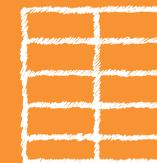




 Für die  
Stadt Wien

Zweiter Band



Details zu den geförderten  
sozialen Dienstleistungen in Wien

# Leistungsbericht 2021

Fonds Soziales Wien

**Hinweise:**

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

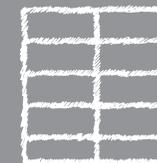
**Impressum:**

Medieninhaber, Redaktion und Grafik: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379, [www.fsw.at](http://www.fsw.at). Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik, Martin Kröß. Druck: paco Medienwerkstatt, Wien. Gedruckt auf ökologischem Papier. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: Dezember 2021



 Für die  
Stadt Wien

Zweiter Band

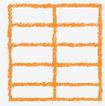


Details zu den geförderten  
sozialen Dienstleistungen in Wien

# Leistungsbericht 2021

Fonds Soziales Wien

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen 5	 Tabelle 5	 Partner 6–7
<b>Pflege und Betreuung</b>			
Kund:innen mit Pflege- und Betreuungsbedarf 2010–2021	 7–9	 10	 8
Kund:innenservice 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
Mehrständige Alltagsbegleitung	 20	 16–17	 14
Nachbarschaftshilfe	 –	 16–17	 15
Essen auf Rädern	 16–17	 16–17	 16
Sonderreinigungsdienst	 18	 16–17	 18
Wäscheservice-Zustellung	 19	 16–17	 19
Geförderte 24-Stunden-Betreuung	 24	 14–15	 –
Pflegenotruf und Akut-Interventionsdienst	 –	 14–15	 –
Mobile Palliativ- und Hospizteams	 22	 12–13, 20–21	 –
Stationäres Hospiz	 23	 20–21	 39
Tageszentren	 26–27	 12–13, 18–19	 20–21
Senior:innen-Wohngemeinschaft – Basispaket	 21	 16–17	 17
Soziale Arbeit im Krankenhaus	 –	 12–13, 18–19	 –
Kontinenz- und Stomaberatung	 –	 20–21	 –
Psychosoziale Beratung und Therapie	 –	 20–21	 –
Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste	 –	 12–13, 20–21	 –
Wohnen & Pflege (Gesamt)	 –	 12–13, 22–23	 –
Urlaubspflege	 28	 22–23	 22
Remobilisation (Kurzzeitpflege)	 29	 22–23	 23
Betreutes Wohnen	 30–31	 22–23	 24–27
Sozial betreutes Wohnen für Senior:innen	 –	 22–23	 –
Pflegeplätze	 32–33	 22–23	 28–34
Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung	 34–35	 22–23	 35–37
Hausgemeinschaft	 36–37	 22–23	 38

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen	 Tabelle	 Partner
<b>Behinderung und Chancengleichheit</b>			
Kund:innen mit Behinderung 2010–2021	 39–41	 28	 40
Kund:innenservice des Beratungszentrums Behindertenhilfe	 –	 40–41	 –
Frühförderung, Kindergarten und Schule	 –	 30–33	 –
Mobile Frühförderung	 42	 32–33	 42
Frühförderung in Ambulatorien	 43	 32–33	 43
Berufsqualifizierung	 44	 38–39	 44–45
Berufsintegration	 45	 –	 46
Arbeitsintegration	 46	 38–39	 –
Tagesstruktur	 48–49	 30–31, 34–37	 47–56
Regelfahrtendienst	 –	 32–35, 38–39	 –
Teilbetreutes Wohnen	 50–51	 30–31, 36–37	 57–65
Vollbetreutes Wohnen	 52–53	 30–31, 36–37	 66–67
Hilfsmittel und Konsumgüter	 54	 38–39	 –
Behinderungsspezifische Dolmetschleistungen	 55	 38–39	 –
Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	 56–57	 30–31, 38–39	 –
Eingliederung und Freizeit	 –	 –	 68–69
Kindergärten und Schulen sowie Unterstützung der Bildung und Ausbildung	 –	 32–33	 70
Beratungseinrichtungen	 47	 –	 71–73
Freizeitfahrtendienst	 58–59	 18–19, 40–41, 46–47	 76
Mobilitätskonzept	 60–61	 34–35	 74–75
<b>Mobilitätsförderung</b>			
Kund:innen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf 2010–2021	 –	 44–47	 –
Ausschließliche Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste (nach Kund:innengruppen)	 –	 8–9	 –
Förderung zusätzlich zu Pflege- und Betreuungsleistungen	 –	 12–13, 18–19	 –
Förderung zusätzlich zu Leistungen der Behindertenhilfe	 –	 30–31, 40–41	 –

Band			
	Band 1	Band 2	Band 3
	 Abbildungen	 Tabelle	 Partner
<b>Ohne Wohnung, ohne Obdach</b>			
Kund:innen ohne Wohnung oder Obdach 2010–2021	 63–65	 48	 78
Kund:innenservice des Beratungszentrums Wohnungslosenhilfe	 –	 58–59	 –
Nachtquartiere	 66–67	 50–53	 80–81
Chancenhäuser	 68–69	 50–53	 82
Allgemeines Übergangswohnen	 70–71	 52–53	 83
Zielgruppenwohnen	 72–73	 52–53	 84–85
Mutter-Kind-Einrichtungen	 74–75	 52–53	 86
Betreutes Wohnen in Wohnungen	 76–77	 52–53	 87–89
Sozial betreutes Wohnen (nur Kund:innengruppe Wohnungslose)	 –	 50–51, 54–55	 –
Sozial betreutes Wohnen gesamt (auch mit Kund:innengruppe Pflege und Betreuung)	 78–79	 –	 90–91
Housing First – Mobile Wohnbetreuung	 80–81	 54–55	 92
Leistbares Wohnen mit Betreuungsangebot	 82–83	 54–55	 93–94
Mobile Wohnbegleitung in der eigenen Wohnung	 84–85	 54–55	 95
Ambulante Beratungs-, Betreuungs- und Behandlungsangebote	 –	 56–57	 –
Ambulante Dienste	 86–87	 –	 –
<b>Flüchtlinge (Grundversorgung)</b>			
Flüchtlinge 2010–2021	 89	 62	 96
Flüchtlinge	 –	 64–67	 98–103
Grundversorgung für hilfs- und schutzbedürftige Fremde	 90–91	 –	 –
<b>Schuldenproblematik</b>			
Kund:innen mit Schuldenproblematik 2010–2021	 93	 68	 –
Schuldenproblematik (Übersicht)	 93–94	 70–71	 –
Schuldnerberatung (Leistungen im Detail)	 –	 24–25, 38–39, 58–59, 72–73	 –
Schuldnerberatung & Schuldenregulierungsverfahren	 96–97	 –	 –
Betreutes Konto	 95	 70–73	 –
Finanzbildung	 98	 –	 –
<b>Aus- und Weiterbildungszentrum der AWZ Soziales Wien GmbH</b>			
Aus- und Weiterbildungszentrum	 101–103	 –	 –

## Einleitung

Zur Verbesserung der Lebensqualität von jährlich knapp über 110.600 Kund:innen des Fonds Soziales Wien fördert dieser die Inanspruchnahme von über 90 sozialen Dienstleistungen. Die Leistungen erstrecken sich auf sechs Kund:innen- 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 Mitarbeiter:innen des FSW-Kund:innenservice, jene Dienstleistungen zu vermitteln, die den individuellen Notwendigkeiten und Wünschen der Kund:innen am besten entsprechen. Die Abstimmung zwischen Kund:innenwünschen 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 Kund:innen, ihrem durchschnittlichen Lebensalter, dem Anteil von Frauen an den einzelnen Kund:innengruppen, der durchschnittlichen Leistungsbezugsdauer, dem Anteil der Pflegegeldbezieher:innen, 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 Kund:innen des Vollbetreuten Wohnens gleichzeitig auch die Leistung Tagesstruktur beziehen oder wie viele Stunden persönliche Pflege-

und Betreuungsleistungen für Bewohner:innen der Häuser des Sozial betreuten Wohnens erbracht werden.

- Leistungsspezifische Details, etwa die Auflistung der Nutzer:innen des Freizeitfahrendienstes 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 Kund:innengruppen des FSW sowie eine aus Kund:innengruppen und Dienstleistungsgruppen gebildete Matrix, welche die Anzahl der leistungsbeziehenden Kund:innen und einiger Leistungskombinationen angibt.

## Soziale Dienstleistungen 2021

des Fonds Soziales Wien



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

5.084.000

Betreuungstage in **Wohn- und Pflegehäusern** sowie **Tageszentren für Senior:innen**

5.996.000



Betreuungstage in der **Tagesstruktur**

723.750

Betreuungstage im **Vollbetreuten Wohnen**

693.340



Fahrten **Freizeitfahrtendienst**

71.970

Ermäßigte **Jahreskarten**

2.910



Betreuungstage in **Übergangswohnen, Sozial betreutes Wohnen** sowie  
in der **Mobilen Wohnbetreuung**

2.108.000

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

193.920



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

19.200

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

10.540



Beratungsgespräche für Kund:innen mit **Schuldenproblematik**

32.320

Kund:innen mit einem **Betreuten Konto**

1.320

# 110.600

verschiedene KundInnen  
des Fonds Soziales Wien (1)

107.100 im Jahr 2020

		Anzahl pro Kund:innengruppe	Heimhilfe	Hauskrankenpflege	24-Stunden-Betreuung	Besuchsdienst	Mobile Soziale Arbeit	Essen auf Rädern	Senior:innen 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	Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste
$\Sigma$	<b>Anzahl der Kund:innen pro Dienstleistungsgruppe ohne Mehrfachzählungen</b>		22.050	10.010	2.720	5.280	880	230	140	1.800	22.170	1.280	2.410	100	1.150	4.590
	<b>Wiener:innen mit überwiegendem Bedarf an Unterstützung, Betreuung und/oder Pflege</b>	<b>54.490</b>	22.050	10.010	2.720	5.280	880	230	140	1.800	22.170	1.280	2.410	100	1.150	1.100
	<b>Wiener:innen mit Behinderung</b>	<b>14.640</b>														600
	<b>Wiener:innen mit ausschließlicher Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste</b>	<b>2.990</b>														2.990
	<b>Personen ohne Wohnung oder Obdach</b>	<b>12.460</b>														
	<b>Flüchtlinge (Monatsdurchschnitt) (1)</b>	<b>10.540</b>														
	<b>Wiener:innen mit Schuldenproblematik</b>	<b>11.180</b>														

(1) In der Gesamtkund:innenzahl und im Vergleich zum Vorjahr konnten alle 19.200 unterschiedlichen grundversorgten Personen berücksichtigt werden, also alle grundversorgten Personen, nicht nur die entsprechenden Monatsdurchschnittswerte.

## Kund:innen und Leistungen des Fonds Soziales Wien 2021

Frühförderung, Kindergarten und Schule	Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration	Tagesstruktur	Teilbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung	Vollbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung	Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung	Pflegegeldergänzungsleistung 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)	Kund:innen, die mit der Schuldnerberatung Beratungsgespräche führten	Kund:innen mit einem Betreuten Konto
6.020	870	4.850	2.850	1.920	900	370	4.530	5.490	1.390	2.770	2.490	8.050	11.160	1.320
									220				150	
6.020	870	4.850	2.850	1.920	900	370							50	
3.230														
			65				4.530	5.490	1.180	2.770			430	
											2.490	8.050		
													11.160	1.320

Der Fonds Soziales Wien fördert Wiener:innen sowie Flüchtlinge, die hier in insgesamt sechs Kund:innengruppen dargestellt sind. Ergänzend werden die verschiedenen Kund:innen für 29 ausgewählte soziale Dienstleistungen angegeben.

