

Durchgeführt von

TQS RESEARCH & CONSULTING

im Auftrag des
Fonds Soziales Wien



Mobile Pflege und Betreuung
KundInnen- und Angehörigenbefragung Herbst 2016
Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Foto: iStock/AlexRattis

**FONDS SOZIALES
WIEN**

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

StaDt  Wien

FSW-KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung

Im Herbst 2016 führte der Fonds Soziales Wien (FSW) zum dritten Mal eine KundInnenbefragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege durch. KundInnen der Leistungsangebote „Heimhilfe“, „Hauskrankenpflege“, „Medizinische Hauskrankenpflege“ und „Besuchsdienst“ erhielten einen schriftlichen Fragebogen und wurden um ihre Bewertung gebeten. Erstmals wurden auch die Angehörigen in die Befragung einbezogen und erhielten ebenfalls einen Fragebogen.

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

Impressum

Herausgeber: Fonds Soziales Wien, Guglgasse 7–9, 1030 Wien, Tel.: 05 05 379. E-Mail: kontakt@fsw.at.
Für den Inhalt verantwortlich: Stabsstelle Berichtswesen und Entwicklung. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten. Stand: April 2017.

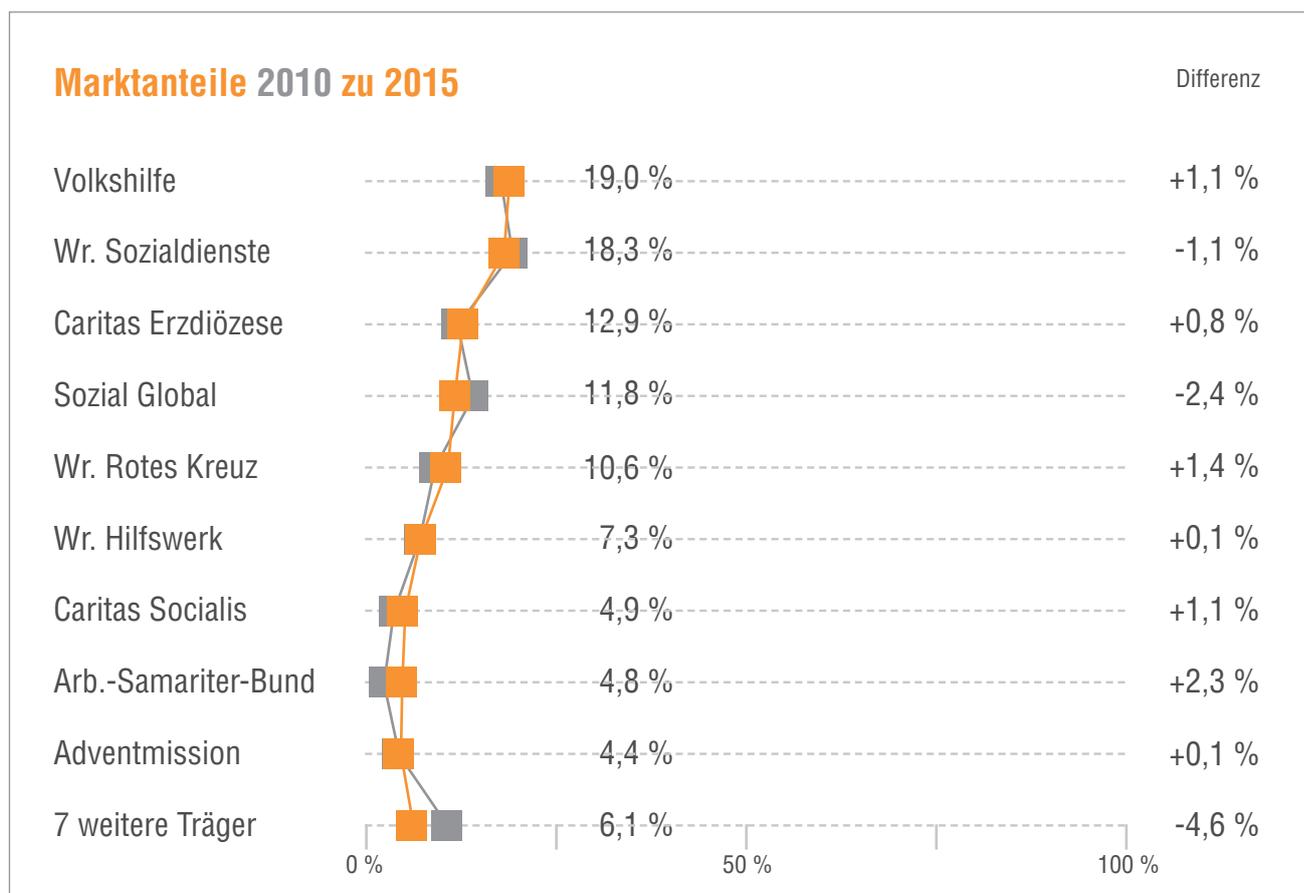
Angebote der mobilen Pflege und Betreuung

Heimhilfe

Mit der sozialen Dienstleistung „Heimhilfe“ erhalten Menschen aller Altersstufen, die nicht mehr vollständig für sich selbst sorgen können, Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und den Verrichtungen des täglichen Lebens. Dazu zählen z. B. Unterstützung bei der Körperpflege, das Wärmen von Mahlzeiten oder die Erledigung kleiner Einkäufe. Die Leistung wird von dafür ausgebildeten HeimhelferInnen, auch an Wochenenden, in der Wohnung der KundInnen erbracht.

Menschen mit psychischen Erkrankungen erhalten die individuelle Betreuung „INDIBET“. Unmittelbar nach einer Spitalsentlassung oder in ähnlichen Situationen wird Heimhilfe vorübergehend von MitarbeiterInnen des FSW als „Übergangsheimhilfe“ geleistet.

Der Umfang der geförderten Heimhilfeleistungen richtet sich nach dem im Rahmen des Case Managements individuell festgestellten Betreuungsbedarf. Der Kostenbeitrag beträgt maximal 19 Euro pro Stunde und ist abhängig vom eigenen Einkommen bzw. dem Einkommen der im gemeinsamen Haushalt lebenden Partnerin bzw. des Partners, vom Pflegegeld, von der anrechenbaren Miete und der Menge der in Anspruch genommenen Leistungen.



