	1.600				
13	▶ davon durch Sozialarbeit			1.140	-26,9%	1.560				
14	▶ davon durch SeniorInnen-Beratung			1.040	-31,1%	1.510				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
72,7%	77 J. 4 Mon.		98,5%	3,14	
73,5%	72 J. 8 Mon.		97,8%	3,04	1
81,6%	78 J. 2 Mon.		96,6%	2,29	2
65,7%	66 J. 6 Mon.		98,9%	3,79	3
70,9%	84 J. 7 Mon.		99,8%	4,01	4
64,3%	80 J. 6 Mon.	1 J. 8 Mon.	96,2%	3,02	5
64,3%	80 J. 6 Mon.	1 J. 8 Mon.	96,2%	3,01	6
63,0%	77 J. 3 Mon.	1 J. 9 Mon.	94,7%	3,60	7
64,5%	80 J. 10 Mon.	1 J. 7 Mon.	96,5%	2,92	8
64,6%	81 J. 1 Mon.	0 J. 11 Mon.	96,7%	3,14	9
57,4%	80 J. 7 Mon.	0 J. 10 Mon.	99,2%	3,78	10
51,9%	71 J. 10 Mon.		51,0%	3,03	11
51,9%	71 J. 10 Mon.		51,0%	3,03	12
51,8%	72 J. 0 Mon.		47,3%	3,00	13
52,4%	71 J. 10 Mon.		49,8%	2,98	14

Die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ findet sich in diesem Bericht an zwei weiteren Stellen:

Für KundInnen aus dem Bereich Menschen mit Behinderung auf den Seiten 40 und 41.

Für KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf auf den Seiten 46 und 47.

Zur Dienstleistung „Freizeitfahrtendienst“ finden sich im ersten Band des Leistungsberichts Daten u. a. zu KundInnen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.

Anmerkungen:

(1) Es handelt sich nicht um alle KundInnen dieser Dienstleistung, sondern ausschließlich um solche, die im selben Monat zusätzlich eine Leistung der Pflege erhielten. Insgesamt 660 KundInnen, die im selben Monat eine Leistung der Behindertenhilfe bezogen, sind dort angeführt. Weiters sind 3.230 KundInnen, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden, als eigene KundInnengruppe dargestellt (Seite 46–47). Schließlich wird in der Übersichtsmatrix (Seite 8–9) die Anzahl der unterschiedlichen KundInnen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt (4.980 Personen) angegeben, also ohne Doppelzählung jener KundInnen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

(2) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme der Leistung durch die COVID-19-Pandemie.

(3) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme der Leistung aufgrund der COVID-19-Pandemie in der 1. Welle von Mitte März bis Anfang Juni 2020.

(4) Die Leistungsmenge in den TZ PLUS wird in Form von Blöcken abgerechnet. Um eine Vergleichbarkeit zu ermöglichen, werden die Blöcke anteilmäßig in aliquotierte Tage umgerechnet.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Beratung und Therapie (1)	5,2%	(+0,9)	2.910	+15,5%	2.520	Stunden	32.500	+1,5%	32.030
1 ▼ Kontinenz- und Stomaberatung (2) (3)	8,2%	(-4,8)	240	-27,3%	330	Stunden	540	-37,2%	860
2 ▶ Ambulant in der Beratungsstelle						Stunden	160	-46,6%	300
3 ▶ Mobil während Hausbesuchen			240	-27,3%	330	Stunden	380	-30,9%	550
4 ▶ Psychosoziale Beratung und Therapie (1)	91,8%	(+5,2)	2.670	+22,5%	2.180	Stunden	31.960	+2,5%	31.170
5 Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste	0,2%	(-0,1)	94	-27,7%	130	Stunden	5.810	-40,5%	9.760
6 ▶ Physiotherapie	90,4%	(-1,9)	85	-29,2%	120	Stunden	2.250	-43,3%	3.970
7 ▶ Logopädie	54,3%	(-2,7)	51	-31,1%	74	Stunden	1.370	-32,8%	2.040
8 ▶ Ergotherapie	88,3%	(+3,7)	83	-24,5%	110	Stunden	2.180	-41,9%	3.750
9 Hospiz- und Palliativversorgung	1,8%	(+0,4)	1.020	+24,4%	820				
10 ▶ Mobile Palliativteams	98,0%	(-2,0)	1.000	+22,0%	820	Stunden	31.530	+39,3%	22.640
11 ▶ Mobile Hospizteams	2,6%	(+0,6)	27	+58,8%	17	Stunden	490	+53,1%	320
12 ▶ Stationäres Hospiz	2,7%		28			Verrechnungstage	2.280		

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
54,3%				
39,7%	79 J. 6 Mon.	0 J. 1 Mon.	85,8%	3,63
39,5%	79 J. 6 Mon.	0 J. 1 Mon.	85,7%	3,61
55,6%	50 J. 5 Mon.			
45,7%	55 J. 9 Mon.		59,6%	3,41
44,6%	56 J. 2 Mon.		62,4%	3,48
40,0%	55 J. 9 Mon.			
45,7%	54 J. 3 Mon.		59,0%	3,31
54,6%	73 J. 11 Mon.		85,1%	3,76
54,6%	73 J. 11 Mon.		85,0%	3,75
55,6%				
57,1%				

Anmerkungen:

- (1) Die KundInnen der Psychosozialen Beratung und Therapie können anonym bleiben. Die KundInnengesamtzahl ergibt sich aus Addition mit den KundInnen der Kontinenz- und Stomaberatung.
- (2) Die Anzahl der KundInnen liegt lediglich für die mobile Beratung vor; die Stunden jedoch für beide Leistungstypen (auch ambulant in der Beratungsstelle). Dieses Angebot umfasst vorwiegend pflegerische Dienstleistungen.
- (3) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme der Leistung durch die COVID-19-Pandemie.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Wohnen und Pflege		40,5%	(+1,1)	22.570	-1,4%	22.880	Verrechnungstage	6.182.630	-1,2%	6.260.320
1	▶ Urlaubspflege (1)	0,2%	(-0,5)	48	-70,0%	160	Verrechnungstage	650	-79,0%	3.100
2	▶ Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation	3,4%	(-0,2)	770	-7,2%	830	Verrechnungstage	34.080	-3,5%	35.300
3	▶ Pflegeplätze	39,4%	(+2,8)	8.900	+6,2%	8.380	Verrechnungstage	2.118.070	+1,9%	2.079.410
4	▶ Betreutes Wohnen	34,4%	(-1,1)	7.760	-4,3%	8.110	Verrechnungstage	2.336.610	-3,0%	2.408.100
5	▶ Wohnen und Pflege im Bundesland	2,7%	(-0,2)	620	-8,8%	680	Verrechnungstage	182.650	-8,1%	198.650
6	▶ Hausgemeinschaften	3,0%	(+0,3)	680	+9,7%	620	Verrechnungstage	162.160	+6,4%	152.380
7	▶ Sozial betreutes Wohnen für SeniorInnen (2)	2,3%	(+0,1)	530	+1,9%	520	Verrechnungstage	165.010	0,0%	164.950
8	▶ Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung	19,7%	(-0,9)	4.440	-5,7%	4.710	Verrechnungstage	1.176.740	-2,8%	1.210.370
9	▶ Procuratio (1)	1,4%	(-0,3)	310	-20,5%	390	Verrechnungstage	6.660	-17,5%	8.070

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
70,0%	84 J. 8 Mon.	2 J. 8 Mon.	94,6%	3,87	
39,6%	82 J. 1 Mon.	0 J. 2 Mon.	95,8%	4,26	1
69,3%	80 J. 4 Mon.	0 J. 2 Mon.	80,9%	3,08	2
71,7%	86 J. 11 Mon.	1 J. 7 Mon.	99,1%	4,75	3
74,8%	85 J. 9 Mon.	3 J. 9 Mon.	91,3%	2,39	4
64,9%	79 J. 1 Mon.	4 J. 2 Mon.	98,9%	4,59	5
63,2%	82 J. 10 Mon.	1 J. 6 Mon.	98,7%	4,75	6
31,3%	61 J. 2 Mon.	1 J. 0 Mon.	54,2%	1,85	7
66,0%	81 J. 8 Mon.	2 J. 3 Mon.	98,7%	4,81	8
51,6%	79 J. 2 Mon.	0 J. 1 Mon.	93,5%	4,29	9

Anmerkungen:

- (1) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme in der COVID-19-Pandemie.
- (2) Hier sind die KundInnen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohnerinnen und Bewohner ab 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also alle Häuser mit Durchschnittsalter unter 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 52–53. Eine Darstellung zu allen KundInnen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 76–77 und zu allen Leistungslieferanten und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 88–89. Aufgrund der Altersstruktur zählen 8 von 20 Einrichtungen zur Pflege und Betreuung.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen
KundInnenservice Pflege und Betreuung									
Beratungszentrum Pflege und Betreuung			22.720	-9,2%	25.030				
1 ▼ Eingelange Anträge			18.080			Anträge	26.680	+16,9%	22.830
2 ▶ Für mobile, ambulante und teilstationäre Leistungen			8.230	-18,7%	10.120	Anträge	8350	-18,1%	10.200
3 ▶ Für Wohnen und Pflege			11.760	+16,7%	10.080	Anträge	18.330	+45,1%	12.630
4 ▼ Erledigte Hausbesuche und Begutachtungen			17.470	-27,3%	24.030	Hausbesuche/ Begutachtungen	27.890	-37,3%	44.450
5 ▶ Hausbesuche			4.860	-36,4%	7.640	Hausbesuche	6.670	-39,0%	10.940
6 ▼ Erledigte Begutachtungen			15.770	-31,3%	22.950	Hausbesuche und Begutachtungen	21.210	-36,7%	33.500
7 ▶ Bei Hausbesuchen			11.520	-40,7%	19.430	Hausbesuche	15.030	-45,8%	27.710
8 ▶ Ärztliche Begutachtungen			830	-36,6%	1.310	Begutachtungen	850	-37,0%	1.350
9 ▶ Tischbegutachtungen			4.690	+16,1%	4.040	Begutachtungen	5.330	+19,8%	4.450
10 ▶ Ausgestellte Bewilligungen						Bewilligungen	25.210	+22,1%	20.650
11 Zusätzlich geförderte Leistungen	0,2%	(0,0)	110	+25,0%	88				
12 ▼ Schuldnerberatung: KundInnen, die Beratungsgespräche führten	100 %	(0,0)	110	+25,0%	88				
13 ▶ Neue KundInnen			71	+51,1%	47				

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
				1
61,2%	79 J. 0 Mon.		63,0%	2,47
64,3%	81 J. 11 Mon.			
61,8%	79 J. 8 Mon.		69,1%	2,95
62,3%	78 J. 7 Mon.		58,6%	2,33
61,5%	79 J. 9 Mon.		69,9%	3,04
61,1%	79 J. 0 Mon.		62,6%	2,68
60,8%	79 J. 9 Mon.		82,9%	3,06
63,1%	81 J. 11 Mon.		88,9%	3,68
				10
48,1%	59 J. 5 Mon.			
48,1%	59 J. 5 Mon.			
53,5%	58 J. 8 Mon.			

		Information & Beratung				
		2020	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
Informations- und Beratungsangebote für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie SeniorInnen						
1	▼ Kontaktbesuchsdienst					1
2	▶ Verhältnis von kontaktierten zu beratenen Personen	9	125 %	4	Verhältnis	2
3	▶ Schriftlich kontaktierte Personen	10.470	-31,9%	15.380	Personen	3
4	▶ Persönlich beratene Personen	1.120	-72,6%	4.090	Personen	4
5	▼ Erstberatung (1) (2)	38.810	+24,8%	31.100	Anrufe	5
6	▶ Pflege- und Betreuungsthemen (3)	27.580	+17,1%	23.550	Anzahl	6
7	▼ Informationsmaterial für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf	72.420	-49,3%	142.980	Exemplare	7
8	▶ Pflege und Betreuung in Wien – Das Angebot im Überblick	14.920	-36,3%	23.410	Exemplare	8
9	▶ Information und Antrag – Fonds Soziales Wien	13.300	3,4%	12.860	Exemplare	9
10	▶ Pflege und Betreuung ambulant – Informations- & Antragsmappe	10.460	-32,1%	15.400	Exemplare	10
11	▶ Schnuppergutschein inkl. TZ plus	7.220	-63,8%	19.940	Exemplare	11
12	▶ Tageszentrum für Seniorinnen und Senioren – Ein Tag für Dich – Ein Tag für mich!	6.460	-25,5%	8.670	Exemplare	12
13	▶ Weitere Informationsmaterialien	20.070	-62,2%	53.110	Exemplare	13

Anmerkungen:

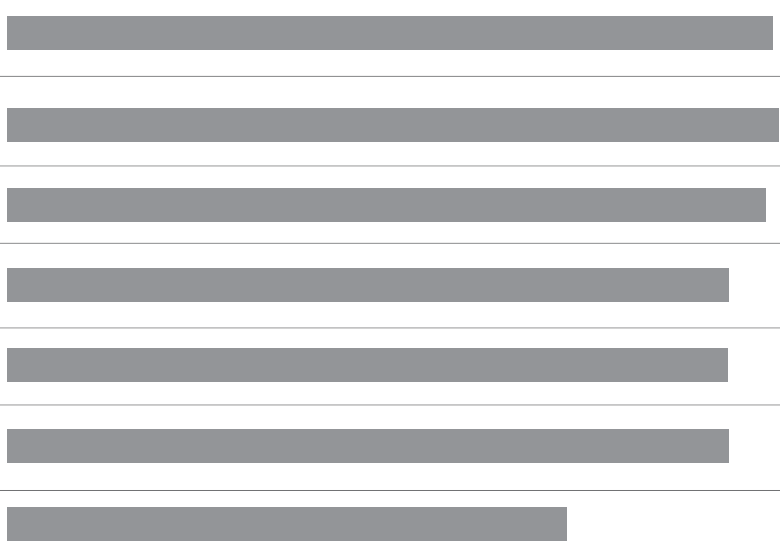
(1) Der Vorjahreswert wurde nachträglich korrigiert.

(2) Aufgrund der Empfehlung, Kontakte einzuschränken und der zeitweiligen Schließung der KundInnenservice-Anlaufstellen infolge der COVID-19-Pandemie kam es zu einem höheren Bedarf an telefonischer Beratung.

(3) Aufgrund der wiederholten Lockdown-Maßnahmen durch die COVID-19-Pandemie kam es zu einem erhöhten Informationsbedarf zum Thema „Pflege und Betreuung“.

		Information & Beratung				
		2020	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
Informations- und Beratungsangebote für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie SeniorInnen						
1	▼ Informationsmaterial für Seniorinnen und Senioren	117.410	-55,8%	265.700	Exemplare	1
2	▶ Sie haben die Wahl! – Wien-Wahl am 11. Oktober 2020	44.490			Exemplare	2
3	▶ Programmhilights – Monat der SeniorInnen	30.810	-39,1%	50.590	Exemplare	3
4	▶ Postkarte – SeniorInnenbüro der Stadt Wien	19.670	-25,3%	26.330	Exemplare	4
5	▶ Sicherheit zu Hause – Tipps gegen Unfälle in der zweiten Lebenshälfte	4.200	+338%	960	Exemplare	5
6	▶ SeniorInnen-Wohnhäuser, -Wohnplätze, Geriatriezentren, Tagespflegezentren, Hospize, Betreutes Wohnen	4.010	-38,6%	6.530	Exemplare	6
7	▶ Weitere Informationsmaterialien	14.230	-66,6%	42.630	Exemplare	7
8	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	86.860	-7,1%	93.480	unique visitors	8
9	▶ www.pflege.fsw.at	39.120	4,0%	37.620	unique visitors	9
10	▼ www.senior-in-wien.at	14.970	-28,2%	20.850	unique visitors	10
11	▶ Kalender	2.450	-41,8%	4.210	unique visitors	11
12	▶ www.mobile-hauskrankenpflege.at	8.820	3,3%	8.540	unique visitors	12
13	▶ www.tageszentren.at	23.950	-9,6%	26.480	unique visitors	13

KundInnen



2020	14.030
2019	14.130
2018	13.900
2017	13.220
2016	13.200
2015	13.220
2010	10.250

„KundInnen mit ausschließlicher Förderung für speziellen Mobilitätsbedarf“ sind nicht enthalten. Diese werden ab Seite 46 dargestellt.

Behinderung und Chancengleichheit





Behinderung & Chancengleichheit

KundInnen mit Behinderung	14.030
Anteil an allen FSW-KundInnen	13,1 %

Übersicht	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Die einzelnen Dienstleistungen zu den Gruppen in dieser Übersicht finden sich auf den in der grauen Randleiste angegebenen Seiten (siehe Verweis).									
Soziale Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden mit Behinderung	13,1%	(+0,5)	14.030	-0,7%	14.130				
S.32 Frühförderung, Kindergarten und Schule	40,6%	(-1,0)	5.690	-3,1%	5.870				
S.38 Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration (1)	6,1%	(-0,4)	850	-6,6%	910				
S.34 Tagesstruktur (2)	34,4%	(-0,5)	4.830	-2,2%	4.940	Tage	674.800	-36,8%	1.068.390
S.36 Teilbetreutes Wohnen (3) (4)	19,2%	(+1,5)	2.690	+7,6%	2.500	Monate	28.420	+4,4%	27.210
S.36 Vollbetreutes Wohnen (3)	13,7%	(-0,3)	1.920	-2,5%	1.970	Tage	691.440	+2,0%	677.980
S.38 Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung	5,6%	(0,0)	790	-1,3%	800				
S.38 Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	2,6%	(+0,2)	370	+5,7%	350	Leistungsmonate	4.200	+6,1%	3.960
S.38 Zusätzliche geförderte Leistungen: Schuldnerberatung	0,3%	(0,0)	40	-14,9%	47				
S.40 Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung der Behindertenhilfe (4)	4,7%	(-0,4)	660	-8,3%	720				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
40,5%	24 J. 2 Mon.		47,9%	3,13	
34,3%	5 J. 11 Mon.		23,6%	3,29	S.32
38,5%	23 J. 7 Mon.		18,8%	1,63	S.38
41,6%	37 J. 9 Mon.	11 J. 7 Mon.	80,1%	3,21	S.34
45,1%	40 J. 10 Mon.	6 J. 2 Mon.	56,9%	2,00	S.36
41,4%	46 J. 0 Mon.	13 J. 8 Mon.	93,9%	3,73	S.36
52,0%	42 J. 8 Mon.		35,4%	3,04	S.38
57,2%	50 J. 2 Mon.		98,6%	4,95	S.38
47,4%	43 J. 0 Mon.				S.38
50,4%	46 J. 6 Mon.		92,4%	4,93	S.40

Die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ findet sich in diesem Bericht an zwei weiteren Stellen:

Für KundInnen aus dem Bereich Pflege und Betreuung auf den Seiten 20 und 21.