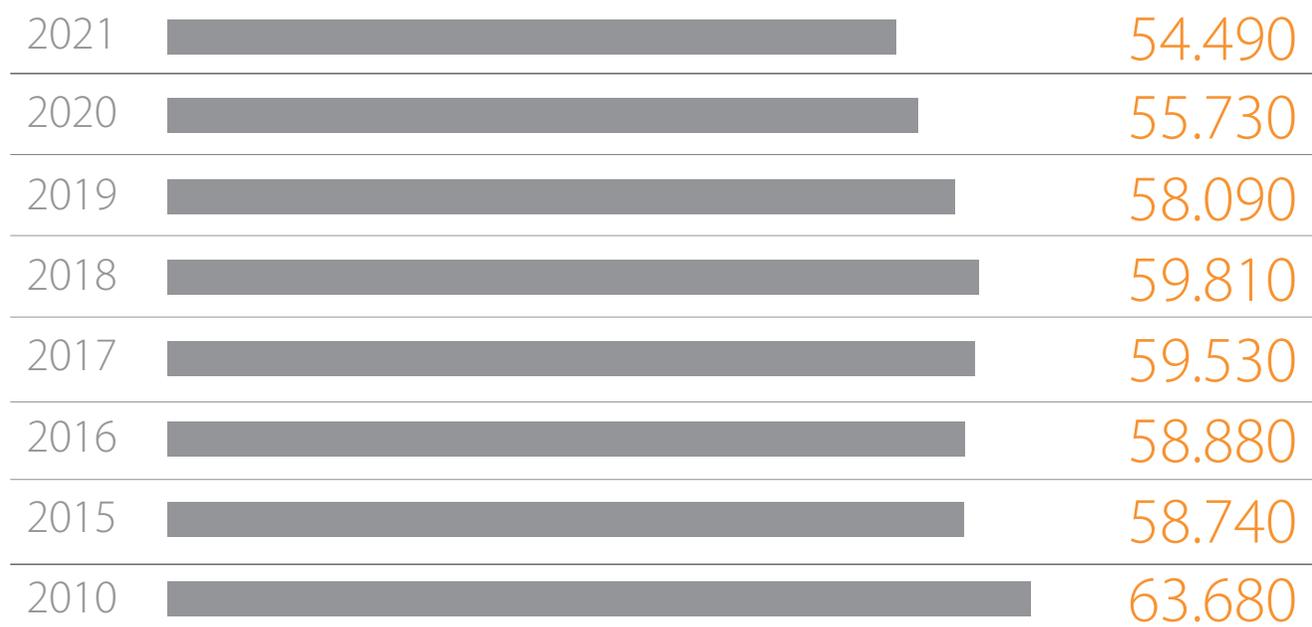
Diese Übersicht zeigt die Anzahl der geförderten Personen, einerseits (horizontal) nach Kund:innen- bzw. Zielgruppen und andererseits (vertikal) nach der Inanspruchnahme einer bestimmten sozialen Dienstleistungsgruppe.

Kund:innen 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 „Kund:innen, die mit der Schuldnerberatung Beratungsgespräche führten“.

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

**Für jede Dienstleistung, jede Dienstleistungs- sowie Kund:innengruppe wird die Anzahl der Kund:innen ohne Mehrfachzählung angegeben. Daher entsprechen die Summen der Kund:innen- und Dienstleistungsgruppen meist nicht der Summe der jeweiligen Untergruppen.**

## Kund:innen



2021		54.490
2020		55.730
2019		58.090
2018		59.810
2017		59.530
2016		58.880
2015		58.740
2010		63.680

# Pflege und Betreuung



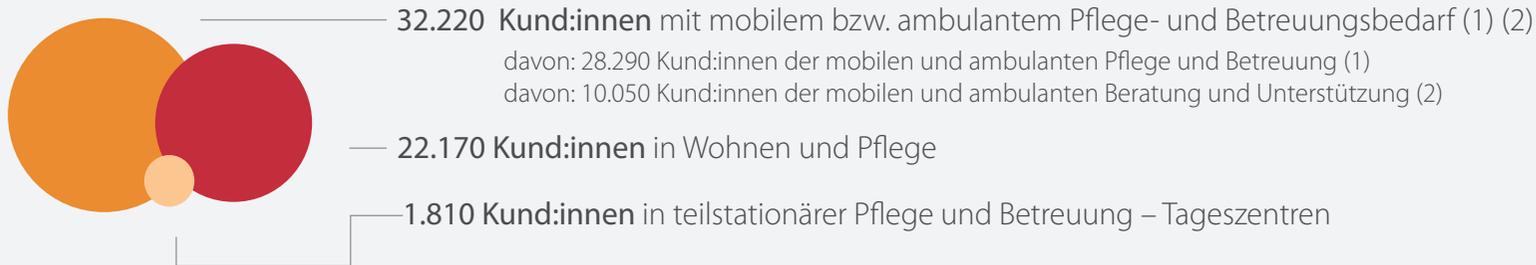


## Pflege und Betreuung

Kund:innen mit Pflege- und Betreuungsbedarf 54.490

Anteil an allen FSW-Kund:innen 49,3 %

Übersicht		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		2021		2020
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 2021	Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Soziale Dienstleistungen für Kund:innen mit Pflege- und Betreuungsleistungen</b>		<b>49,3%</b>	<b>(-2,8)</b>	<b>54.490</b>	<b>-2,2%</b>	<b>55.730</b>				
S.14	Heimhilfe	79,3%	(+0,6)	22.050	-0,5%	22.150	Stunden	3.303.030	-1,1%	3.339.680
S.14	Hauskrankenpflege	36,0%	(+1,9)	10.010	+4,2%	9.610	Stunden	1.375.600	+2,2%	1.346.400
S.14	Geförderte 24-Stunden-Betreuung	9,8%	(-1,1)	2.720	-10,8%	3.050				
S.16	Besuchsdienst	80,2%	(-3,6)	5.280	-3,3%	5.460	Stunden	268.550	-3,2%	277.470
S.20	Hospiz- und Palliativversorgung	2,1%	(+0,3)	1.150	+12,7%	1.020				
S.18	Tageszentren	3,2%	(-0,1)	1.800	-6,3%	1.920				
S.18	Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung aus Pflege und Betreuung (3)	2,0%	(-0,2)	1.100	-11,3%	1.240				
S.18	Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Soziale Arbeit im Krankenhaus	2,3%	(+0,2)	1.280	+5,8%	1.210				
S.20	Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Beratung und Therapie (4)	4,4%	(-0,8)	2.410	-17,2%	2.910	Stunden	29.240	-10,0%	32.500
S.20	Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste	0,2%	(0,0)	100	+6,4%	94	Stunden	8.750	+50,6%	5.810
S.22	Wohnen und Pflege	40,7%	(+0,2)	22.170	-1,8%	22.570	Verrechnungstage	5.859.450	-5,2%	6.182.630



Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
65,6%	81 J. 2 Mon.		81,6%	3,34	
65,1%	80 J. 3 Mon.	1 J. 6 Mon.	83,9%	2,48	S.14
59,4%	80 J. 0 Mon.	0 J. 7 Mon.	88,9%	3,38	S.14
75,4%	88 J. 7 Mon.		97,8%	4,25	S.14
69,4%	80 J. 7 Mon.	1 J. 2 Mon.	91,7%	2,75	S.16
50,7%	74 J. 6 Mon.		84,5%	3,77	S.20
64,4%	80 J. 7 Mon.	1 J. 4 Mon.	95,2%	2,96	S.18
71,5%	77 J. 2 Mon.		98,4%	3,21	S.18
56,7%	72 J. 10 Mon.		51,4%	3,01	S.18
56,4%			11,0%	^	S.20
43,6%	57 J. 8 Mon.		66,3%	3,43	S.20
69,6%	84 J. 1 Mon.	2 J. 7 Mon.	95,4%	3,90	S.22

**Anmerkungen:**

- (1) In den Kund:innen der mobilen und ambulanten Pflege und Betreuung sind zusätzlich zu den Kund:innen der Leistungsgruppe „Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste“ noch die Kund:innen der „Hospiz- und Palliativversorgung“ sowie der „Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste“ enthalten.
- (2) In den Kund:innen der mobilen und ambulanten Beratung und Unterstützung sind neben den Kund:innen der Leistungsgruppe „Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsdienste“ auch noch die Kund:innen der „Soziale Arbeit im Krankenhaus“ und der „Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Dienste und Therapie“ enthalten.
- (3) Dargestellt sind nur Kund:innen, die „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ und im selben Monat eine Leistung der Pflege und Betreuung erhielten. Entsprechende Kund:innen mit Behindertenhilfe-Leistung sind auf den Seiten 40–41 und solche mit ausschließlicher Mobilitätsförderung auf den Seiten 46–47 zu finden.
- (4) Die Kund:innen der „Psychosozialen Beratung und Therapie“ können anonym bleiben. Die Kund:innengesamtzahl ergibt sich aus der Addition mit den Kund:innen der „Kontinenz- und Stomaberatung“.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste</b>	<b>51,0%</b>	<b>(+0,5)</b>	<b>27.790</b>	<b>-1,2%</b>	<b>28.130</b>	<b>Stunden</b>	<b>4.682.470</b>	<b>-0,2%</b>	<b>4.689.700</b>
1 ▼ Heimbilfe	79,3%	(+0,6)	22.050	-0,5%	22.150	Stunden	<b>3.303.030</b>	-1,1%	3.339.680
2 ▶ Übergangsheimhilfe des FSW			3.350	+5,0%	3.190	Stunden	<b>4.670</b>	+1,7%	4.590
3 ▶ Heimbilfe Sozialpsychiatrie			680	+4,6%	650	Stunden	<b>92.490</b>	+12,1%	82.530
4 ▶ Hauskrankenpflege	36,0%	(+1,9)	10.010	+4,2%	9.610	Stunden	<b>1.375.600</b>	+2,2%	1.346.400
5 ▶ Geförderte 24-Stunden-Betreuung	9,8%	(-1,1)	2.720	-10,8%	3.050				
6 ▼ Pflegenotruf und Akut-Interventionsdienst	4,6%	(+0,1)	1.290	0,0%	1.290	Stunden	<b>3.840</b>	+6,1%	3.620
7 ▶ Akut-Interventionsdienst			1.100	+0,9%	1.090	Stunden	<b>3.780</b>	+6,2%	3.560
8 ▶ Akut-Heimbilfe			150	-6,3%	160				
9 ▶ Akut-Hauskrankenpflege			67	+8,1%	62	Stunden	<b>63</b>	+10,5%	57

**Personenbezogene Gruppenmerkmale**

Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
<b>64,2%</b>	<b>80 J. 6 Mon.</b>	<b>1 J. 4 Mon.</b>	<b>85,0%</b>	<b>2,84</b>	
65,1%	80 J. 3 Mon.	1 J. 6 Mon.	83,9%	2,48	1
61,0%	78 J. 3 Mon.	0 J. 1 Mon.	49,8%	2,36	2
51,5%	57 J. 6 Mon.	1 J. 4 Mon.	72,6%	1,70	3
59,4%	80 J. 0 Mon.	0 J. 7 Mon.	88,9%	3,38	4
75,4%	88 J. 7 Mon.		97,8%	4,25	5
56,3%	80 J. 2 Mon.		64,6%	3,46	6
55,0%	79 J. 11 Mon.		62,3%	3,53	7
61,5%	81 J. 9 Mon.		75,7%	2,87	8
65,2%	80 J. 2 Mon.		83,6%	3,35	9

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsdienste</b>		<b>12,1%</b>	<b>(+0,4)</b>	<b>6.580</b>	<b>+1,1%</b>	<b>6.510</b>	<b>456270</b>			
1	▶ Besuchsdienst	80,2%	(-3,6)	<b>5.280</b>	-3,3%	5.460	Stunden	<b>268.550</b>	-3,2%	277.470
2	▶ Mehrstündige Alltagsbegleitung (1)	6,1%	(+6,1)	<b>400</b>			Stunden	<b>74.640</b>		
3	▶ Senior:innen Wohngemeinschaft – Basispaket (2)	2,1%	(-0,5)	<b>140</b>	-17,6%	170	Tage	<b>41.850</b>	-15,4%	49.450
4	▶ Essen auf Rädern (3)	3,5%	(-1,1)	<b>230</b>	-23,3%	300	Zustellungen	<b>59.260</b>	-23,6%	77.540
5	▶ Sonderreinigungsdienst (4)	4,1%	(+0,6)	<b>270</b>	+17,4%	230	Helferhalbtage	<b>5.120</b>	+36,2%	3.760
6	▶ Wäscheservice-Zustellung	1,0%	(-0,1)	<b>65</b>	-9,7%	72	Zustellungen	<b>1.070</b>	-10,8%	1.200
7	▶ Nachbarschaftshilfe						Stunden	<b>58.770</b>	+2,0%	57.590
8	▶ Mobile soziale Arbeit	13,4%	(+0,2)	<b>880</b>	+2,3%	860				
9	▶ davon durch Sozialarbeit			860	+2,4%	840				
10	▶ davon durch Senior:innen-Beratung			630	+3,3%	610				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
66,1%	79 J. 3 Mon.		86,8%	2,73	
69,4%	80 J. 7 Mon.	1 J. 2 Mon.	91,7%	2,75	1
67,5%	80 J. 10 Mon.		95,5%	2,97	2
47,2%	73 J. 9 Mon.		93,8%	2,46	3
55,6%	76 J. 6 Mon.	12 J. 9 Mon.	99,1%	2,96	4
36,7%	62 J. 9 Mon.	0 J. 1 Mon.	48,9%	1,91	5
43,1%	76 J. 11 Mon.	12 J. 2 Mon.	93,8%	2,82	6
					7
52,6%	63 J. 2 Mon.		62,9%	2,36	8
53,0%	63 J. 9 Mon.		62,9%	2,36	9
51,9%	64 J. 3 Mon.		63,0%	2,23	10