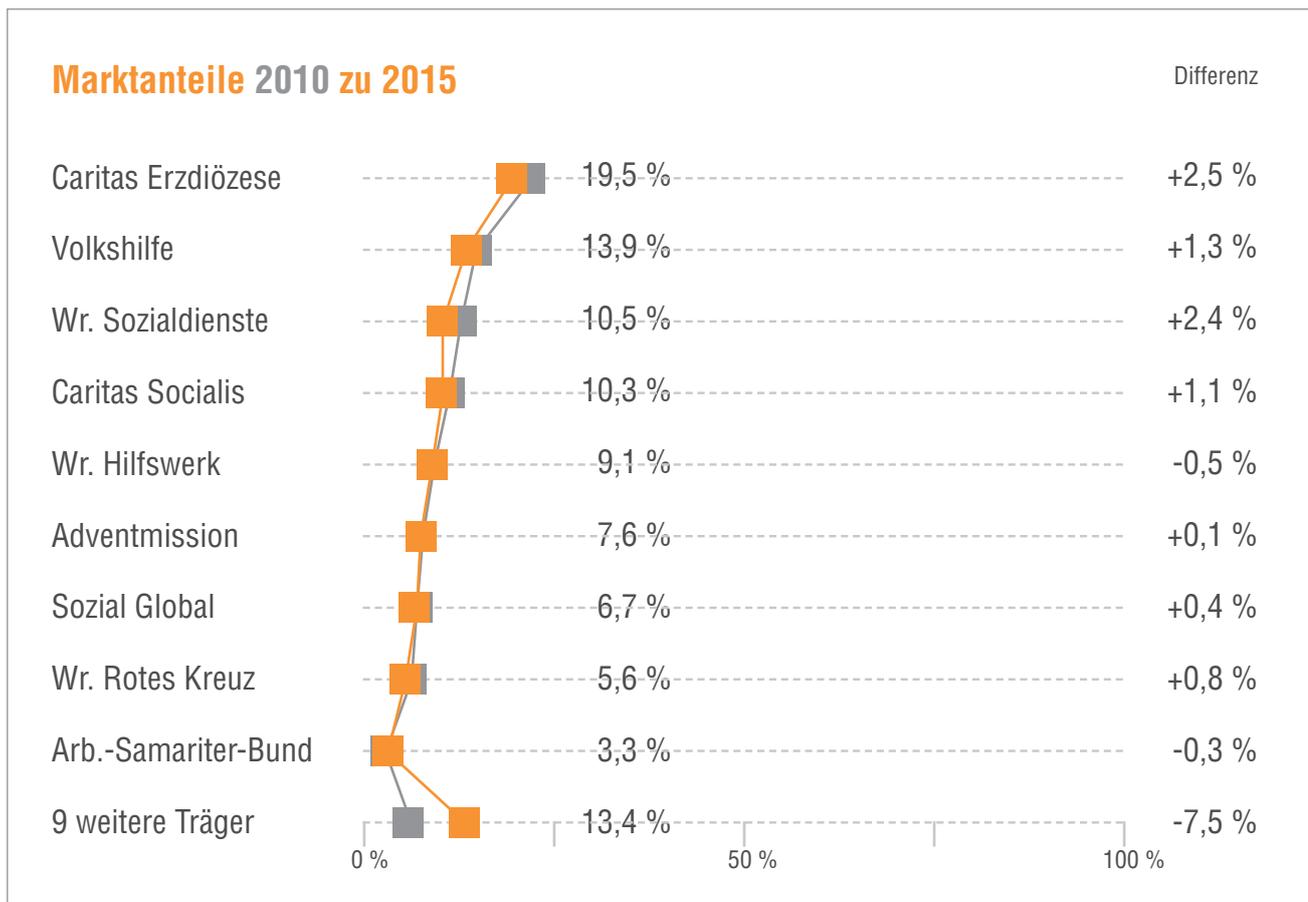
Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Heimhilfe“ in den Jahren 2015 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2015 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Leistungsstunden. Berücksichtigte Träger für 2015: 16.

Hauskrankenpflege

Im Rahmen der „Hauskrankenpflege“ erhalten Wienerinnen und Wiener Pflegeleistungen wie Wundversorgung, Mobilisation, Körperpflege, Injektionen, Medikamentengaben und Sondenernährung von diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen sowie von PflegeassistentInnen. Damit ist professionelle Pflege in der eigenen Wohnung gewährleistet. Medizinische, therapeutische und diagnostische Leistungen erfolgen auf ärztliche Anordnung. Auch vorbeugende Pflegemaßnahmen sowie Beratung und Pflegeanleitung für KundInnen und deren Angehörige werden durchgeführt.

Der Umfang der geförderten Dienstleistung, die bei Notwendigkeit täglich – auch an Wochenenden – erbracht wird, richtet sich nach dem persönlichen, im Rahmen der Bedarfserhebung des Case Managements erhobenen Pflegebedarf.

Der Kostenbeitrag beträgt maximal 24,95 Euro pro Stunde und ist abhängig vom eigenen Einkommen bzw. dem Einkommen der im gemeinsamen Haushalt lebenden Partnerin bzw. des Partners, vom Pflegegeld, von der anrechenbaren Miete und der Menge der in Anspruch genommenen Leistungen.