Für KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf auf den Seiten 46 und 47.

Zur Dienstleistung „Freizeitfahrdienst“ finden sich im ersten Band des Leistungsberichts Daten u. a. zu KundInnen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.

Anmerkungen:

(1) Ausschließlich KundInnen in antragspflichtigen Leistungen (Berufsqualifizierungsmaßnahme, Lehrlingsausbildung und Arbeitsintegration). Deshalb ohne Berufsintegration und ohne nicht antragspflichtige Leistungen der Berufsqualifizierung.

(2) Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden die Einrichtungen der Leistung „Tagesstruktur“ von Anfang April bis Mitte Mai geschlossen bzw. auf Notbetrieb umgestellt und bis Anfang Juli sukzessive wieder geöffnet. Durch diese temporären Schließungen bzw. Reduktion des Betriebs ist ein Rückgang der verrechneten Tage im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Die Vorjahresmengen wurden aufgrund von nachträglichen Korrekturen angepasst.

(3) Die Zahl der KundInnen im gesamten „Wohnen für Menschen mit Behinderung“ betrug 2020 4.530 und im Jahr 2019 gesamt 4.400. Hierbei sind Personen, die im Zeitraum zwischen beiden Leistungen wechselten, nur einmal gezählt.

(4) In der Leistung „Teilbetreutes Wohnen“ werden seit der Tarifumstellung mit 1.1.2019 sowohl Monate als auch Tage verrechnet. Um weiterhin eine Gesamtsumme für die geleisteten Mengen des teilbetreuten Wohnens bilden zu können, werden die Tage der Stufe 5 bis 9 und der Einzelförderungen in Monate umgerechnet.

(5) Es handelt sich nicht um alle KundInnen dieser Dienstleistungsgruppe, sondern ausschließlich um solche, die im selben Monat zusätzlich eine Leistung der Behindertenhilfe erhielten. Insgesamt 1.240 KundInnen, die im selben Monat eine Pflegeleistung bezogen, sind dort angeführt (S. 20–21). Weiters sind 3.230 KundInnen, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden, als eigene KundInnengruppe dargestellt (S. 46–47). Schließlich wird in der Übersichtsmatrix (S. 8–9) die Anzahl der unterschiedlichen KundInnen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt (4.980 Personen) angegeben, also ohne Doppelzählung jener KundInnen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Frühförderung, Kindergarten und Schule		40,6%	(-1,0)	5.690	-3,1%	5.870				
1	▼ Frühförderung	97,9%	(+0,1)	5.570	-3,0%	5.740				
2	▶ Frühförderung in Ambulatorien (1)			5.380	-3,2%	5.560				
3	▶ Mobile Frühförderung (2)			500	+8,7%	460				
4	▶ Kindergarten	1,3%	(0,0)	76	-1,3%	77				
5	▶ Schule	2,6%	(-0,1)	150	-6,3%	160				
6	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	15,1%	(-0,2)	860	-4,4%	900				
7	▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung			860	-4,4%	900				
8	▼ Regelfahrtendienst			810	-2,4%	830	Fahrten	104.470	-30,5%	150.220
9	▶ Fahrtbegleitung			500	-2,0%	510	Fahrten	62.310	-29,1%	87.850
10	▶ Fahrtkostenersatz			50	-26,5%	68				

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
34,3%	5 J. 11 Mon.		23,6%	3,29
34,3%	5 J. 10 Mon.		22,5%	3,16
34,1%	5 J. 11 Mon.		22,3%	3,11
39,3%	3 J. 7 Mon.		41,8%	3,20
24,2%	5 J. 6 Mon.		76,3%	2,87
40,0%	11 J. 5 Mon.		86,6%	4,54
				6
				7
				8
				9
				10

Anmerkungen:

(1) Ohne KundInnen der neonatologischen Abteilung des AKH.

(2) Inkl. FSW-KundInnen, die von nicht anerkannten Einrichtungen in Bundesländern betreut werden.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020			2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2019	
Tagesstruktur (1)		34,4%	(-0,5)	4.830	-2,2%	4.940	Tage	674.800	-36,8%	1.068.390
1	▶ Tagesstruktur (1)	100 %	(0,0)	4.830	-2,2%	4.940	Tage	674.800	-36,8%	1.068.390
2	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	3,3%	(-0,3)	160	-11,1%	180				
3	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			150	-11,8%	170	Stunden	17.180	-20,2%	21.540
4	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			32	-20,0%	40				
5	▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung			4.520	-2,0%	4.610				
6	▼ Regelfahrtendienst			110	0,0%	110	Fahrten	9.930	-43,5%	17.570
7	▶ Fahrtbegleitung			4	+100%	2	Fahrten	490	-46,7%	920
8	▶ Fahrtkostenersatz			10	-28,6%	14				
9	▶ Mobilitätskonzept			4.410	-1,8%	4.490	Tage	550.300	-34,7%	843.330
10	▶ Förderungen für Essen			880	-30,2%	1.260	Tage	189.020	-33,6%	284.520

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
41,6%	37 J. 9 Mon.	11 J. 7 Mon.	80,1%	3,21	
41,6%	37 J. 9 Mon.	11 J. 7 Mon.	80,1%	3,21	1
46,3%	48 J. 7 Mon.		83,3%	2,88	2
46,3%	49 J. 4 Mon.		83,9%	2,88	3
37,5%	48 J. 4 Mon.				4
					5
					6
					7
					8
41,9%	37 J. 4 Mon.		79,1%	3,13	9
					10

Anmerkungen:

(1) Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden die Einrichtungen der Leistung „Tagesstruktur“ von Anfang April bis Mitte Mai geschlossen bzw. auf Notbetrieb umgestellt und bis Anfang Juli sukzessive wieder geöffnet. Durch diese temporären Schließungen bzw. die Reduktion des Betriebs ist ein Rückgang der verrechneten Tage im Vergleich zum Vorjahr zu verzeichnen. Die Vorjahresmengen wurden aufgrund von nachträglichen Korrekturen angepasst.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Teilbetreutes Wohnen (1) (2)		19,2%	(+1,5)	2.690	+7,6%	2.500	Monate	28.420	+4,4%	27.210
1	▶ Teilbetreutes Wohnen (1) (2)	100 %	(0,0)	2.690	+7,6%	2.500	Monate	28.420	+4,4%	27.210
2	▶ Teilbetreutes Wohnen – Stufe 1 bis 4			2.340	+4,9%	2.230	Monate	24.830	+3,5%	23.990
3	▶ Teilbetreutes Wohnen – Stufe 5 bis 9			370	+32,1%	280	Tage	102.340	+23,1%	83.160
4	▶ Teilbetreutes Wohnen – Einzelförderung (3)			9	-71,0%	31	Monate	170	-62,2%	450
5	▶ Zusätzliche geförderte Leistungen	50,9%	(-1,1)	1.370	+5,4%	1.300				
6	▶ Tagesstruktur			930	+4,5%	890				
7	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			640	+10,3%	580	Stunden	114.670	+11,0%	103.310
8	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			180	+20,0%	150				
9	▶ Teilstationäre Einrichtungen: Tageszentren			21	+10,5%	19	Besuchstage	1.600	-17,1%	1.930
10	▶ Zielgruppenspezifische Tageszentren			1	nicht vergl.	0	Besuchstage	10	nicht vergl.	0
11	▶ Integrativ-geriatrische Tageszentren			20	+5,3%	19	Besuchstage	1.340	-30,6%	1.930
12	Vollbetreutes Wohnen (1)	13,7%	(-0,3)	1.920	-2,5%	1.970	Tage	691.440	+2,0%	677.980
13	▶ Vollbetreutes Wohnen (1)	100 %	(0,0)	1.920	-2,5%	1.970	Tage	691.440	+2,0%	677.980
14	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen aus anderen Dienstleistungsgruppen	86,5%	(-1,4)	1.660	-4,0%	1.730				
15	▶ Tagesstruktur			1.640	-4,7%	1.720				
16	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			85	-15,0%	100	Stunden	7.600	-7,3%	8.200
17	▼ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			4	-42,9%	7				

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
45,1%	40 J. 10 Mon.	6 J. 2 Mon.	56,9%	2,00
45,1%	40 J. 10 Mon.	6 J. 2 Mon.	56,9%	2,00
45,1%	41 J. 1 Mon.	6 J. 1 Mon.	52,9%	1,81
46,6%	39 J. 7 Mon.	6 J. 7 Mon.	84,5%	2,85
				4
44,2%	45 J. 6 Mon.		74,2%	2,05
43,3%	42 J. 7 Mon.		72,3%	2,09
45,3%	50 J. 1 Mon.		83,2%	1,98
45,9%	52 J. 10 Mon.		80,6%	2,36
38,1%				9
				10
35,0%				11
41,4%	46 J. 0 Mon.	13 J. 8 Mon.	93,9%	3,73
41,4%	46 J. 0 Mon.	13 J. 8 Mon.	93,9%	3,73
40,9%	45 J. 11 Mon.		97,1%	3,79
40,8%	45 J. 10 Mon.		97,1%	3,78
45,9%	54 J. 1 Mon.		100 %	4,43
				17

Anmerkungen:

(1) Die Zahl der KundInnen im gesamten „Wohnen für Menschen mit Behinderung“ betrug 2020 4.530 und im Jahr 2019 gesamt 4.400. Hierbei sind Personen, die im Zeitraum zwischen beiden Leistungen wechselten, nur einmal gezählt.