**Anmerkungen:**

- (1) Die Leistung ist nach einer Pilotphase 2021 in den Regelbetrieb übergetreten.
- (2) Der Rückgang ergibt sich durch die Schließung zweier Wohngemeinschaften.
- (3) Hier werden nur jene Kund:innen dargestellt, deren „Essen auf Rädern“ vom FSW gefördert wird.
- (4) Nach dem Rückgang im Vorjahr aufgrund der durch die COVID-19-Pandemie notwendig gewordenen Lock-downs wurde die Leistung 2021 wieder verstärkt in Anspruch genommen.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung aus Pflege und Betreuung (1)</b>		<b>2,0%</b>	<b>(-0,2)</b>	<b>1.100</b>	<b>-11,3%</b>	<b>1.240</b>				
1	▼ Freizeithilfsdienst für Wiener:innen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung	65,5%	(-1,5)	720	-13,3%	830	Fahrten	26.620	-15,1%	31.360
2	▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			360	-14,3%	420	Fahrten	9.100	-29,5%	12.900
3	▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			390	-11,4%	440	Fahrten	17.510	-5,1%	18.460
4	▶ Ermäßigte Jahreskarten für Wiener:innen mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	35,5%	(+1,6)	390	-7,1%	420	Jahreskarten	390	-7,1%	420
<b>Teilstationäre Einrichtungen – Tageszentren</b>		<b>3,3%</b>	<b>(-0,1)</b>	<b>1.810</b>	<b>-6,2%</b>	<b>1.930</b>				
6	▼ Tageszentren (2)	99,4%	(0,0)	1.800	-6,3%	1.920	Besuchstage	137.000	+25,7%	108.980
7	▶ Zielgruppenspezifische Tageszentren (2)			270	0,0%	270	Besuchstage	17.210	+33,3%	12.910
8	▶ Integrativ-geriatrische Tageszentren (2)			1.560	-6,6%	1.670	Besuchstage	119.790	+24,7%	96.080
9	▶ Tageszentrum PLUS (2)			370	-14,0%	430	Aliquotierte Besuchstage	29.950	+22,5%	24.440
10	▶ Betreuung mit Fahrt Tageszentrum	26,0%	(+0,1)	470	-6,0%	500	Fahrten	61.000	+22,0%	49.980
<b>Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Soziale Arbeit im Krankenhaus</b>		<b>2,3%</b>	<b>(+0,2)</b>	<b>1.280</b>	<b>+5,8%</b>	<b>1.210</b>				
12	▼ Soziale Arbeit im Krankenhaus	100%	(0,0)	1.280	+5,8%	1.210				
13	▶ davon durch Sozialarbeit			1.180	+3,5%	1.140				
14	▶ davon durch Senior:innen-Beratung			1.030	-1,0%	1.040				

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
71,5%	77 J. 2 Mon.		98,4%	3,21
72,3%	72 J. 6 Mon.		97,8%	3,12
79,6%	75 J. 0 Mon.		96,9%	2,36
66,3%	68 J. 8 Mon.		98,7%	3,79
69,9%	84 J. 9 Mon.		99,5%	3,93
64,6%	80 J. 7 Mon.	1 J. 4 Mon.	95,2%	2,96
64,6%	80 J. 7 Mon.	1 J. 4 Mon.	95,3%	2,96
56,9%	77 J. 9 Mon.	1 J. 3 Mon.	95,9%	3,52
65,4%	80 J. 11 Mon.	1 J. 3 Mon.	95,2%	2,86
66,5%	81 J. 5 Mon.	0 J. 11 Mon.	95,2%	3,00
58,2%	80 J. 6 Mon.	0 J. 7 Mon.	98,1%	3,75
56,7%	72 J. 10 Mon.		51,4%	3,01
56,7%	72 J. 10 Mon.		51,4%	3,01
56,2%	72 J. 9 Mon.		49,8%	2,97
57,8%	73 J. 9 Mon.		49,6%	3,01

**Die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ findet sich in diesem Bericht an zwei weiteren Stellen:**  
**Für Kund:innen aus dem Bereich Menschen mit Behinderung auf den Seiten 40 und 41.**  
**Für Kund:innen 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 Kund:innen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.**

**Anmerkungen:**

(1) Es handelt sich nicht um alle Kund:innen dieser Dienstleistung, sondern ausschließlich um solche, die im selben Monat zusätzlich eine Leistung der Pflege erhielten. Insgesamt 600 Kund:innen, die im selben Monat eine Leistung der Behindertenhilfe bezogen, sind dort angeführt (S. 40–41). Weiters sind 2.990 Kund:innen, die im Berichtszeitraum ausschließlich für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste gefördert wurden, als eigene Kund:innengruppe dargestellt (S. 46–47). Schließlich wird in der Übersichtsmatrix (S. 8–9) die Anzahl der unterschiedlichen Kund:innen für die Dienstleistungsgruppe Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste gesamt (4.590 Personen) angegeben, also ohne Doppelzählung jener Kund:innen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

(2) Die deutliche Steigerung bei den Besuchstagen ergibt sich durch die Wiederaufnahme des (noch eingeschränkten) Regelbetriebs in den Tageszentren nach den ersten Wellen der COVID-19-Pandemie. Jene Kund:innen, die die Leistung in Anspruch nehmen, nutzen die Tageszentren verstärkt. Trotzdem bleiben die Werte noch deutlich unter dem Niveau vor der Pandemie.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Ambulante Beratungs- und Unterstützungsangebote: Kontinenz- und Stomaberatung sowie Psychosoziale Beratung und Therapie</b>	<b>4,4%</b>	<b>(-0,8)</b>	<b>2.410</b>	<b>-17,2%</b>	<b>2.910</b>	<b>Stunden</b>	<b>29.240</b>	<b>-10,0%</b>	<b>32.500</b>
1 ▼ Kontinenz- und Stomaberatung (1) (2)	13,3%	(+5,0)	<b>320</b>	+33,3%	240	Stunden	<b>580</b>	+7,4%	540
2 ▶ Ambulant in der Beratungsstelle						Stunden	<b>85</b>	-46,9%	160
3 ▶ Mobil während Hausbesuchen			310	+29,2%	240	Stunden	<b>490</b>	+28,9%	380
4 ▶ Psychosoziale Beratung und Therapie (1)	86,7%	(-5,0)	<b>2.090</b>	-21,7%	2.670	Stunden	<b>28.660</b>	-10,3%	31.960
<b>5 Ambulante therapeutische und psychosoziale Dienste</b>	<b>0,2%</b>	<b>(0,0)</b>	<b>100</b>	<b>+6,4%</b>	<b>94</b>	<b>Stunden</b>	<b>8.750</b>	<b>+50,6%</b>	<b>5.810</b>
6 ▶ Physiotherapie	93,0%	(+2,6)	<b>93</b>	+9,4%	85	Stunden	<b>3.700</b>	+64,4%	2.250
7 ▶ Logopädie	59,0%	(+4,7)	<b>59</b>	+15,7%	51	Stunden	<b>1.790</b>	+30,7%	1.370
8 ▶ Ergotherapie	90,0%	(+1,7)	<b>90</b>	+8,4%	83	Stunden	<b>3.260</b>	+49,5%	2.180
<b>9 Hospiz- und Palliativversorgung</b>	<b>2,1%</b>	<b>(+0,3)</b>	<b>1.150</b>	<b>+12,7%</b>	<b>1.020</b>				
10 ▶ Mobile Palliativteams	96,5%	(-1,5)	<b>1.110</b>	+11,0%	1.000	Stunden	<b>36.510</b>	+15,8%	31.530
11 ▶ Mobile Hospizteams			<b>0</b>	-100%	27	Stunden	<b>0</b>	-100%	490
12 ▶ Stationäres Hospiz (3)	4,3%	(+1,5)	<b>49</b>	+75,0%	28	Verrechnungstage	<b>2.510</b>	+10,1%	2.280

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
<b>56,4%</b>			<b>11,0%</b>		
39,0%	79 J. 7 Mon.	0 J. 1 Mon.	84,1%	3,64	1
					2
38,8%	79 J. 7 Mon.	0 J. 1 Mon.	84,1%	3,62	3
59,0%	44 J. 10 Mon.				4
<b>43,6%</b>	<b>57 J. 8 Mon.</b>		<b>66,3%</b>	<b>3,43</b>	5
43,3%	58 J. 0 Mon.		68,8%	3,49	6
41,1%	57 J. 5 Mon.		62,7%	3,66	7
43,7%	57 J. 8 Mon.		67,8%	3,50	8
<b>50,7%</b>	<b>74 J. 6 Mon.</b>		<b>84,5%</b>	<b>3,77</b>	9
50,9%	74 J. 8 Mon.		84,3%	3,76	10
					11
49,0%	72 J. 7 Mon.		95,9%	3,98	12

**Anmerkungen:**

(1) Die Kund:innen der „Psychosozialen Beratung und Therapie“ können anonym bleiben. Die Kund:innengesamtzahl ergibt sich aus der Addition mit den Kund:innen der „Kontinenz- und Stomaberatung“.

(2) Die Anzahl der Kund:innen 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) Es wurden im Vergleich zur Pilotphase 2020, in der noch kein Regelbetrieb stattgefunden hat, mehr Kund:innen mit kürzerer Aufenthaltsdauer versorgt.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Wohnen und Pflege</b>		<b>40,7%</b>	<b>(+0,2)</b>	<b>22.170</b>	<b>-1,8%</b>	<b>22.570</b>	<b>Verrechnungstage</b>	<b>5.859.450</b>	<b>-5,2%</b>	<b>6.182.630</b>
1	▶ Urlaubspflege	0,2%	(0,0)	42	-12,5%	48	Verrechnungstage	820	+26,2%	650
2	▶ Kurzzeitpflege – Leistung Remobilisation	3,8%	(+0,4)	850	+10,4%	770	Verrechnungstage	41.580	+22,0%	34.080
3	▶ Pflegeplätze	42,4%	(+3,0)	9.400	+5,6%	8.900	Verrechnungstage	2.148.020	+1,4%	2.118.070
4	▶ Betreutes Wohnen	33,5%	(-0,9)	7.420	-4,4%	7.760	Verrechnungstage	2.173.080	-7,0%	2.336.610
5	▶ Wohnen und Pflege im Bundesland	2,6%	(-0,2)	570	-8,1%	620	Verrechnungstage	162.520	-11,0%	182.650
6	▶ Hausgemeinschaften	3,1%	(+0,1)	690	+1,5%	680	Verrechnungstage	163.180	+0,6%	162.160
7	▶ Sozial betreutes Wohnen für Senior:innen (1)	1,0%	(-1,4)	220	-58,5%	530	Verrechnungstage	68.620	-58,4%	165.010
8	▶ Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung	19,2%	(-0,5)	4.250	-4,3%	4.440	Verrechnungstage	1.096.160	-6,8%	1.176.740
9	▶ Procuratio	0,8%	(-0,6)	170	-45,2%	310	Verrechnungstage	4.280	-35,8%	6.660

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
69,6%	84 J. 1 Mon.	2 J. 7 Mon.	95,4%	3,90	
42,9%	81 J. 1 Mon.	0 J. 2 Mon.	100%	4,21	1
65,8%	79 J. 10 Mon.	0 J. 3 Mon.	83,5%	3,09	2
70,1%	86 J. 0 Mon.	1 J. 3 Mon.	98,6%	4,72	3
74,7%	85 J. 5 Mon.	3 J. 7 Mon.	92,1%	2,39	4
61,5%	79 J. 6 Mon.	4 J. 3 Mon.	98,6%	4,60	5
62,0%	83 J. 2 Mon.	1 J. 5 Mon.	98,8%	4,81	6
28,8%	62 J. 10 Mon.	2 J. 6 Mon.	51,4%	1,75	7
65,4%	81 J. 6 Mon.	2 J. 3 Mon.	98,6%	4,83	8
56,7%	79 J. 5 Mon.	0 J. 1 Mon.	91,8%	4,28	9

**Anmerkungen:**

(1) Hier sind die Kund:innen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohner:innen ab 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also alle Häuser mit Durchschnittsalter unter 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 54–55. Eine Darstellung zu allen Kund:innen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 77–78 und zu allen Leistungslieferanten und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 90–91. Aufgrund der Altersstruktur zählen 4 von 20 Einrichtungen zur Pflege und Betreuung.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Kund:innenservice Pflege und Betreuung</b>									
Beratungszentrum Pflege und Betreuung			<b>23.990</b>	+5,6%	22.720				
1 ▼ Eingelangte Anträge			<b>19.510</b>	+7,9%	18.080	Anträge	<b>25.230</b>	-5,4%	26.680
2 ▶ Für mobile, ambulante und teilstationäre Leistungen			10.160	+23,5%	8.230	Anträge	<b>10.280</b>	+23,1%	8.350
3 ▶ Für Wohnen und Pflege			11.570	-1,6%	11.760	Anträge	<b>14.960</b>	-18,4%	18.330
4 ▼ Erledigte Hausbesuche und Begutachtungen			<b>19.090</b>	+9,3%	17.470	Hausbesuche / Begutachtungen	<b>31.100</b>	+11,5%	27.890
5 ▶ Hausbesuche			5.530	+13,8%	4.860	Hausbesuche	<b>7.470</b>	+12,0%	6.670
6 ▼ Erledigte Begutachtungen			16.480	+4,5%	15.770	Hausbesuche/ Begutachtungen	<b>23.640</b>	+11,5%	21.210
7 ▶ Bei Hausbesuchen			12.150	+5,5%	11.520	Hausbesuche	<b>17.360</b>	+15,5%	15.030
8 ▶ Ärztliche Begutachtungen			1.240	+49,4%	830	Begutachtungen	<b>1.290</b>	+51,8%	850
9 ▶ Tischbegutachtungen			4.500	-4,1%	4.690	Begutachtungen	<b>4.990</b>	-6,4%	5.330
10 ▶ Ausgestellte Bewilligungen						Bewilligungen	<b>24.800</b>	-1,6%	25.210
11 <b>Zusätzlich geförderte Leistungen</b>	<b>0,3%</b>	<b>(+0,1)</b>	<b>150</b>	<b>+36,4%</b>	<b>110</b>				
12 ▼ Schuldnerberatung: Kund:innen, die Beratungsgespräche führten	100%	(+0,0)	<b>150</b>	+36,4%	110				
13 ▶ Neue Kund:innen			71	0,0%	71				

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
				1
59,9%	79 J. 1 Mon.		59,1%	2,56
64,4%	81 J. 11 Mon.			
61,6%	80 J. 0 Mon.		67,1%	2,94
61,3%	78 J. 8 Mon.		56,7%	2,38
61,3%	80 J. 2 Mon.		69,0%	3,05
60,4%	79 J. 5 Mon.		62,4%	2,75
61,6%	79 J. 1 Mon.		76,9%	3,03
63,5%	82 J. 4 Mon.		87,6%	3,66
				10
43,5%	60 J. 10 Mon.			
43,5%	60 J. 10 Mon.			
49,3%	64 J. 3 Mon.			