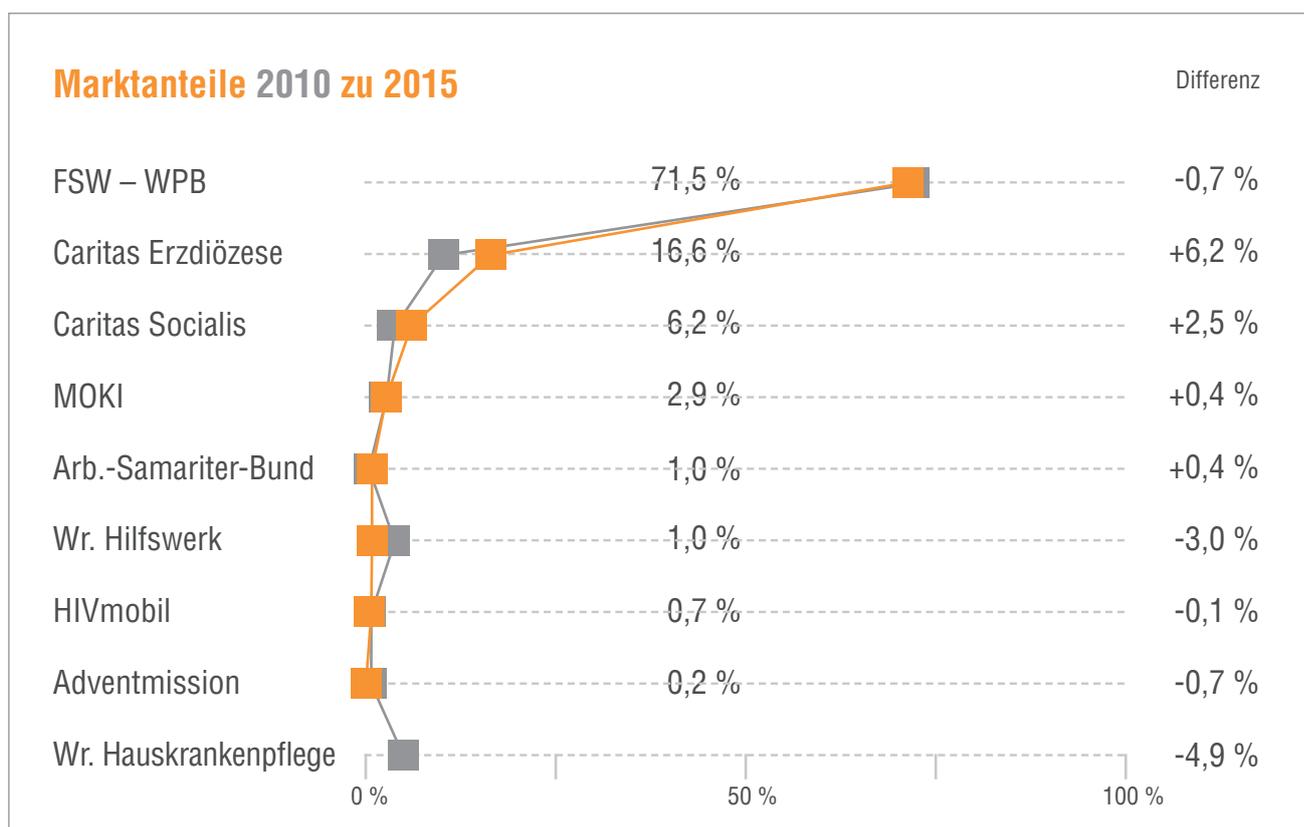


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2015 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2015 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Leistungsstunden. Berücksichtigte Träger für 2015: 18.

Medizinische Hauskrankenpflege

Die „Medizinische Hauskrankenpflege“ verkürzt oder ersetzt Spitalsaufenthalte und wird vom Sozialversicherungsträger bezahlt. Diese medizinische Leistung ist auf einen Zeitraum von 28 Tagen begrenzt und wird ausschließlich von diplomierten Gesundheits- und KrankenpflegerInnen – auch an Wochenenden – erbracht. Voraussetzung ist eine Verordnung durch eine Spitalsärztin bzw. einen Spitalsarzt oder eine niedergelassene Ärztin bzw. einen niedergelassenen Arzt. Für eine Verlängerung der Leistung ist eine chefärztliche Bewilligung nötig. Wie bei der Hauskrankenpflege liegt der Schwerpunkt der medizinischen Hauskrankenpflege im Bereich der Wundversorgung sowie in der Verabreichung von Injektionen und Medikamenten.

Die KundInnen zahlen keinen Kostenbeitrag. Nachdem die Sozialversicherung derzeit nur rund 61 Prozent der Kosten für diese Leistung, die einen Spitalsaufenthalt ersetzt, übernimmt, zahlt der FSW die Differenz.