(2) In der Leistung „Teilbetreutes Wohnen“ werden seit der Tarifumstellung mit 1.1.2019 sowohl Monate als auch Tage verrechnet. Um weiterhin eine Gesamtsumme für die geleisteten Mengen des teilbetreuten Wohnens bilden zu können, werden die Tage der Stufe 5 bis 9 und der Einzelförderungen in Monate umgerechnet.

(3) Unter Einzelförderungen fallen mittels Sonderbewilligungen und personenbezogener Einzelbewilligungen in nicht anerkannten Einrichtungen geförderte KundInnen. Im Rahmen der Einzelförderungen werden sowohl Monate wie Tage verrechnet. Deshalb werden Tage in Monate umgerechnet.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration (1)	6,1%	(-0,4)	850	-6,6%	910				
1 ▶ Arbeitsintegration			290	-6,5%	310	Monate	2.780	+4,5%	2.660
2 ▶ Berufsqualifizierung und Lehrlingsausbildung (2)			560	-8,2%	610				
3 ▼ Zusätzliche geförderte Leistungen (3)			16	-69,2%	52	Fahrten	2.010	-51,4%	4.140
4 ▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung (3)			16	-69,2%	52	Fahrten	2.010	-51,4%	4.140
5 ▶ Regelfahrtendienst (3)			16	-69,2%	52	Fahrten	2.010	-51,4%	4.140
Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung	5,6%	(0,0)	790	-1,3%	800				
7 ▶ Hilfsmittel und Konsumgüter (4)			500	-2,0%	510				
8 ▶ Behinderungsspezifische Dolmetschleistungen (5)			320	0,0%	320	Stunden	2.750	+12,7%	2.440
9 ▶ Eingliederung			7	-30,0%	10				
Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	2,6%	(+0,2)	370	+5,7%	350	Leistungsmonate	4.200	+6,1%	3.960
11 ▶ Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	100 %	(0,0)	370	+5,7%	350	Leistungsmonate	4.200	+6,1%	3.960
Zusätzliche geförderte Leistungen: Schuldnerberatung	0,3%	(0,0)	40	-14,9%	47				
13 ▼ Schuldnerberatung: KundInnen, die Beratungsgespräche führten	100 %	(0,0)	40	-14,9%	47				
14 ▶ Neue KundInnen			20	-9,1%	22				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
38,5%	23 J. 7 Mon.		18,8%	1,63	
39,1%	44 J. 6 Mon.		16,3%	1,42	1
38,1%	20 J. 1 Mon.		20,1%	1,72	2
					3
					4
					5
52,0%	42 J. 8 Mon.		35,4%	3,04	6
50,5%	43 J. 7 Mon.		44,6%	3,97	7
55,3%	41 J. 3 Mon.		20,1%	1,80	8
					9
57,2%	50 J. 2 Mon.		98,6%	4,95	10
57,2%	50 J. 2 Mon.		98,6%	4,95	11
47,4%	43 J. 0 Mon.				12
47,4%	43 J. 0 Mon.				13
61,1%					14

Anmerkungen:

- (1) Ausschließlich KundInnen in antragspflichtigen Leistungen (Berufsqualifizierungsmaßnahme, Lehrlingsausbildung und Arbeitsintegration). Deshalb ohne Berufsintegration und ohne nicht antragspflichtige Leistungen der Berufsqualifizierung.
- (2) Der Rückgang der KundInnen ist auf die durch die COVID-19-Pandemie notwendige vorübergehende Schließung von Einrichtungen der Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration zurückzuführen.
- (3) Mit der Pandemie-bedingten Schließung von Einrichtungen der Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration geht auch eine Reduktion der Fahrten einher.
- (4) Der Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme in der COVID-19-Pandemie.
- (5) Die Einheit „Stunden“ bedeutet Dolmetschstunden ohne Weg- und Wartestunden.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung der Behindertenhilfe (1)		4,7%	(-0,4)	660	-8,3%	720				
1	▼ Freizeifahrtendienst für unter 60-jährige WienerInnen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung (2)	62,1%	(-4,5)	410	-14,6%	480	Fahrten	13.180	-47,3%	25.030
2	▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			110	-15,4%	130	Fahrten	1.750	-61,9%	4.590
3	▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			330	-13,2%	380	Fahrten	11.430	-44,1%	20.430
4	▼ Freizeifahrtendienst für 60-jährige und ältere WienerInnen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung (2)	13,2%	(-0,6)	87	-12,1%	99	Fahrten	1.920	-59,9%	4.790
5	▶ SeniorInnen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			26	-18,8%	32	Fahrten	310	-71,0%	1.070
6	▶ SeniorInnen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			64	-11,1%	72	Fahrten	1.610	-56,6%	3.710
7	▼ Ermäßigte Jahreskarten für Wienerinnen und Wiener mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	1,2%	(+0,2)	170	+13,3%	150	Jahreskarten	170	+13,3%	150
8	▶ Für unter 60-jährige Wienerinnen und Wiener			150	+7,1%	140	Jahreskarten	150	+7,1%	140
9	▶ Für 60-jährige und ältere Wienerinnen und Wiener			14	+100%	7	Jahreskarten	14	+100%	7
10	Beratungszentrum Behindertenhilfe OHNE Freizeifahrtendienst									
11	▶ Eingelangte Anträge			5.670	-0,4%	5.690	Anträge	8.640	+3,5%	8.350
12	▶ Erledigte Begutachtungen			4.300	-2,5%	4.410	Begutachtungen	6.670	+1,2%	6.590
13	▶ Ausgestellte Bewilligungen (3)			5.240	+4,8%	5.000	Bewilligungen	7.700	+6,1%	7.260
14	Beratungszentrum Behindertenhilfe FÜR Freizeifahrtendienst									
15	▶ Eingelangte Anträge (4)			1.650	-20,7%	2.080	Anträge	1.670	-20,5%	2.100
16	▶ Erledigte Begutachtungen (4)			530	-26,4%	720	Begutachtungen	540	-26,0%	730
17	▶ Ausgestellte Bewilligungen			1.580	+2,6%	1.540	Bewilligungen	1.630	+5,2%	1.550

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
50,4%	46 J. 6 Mon.		92,4%	4,93
50,6%	43 J. 3 Mon.		99,5%	5,04
51,9%	45 J. 8 Mon.		98,1%	4,16
50,5%	40 J. 11 Mon.		100 %	5,25
57,5%	66 J. 1 Mon.		100 %	4,56
46,2%				
59,4%	66 J. 1 Mon.		100 %	4,86
46,1%	41 J. 4 Mon.		71,3%	4,27
48,3%	39 J. 10 Mon.		69,9%	4,32
43,8%	31 J. 0 Mon.			
41,7%	27 J. 9 Mon.			
43,6%	30 J. 8 Mon.			
71,1%	70 J. 8 Mon.			
65,0%	63 J. 8 Mon.			
71,1%	69 J. 10 Mon.			

Die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ findet sich in diesem Bericht an zwei weiteren Stellen:

Für KundInnen aus dem Bereich Pflege und Betreuung auf den Seiten 20 und 21.

Für KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf auf den Seiten 46 und 47.

Zur Dienstleistung „Freizeitfahrtendienst“ finden sich im ersten Band des Leistungsberichts Daten u. a. zu KundInnen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.

Anmerkungen:

(1) Es handelt sich nicht um alle KundInnen dieser Dienstleistungsgruppe, sondern ausschließlich um solche, die im selben Monat zusätzlich eine Leistung der Behindertenhilfe erhielten. Insgesamt 1.240 KundInnen, die im selben Monat eine Pflegeleistung bezogen, sind dort angeführt (S. 20–21). Weiters sind 3.230 KundInnen, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden, als eigene KundInnengruppe dargestellt (S. 46–47). Schließlich wird in der Übersichtsmatrix (S. 8–9) die Anzahl der unterschiedlichen KundInnen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt (4.890 Personen) angegeben, also ohne Doppelzählung jener KundInnen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

(2) Der Rückgang der KundInnen und insbesondere der Mengen ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme aufgrund der COVID-19-Pandemie.

(3) Der Vorjahreswert für die KundInnenzahl wurde aufgrund von nachträglichen Korrekturen angepasst.