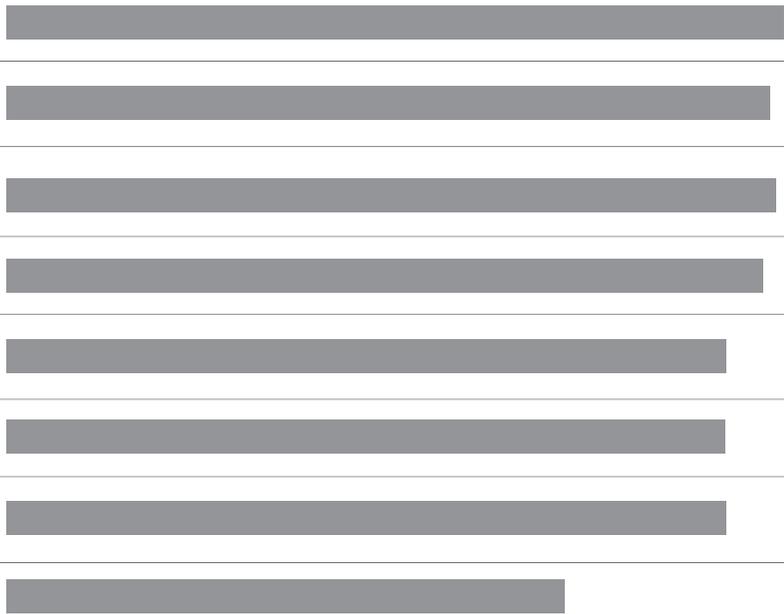
		Information & Beratung				
		2021	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
<b>Informations- und Beratungsangebote für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie Senior:innen</b>						
1	▼ Kontaktbesuchsdienst					1
2	▶ Verhältnis von kontaktierten zu beratenen Personen	130	+1.344,0%	9	Verhältnis	2
3	▶ Schriftlich kontaktierte Personen	14.600	+39,4%	10.470	Personen	3
4	▶ Persönlich beratene Personen (1)	150	-86,6%	1.120	Personen	4
5	▼ Erstberatung	32.260	-16,9%	38.810	Anrufe	5
6	▶ Pflege- und Betreuungsthemen	24.080	-12,7%	27.580	Anzahl	6
7	▼ Informationsmaterial für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf	95.330	+31,6%	72.420	Exemplare	7
8	▶ Pflege und Betreuung in Wien – Das Angebot im Überblick	19.750	+32,4%	14.920	Exemplare	8
9	▶ Information und Antrag – Fonds Soziales Wien	12.730	-4,3%	13.300	Exemplare	9
10	▶ Pflege und Betreuung ambulant – Informations- & Antragsmappe	17.500	+67,3%	10.460	Exemplare	10
11	▶ Häuser zum Leben – Ihr neues Zuhause – Informationen zur Anmeldung	9.410	+934%	910	Exemplare	11
12	▶ Demenz. Ratgeber für den Alltag	7.770	+178%	2.800	Exemplare	12
13	▶ Weitere Informationsmaterialien	28.170	+40,4%	20.070	Exemplare	13

**Anmerkungen:**

(1) „Persönlich beratene“ bedeutet, dass ein telefonisches Kontaktinterview stattgefunden hat. Aufgrund der COVID-19-Pandemie können nach wie vor keine regulären Hausbesuche stattfinden.

		Information & Beratung				
		2021	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
<b>Informations- und Beratungsangebote für Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie Senior:innen</b>						
1	▼ Informationsmaterial für Senior:innen	<b>79.390</b>	-32,4%	<b>117.410</b>	Exemplare	1
2	▶ Programmhilights – Monat der Senior:innen	34.960	13,5%	<b>30.810</b>	Exemplare	2
3	▶ Postkarte – Senior:innenbüro der Stadt Wien	21.220	7,9%	<b>19.670</b>	Exemplare	3
4	▶ Sicherheit zu Hause – Tipps gegen Unfälle in der zweiten Lebenshälfte	4.290	2,1%	<b>4.200</b>	Exemplare	4
5	▶ Senior:innen-Wohnhäuser, -Wohnplätze, Geriatriezentren, Tagespflegezentren, Hospize, Betreutes Wohnen	4.250	6,0%	<b>4.010</b>	Exemplare	5
6	▶ Weitere Informationsmaterialien	10.330	-27,4%	<b>14.230</b>	Exemplare	6
7	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	<b>135.510</b>	56,0%	<b>86.860</b>	unique visitors	7
8	▶ www.pflege.fsw.at	69.010	76,4%	<b>39.120</b>	unique visitors	8
9	▼ www.senior-in-wien.at	30.570	104%	<b>14.970</b>	unique visitors	9
10	▶ Kalender	6.230	154%	<b>2.450</b>	unique visitors	10
11	▶ www.mobile-hauskrankenpflege.at	9.690	9,9%	<b>8.820</b>	unique visitors	11
12	▶ www.tageszentren.at	26.240	9,6%	<b>23.950</b>	unique visitors	12

## Kund:innen



2021	14.640
2020	14.030
2019	14.130
2018	13.900
2017	13.220
2016	13.200
2015	13.220
2010	10.250

Kund:innen mit ausschließlicher Förderung für speziellen Mobilitätsbedarf sind nicht enthalten. Diese werden ab Seite 46 dargestellt.

# Behinderung und Chancengleichheit





## Behinderung & Chancengleichheit

Kund:innen mit Behinderung 14.640

Anteil an allen FSW-Kund:innen 13,2 %

Übersicht		Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
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
<b>Alle Kund:innen mit einer Leistung der Behindertenhilfe</b>		<b>13,2%</b>	<b>(+0,1)</b>	<b>14.640</b>	<b>+4,3%</b>	<b>14.030</b>				
S.32	Frühförderung, Kindergarten und Schule	41,1%	(+0,6)	6.020	+5,8%	5.690				
S.38	Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration (1)	5,9%	(-0,1)	870	+2,4%	850				
S.34	Tagesstruktur	33,1%	(-1,3)	4.850	+0,4%	4.830	Tage	723.750	+7,3% 674.800	
S.36	Teilbetreutes Wohnen (2) (3)	19,5%	(+0,3)	2.850	+5,9%	2.690	Monate	30.600	+7,7% 28.420	
S.36	Vollbetreutes Wohnen (2)	13,1%	(-0,6)	1.920	0,0%	1.920	Tage	693.340	+0,3% 691.440	
S.38	Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung	6,1%	(+0,5)	900	+13,9%	790				
S.38	Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	2,5%	(-0,1)	370	0,0%	370	Leistungsmonate	4.240	+1,0% 4.200	
S.38	Zusätzliche geförderte Leistungen: Schuldnerberatung	4,1%	(-0,6)	600	-9,1%	660				
S.40	Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung der Behindertenhilfe (4)	0,3%	(+0,1)	50	+25,0%	40				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
40,8%	23 J. 9 Mon.		47,1%	3,12	
34,4%	6 J. 0 Mon.		23,5%	3,25	S.32
40,3%	23 J. 5 Mon.		18,3%	1,67	S.38
41,4%	37 J. 9 Mon.	12 J. 2 Mon.	79,9%	3,20	S.34
45,8%	41 J. 0 Mon.	5 J. 3 Mon.	55,8%	2,02	S.36
42,0%	46 J. 3 Mon.	13 J. 6 Mon.	93,4%	3,75	S.36
52,5%	44 J. 11 Mon.		36,7%	2,96	S.38
56,8%	50 J. 11 Mon.		100%	4,94	S.38
52,8%	47 J. 0 Mon.		93,2%	5,01	S.38
52,0%	46 J. 6 Mon.				S.40

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

Für Kund:innen aus dem Bereich Pflege und Betreuung auf den Seiten 18 und 19.

Für Kund:innen 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 Kund:innen, Mengen und Aufwendungen sowie im dritten Band Daten zu den Partnerorganisationen.

#### Anmerkungen:

(1) Ausschließlich Kund:innen in antragspflichtigen Leistungen („Berufsqualifizierungsmaßnahmen“, „Lehrausbildungen“ und „Arbeitsintegration“), deshalb exklusive der projektgeförderten „Berufsintegration“.

(2) Die Zahl der Kund:innen des gesamten „Wohnen für Menschen mit Behinderung“ betrug 4.690 im Jahr 2021 und 4.530 im Jahr 2020. Hierbei sind Personen, die während des Jahres zwischen den beiden Leistungen wechselten, nur ein Mal gezählt.

(3) In der sozialen Dienstleistung „Teilbetreutes Wohnen“ werden seit der Tarifumstellung am 1.1.2019 sowohl Monate wie Tage verrechnet. Um weiterhin eine Gesamtsumme für die geleisteten Mengen des teilbetreuten Wohnens bilden zu können, werden daher die Tage der Stufe 5 bis 9 in Monate umgerechnet.

(4) Es handelt sich nicht um alle Kund:innen dieser Dienstleistungsgruppe, sondern ausschließlich um solche, die im selben Monat zusätzlich eine Leistung der Behindertenhilfe erhielten. Insgesamt 1.100 Kund:innen, die im selben Monat eine Pflegeleistung bezogen, sind dort angeführt (S. 18–19). Weiters sind 2.990 Kund:innen, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden, als eigene Kund:innengruppe dargestellt (S. 46–47). Schließlich wird in der Übersichtsmatrix (S. 8–9) die Anzahl der unterschiedlichen Kund:innen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt (4.590 Personen) angegeben, also ohne Doppelzählung jener Kund:innen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Frühförderung, Kindergarten und Schule</b>	<b>41,1%</b>	<b>(+0,6)</b>	<b>6.020</b>	<b>+5,8%</b>	<b>5.690</b>				
1 ▼ Frühförderung	98,2%	(+0,3)	<b>5.910</b>	+6,1%	5.570				
2 ► Frühförderung in Ambulatorien (1)			5.720	+6,3%	5.380				
3 ► Mobile Frühförderung (2)			500	0,0%	500				
4 ► Kindergarten	1,5%	(+0,2)	<b>90</b>	+18,4%	76				
5 ► Schule	2,3%	(-0,3)	<b>140</b>	-6,7%	150				
6 ▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	14,8%	(-0,3)	<b>890</b>	+3,5%	860				
7 ▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung			890	+3,5%	860				
8 ▼ Regelfahrtendienst			850	+4,9%	810	Monate	<b>134.630</b>	+28,9%	104.470
9 ► Fahrtbegleitung			530	+6,0%	500	Fahrten	<b>78.780</b>	+26,4%	62.310
10 ► Fahrtkostenersatz			35	-30,0%	50				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
<b>34,4%</b>	<b>6 J. 0 Mon.</b>		<b>23,5%</b>	<b>3,25</b>	
34,5%	5 J. 11 Mon.		22,4%	3,15	1
34,3%	6 J. 0 Mon.		22,2%	3,10	2
39,8%	3 J. 9 Mon.		40,4%	3,27	3
26,0%	5 J. 6 Mon.		74,4%	2,77	4
34,6%	11 J. 4 Mon.		85,7%	4,32	5
					6
					7
					8
					9
					10

**Anmerkungen:**

(1) Ohne Kund:innen der neonatologischen Abteilung des AKH.