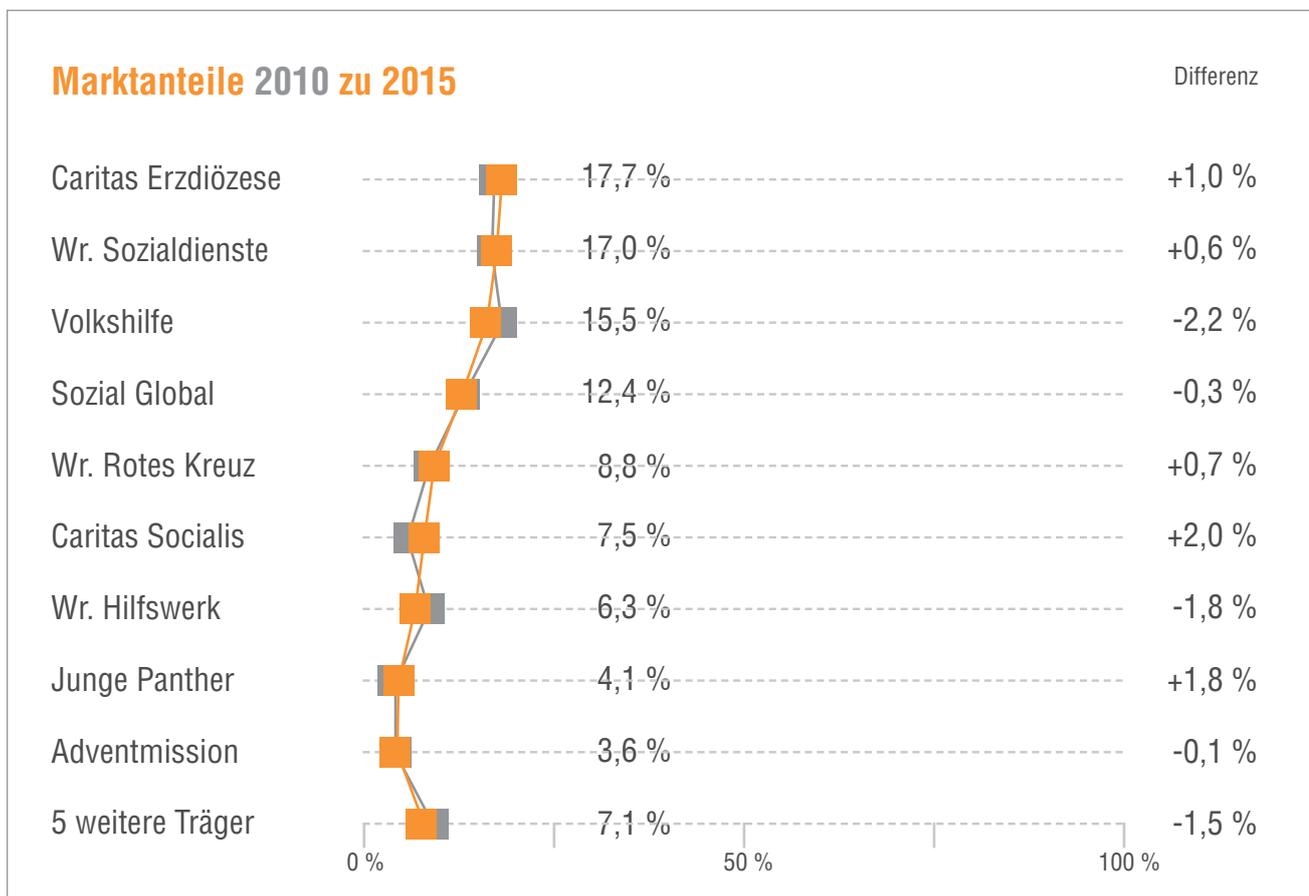


Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Medizinische Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2015 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2015 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Leistungsstunden.

Besuchsdienst

MitarbeiterInnen vom FSW anerkannter Einrichtungen besuchen wochentags Wienerinnen und Wiener, denen es aufgrund ihrer körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen schwer fällt, ihre Wohnung alleine zu verlassen. Die KundInnen werden zu ÄrztInnen, FrisörInnen, zur Apotheke oder Bank begleitet und bei Einkäufen unterstützt.

Der zeitliche Umfang dieser geförderten Leistung wird von MitarbeiterInnen des FSW-KundInnenservice gemeinsam mit den KundInnen im Rahmen der Bedarfserhebung des Case Managements festgelegt. Der Kostenbeitrag beträgt maximal 15,20 Euro pro Stunde und ist abhängig vom eigenen Einkommen bzw. dem Einkommen der im gemeinsamen Haushalt lebenden Partnerin bzw. des Partners, vom Pflegegeld, von der anrechenbaren Miete und der Menge der in Anspruch genommenen Leistungen.



Marktanteile der vom FSW anerkannten Einrichtungen an der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ in den Jahren 2015 und 2010 sowie die Differenz der Anteile 2015 zu 2010. Einteilung nach verrechneten Leistungsstunden. Berücksichtigte Träger für 2015: 14.

Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



95 % der KundInnen sind mit ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen zufrieden.



97 % der KundInnen meinen, dass die Betreuungspersonen respektvoll mit ihnen umgehen.



95 % der KundInnen geben an, dass die Betreuungspersonen fachlich kompetent sind.



97 % der KundInnen geben an, dass die Pflege und Betreuung so lange dauert, wie es vereinbart wurde.



95 % der KundInnen meinen, dass auf Sauberkeit und Ordentlichkeit geachtet wird.



95 % der KundInnen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden.



97 % der KundInnen finden, dass die vermittelten Leistungen ihren Bedarf decken.



90 % der KundInnen halten die Höhe des Kostenbeitrags für fair und angemessen.



83 % der KundInnen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch die Betreuung verbessert hat.



51 % der KundInnen beurteilen ihre Lebensqualität gut bis sehr gut.



95 % der KundInnen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt.

Werte aus der schriftlichen Befragung der KundInnen 2016 mit 2.420 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten

- 1 Sehr hohe Zufriedenheit besteht insgesamt mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen. 95 % der KundInnen und 94 % der Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden.
- 2 Eine ebenso hohe Zufriedenheit wurde für den Fonds Soziales Wien erhoben: Jeweils 95 % der KundInnen und Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden. Mit der ersten Beratung sind 97 % sehr bzw. eher zufrieden; 97 % der KundInnen sind der Meinung, dass die Leistungen ihren Bedarf decken.
- 3 Mit diesen Ergebnissen wird der hohe Anteil von zufriedenen KundInnen aus früheren Befragungen bestätigt. Ein direkter Vergleich mit den Ergebnissen der Befragungen aus den Jahren 2014 und 2012 ist aber nicht möglich, da 2016 die Antwortskala von 4-stufig auf 5-stufig geändert wurde.
- 4 Wichtige Merkmale für die Zufriedenheit mit dem Betreuungsunternehmen sind eine gute Organisation des Betreuungswechsels, Sauberkeit und Ordentlichkeit, dass sich die Betreuungsperson ausreichend Zeit nimmt und auf persönliche Bedürfnisse eingeht. Ferner, dass Änderungswünsche rasch umgesetzt werden.
- 5 Einen geringeren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit haben Themen wie die Einbindung von Angehörigen in die Planung und Betreuung, die Vermeidung von Krankenhausaufenthalten, das Weiterleben in der gewohnten Umgebung, Linderung von Gesundheitsproblemen und das Ermöglichen eines selbstbestimmten Lebens.
- 6 Die Lebensqualität der KundInnen der mobilen Pflege ist eingeschränkt. Nur 51 % beurteilen die eigene Lebensqualität als sehr gut bis gut, 9 % als schlecht oder sehr schlecht.
- 7 Den höchsten Einfluss auf die Lebensqualität der KundInnen hat die „Möglichkeit, das eigene Leben genießen zu können“ gefolgt von „glücklich sein“ und der „Zufriedenheit mit der Gesundheit“.
- 8 Wenngleich die Lebensqualität kritischer beurteilt wird und nicht alleine oder primär durch die Leistung der mobilen Pflege beeinflussbar ist, so hat die mobile Pflege für einen Großteil der KundInnen und Angehörigen eine sehr positive Wirkung: Für 82 % der KundInnen hat sich durch die mobile Pflege das Wohlbefinden verbessert und 92 % geben an, aufgrund der Leistung in der gewohnten Umgebung bleiben zu können.
- 9 81 % der Angehörigen erfahren durch die mobile Pflege eine Verbesserung des eigenen Wohlbefindens und 94 % werden dadurch entlastet. 71 % der pflegenden Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität positiv.
- 10 Es besteht kein deutlicher Zusammenhang zwischen Kostenbeitrag, Alter, Geschlecht, Pflegegeldstufe, Leistungsart, Sachwalterschaft und der Zufriedenheit mit der mobilen Pflege.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Trägerorganisationen zählen wie schon in den früheren Befragungen Freundlichkeit und Kompetenz der BetreuerInnen, der respektvolle Umgang mit den KundInnen und das Einhalten der vereinbarten Dauer für Pflege und Betreuung.