(4) Die hohe Abweichung betreffend der eingelangten Anträge und erledigten Begutachtungen in Referenz zum Vergleichszeitraum liegt in einer Datenbankumstellung begründet, wodurch die Daten nur eingeschränkt vergleichbar sind.

		Information & Beratung				
		2020	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
Informations- und Beratungsangebote zum Thema Behinderung						
1	▼ Erstberatung (1) (2)	38.810	+24,8%	31.100	Anrufe	1
2	▶ Summe der vorgebrachten Behinderungsthemen (3)	1.170	+39,3%	840	Anzahl	2
3	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	6.690	-45,6%	12.300	Exemplare	3
4	▶ Antrag auf Benützung des Freizeitfahrdienstes – für dauerhaft schwer gehbehinderte Menschen	2.470	-12,7%	2.830	Exemplare	4
5	▶ Behindertenhilfe – Information und Antrag	770	-63,8%	2.130	Exemplare	5
6	▶ Wohnen für Menschen mit Behinderung – Das Angebot im Überblick	610	-17,6%	740	Exemplare	6
7	▶ Regel für die Tages-Struktur	610	-64,1%	1.700	Exemplare	7
8	▶ Freizeitfahrdienst für schwer gehbehinderte Menschen	570	-34,5%	870	Exemplare	8
9	▶ Weitere Informationsmaterialien	1.670	-52,7%	3.530	Exemplare	9
10	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	10.940	-3,3%	11.310	unique visitors	10
11	▶ www.behinderung.fsw.at	10.940	-3,3%	11.310	unique visitors	11

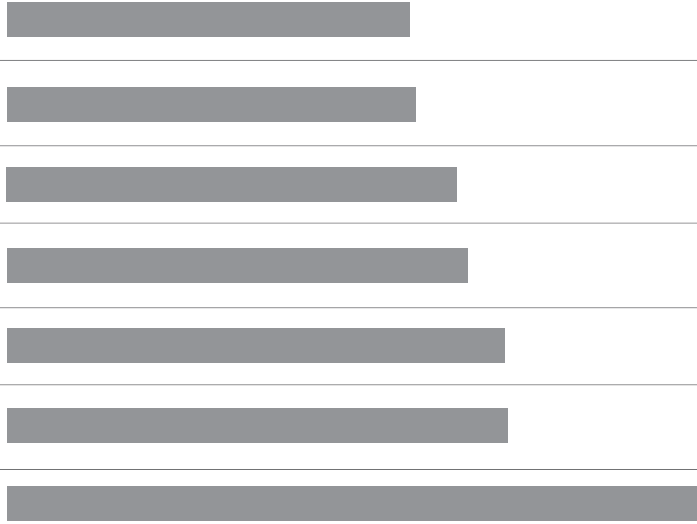
Anmerkungen:








(1) Der Vorjahreswert wurde nachträglich korrigiert.

(2) Aufgrund der Empfehlung, Kontakte einzuschränken, und der zeitweiligen Schließung der KundInnenservice-Anlaufstellen infolge der COVID-19-Pandemie kam es zu einem höheren Bedarf an telefonischer Beratung.

(3) Im Vorfeld der Wahl des Behindertenbeirates 2020 kam es zu einem erhöhten Informationsbedarf zu diesem Thema.

KundInnen



2020		3.230
2019		3.260
2018		3.590
2017		3.670
2016		3.970
2015		3.990
2010		5.500



Mobilitätsförderung





KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf

KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf	3.230
Anteil an allen FSW-KundInnen	3,0 %

Übersicht	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
KundInnen mit ausschließlicher Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste (1)	3,0%	(+0,1)	3.230	-0,9%	3.260				
▼ Freizeittaxidienst für unter 60-jährige WienerInnen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung (2)	6,8%	(-1,5)	220	-18,5%	270	Fahrten	8.850	-36,0%	13.830
▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			80	-20,0%	100	Fahrten	3.440	-34,8%	5.280
▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			150	-21,1%	190	Fahrten	5.410	-36,8%	8.560
▼ Freizeittaxidienst für 60-jährige und ältere WienerInnen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung (2)	17,0%	(-4,1)	550	-20,3%	690	Fahrten	27.080	-39,6%	44.870
▶ SeniorInnen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			360	-23,4%	470	Fahrten	15.150	-46,2%	28.160
▶ SeniorInnen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			210	-16,0%	250	Fahrten	11.930	-28,6%	16.710
▼ Ermäßigte Jahreskarten für Wienerinnen und Wiener mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	76,2%	(+5,6)	2.460	+7,0%	2.300	Jahreskarten	2.460	+7,0%	2.300
▶ Für unter 60-jährige Wienerinnen und Wiener			1.140	+4,6%	1.090	Jahreskarten	1.140	+4,6%	1.090
▶ Für 60-jährige und ältere Wienerinnen und Wiener			1.320	+9,1%	1.210	Jahreskarten	1.320	+9,1%	1.210

Personenbezogene Gruppenmerkmale

Anteil der Frauen in %	Lebensalter (Median der Gruppe)	Durchschnittl. Bezugsdauer dieser Leistung	Anteil der BezieherInnen von Pflegegeld in %	von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	Anteil der KundInnen mit österr. Staatsbürgerschaft	Anteil der ÖsterreicherInnen mit österr. Geburtsort
58,7%	64 J. 9 Mon.		47,7%	2,72	90,4%	77,2%
65,9%	51 J. 5 Mon.		92,8%	3,10	92,4%	86,0%
78,5%	54 J. 2 Mon.		83,8%	1,81	94,0%	89,7%
59,6%	49 J. 11 Mon.		97,4%	3,67	91,9%	84,0%
81,2%	77 J. 8 Mon.		91,5%	2,31	98,7%	83,4%
88,0%	79 J. 11 Mon.		90,0%	1,91	98,8%	85,2%
70,0%	73 J. 3 Mon.		94,8%	3,01	98,6%	78,1%
52,8%	62 J. 2 Mon.		33,8%	3,67	86,9%	72,3%
47,5%	46 J. 9 Mon.		36,0%	3,74	79,7%	67,7%
57,1%	76 J. 11 Mon.		32,0%	3,61	95,9%	77,6%

Die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ findet sich in diesem Bericht an zwei weiteren Stellen:

Für KundInnen aus dem Bereich Pflege und Betreuung auf den Seiten 20 und 21.

Für Menschen mit Behinderung auf den Seiten 40 und 41.


Zur Dienstleistung „Freizeitfahrendienst“ finden sich im ersten Band des Leistungsberichts Daten u. a. zu KundInnen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.

Anmerkungen:

(1) Es handelt sich nicht um alle KundInnen, die Leistungen der „Speziellen Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ erhielten, sondern um jene, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden. Insgesamt 660 KundInnen, die im selben Monat eine Leistung der Behindertenhilfe erhielten, sind auf den Seiten 40–41 angeführt; insgesamt 1.240 KundInnen, die im selben Monat eine Pflegeleistung bezogen, sind auf den Seiten 20–21 zu finden. In der Übersichtsmatrix (S. 8–9) wird die Anzahl der unterschiedlichen KundInnen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt angegeben, also ohne Doppelzählung jener KundInnen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

(2) Der Rückgang der KundInnen und insbesondere der Mengen ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme aufgrund der COVID-19-Pandemie.

KundInnen



2020	12.550
2019	12.590
2018	11.730
2017	11.100
2016	10.320
2015	10.020
2010	8.180

Exklusive jener KundInnen, die die Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ in Anspruch nehmen, aber aufgrund von Alter und Pflegebedarf zur KundInnengruppe Pflege und Betreuung gezählt werden.

Ohne Wohnung, ohne Obdach





Ohne Wohnung, ohne Obdach

KundInnen ohne Wohnung oder Obdach

12.550 (1)

Anteil an allen FSW-KundInnen

11,7 %

Übersicht		Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
Die einzelnen Dienstleistungen zu den Gruppen in dieser Übersicht finden sich auf den in der grauen Randleiste angegebenen Seiten (siehe Verweis).		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Soziale Dienstleistungen für Kundinnen und Kunden ohne Wohnung oder Obdach		11,7%	(+0,5)	12.550	-0,3%	12.590				
S.52	Nachtquartiere (inkl. Wintermaßnahmen) und Chancenhäuser	40,3%	(+1,7)	5.060	+4,1%	4.860				
S.52	Übergangswohnen (2)	46,2%	(-5,2)	5.800	-10,4%	6.470	Verrechnungs- bzw. Belegtage	1.329.000	-5,3%	1.404.440
S.54	Sozial betreutes Wohnen (3)	6,9%	(+0,6)	860	+8,9%	790	Verrechnungstage	257.530	+3,2%	249.470
S.54	Mobile Wohnbetreuung (4)	17,8%	(+3,5)	2.240	+23,8%	1.810	Belegtage	469.660	+27,5%	368.400

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)
33,0%	40 J. 10 Mon.	1 J. 2 Mon.
24,1%	40 J. 8 Mon.	0 J. 5 Mon.
39,6%	37 J. 7 Mon.	1 J. 5 Mon.
31,2%	56 J. 7 Mon.	4 J. 6 Mon.
41,6%	43 J. 4 Mon.	1 J. 1 Mon.