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

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021			2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	
<b>Tagesstruktur</b>		<b>33,1%</b>	<b>(-1,3)</b>	<b>4.850</b>	<b>+0,4%</b>	<b>4.830</b>	<b>Tage</b>	<b>723.750</b>	<b>+7,3%</b>	<b>674.800</b>
1	▶ Tagesstruktur	100%	(0,0)	4.850	+0,4%	4.830	Tage	723.750	+7,3%	674.800
2	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	3,3%	(0,0)	160	0,0%	160				
3	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			150	0,0%	150	Stunden	17.050	-0,8%	17.180
4	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			36	+12,5%	32				
5	▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung			4.550	+0,7%	4.520				
6	▼ Regelfahrtendienst			100	-9,1%	110	Fahrten	13.010	+31,0%	9.930
7	▶ Fahrtbegleitung			4	0,0%	4	Fahrten	650	+32,7%	490
8	▶ Fahrtkostenersatz			8	-20,0%	10				
9	▶ Mobilitätskonzept			4.440	+0,7%	4.410	Tage	624.190	+13,1%	551.410
10	▶ Förderungen für Essen			980	+11,4%	880	Tage	213.330	+12,9%	189.020

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
<b>41,4%</b>	<b>37 J. 9 Mon.</b>	<b>12 J. 2 Mon.</b>	<b>79,9%</b>	<b>3,20</b>	
41,4%	37 J. 9 Mon.	12 J. 2 Mon.	79,9%	3,20	1
47,5%	49 J. 6 Mon.		80,2%	2,91	2
45,6%	50 J. 1 Mon.		79,9%	2,87	3
55,6%	50 J. 11 Mon.		83,3%	2,53	4
					5
					6
					7
					8
41,8%	37 J. 3 Mon.		79,0%	3,13	9
					10

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Teilbetreutes Wohnen (1) (2)</b>		<b>19,5%</b>	<b>(+0,3)</b>	<b>2.850</b>	<b>+5,9%</b>	<b>2.690</b>	<b>Monate</b>	<b>30.600</b>	<b>+7,7%</b>	<b>28.420</b>
1	▶ Teilbetreutes Wohnen (1) (2)	100%	(0,0)	2.850	+5,9%	2.690	Monate	30.600	+7,7%	28.420
2	▶ Teilbetreutes Wohnen – Stufe 1 bis 4			2.460	+5,1%	2.340	Monate	26.240	+5,7%	24.830
3	▶ Teilbetreutes Wohnen – Stufe 5 bis 9			410	+10,8%	370	Tage	125.570	+22,7%	102.340
4	▶ Teilbetreutes Wohnen – Einzelförderung (3)			17	+88,9%	9	Monate	170	0,0%	170
5	▶ Zusätzliche geförderte Leistungen	51,2%	(+0,3)	1.460	+6,6%	1.370				
6	▶ Tagesstruktur			1.000	+7,5%	930				
7	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			670	+4,7%	640	Stunden	122.320	+6,7%	114.670
8	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			180	0,0%	180				
9	▶ Teilstationäre Einrichtungen: Tageszentren			20	-4,8%	21	Besuchstage	2.110	+31,9%	1.600
10	▶ Zielgruppenspezifische Tageszentren			1	0,0%	1	Besuchstage	6	-40,0%	10
11	▶ Integrativ-geriatrische Tageszentren			19	-5,0%	20	Besuchstage	1.780	+32,8%	1.340
12	<b>Vollbetreutes Wohnen (1)</b>	<b>13,1%</b>	<b>(-0,6)</b>	<b>1.920</b>	<b>0,0%</b>	<b>1.920</b>	<b>Tage</b>	<b>693.340</b>	<b>+0,3%</b>	<b>691.440</b>
13	▶ Vollbetreutes Wohnen (1)	100%	(0,0)	1.920	0,0%	1.920	Tage	693.340	+0,3%	691.440
14	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen aus anderen Dienstleistungsgruppen	84,4%	(-2,1)	1.620	-2,4%	1.660				
15	▶ Tagesstruktur			1.600	-2,4%	1.640				
16	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			85	0,0%	85	Stunden	6.300	-17,1%	7.600
17	▼ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			5	+25,0%	4				

Personenbezogene Gruppenmerkmale					
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	
<b>45,8%</b>	<b>41 J. 0 Mon.</b>	<b>5 J. 3 Mon.</b>	<b>55,8%</b>	<b>2,02</b>	
45,8%	41 J. 0 Mon.	5 J. 3 Mon.	55,8%	2,02	1
45,6%	41 J. 1 Mon.	5 J. 8 Mon.	51,4%	1,82	2
45,7%	39 J. 11 Mon.	3 J. 5 Mon.	82,6%	2,81	3
43,8%					4
44,3%	45 J. 8 Mon.		73,9%	2,09	5
42,6%	42 J. 8 Mon.		72,5%	2,14	6
46,1%	50 J. 7 Mon.		83,8%	2,03	7
50,6%	52 J. 8 Mon.		78,0%	2,28	8
40,0%					9
					10
36,8%					11
<b>42,0%</b>	<b>46 J. 3 Mon.</b>	<b>13 J. 6 Mon.</b>	<b>93,4%</b>	<b>3,75</b>	12
42,0%	46 J. 3 Mon.	13 J. 6 Mon.	93,4%	3,75	13
41,3%	45 J. 7 Mon.		96,9%	3,81	14
41,3%	45 J. 7 Mon.		96,9%	3,81	15
47,1%	54 J. 4 Mon.		98,8%	4,34	16
					17

**Anmerkungen:**

(1) Die Zahl der Kund:innen des gesamten „Wohnen für Menschen mit Behinderung“ betrug 4.690 im Jahr 2021 und 4.530 im Jahr 2020. Hierbei sind Personen, die während des Jahres zwischen den beiden Leistungen wechselten, nur ein Mal gezählt.

(2) In der sozialen Dienstleistung „Teilbetreutes Wohnen“ werden seit der Tarifumstellung am 1.1.2019 sowohl Monate wie Tage verrechnet. Um weiterhin eine Gesamtsumme für die geleisteten Mengen des teilbetreuten Wohnens bilden zu können, werden daher die Tage der Stufe 5 bis 9 in Monate umgerechnet.

(3) Unter „Einzelförderungen“ fallen „Sonderbewilligungen“ und „Personenbezogene Einzelbewilligungen“ für geförderte Kund:innen in nicht anerkannten Einrichtungen.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen				Soziale Dienstleistungen					
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
	<b>Berufsqualifizierung und Arbeitsintegration (1)</b>	<b>5,9%</b>	<b>(-0,1)</b>	<b>870</b>	<b>+2,4%</b>	<b>850</b>					
1	▶ Arbeitsintegration			300	+3,4%	290	Monate	3.150	+13,3%	2.780	
2	▶ Berufsqualifizierung und Lehrlingsausbildung			580	+3,6%	560					
3	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen			14	-12,5%	16	Fahrten	3.190	+58,7%	2.010	
4	▼ Förderungen für die Fahrt zur Einrichtung			14	-12,5%	16	Fahrten	3.190	+58,7%	2.010	
5	▶ Regelfahrtendienst			14	-12,5%	16	Fahrten	3.190	+58,7%	2.010	
6	<b>Hilfsmittel, Dolmetschleistungen und Eingliederung</b>	<b>6,1%</b>	<b>(+0,5)</b>	<b>900</b>	<b>+13,9%</b>	<b>790</b>					
7	▶ Hilfsmittel und Konsumgüter			600	+20,0%	500					
8	▶ Behinderungsspezifische Dolmetschleistungen (2)			350	+9,4%	320	Stunden	3.160	+14,9%	2.750	
9	▶ Eingliederung			6	-14,3%	7					
10	<b>Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz</b>	<b>2,5%</b>	<b>(-0,1)</b>	<b>370</b>	<b>0,0%</b>	<b>370</b>	<b>Leistungsmonate</b>	<b>4.240</b>	<b>+1,0%</b>	<b>4.200</b>	
11	▶ Pflegegeldergänzungsleistung für Persönliche Assistenz	100%	(0,0)	370	0,0%	370	Leistungsmonate	4.240	+1,0%	4.200	
12	<b>Zusätzliche geförderte Leistungen: Schuldnerberatung</b>	<b>0,3%</b>	<b>(+0,1)</b>	<b>50</b>	<b>+25,0%</b>	<b>40</b>					
13	▼ Schuldnerberatung: Kund:innen, die Beratungsgespräche führten	100%	(0,0)	50	+25,0%	40					
14	▶ Neue Kund:innen			21	+5,0%	20					

Personenbezogene Gruppenmerkmale				
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld	... von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe
<b>40,3%</b>	<b>23 J. 5 Mon.</b>		<b>18,3%</b>	<b>1,67</b>
39,2%	42 J. 8 Mon.		15,0%	1,47
40,7%	20 J. 1 Mon.		20,0%	1,77
				3
				4
				5
<b>52,5%</b>	<b>44 J. 11 Mon.</b>		<b>36,7%</b>	<b>2,96</b>
52,4%	45 J. 4 Mon.		46,1%	3,68
53,2%	43 J. 5 Mon.		19,3%	1,95
				9
<b>56,8%</b>	<b>50 J. 11 Mon.</b>		<b>98,9%</b>	<b>4,94</b>
56,8%	50 J. 11 Mon.		100%	4,94
<b>52,0%</b>	<b>46 J. 6 Mon.</b>			
52,0%	46 J. 6 Mon.			13
38,1%				14

**Anmerkungen:**

(1) Ausschließlich Kund:innen in antragspflichtigen Leistungen („Berufsqualifizierungsmaßnahmen“, „Lehrausbildungen“ und „Arbeitsintegration“), deshalb exklusive der projektgeförderten „Berufsintegration“.

(2) Die Einheit „Stunden“ bedeutet Dolmetschstunden ohne Weg- und Wartestunden.

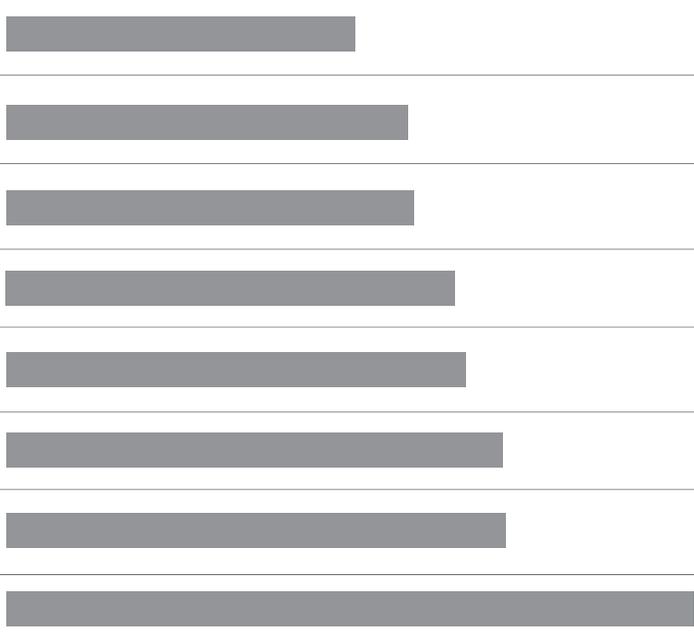
Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste mit einer Leistung der Behindertenhilfe (1)</b>		<b>4,1%</b>	<b>(-0,6)</b>	<b>600</b>	<b>-9,1%</b>	<b>660</b>				
1	▼ Freizeithilfendienst für unter 60-jährige Wiener:innen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung	61,7%	(-0,5)	370	-9,8%	410	Fahrten	13.500	+2,4%	13.180
2	▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			90	-18,2%	110	Fahrten	2.750	+57,1%	1.750
3	▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			300	-9,1%	330	Fahrten	22.170	+94,0%	11.430
4	▼ Freizeithilfendienst für 60-jährige und ältere Wiener:innen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung	15,0%	(+1,8)	90	+3,4%	87	Fahrten	2.460	+28,1%	1.920
5	▶ Senior:innen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			25	-3,8%	26	Fahrten	550	+77,4%	310
6	▶ Senior:innen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			71	+10,9%	64	Fahrten	3.990	+147%	1.610
7	▼ Ermäßigte Jahreskarten für Wiener:innen mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	1,0%	(-0,2)	150	-11,8%	170	Jahreskarten	150	-11,8%	170
8	▶ Für unter 60-jährige Wiener:innen			140	-6,7%	150	Jahreskarten	140	-6,7%	150
9	▶ Für 60-jährige und ältere Wiener:innen			12	-14%	14	Jahreskarten	12	-14%	14
10	<b>Beratungszentrum Behindertenhilfe OHNE Freizeithilfendienst</b>									
11	▶ Eingelangte Anträge (2)			6.400	+13,1%	5.660	Anträge	9.410	+11,8%	8.420
12	▶ Erledigte Begutachtungen (2)			5.510	+18,0%	4.670	Begutachtungen	7.970	+11,5%	7.150
13	▶ Ausgestellte Bewilligungen (2)			5.760	+9,9%	5.240	Bewilligungen	8.040	+3,1%	7.800
14	<b>Beratungszentrum Behindertenhilfe FÜR Freizeithilfendienst</b>									
15	▶ Eingelangte Anträge			1.540	-6,7%	1.650	Anträge	1.580	-5,4%	1.670
16	▶ Erledigte Begutachtungen (3)			410	-22,6%	530	Begutachtungen	410	-24,1%	540
17	▶ Ausgestellte Bewilligungen			1.340	-15,2%	1.580	Bewilligungen	1.360	-16,6%	1.630