Gleich geblieben sind auch die Themen, bei denen nach Meinung der KundInnen (und Angehörigen) Verbesserungspotenzial besteht: nämlich beim Betreuungswechsel und beim Kommen zur vereinbarten Zeit.

Spitzenwerte erhält auch der FSW für die Beratung im Beratungszentrum und für die Passgenauigkeit der vermittelten Leistungen.

Demgegenüber werden die Informationsangebote und die Wahlmöglichkeiten unter verschiedenen Unternehmen etwas schlechter bewertet.

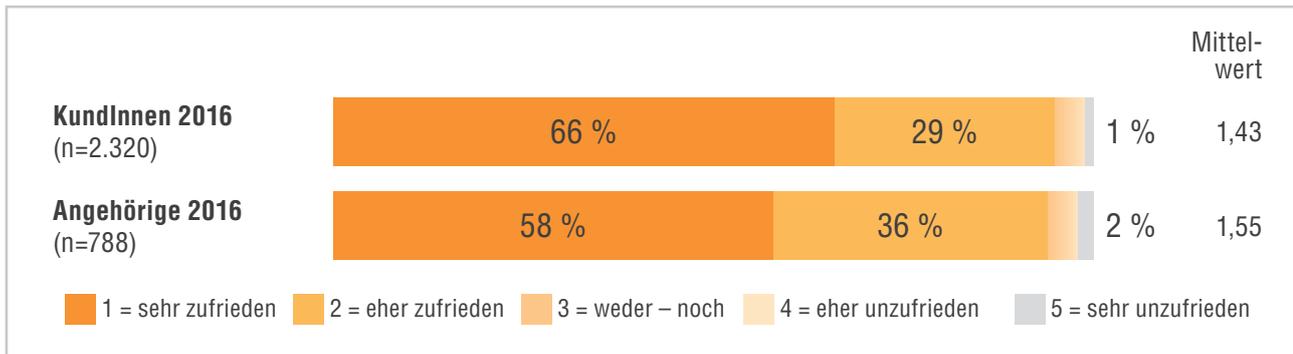
Generell wird im Sektor Gesundheit und Pflege eine einheitliche, konsistente Informationsweitergabe vermisst, positiv bewertet wird die Zusammenarbeit der Betreuungspersonen.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Respektvoller Umgang mit den KundInnen • Kompetenz der Pflege- und Betreuungskräfte • Einhalten der vereinbarten Dauer für Pflege und Betreuung 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommen zu vereinbarten Zeiten • Wechsel der Pflege- und Betreuungspersonen
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Top-Beratung durch das Beratungszentrum Pflege und Betreuung • Geförderte Leistungen entsprechen dem Bedarf • Hohe Akzeptanz der Kostenbeitragshöhe 	<ul style="list-style-type: none"> • Mehr Information zu den verschiedenen Pflege- und Betreuungsangeboten • Mehr Wahlmöglichkeiten unter verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen
Gesundheits- und Pflegesektor allgemein	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit zwischen den Betreuungspersonen der unterschiedlichen Organisationseinheiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitliche, konsistente Informationsweitergabe

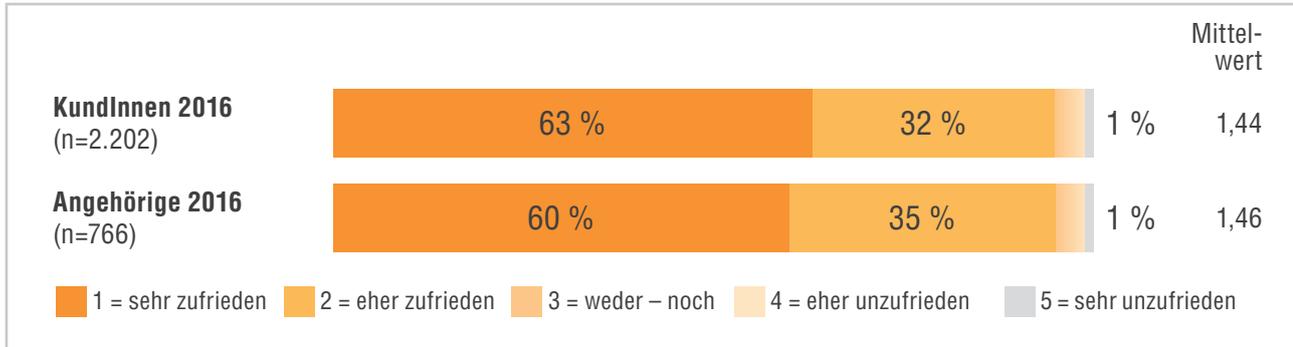
Ergebnisse der Befragung

Ausgewählte Ergebnisse aus den Rückmeldungen von 2.420 KundInnen und 819 Angehörigen. Bei den grafischen Darstellungen kann es auf Grund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