Anmerkungen:

(1) Exklusive 530 KundInnen, die die Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ in Anspruch genommen haben, aber aufgrund von Alter und Pflegebedarf zur KundInnengruppe Pflege und Betreuung gezählt werden.

(2) Der Rückgang der KundInnen und Leistungsmengen ergibt sich einerseits durch die Schließung einer Einrichtung und andererseits durch den Wechsel jeweils einer Einrichtung in die Leistung „Housing First“ und „Mobile Wohnbegleitung“.

(3) Hier sind die KundInnen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohnerinnen und Bewohner von unter 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also aus Häusern mit einem Durchschnittsalter ab 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 18–19. Eine Darstellung zu allen KundInnen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 76–77 und zu allen Partnerorganisationen und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 88–89. Aufgrund der Altersstruktur zählen 12 von insgesamt 20 Einrichtungen zur Wiener Wohnungslosenhilfe.

(4) Der Anstieg der KundInnen und Leistungsmengen ist auf zwei neue Einrichtungen in der Leistungsgruppe zurückzuführen.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen					
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2019	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
Nachtquartiere		40,3%	(+1,7)	5.060	+4,1%	4.860					
1	▶ Nachtquartiere (1)	75,5%	(-4,1)	3.820	-1,3%	3.870	Tatsächliche Nächtingungen	227.150	+38,5%	163.990	
2	▶ Chancenhäuser (2)	34,2%	(+3,1)	1.730	+14,6%	1.510	Betreuungstage	218.140	+45,3%	150.080	
3	Vermittlung von Nachtquartiersplätzen (3)			4.600	+4,1%	4.420	Vermittlungen	14.060	+37,0%	10.260	
4	▶ Erstanlaufstelle (3)	100 %	(0,0)	4.600	+4,1%	4.420	Vermittlungen	14.060	+37,0%	10.260	
5	Übergangswohnen	46,2%	(-5,2)	5.800	-10,4%	6.470	Verrechnungs- bzw. Belegtage	1.329.000	-5,3%	1.404.440	
6	▶ Allgemeines Übergangswohnen (4)	20,9%	(-1,2)	1.210	-15,4%	1.430	Verrechnungs- bzw. Belegtage	199.310	-14,6%	233.340	
7	▶ Zielgruppenwohnen (5)	16,2%	(+0,8)	940	-6,0%	1.000	Verrechnungs- bzw. Belegtage	195.980	+6,8%	183.450	
8	▶ Mutter-Kind-Einrichtungen (6)	9,5%	(+0,2)	550	-8,3%	600	Verrechnungs- bzw. Belegtage	110.730	-4,1%	115.440	
9	▶ Betreutes Wohnen in Wohnungen (7)	58,4%	(-1,7)	3.390	-12,9%	3.890	Verrechnungs- bzw. Belegtage	822.980	-5,6%	872.210	
10	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	1,3%	(0,0)	73	-11,0%	82					
11	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			70	-10,3%	78	Stunden	5.160	+23,4%	4.180	
12	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			11	+22,2%	9					

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	
24,1%	40 J. 8 Mon.	0 J. 5 Mon.	
20,5%	40 J. 11 Mon.	0 J. 4 Mon.	1
34,6%	40 J. 1 Mon.	0 J. 5 Mon.	2
18,9%	41 J. 7 Mon.		3
18,9%	41 J. 7 Mon.		4
39,6%	37 J. 7 Mon.	1 J. 5 Mon.	5
17,4%	42 J. 6 Mon.	0 J. 11 Mon.	6
35,9%	37 J. 1 Mon.	1 J. 0 Mon.	7
96,4%	29 J. 10 Mon.	1 J. 0 Mon.	8
48,0%	36 J. 0 Mon.	1 J. 7 Mon.	9
27,4%	46 J. 5 Mon.		10
25,7%	46 J. 5 Mon.		11
			12

Anmerkungen:

- (1) Der Anstieg der KundInnen und Leistungsmengen ist auf eine neue Einrichtung in der Leistung zurückzuführen.
- (2) Der Anstieg der Leistungsmengen ist auf die längere Leistungsbezugsdauer der KundInnen in den Unterkünften aufgrund der COVID-19-Pandemie zurückzuführen.
- (3) Durch den Ausbau der Chancenhausplätze kam es zu einem Anstieg der KundInnen. Der starke Anstieg der Leistungsmengen ergibt sich durch die COVID-19-Pandemie.
- (4) Durch die Schließung einer Einrichtung Mitte des Jahres 2019 kommt es 2020 zu einem Rückgang der KundInnen und Leistungsmengen.
- (5) Aufgrund der COVID-19-Pandemie verweilten KundInnen länger in den Einrichtungen, wodurch sich der Anstieg der Mengen bei gleichzeitigem Rückgang der KundInnen erklärt. Die durchschnittliche Leistungsbezugsdauer stieg im Vergleich zum Vorjahr um 2 Monate.
- (6) Der Rückgang ergibt sich durch die Schließung einer Einrichtung.
- (7) 2020 wechselten zwei Einrichtungen von der Leistung „Betreutes Wohnen in Wohnungen“ in die Leistungsgruppe „Mobile Wohnbetreuung“.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
	Sozial betreutes Wohnen (1)	6,9%	(+0,6)	860	+8,9%	790	Verrechnungstage	257.530	+3,2%	249.470
1	▶ Sozial betreutes Wohnen (1)	100 %	(0,0)	860	+8,9%	790	Verrechnungstage	257.530	+3,2%	249.470
2	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	39,5%	(-3,5)	340	0,0%	340				
3	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			340	0,0%	340	Stunden	46.360	-5,7%	49.150
4	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			48	0,0%	48				
5	Mobile Wohnbetreuung	17,8%	(+3,5)	2.240	+23,8%	1.810	Belegtage	469.660	+27,5%	368.400
6	▶ Housing First (2)	38,8%	(+1,3)	870	+27,9%	680	Belegtage	240.170	+44,2%	166.570
7	▶ Leistbares Wohnen	24,1%	(-7,4)	540	-5,3%	570	Verrechnungs- bzw. Belegtage	134.010	+0,7%	133.030
8	▶ Mobile Wohnbegleitung (2)	38,8%	(+7,9)	870	+55,4%	560	verrechenbare Einheiten	136.870	+40,4%	97.470
9	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	3,3%	(+0,1)	74	+27,6%	58				
10	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			73	+28,1%	57	Stunden	6.710	+41,0%	4.760
11	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			7	+75,0%	4				

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	
31,2%	56 J. 7 Mon.	4 J. 6 Mon.	
31,2%	56 J. 7 Mon.	4 J. 6 Mon.	1
32,9%	58 J. 9 Mon.		2
33,0%	58 J. 9 Mon.		3
50,0%	59 J. 8 Mon.		4
41,6%	43 J. 4 Mon.	1 J. 1 Mon.	5
52,9%	39 J. 3 Mon.	1 J. 1 Mon.	6
23,2%	51 J. 6 Mon.	2 J. 11 Mon.	7
47,9%	40 J. 3 Mon.	0 J. 9 Mon.	8
27,0%	55 J. 8 Mon.		9
27,4%	56 J. 0 Mon.		10
			11

Anmerkungen:

(1) Hier sind die KundInnen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohnerinnen und Bewohner von unter 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also aus Häusern mit einem Durchschnittsalter ab 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 18–19. Eine Darstellung zu allen KundInnen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 76–77 und zu allen Partnerorganisationen und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 88–89. Aufgrund der Altersstruktur zählen 12 von insgesamt 20 Einrichtungen zur Wiener Wohnungslosenhilfe.

(2) Der Anstieg der KundInnen und Leistungsmengen ist auf eine neue Einrichtung in der Leistung zurückzuführen.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Ambulante Beratungs-, Betreuungs- und Behandlungsangebote									
1 ▼ Beratungsangebote für obdach- und wohnungslose Personen ...									
2 ► ... Erstanlaufstelle			5.700	+15,2%	4.950	Beratungsgespräche	17.130	-3,5%	17.760
3 ► ... Tageszentrum (1)			3.460	-12,6%	3.960	Beratungsgespräche	15.480	-31,9%	22.740
4 ► ... Tages- und Nachtzentrum (1)			2.320	-29,5%	3.290	Beratungen	15.820	-35,3%	24.440
5 ► ... Tageszentren für Frauen (1)			140	+27,3%	110	Beratungsgespräche	3.120	-58,5%	7.510
6 ► ... Tageszentrum mit spezialisiertem Angebot (2)			32	+52,4%	21	Beratungsgespräche	680	+70,0%	400
7 ► ... Kontaktstelle für junge Erwachsene			190	-9,5%	210	Beratungen	850	-51,4%	1.750
8 ► Sozial- und Rückkehrberatung für EU-BürgerInnen (2)			2.960	0,0%	2.960	Beratungsgespräche	18.310	+18,2%	15.490

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	
			1
20,2%	39 J. 8 Mon.		2
18,2%	43 J. 4 Mon.		3
			4
100 %			5
			6
30,2%	33 J. 6 Mon.		7
24,4%	41 J. 5 Mon.		8

Anmerkungen:

- (1) Der Rückgang der Leistungsmenge ist auf die durch die COVID-19-Pandemie bedingte Platzreduktion zurückzuführen.
- (2) Durch die COVID-19-Pandemie wurde eine Leistungsänderung notwendig, die zu einem Anstieg der Leistungsmengen führte.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten		Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen	Anzahl Soziale Dienstleistungen
Gesundheitsförderung										
1	▶ Ordination auf Rädern (1)			1.190	-40,2%	1.990	Behandlungen	3.000	-59,0%	7.320
2	▶ Mobile ÄrztInnen (2)			2.120	+7,6%	1.970	Konsultationen	25.970	+14,0%	22.790
3	▶ Arztpraxis (2)			1.930	+32,2%	1.460	Konsultationen	7.750	+21,1%	6.400
4	▶ Ambulante zahnmedizinische Behandlung (1)			1.770	-5,9%	1.880	Konsultationen	4.740	-16,8%	5.700
5	▶ Psychosoziale Behandlung			730	-17,0%	880	Konsultationen	2.640	-5,7%	2.800
6	▶ Genderspezifische Angebote (1)			920	-13,2%	1.060	Beratungen	6.600	-7,8%	7.160
7	Zusätzliche geförderte Leistungen für Personen ohne Wohnung oder Obdach: Schuldnerberatung			330	+10,0%	300				
8	▼ Schuldnerberatung: KundInnen, die Beratungsgespräche führten			330	+10,0%	300				
9	▶ Neue KundInnen			230	+35,3%	170				
Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe										
11	▶ Eingelangte Anträge (1)			3.960	-15,9%	4.710	Anträge	4.480	-15,6%	5.310
12	▶ Erledigte Begutachtungen (1)			2.070	-43,0%	3.630	Begutachtungen	2.590	-50,1%	5.190
13	▶ Ausgestellte Bewilligungen (1)			2.390	-13,4%	2.760	Bewilligungen	2.610	-15,8%	3.100

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	
24,5%	48 J. 0 Mon.		1
28,6%	52 J. 5 Mon.		2
40,8%	41 J. 11 Mon.		3
50,3%	39 J. 5 Mon.		4
44,0%			5
63,1%	43 J. 0 Mon.		6
38,1%	41 J. 1 Mon.		7
38,1%	41 J. 1 Mon.		8
42,2%	40 J. 3 Mon.		9
			10
37,9%	38 J. 7 Mon.		11
36,0%	38 J. 11 Mon.		12
35,3%	39 J. 5 Mon.		13

Anmerkungen:

(1) Der deutliche Rückgang ergibt sich durch die reduzierte Inanspruchnahme in der COVID-19-Pandemie.

(2) Im Gegensatz zu anderen gesundheitsfördernden Leistungen für Menschen ohne Obdach wurden die Leistungen „Mobile ÄrztInnen“ und „Arztpraxis“ während des Lockdown aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht eingestellt und daher vermehrt in Anspruch genommen.

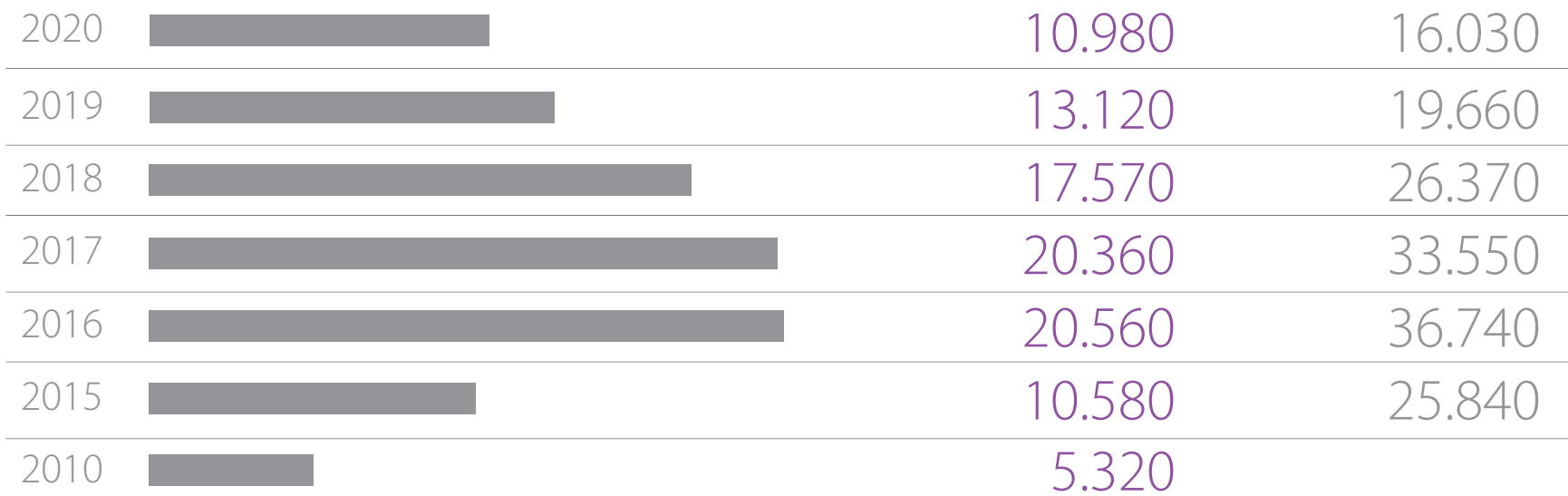
		Information & Beratung				
		2020	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
Informations- und Beratungsangebote zum Thema Wohnungslosigkeit						
1	▼ Erstberatung (1) (2)	38.810	+24,8%	31.100	Anrufe	1
2	▶ Themen der Obdach- und Wohnungslosigkeit (3)	630	+75,0%	360	Anzahl	2
3	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	18.030	-22,8%	23.370	Exemplare	3
4	▶ Erste Hilfe bei Wohnungslosigkeit – Notfallkarte	6.180	+2,8%	6.010	Exemplare	4
5	▶ Wiener Wohnungslosenhilfe – Die Einrichtungen	2.390	-50,8%	4.860	Exemplare	5
6	▶ Antrag auf Förderung zur Unterbringung in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe	1.720	-50,4%	3.470	Exemplare	6
7	▶ Obdach Ester – Tageszentrum für Frauen	940	-41,6%	1.610	Exemplare	7
8	▶ Obdach Josi – Tageszentrum	700	-30,7%	1.010	Exemplare	8
9	▶ Weitere Informationsmaterialien	6.110	+15,9%	5.270	Exemplare	9
10	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	77.290			unique visitors	10
11	▶ www.obdach.wien	21.100	-4,7%	22.130	unique visitors	11








Anmerkungen:

- (1) Der Vorjahreswert wurde nachträglich korrigiert.
- (2) Aufgrund der Empfehlung, Kontakte einzuschränken, und der zeitweiligen Schließung der KundInnenservice-Anlaufstellen infolge der COVID-19-Pandemie kam es zu einem höheren Bedarf an telefonischer Beratung.
- (3) Aufgrund der COVID-19-Pandemie kam es zu einem deutlich gesteigerten Informationsbedarf zu den Themen „Obdach- und Wohnungslosigkeit“.

Personen im
Monatsdurchschnitt

Unterschiedliche Personen



2020		10.980	16.030
2019		13.120	19.660
2018		17.570	26.370
2017		20.360	33.550
2016		20.560	36.740
2015		10.580	25.840
2010		5.320	

Flüchtlinge





Flüchtlinge

Flüchtlinge gesamt (alle unterschiedlichen Personen)	16.030
Anteil an allen FSW-KundInnen (alle unterschiedlichen Personen)	15,0 %
Flüchtlinge (Monatsdurchschnittswerte)	10.980

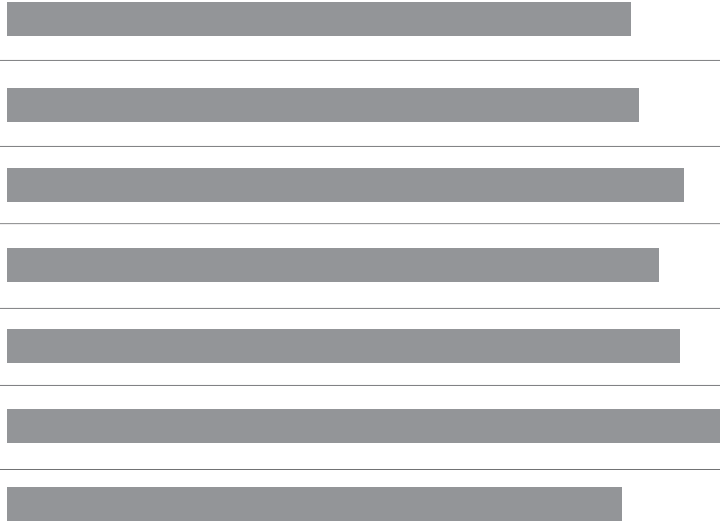
Übersicht	Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
	2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
Die einzelnen Dienstleistungen zu den Gruppen in dieser Übersicht finden sich auf den in der grauen Randleiste angegebenen Seiten (siehe Verweis).									
Flüchtlinge (im Monatsdurchschnitt)	10,3%	(-1,4)	10.980	-16,3%	13.120				
S.66 Kostenübernahme von Verpflegung und Miete in privaten Unterkünften	73,5%	(+2,2)	8.070	-13,8%	9.360				
S.66 Wohnen in organisierten Unterkünften	26,5%	(-2,2)	2.910	-22,6%	3.760				
S.66 Beratene Flüchtlinge			11.390	-22,5%	14.700	Beratungsgespräche	55.960	-24,0%	73.600