		Information & Beratung				
		2021		2020		
		Anzahl	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl	Einheit	
Informations- und Beratungsangebote zum Thema Behinderung						
1	▼ Erstberatung	32.260	-16,9%	<b>38.810</b>	Anrufe	1
2	▶ Summe der vorgebrachten Behinderungsthemen	830	-29,1%	<b>1.170</b>	Anzahl	2
3	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	<b>7.080</b>	+5,8%	<b>6.690</b>	Exemplare	3
4	▶ Antrag auf Benützung des Freizeitfahrtendienstes – für dauerhaft schwer gehbehinderte Menschen	2.380	-3,6%	<b>2.470</b>	Exemplare	4
5	▶ Wohnen für Menschen mit Behinderung – Das Angebot im Überblick	860	+11,7%	<b>770</b>	Exemplare	5
6	▶ Freizeitfahrtendienst für schwer gehbehinderte Menschen	790	+259%	<b>220</b>	Exemplare	6
7	▶ Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz – Pflegegeldergänzungsleistung	660	+8,2%	<b>610</b>	Exemplare	7
8	▶ Arbeit für Menschen mit Behinderung – Das Angebot im Überblick	530	-13,1%	<b>610</b>	Exemplare	8
9	▶ Weitere Informationsmaterialien	1.860	+11,4%	<b>1.670</b>	Exemplare	9
10	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	<b>13.680</b>	+25,0%	<b>10.940</b>	unique visitors	10
11	▶ www.behinderung.fsw.at	13.680	+25,0%	<b>10.940</b>	unique visitors	11



## Kund:innen



2021	2.990
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

Kund:innen mit ausschließlicher Förderung für Mobilitätsbedarf	2.990
Anteil an allen FSW-Kund:innen	2,7 %

Übersicht	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Kund:innen mit ausschließlicher Förderung für Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste (1)</b>	<b>2,7%</b>	<b>(-0,3)</b>	<b>2.990</b>	<b>-7,4%</b>	<b>3.230</b>				
▼ Freizeittaxidienst für unter 60-jährige Wiener:innen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung	6,0%	(-0,8)	<b>180</b>	-18,2%	220	Fahrten	<b>7.220</b>	-18,4%	8.850
▶ Personen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			62	-22,5%	80	Fahrten	<b>2.450</b>	-28,8%	3.440
▶ Personen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			130	-13,3%	150	Fahrten	<b>4.770</b>	-11,8%	5.410
▼ Freizeittaxidienst für 60-jährige und ältere Wiener:innen mit einer dauerhaft schweren Gehbehinderung	14,4%	(-2,6)	<b>430</b>	-21,8%	550	Fahrten	<b>22.180</b>	-18,1%	27.080
▶ Senior:innen, die sich ohne Rollstuhl fortbewegen können			260	-27,8%	360	Fahrten	<b>11.310</b>	-25,3%	15.150
▶ Senior:innen, die im Rollstuhl sitzend befördert werden			200	-4,8%	210	Fahrten	<b>10.870</b>	-8,9%	11.930
▼ Ermäßigte Jahreskarten für Wiener:innen mit Sehbehinderung oder Gehörlosigkeit	79,6%	(+3,4)	<b>2.380</b>	-3,3%	2.460	Jahreskarten	<b>2.380</b>	-3,3%	2.460
▶ Für unter 60-jährige Wiener:innen			1.110	-2,6%	1.140	Jahreskarten	<b>1.110</b>	-2,6%	1.140
▶ Für 60-jährige und ältere Wiener:innen			1.270	-3,8%	1.320	Jahreskarten	<b>1.270</b>	-3,8%	1.320

**Personenbezogene Gruppenmerkmale**

Anteil der Frauen in %	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	Anteil der Bezieher:innen von Pflegegeld in %	von diesen: durchschnittliche Pflegegeldstufe	Anteil der Kund:innen mit österr. Staatsbürgerschaft	Anteil der Österreicher:innen mit österr. Geburtsort
57,2%	63 J. 11 Mon.		47,1%	2,93	88,1%	70,6%
59,0%	51 J. 6 Mon.		94,5%	3,42	89,7%	77,8%
74,2%	53 J. 5 Mon.		85,5%	2,21	92,1%	
52,4%	47 J. 2 Mon.		99,2%	3,89	89,3%	76,1%
80,5%	76 J. 4 Mon.		92,6%	2,46	98,9%	78,5%
88,7%	79 J. 2 Mon.		89,5%	1,99	98,8%	80,3%
69,9%	72 J. 10 Mon.		94,9%	3,10	99,2%	74,7%
52,7%	62 J. 1 Mon.		35,3%	3,68	84,9%	66,5%
46,9%	46 J. 3 Mon.		37,5%	3,75	76,5%	64,0%
57,4%	76 J. 9 Mon.		33,3%	3,61	95,2%	69,2%

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

**Für Kund:innen aus dem Bereich Pflege und Betreuung auf den Seiten 18 und 19.**

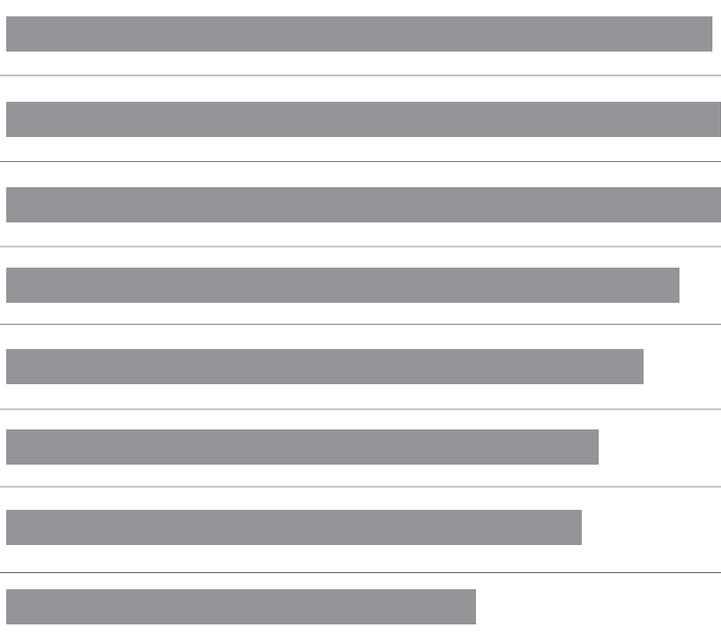
**Für Menschen mit Behinderung auf den Seiten 40 und 41.**

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

**Anmerkungen:**

(1) Es handelt sich nicht um alle Kund:innen, die Leistungen der „Speziellen Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ erhielten, sondern um jene, die im Berichtszeitraum ausschließlich für „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gefördert wurden. Insgesamt 600 Kund:innen, die im selben Monat eine Leistung der Behindertenhilfe erhielten, sind auf den Seiten 40–41 angeführt; insgesamt 1.100 Kund:innen, die im selben Monat eine Pflegeleistung bezogen, sind auf den Seiten 18–19 zu finden. In der Übersichtsmatrix (S. 8–9) wird die Anzahl der unterschiedlichen Kund:innen für die Dienstleistungsgruppe „Spezielle Mobilitätshilfen und Beförderungsdienste“ gesamt angegeben, also ohne Doppelzählung jener Kund:innen, die hintereinander eine Pflege- und dann eine Behindertenhilfeleistung bzw. umgekehrt in verschiedenen Monaten des Berichtszeitraums erhielten.

## Kund:innen



2020		12.460
2020		12.550
2019		12.590
2018		11.730
2017		11.100
2016		10.320
2015		10.020
2010		8.180

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

# Ohne Wohnung, ohne Obdach





## Ohne Wohnung, ohne Obdach

Kund:innen ohne Wohnung oder Obdach

12.460 (1)

Anteil an allen FSW-Kund:innen

11,3 %

Übersicht		Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
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
<b>Soziale Dienstleistungen für Kund:innen ohne Wohnung oder Obdach</b>		<b>11,3%</b>	<b>(-0,5)</b>	<b>12.460</b>	<b>-0,7%</b>	<b>12.550</b>	<b>Verrechnungsbzw. Belegtage</b>	<b>2.107.950</b>	<b>+2,5%</b>	<b>2.056.790</b>
S.52	Nachtquartiere und Chancenhäuser	36,4%	(-4,0)	4.530	-10,5%	5.060				
S.52	Übergangswohnen	44,1%	(-2,2)	5.490	-5,3%	5.800	Verrechnungsbzw. Belegtage	1.254.270	-5,6%	1.329.000
S.54	Sozial betreutes Wohnen (2)	9,5%	(+2,6)	1.180	+37,2%	860	Verrechnungstage	362.130	+40,6%	257.530
S.54	Mobile Wohnbetreuung (3)	22,2%	(+4,4)	2.770	+23,7%	2.240	Verrechnungsbzw. Belegtage	489.680	+4,3%	469.660

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)
34,7%	41 J. 6 Mon.	1 J. 4 Mon.
27,0%	40 J. 10 Mon.	0 J. 6 Mon.
40,1%	37 J. 4 Mon.	1 J. 6 Mon.
30,7%	57 J. 5 Mon.	3 J. 8 Mon.
41,1%	43 J. 0 Mon.	1 J. 3 Mon.

**Anmerkungen:**

(1) Exklusive 220 Kund:innen, die die Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ in Anspruch genommen haben, aber aufgrund von Alter und Pflegebedarf zur Kund:innengruppe Pflege und Betreuung gezählt werden.

(2) Hier sind die Kund:innen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohner:innen von unter 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also aus Häusern mit einem Durchschnittsalter ab 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 22–23. Eine Darstellung zu allen Kund:innen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 77–78 und zu allen Partnerorganisationen und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 90–91. Aufgrund der Altersstruktur zählen 16 von insgesamt 20 Einrichtungen zur Wiener Wohnungslosenhilfe.

(3) Ab 2021 wird bei der Einzelleistung „Mobile Wohnbegleitung“ die Leistungsmenge „verrechenbare Einheiten“ angegeben, während in übergeordneten Leistungen Verrechnungstage zur Vergleichbarkeit herangezogen werden.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen					
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
	<b>Nachtquartiere und Chancenhäuser</b>	<b>36,4%</b>	<b>(-4,0)</b>	<b>4.530</b>	<b>-10,5%</b>	<b>5.060</b>					
1	▶ Nachtquartiere	69,5%	(-6,0)	3.150	-17,5%	3.820	Tatsächliche Nächtlungen	193.920	-14,6%	227.150	
2	▶ Chancenhäuser (1)	41,1%	(+6,9)	1.860	+7,5%	1.730	Belegtage	205.790	-5,7%	218.140	
3	<b>Vermittlung von Nachtquartiersplätzen</b>			<b>3.860</b>	<b>-16,1%</b>	<b>4.600</b>	<b>Vermittlungen</b>	<b>11.870</b>	<b>-15,6%</b>	<b>14.060</b>	
4	▶ Erstanlaufstelle	100 %	(0,0)	3.860	-16,1%	4.600	Vermittlungen	11.870	-15,6%	14.060	
5	<b>Übergangswohnen</b>	<b>44,1%</b>	<b>(-2,2)</b>	<b>5.490</b>	<b>-5,3%</b>	<b>5.800</b>	<b>Verrechnungs- bzw. Belegtage</b>	<b>1.254.270</b>	<b>-5,6%</b>	<b>1.329.000</b>	
6	▶ Allgemeines Übergangswohnen (2)	19,5%	(-1,4)	1.070	-11,6%	1.210	Verrechnungs- bzw. Belegtage	166.380	-16,5%	199.310	
7	▶ Zielgruppen-Wohnen (3)	14,9%	(-1,3)	820	-12,8%	940	Verrechnungs- bzw. Belegtage	160.940	-17,9%	195.980	
8	▶ Mutter-Kind-Einrichtungen	10,4%	(+0,9)	570	+3,6%	550	Verrechnungstage	114.040	+3,0%	110.730	
9	▶ Betreutes Wohnen in Wohnungen	60,7%	(+2,2)	3.330	-1,8%	3.390	Verrechnungs- bzw. Belegtage	812.920	-1,2%	822.980	
10	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	1,5%	(+0,3)	84	+15,1%	73					
11	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			80	+14,3%	70	Stunden	3.100	-39,9%	5.160	
12	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			9	-18,2%	11					