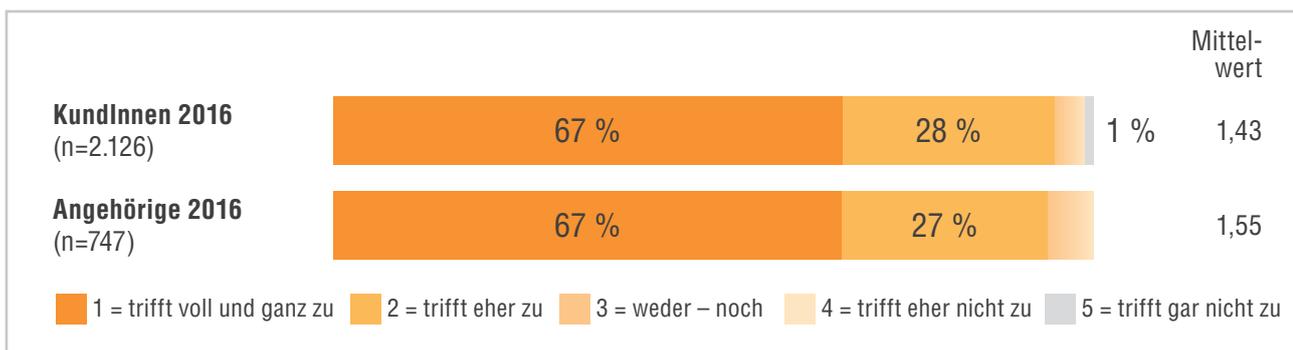
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Betreuungsunternehmen?



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?

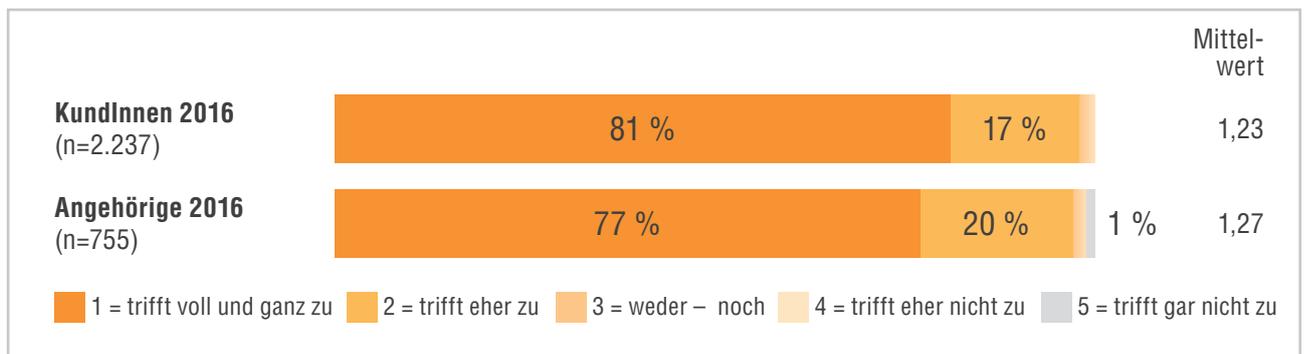


Alles in allem ist Wien eine lebenswerte Stadt.

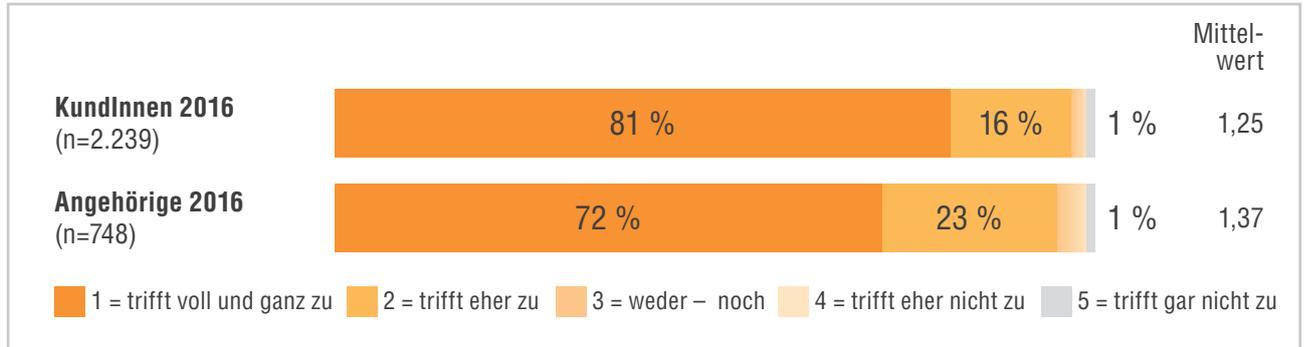


Zufriedenheit mit der Leistung

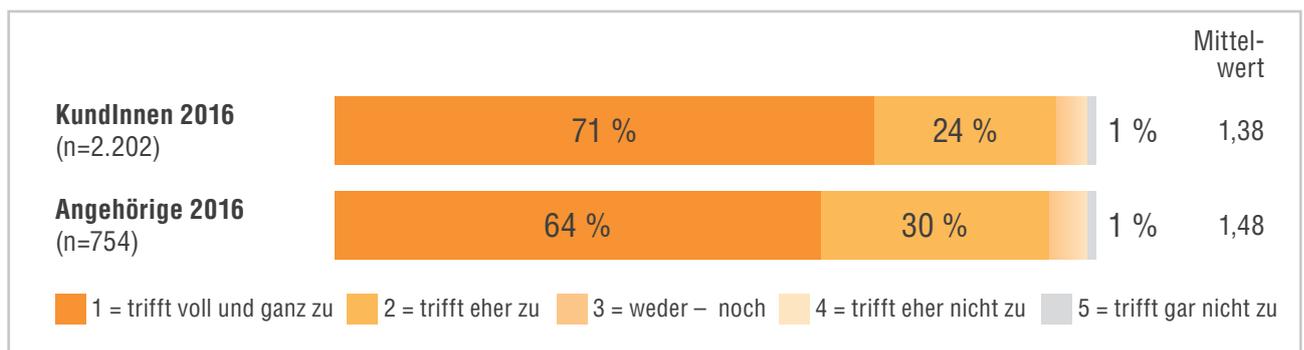
Die Betreuungspersonen gehen respektvoll mit den KundInnen um.