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)
38,9%	27 J. 1 Mon.	
41,4%	27 J. 9 Mon.	S. 66
32,0%	24 J. 7 Mon.	S. 66
		S. 66

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen					
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2019	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
Beratungsangebote											
1	▶ Beratungsgespräche			11.390	-22,5%	14.700	Beratungsgespräche	55.960	-24,0%	73.600	
2	▶ Durchschnittliche Anzahl der Gespräche pro beratener Person						Gespräche pro Person	5	0,0%	5	
3	Wohnen in organisierten Unterkünften	26,5%	(-2,2)	2.910	-22,6%	3.760					
4	▶ Erwachsene			2.010	-22,7%	2.600					
5	▶ Minderjährige im Familienverband			720	-20,9%	910					
6	▶ Unbegleitete Minderjährige			180	-30,8%	260					
7	Kostenübernahme von Verpflegung und Miete in privaten Unterkünften	73,5%	(+2,2)	8.070	-13,8%	9.360					
8	▶ Erwachsene			5.860	-14,3%	6.840					
9	▶ Minderjährige im Familienverband			2.190	-12,4%	2.500					
10	▶ Unbegleitete Minderjährige			25	-7,4%	27					
11	Zentrale Parameter in der Kooperation mit dem Bund										
12	▶ Soll-Anzahl („Quote“) der AsylwerberInnen in Grundversorgung			6.000	-21,1%	7.600					
13	▶ Über- oder Untererfüllung („Quotenerfüllung“) in absoluten Zahlen			4.970	-10,0%	5.520					
14	▶ Quotenerfüllung in Prozent						Prozent	183	10%-Pkt.	173	

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)	
			1
			2
32,0%	24 J. 7 Mon.		3
28,8%	31 J. 9 Mon.		4
47,2%	9 J. 6 Mon.		5
6,8%	17 J. 1 Mon.		6
41,4%	27 J. 9 Mon.		7
39,9%	33 J. 5 Mon.		8
45,8%	7 J. 10 Mon.		9
			10
			11
			12
			13
			14

KundInnen



2020		9.230
2019		9.270
2018		9.930
2017		9.560
2016		9.870
2015		10.460
2010		9.010

€ Schuldenproblematik





Schuldenproblematik

KundInnen mit Schuldenproblematik	9.230
Anteil an allen FSW-KundInnen	8,6 %

Übersicht		Kundinnen und Kunden					Soziale Dienstleistungen			
		2020		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
Die einzelnen Dienstleistungen zu den Gruppen in dieser Übersicht finden sich auf den in der grauen Randleiste angegebenen Seiten (siehe Verweis).		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen	Einheit		Anzahl Soziale Dienstleistungen
KundInnen der Schuldnerberatung		8,6%	(+0,4)	9.230	-0,4%	9.270				
S.72	KundInnen, die Beratungsgespräche führten (1)	98,2%	(+3,6)	9.060	+3,3%	8.770	Beratungsgespräche	18.700	+11,0%	16.840
S.72	Ambulanzberatung (2)	5,6%	(-8,5)	520	-60,3%	1.310	Ambulanzgespräche	610	-60,1%	1.530
S.72	Betreutes Konto	14,1%	(+0,3)	1.300	+1,6%	1.280	Überweisungen	62.500	+10,2%	56.700
S.72	KundInnen, die den Privatkonkurs eröffneten (3)	18,9%	(-6,6)	1.740	-26,3%	2.360				

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)
40,4%	42 J. 5 Mon.	
41,6%	42 J. 4 Mon.	S.72
33,8%	49 J. 8 Mon.	S.72
49,4%		S.72
		S.72

Anmerkungen:

- (1) Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden Beratungsgespräche nicht mehr persönlich sondern per Telefon oder Video abgehalten, wodurch es zu einem leichten Anstieg der KundInnen und Leistungsmengen kam.
- (2) Es handelt sich bei der Ambulanzberatung um kurze Gespräche vor Ort, die kein fixer Bestandteil des Beratungsprozesses sind. Aufgrund der COVID-19-Pandemie und der Umstellung auf Beratung per Telefon oder Video kam es zu einem deutlichen Rückgang der Ambulanzberatung.
- (3) Aufgrund der COVID-19-Pandemie kam es während des 1. Lockdowns im Frühjahr 2020 zur Schließung der Gerichte, was sich in einem deutlichen Rückgang der betreuten KundInnen widerspiegelt.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kundinnen und Kunden				Soziale Dienstleistungen				
		2020			Entwicklung von 2020 zu 2019	2019	2020		Entwicklung von 2020 zu 2019	2019
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
	KundInnen, die Beratungsgespräche führten (1)	98,2%	(+3,6)	9.060	+3,3%	8.770	Beratungsgespräche	18.700	+11,0%	16.840
1	▼ Neue KundInnen			4.590	+4,8%	4.380				
2	▶ davon KundInnen, die Erstgespräche führten			4.520	+4,4%	4.330				
3	▶ KundInnen, die bereits im Vorjahr KundInnen waren			4.480	+2,1%	4.390				
4	▶ Wartezeit der neuen KundInnen zwischen Anmeldung und Erstgespräch im Mittel (2)						Tage	18	-57,1%	42
5	Ambulanzberatung (3)	5,6%	(-8,5)	520	-60,3%	1.310	Ambulanzgespräche	610	-60,1%	1.530
6	▶ Ambulanzberatung			520	-60,3%	1.310	Ambulanzgespräche	610	-60,1%	1.530
7	Betreutes Konto	14,1%	(+0,3)	1.300	+1,6%	1.280	Überweisungen	62.500	+10,2%	56.700
8	▶ Betreutes Konto			1.300	+1,6%	1.280	Überweisungen	62.500	+10,2%	56.700
9	KundInnen, die den Privatkonkurs eröffneten (4)	18,9%	(-6,6)	1.740	-26,3%	2.360				
10	▼ Alle WienerInnen gesamt, die den Privatkonkurs eröffneten			2.550	-25,2%	3.410				
11	▶ KundInnen, die nach Konsultation mit der Schuldnerberatung den Privatkonkurs eröffneten			1.740	-26,3%	2.360				
12	▶ KundInnen, die von der Schuldnerberatung beim Privatkonkurs begleitet wurden			1.360	-27,7%	1.880				

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Durchschnittliches Lebensalter	Leistungsbezugsdauer (Median)
41,6%	42 J. 4 Mon.	
40,1%	39 J. 11 Mon.	1
40,3%	39 J. 11 Mon.	2
40,9%	44 J. 11 Mon.	3
		4
33,8%	49 J. 8 Mon.	5
33,8%	49 J. 8 Mon.	6
49,4%		7
49,4%		8
		9
		10
		11
		12

Anmerkungen:

- (1) Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden Beratungsgespräche nicht mehr persönlich sondern per Telefon oder Video abgehalten, wodurch es zu einem leichten Anstieg der KundInnen und Leistungsmengen kam.
- (2) Die Umstellung auf Beratung per Telefon oder Video führte zu deutlich kürzeren Frequenzen zwischen Anmeldung und Erstgespräch, was sich in einem deutlichen Rückgang der durchschnittlichen Wartezeit von -57 % niederschlägt.
- (3) Es handelt sich bei der Ambulanzberatung um kurze Gespräche vor Ort, die kein fixer Bestandteil des Beratungsprozesses sind. Aufgrund der COVID-19-Pandemie und der Umstellung auf Beratung per Telefon oder Video kam es zu einem deutlichen Rückgang der Ambulanzberatung.
- (4) Aufgrund der COVID-19-Pandemie kam es während des 1. Lockdowns im Frühjahr 2020 zur Schließung der Gerichte, was sich in einem deutlichen Rückgang der betreuten KundInnen widerspiegelt.

		Information & Beratung				
		2020		2019		
		Anzahl	Entwicklung von 2020 zu 2019	Anzahl	Einheit	
Informations- und Beratungsangebote zum Thema Verschuldung						
1	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	11.230	+42,2%	7.900	Exemplare	1
2	▶ Mein Weg aus den Schulden – Folder				Exemplare	2
3	▶ Betreutes Konto				Exemplare	3
4	▶ Ihr Weg aus den Schulden – Schuldnerberatung Wien – Folder – Mehrsprachig		+5,2%	3.080	Exemplare	4
5	▶ Ihr Weg aus den Schulden – Schuldnerberatung Wien – Karte		-69,5%	2.590	Exemplare	5
6	▶ Getränkeuntersetzer – Schuldnerberatung		-80,4%	560	Exemplare	6
7	▶ Weitere Informationsmaterialien		nicht vergl.	0	Exemplare	7
8	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	161.930			unique visitors	8
9	▶ www.schuldnerberatung-wien.at				unique visitors	9
10	▶ www.drittschuldner.at				unique visitors	10

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