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	
27,0%	40 J. 10 Mon.	0 J. 6 Mon.	
22,5%	41 J. 4 Mon.	0 J. 5 Mon.	1
35,9%	40 J. 1 Mon.	0 J. 5 Mon.	2
22,2%	40 J. 9 Mon.		3
22,2%	40 J. 9 Mon.		4
40,1%	37 J. 4 Mon.	1 J. 6 Mon.	5
17,7%	41 J. 10 Mon.	0 J. 11 Mon.	6
35,5%	36 J. 11 Mon.	1 J. 0 Mon.	7
96,9%	29 J. 3 Mon.	1 J. 0 Mon.	8
46,0%	36 J. 1 Mon.	1 J. 10 Mon.	9
27,4%	48 J. 0 Mon.		10
27,5%	49 J. 3 Mon.		11
			12

**Anmerkungen:**

- (1) Der Anstieg der Kund:innen bei gleichzeitigem Rückgang der Leistungsmengen ergibt sich durch eine kürzere Verweildauer der Kund:innen.
- (2) Der Rückgang ergibt sich durch die geringere Auslastung zweier Einrichtungen.
- (3) Der Rückgang der Leistungsmenge ist auf die Schließung einer Einrichtung und auf die geringere Auslastung zweier Einrichtungen zurückzuführen.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen				Soziale Dienstleistungen					
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
	<b>Sozial betreutes Wohnen (1)</b>	<b>9,5%</b>	<b>(+2,6)</b>	<b>1.180</b>	<b>+37,2%</b>	<b>860</b>	<b>Verrechnungstage</b>	<b>364.030</b>	<b>+41,4%</b>	<b>257.530</b>	
1	▶ Sozial betreutes Wohnen (1)	100 %	(+2,6)	<b>1.180</b>	+37,2%	860	Verrechnungstage	<b>362.130</b>	+40,0%	257.530	
2	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	44,1%	(+4,5)	<b>520</b>	+52,9%	340					
3	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			520	+52,9%	340	Stunden	<b>88.830</b>	+91,6%	46.360	
4	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			59	+22,9%	48					
5	<b>Mobile Wohnbetreuung (2)</b>	<b>22,2%</b>	<b>(+4,4)</b>	<b>2.770</b>	<b>+23,7%</b>	<b>2.240</b>	<b>Verrechnungs-/ Belegtage</b>	<b>489.680</b>	<b>+4,3%</b>	<b>469.660</b>	
6	▶ Housing First	34,3%	(-4,5)	<b>950</b>	+9,2%	870	Verrechnungs-/ Belegtage	<b>237.330</b>	-1,2%	240.170	
7	▶ Leistbares Wohnen	17,0%	(-7,1)	<b>470</b>	-13,0%	540	Verrechnungs-/ Belegtage	<b>141.640</b>	+5,7%	134.010	
8	▶ Mobile Wohnbegleitung (3)	49,1%	(+10,3)	<b>1.360</b>	+56,3%	870	Verrechenbare Einheiten	<b>141.540</b>	+3,4%	136.870	
9	▼ Zusätzliche geförderte Leistungen	3,6%	(+0,3)	<b>100</b>	+35,1%	74					
10	▶ Mobile persönliche Betreuungs- und Pflegedienste			98	+34,2%	73	Stunden	<b>7.580</b>	+13,0%	6.710	
11	▶ Mobile persönliche Beratungs- und Unterstützungsangebote			16	+60,0%	10					

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	
30,7%	57 J. 5 Mon.	3 J. 8 Mon.	
30,7%	57 J. 5 Mon.	3 J. 8 Mon.	1
30,9%	59 J. 9 Mon.		2
30,8%	59 J. 10 Mon.		3
49,2%	64 J. 0 Mon.		4
41,1%	43 J. 0 Mon.	1 J. 3 Mon.	5
49,8%	39 J. 8 Mon.	1 J. 3 Mon.	6
18,6%	53 J. 1 Mon.	3 J. 11 Mon.	7
47,1%	40 J. 11 Mon.	0 J. 10 Mon.	8
28,0%	56 J. 5 Mon.		9
27,8%	56 J. 9 Mon.		10
43,8%			11

**Anmerkungen:**

(1) Hier sind die Kund:innen der Leistung „Sozial betreutes Wohnen“ dargestellt, die in Häusern wohnen, die ein Durchschnittsalter ihrer Bewohner:innen von unter 60 Jahren aufweisen. Die Darstellung der anderen Teilgruppe, also aus Häusern mit einem Durchschnittsalter ab 60 Jahren, findet sich auf den Seiten 22–23. Eine Darstellung zu allen Kund:innen im „Sozial betreutes Wohnen“ findet sich im ersten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 77–78 und zu allen Partnerorganisationen und Standorten des „Sozial betreutes Wohnen“ im dritten Band des Leistungsberichts auf den Seiten 90–91. Aufgrund der Altersstruktur zählen 16 von insgesamt 20 Einrichtungen zur Wiener Wohnungslosenhilfe.

(2) Ab 2021 wird bei der Einzelleistung „Mobile Wohnbegleitung“ die Leistungsmenge „verrechenbare Einheiten“ angegeben, während in übergeordneten Leistungen Verrechnungstage – zur Vergleichbarkeit – herangezogen werden.

(3) Der Zuwachs ergibt sich durch einen Kapazitätsaufbau einer Einrichtung sowie den Start zweier neuer Einrichtungen. Die neuen Einrichtungen sind objektgefördert, wodurch keine Angaben zu den „verrechenbaren Einheiten“ zur Verfügung stehen. Daher steigen die angegebenen Mengen nicht so stark an wie die Kund:innenzahl.

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten	Anzahl Personen		Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Ambulante Beratungs-, Betreuungs- und Behandlungsangebote</b>									
1 ▼ Beratungsangebote für obdach- und wohnungslose Personen ...									
2 ► ... Erstanlaufstelle			4.200	-26,3%	5.700	Beratungsgespräche	<b>12.250</b>	-28,5%	17.130
3 ► ... Tageszentrum			3.310	-4,3%	3.460	Beratungsgespräche	<b>17.990</b>	+16,2%	15.480
4 ► ... Tages- und Nachtzentrum			2.930	+26,3%	2.320	Beratungen	<b>13.940</b>	-11,9%	15.820
5 ► ... Tageszentren für Frauen			76	-45,7%	140	Beratungsgespräche	<b>2.800</b>	-10,3%	3.120
6 ► ... Tageszentrum mit spezialisiertem Angebot			36	+12,5%	32	Beratungsgespräche	<b>930</b>	+36,8%	680
7 ► ... Kontaktstelle für junge Erwachsene			200	+5,3%	190	Beratungen	<b>1.020</b>	+20,0%	850
8 ► Sozial- und Rückkehrberatung für EU-Bürger:innen			<b>2.400</b>	-18,9%	2.960	Beratungsgespräche	<b>17.670</b>	-3,5%	18.310

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	
			1
25,2%	38 J. 0 Mon.	0 J. 5 Mon.	2
17,9%			3
			4
100 %			5
			6
28,5%	33 J. 10 Mon.		7
27,6%	42 J. 0 Mon.		8

Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen		Kund:innen				Soziale Dienstleistungen					
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl Soziale Dienstleistungen
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen				
<b>Gesundheitsförderung</b>											
1	▶ Ordination auf Rädern (1)			1.110	-6,7%	1.190	Behandlungen	3.940	+31,3%	3.000	
2	▶ Mobile Ärzt:innen (2)			1.860	-12,3%	2.120	Konsultationen	22.280	-14,2%	25.970	
3	▶ Arztpraxis			2.090	+8,3%	1.930	Konsultationen	10.260	+32,4%	7.750	
4	▶ Ambulante zahnmedizinische Behandlung			1.810	+2,3%	1.770	Konsultationen	4.980	+5,1%	4.740	
5	▶ Psychosoziale Behandlung			820	+12,3%	730	Konsultationen	3.070	+16,3%	2.640	
6	▶ Genderspezifische Angebote			1.090	+18,5%	920	Beratungen	7.520	+13,9%	6.600	
7	<b>Zusätzliche geförderte Leistungen für Personen ohne Wohnung oder Obdach: Schuldnerberatung</b>										
8	▼ Schuldnerberatung: Kund:innen, die Beratungsgespräche führten			430	+30,3%	330					
9	▶ Neue Kund:innen			180	-21,7%	230					
10	<b>Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe</b>			3.990	-2,9%	4.110					
11	▶ Eingelangte Anträge			3.820	-3,5%	3.960	Anträge	4.400	-1,8%	4.480	
12	▶ Erledigte Begutachtungen (3)			2.270	+9,7%	2.070	Begutachtungen	3.290	+27,0%	2.590	
13	▶ Ausgestellte Bewilligungen			2.270	-5,0%	2.390	Bewilligungen	2.570	-1,5%	2.610	

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	
18,6%	49 J. 0 Mon.		1
31,8%			2
37,8%	43 J. 10 Mon.		3
50,9%	39 J. 0 Mon.		4
45,2%			5
61,3%	44 J. 0 Mon.		6
			7
39,8%	41 J. 11 Mon.		8
33,3%	40 J. 10 Mon.		9
<b>38,5%</b>	<b>37 J. 11 Mon.</b>		10
38,5%	37 J. 10 Mon.		11
37,0%	38 J. 4 Mon.		12
36,6%	38 J. 4 Mon.		13

**Anmerkungen:**

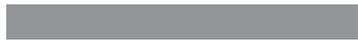
- (1) Aufgrund der stärkeren Präsenz an einem Standort ergibt sich eine niedrigere Fluktuation unter Kund:innen, jedoch wird die Leistung am Standort selbst vermehrt in Anspruch genommen.
- (2) Der Rückgang ergibt sich durch eine Änderung der Zählweise der Kund:innen und der Konsultationen.
- (3) Die Anzahl der Begutachtungen steigt an, da das Angebot nun niederschwelliger als zu Beginn der COVID-19-Pandemie ist und persönliche Gespräche vor Ort wieder möglich sind.

		Information & Beratung				
		2021	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	Einheit	
		Anzahl		Anzahl		
<b>Informations- und Beratungsangebote zum Thema Wohnungslosigkeit</b>						
1	▼ Erstberatung	<b>32.260</b>	-16,9%	<b>38.810</b>	Anrufe	1
2	► Themen der Obdach- und Wohnungslosigkeit	510	-19,0%	<b>630</b>	Anzahl	2
3	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	<b>17.160</b>	-4,8%	<b>18.030</b>	Exemplare	3
4	► Erste Hilfe bei Wohnungslosigkeit – Notfallkarte	5.400	-12,6%	<b>6.180</b>	Exemplare	4
5	► Antrag auf Förderung zur Unterbringung in einer Einrichtung der Wiener Wohnungslosenhilfe	3.180	+33,1%	<b>2.390</b>	Exemplare	5
6	► Obdach Josi – Tageszentrum	1.770	+152%	<b>700</b>	Exemplare	6
7	► Obdach Ester – Tageszentrum für Frauen	1.720	+182%	<b>610</b>	Exemplare	7
8	► KälteApp – Hilfe für obdachlose Menschen holen. Ganz einfach.	1.030	+243%	<b>300</b>	Exemplare	8
9	► Weitere Informationsmaterialien	4.060	-33,6%	<b>6.110</b>	Exemplare	9
10	▼ Internetseiten: Summe der Einzelbesuche („unique visitors“)	<b>89.360</b>	+15,6%	<b>77.290</b>	unique visitors	10
11	► www.wohnen.fsw.at	23.010	+9,1%	<b>21.100</b>	unique visitors	11
12	► www.obdach.wien	66.350	+18,1%	<b>56.180</b>	unique visitors	12



Personen im  
Monatsdurchschnitt

Unterschiedliche Personen

2021		10.540	19.200
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)	19.200
Anteil an allen FSW-Kund:innen (alle unterschiedlichen Personen)	17,4 %
Flüchtlinge (Monatsdurchschnittswerte)	10.540

Übersicht	Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
	2021			Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
	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).									
<b>Flüchtlinge – im Monatsdurchschnitt (1)</b>	<b>9,5%</b>	<b>(-0,7)</b>	<b>10.540</b>	<b>-4,0%</b>	<b>10.980</b>				
S.66 Beratene Flüchtlinge			<b>11.860</b>	+4,1%	11.390	Beratungs-gespräche	57.100	+2,0%	55.960
S.66 Wohnen in organisierten Unterkünften	23,6%	(-2,9)	<b>2.490</b>	-14,4%	2.910				
S.66 Kostenübernahme von Verpflegung und Miete in privaten Unterkünften	76,4%	(+2,9)	<b>8.050</b>	-0,2%	8.070				