Die Betreuung dauert so lange, wie es vereinbart wurde.

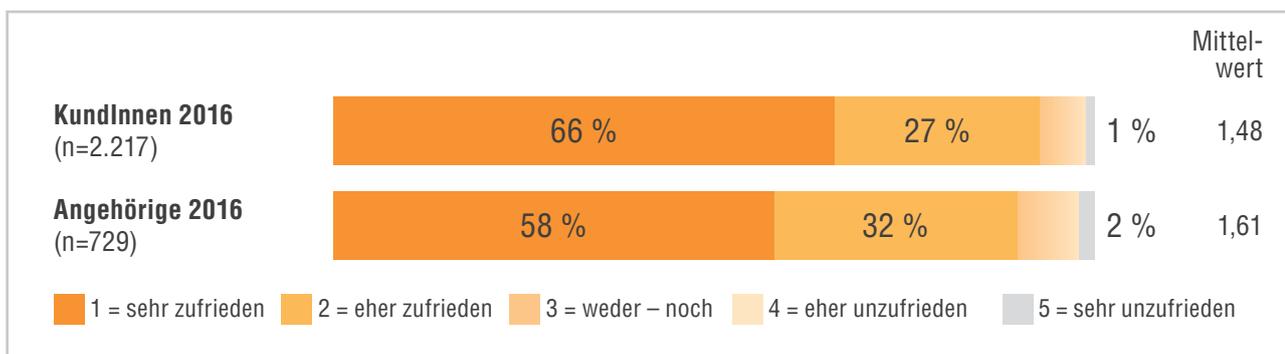


Auf Sauberkeit und Ordentlichkeit wird geachtet.

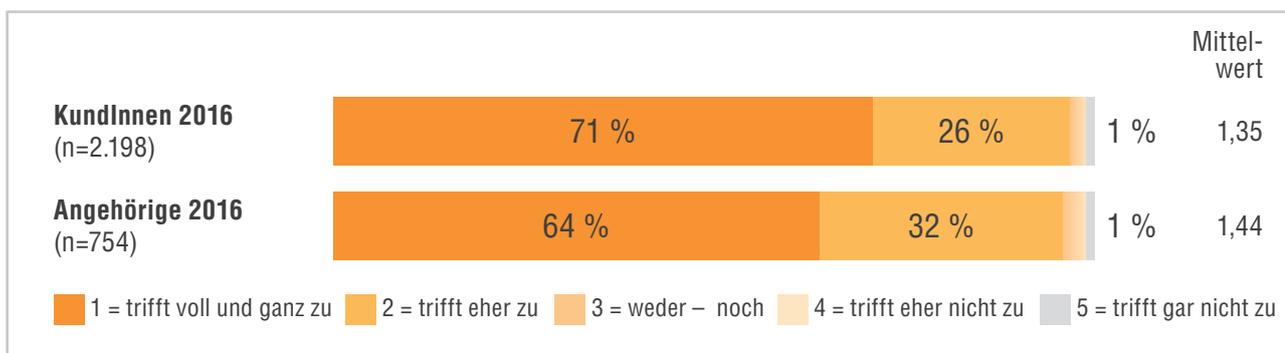


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

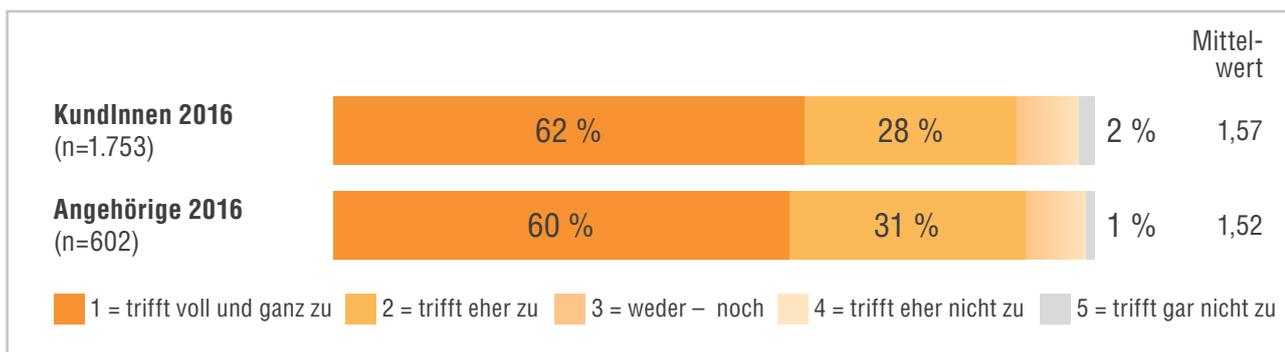
Wie zufrieden sind Sie mit der Anzahl an Stunden, die für Pflege und Betreuung genehmigt wurden?



Die vermittelten Leistungen decken meinen Bedarf bzw. den Bedarf meiner/meines zu pflegenden Angehörigen.

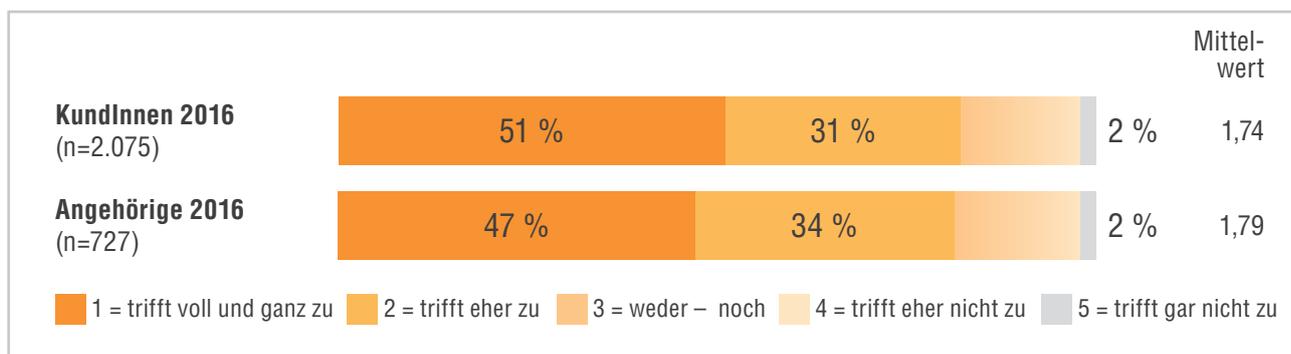


Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.