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)
40,6%	27 J. 4 Mon.	
32,3%	30 J. 6 Mon.	S. 66
55,0%	24 J. 7 Mon.	S. 66
42,3%	28 J. 3 Mon.	S. 66

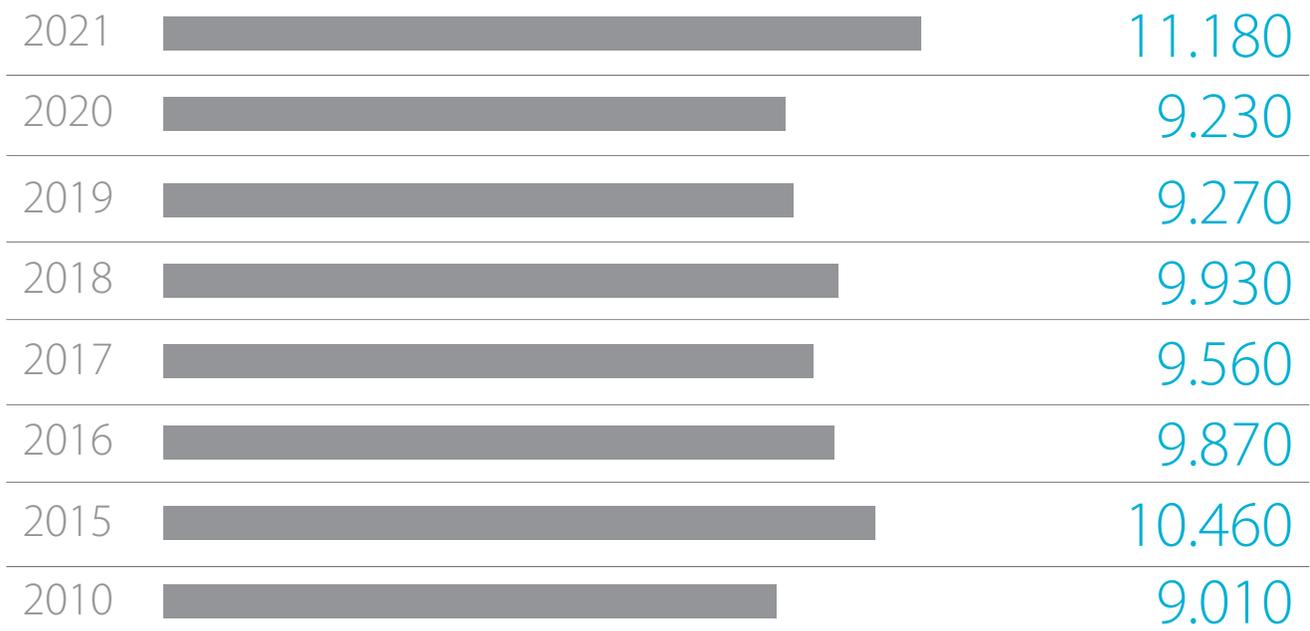
**Anmerkungen:**

(1) 2021 befanden sich mehr unterschiedliche Personen in der Grundversorgung, während die Monatsdurchschnittswerte aber rückläufig sind. Zurückzuführen ist diese gegensätzliche Entwicklung auf die hohen Zahlen an Asylberechtigten, die ab der Zuerkennung Reisefreiheit in Österreich haben und noch 4 Monate in der Grundversorgung verbleiben, wodurch sich ein hoher Zuzug aus den Bundesländern, aber eine relativ kurze Verweildauer ergibt.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021		Anzahl Personen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020		Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Anzahl Personen			Einheit
	<b>Beratungsangebote</b>									
1	▶ Beratungsgespräche			11.860	+4,1%	11.390	Beratungsgespräche	57.100	+2,0%	55.960
2	▶ Durchschnittliche Anzahl der Gespräche pro beratener Person						Gespräche pro Person	5	-0,1%	5
3	<b>Wohnen in organisierten Unterkünften</b>	<b>23,6%</b>	<b>(-2,9)</b>	<b>2.490</b>	<b>-14,4%</b>	<b>2.910</b>				
4	▶ Erwachsene			1.640	-18,4%	2.010				
5	▶ Minderjährige im Familienverband			710	-1,4%	720				
6	▶ Unbegleitete Minderjährige			140	-22,2%	180				
7	<b>Kostenübernahme von Verpflegung und Miete in privaten Unterkünften</b>	<b>76,4%</b>	<b>(+2,9)</b>	<b>8.050</b>	<b>-0,2%</b>	<b>8.070</b>				
8	▶ Erwachsene			5.750	-1,9%	5.860				
9	▶ Minderjährige im Familienverband			2.270	+3,7%	2.190				
10	▶ Unbegleitete Minderjährige			33	+32,0%	25				
11	<b>Zentrale Parameter in der Kooperation mit dem Bund</b>									
12	▶ Soll-Anzahl („Quote“) der Asylwerber:innen in Grundversorgung			5.790	-3,5%	6.000				
13	▶ Über- oder Untererfüllung („Quotenerfüllung“) in absoluten Zahlen			4.860	-2,2%	4.970				
14	▶ Quotenerfüllung in Prozent						Prozent	185%	+2%-Pkt.	183%

Personenbezogene Gruppenmerkmale			
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)	
32,3%	30 J. 6 Mon.		1
			2
<b>55,0%</b>	<b>24 J. 7 Mon.</b>		3
55,5%	34 J. 0 Mon.		4
62,5%	9 J. 9 Mon.		5
12,0%	16 J. 7 Mon.		6
<b>42,3%</b>	<b>28 J. 3 Mon.</b>		7
39,5%	34 J. 5 Mon.		8
49,6%	8 J. 7 Mon.		9
27,3%	16 J. 11 Mon.		10
			11
			12
			13
			14

## Kund:innen



2021		11.180
2020		9.230
2019		9.270
2018		9.930
2017		9.560
2016		9.870
2015		10.460
2010		9.010

# € Schuldenproblematik





## Schuldenproblematik

Kund:innen mit Schuldenproblematik

11.180

Anteil an allen FSW-Kund:innen

10,1 %

Übersicht		Kund:innen					Soziale Dienstleistungen			
		2021		Kund:innen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		Entwicklung von 2020 zu 2021	2020
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	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen		Anzahl Soziale Dienstleistungen
<b>Kund:innen der Schuldnerberatung</b>		<b>10,1%</b>	<b>(+1,5)</b>	<b>11.180</b>	<b>+21,1%</b>	<b>9.230</b>				
S.72	Kund:innen, die Beratungsgespräche führten (1)	99,8%	(+1,7)	11.160	+23,2%	9.060	Beratungsgespräche	32.320	+72,8%	18.700
S.72	Ambulanzgespräche (2)	2,2%	(-3,4)	250	-51,9%	520	Ambulanzgespräche	300	-50,8%	610
S.72	Betreutes Konto (3)	11,8%	(-2,3)	1.320	+1,5%	1.300	Überweisungen	93.860	nicht vergl.	62.500
S.72	Kund:innen, die den Privatkonkurs eröffneten	16,1%	(-2,8)	1.800	+3,4%	1.740				

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)
42,4%	42 J. 1 Mon.	
41,4%	42 J. 5 Mon.	S.72
28,6%	55 J. 5 Mon.	S.72
		S.72
		S.72

**Anmerkungen:**

- (1) Der Anstieg ist darauf zurückzuführen, dass seit 2021 auch telefonische Beratungsgespräche als Folgeberatung erfasst werden können.
- (2) Die Anzahl der Ambulanzberatungen geht deutlich zurück, da aufgrund der durch die COVID-19-Pandemie bedingten Maßnahmen direkter Kontakt mit Mitarbeiter:innen vor Ort nur eingeschränkt möglich ist. Zudem werden Beratungsleistungen seit 2021 auch per Telefon angeboten.
- (3) Ab 2021 werden bei den Überweisungen nicht mehr nur die Ausgangsbuchung, sondern auch alle Eingänge gezählt. Die Zahlen sind mit jenen aus dem Vorjahr daher nicht vergleichbar.

	Dienstleistungsgruppen und Dienstleistungen	Kund:innen				Soziale Dienstleistungen				
		2021		Kund:innen	Entwicklung von 2020 zu 2021	2020	2021		2020	
		Anteil an der übergeordneten Gruppe	Differenz zum Vorjahr in %-Punkten			Anzahl Personen	Einheit	Anzahl Soziale Dienstleistungen	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl Soziale Dienstleistungen
	<b>Kund:innen, die Beratungsgespräche führten (1)</b>	<b>99,8%</b>	<b>(+1,7)</b>	<b>11.160</b>	<b>+23,2%</b>	<b>9.060</b>	<b>Beratungsgespräche</b>	<b>32.320</b>	<b>+72,8%</b>	<b>18.700</b>
1	▼ Neue Kund:innen			4.900	+6,8%	4.590				
2	▶ davon Kund:innen, die Erstgespräche führten			4.790	+6,0%	4.520				
3	▶ Kund:innen, die bereits im Vorjahr Kund:innen waren			6.250	+39,5%	4.480				
4	▶ Wartezeit der neuen Kund:innen zwischen Anmeldung und Erstgespräch im Mittel (2)						Tage	3	-83,3%	18
5	<b>Ambulanzberatung (3)</b>	<b>2,2%</b>	<b>(-3,4)</b>	<b>250</b>	<b>-51,9%</b>	<b>520</b>	<b>Ambulanzgespräche</b>	<b>300</b>	<b>-50,8%</b>	<b>610</b>
6	▶ Ambulanzberatung			250	-51,9%	520	Ambulanzgespräche	300	-50,8%	610
7	<b>Betreutes Konto</b>	<b>11,8%</b>	<b>(-2,3)</b>	<b>1.320</b>	<b>+1,5%</b>	<b>1.300</b>	<b>Überweisungen</b>	<b>93.860</b>	<b>+4,0%</b>	<b>62.500</b>
8	▶ Betreutes Konto			1.320	+1,5%	1.300	Überweisungen	93.860	+4,0%	62.500
9	<b>Kund:innen, die den Privatkonkurs eröffneten</b>	<b>16,1%</b>	<b>(-2,8)</b>	<b>1.800</b>	<b>+3,4%</b>	<b>1.740</b>				
10	▼ Alle Wiener:innen gesamt, die den Privatkonkurs eröffneten			2.780	+9,0%	2.550				
11	▶ Kund:innen, die nach Konsultation mit der Schuldnerberatung den Privatkonkurs eröffneten			1.800	+3,4%	1.740				
12	▶ Kund:innen, die von der Schuldnerberatung beim Privatkonkurs begleitet wurden			1.390	+2,2%	1.360				

Personenbezogene Gruppenmerkmale		
Anteil der Frauen	Lebensalter (Median der Gruppe)	Leistungsbezugsdauer (Median)
41,4%	42 J. 5 Mon.	
40,7%	39 J. 11 Mon.	1
40,9%	39 J. 11 Mon.	2
42,0%	44 J. 3 Mon.	3
		4
28,6%	55 J. 5 Mon.	5
28,6%	55 J. 5 Mon.	6
		7
		8
		9
		10
		11
		12

**Anmerkungen:**

- (1) Der Anstieg ist darauf zurückzuführen, dass seit 2021 auch telefonische Beratungsgespräche als Folgeberatung erfasst werden können.
- (2) Der deutliche Rückgang der Wartezeit ist auf die seit 2021 mögliche telefonische Beratung zurückzuführen.
- (3) Die Anzahl der Ambulanzberatungen geht deutlich zurück, da aufgrund der durch die COVID-19-Pandemie bedingten Maßnahmen direkter Kontakt mit Mitarbeiter:innen vor Ort nur eingeschränkt möglich ist. Zudem werden Beratungsleistungen seit 2021 auch per Telefon angeboten.

		Information & Beratung				
		2021		2020		
		Anzahl	Entwicklung von 2020 zu 2021	Anzahl	Einheit	
Informations- und Beratungsangebote zum Thema Verschuldung						
1	▼ Informationsmaterial des FSW: verteilte und versendete Exemplare	4.490		5.870	Exemplare	1
2	▶ Mein Weg aus den Schulden – Folder		1.490	2.160	Exemplare	2
3	▶ Betreutes Konto		1.280	1.520	Exemplare	3
4	▶ Ihr Weg aus den Schulden – Schuldnerberatung Wien – Folder – Mehrsprachig		1.500	1.890	Exemplare	4
5	▶ Ihr Weg aus den Schulden – Schuldnerberatung Wien – Karte		190	300	Exemplare	5
6	▶ Betreutes Konto – Ein Angebot für delogierungsgefährdete Menschen		31	0	Exemplare	6
7	▶ Weitere Informationsmaterialien					7
8	▼ Internetseiten: Summe der Einzelaufrufe („unique visitors“)	120.520		125.050	unique visitors	8
9	▶ www.schuldnerberatung-wien.at		103.690	108.310	unique visitors	9
10	▶ www.drittschuldner.at		16.830	16.730	unique visitors	10



**Wir sind da, um für Sie da zu sein.**



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