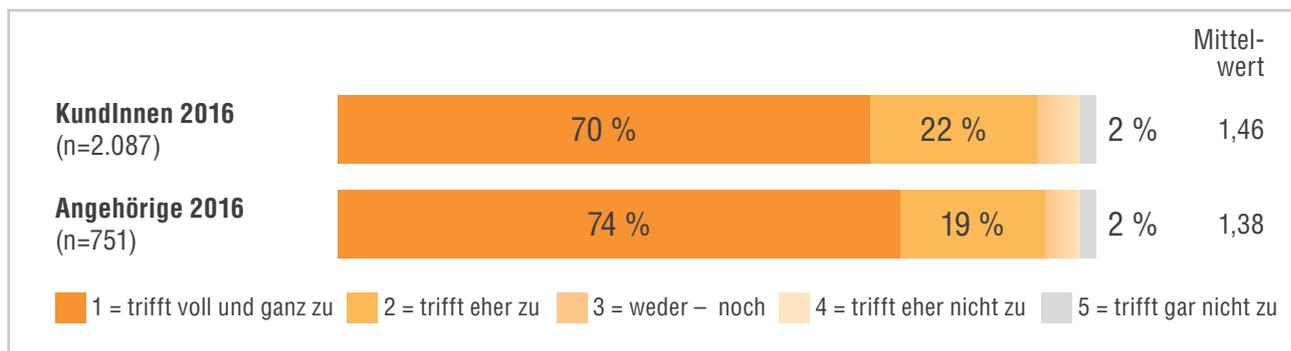


Wirkung der Leistung

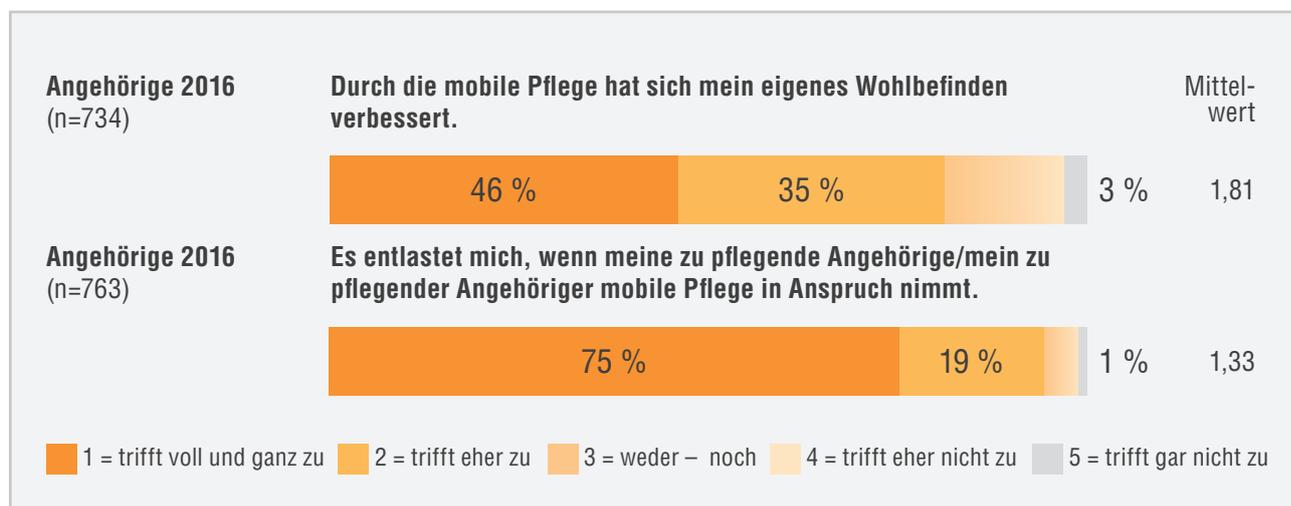
Verbesserung des Wohlbefindens der KundInnen



Weiterleben der KundInnen in gewohnter Umgebung

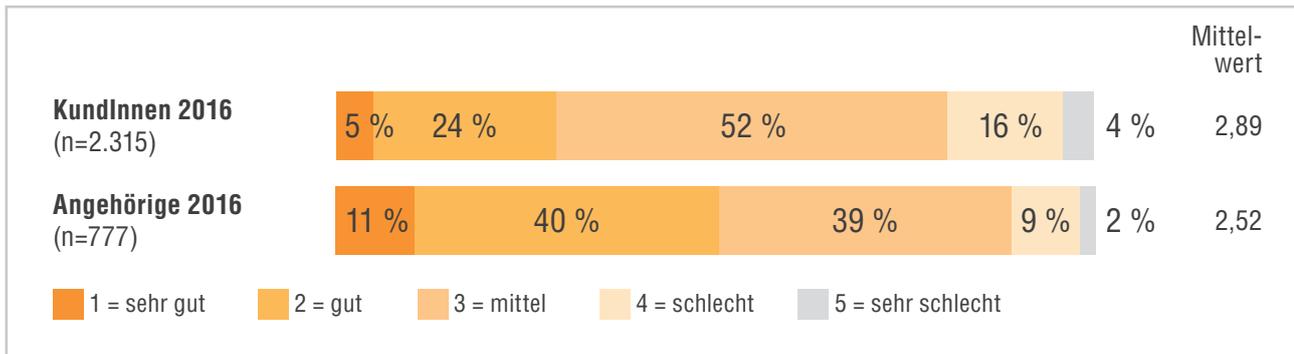


Wohlbefinden und Entlastung pflegender Angehöriger

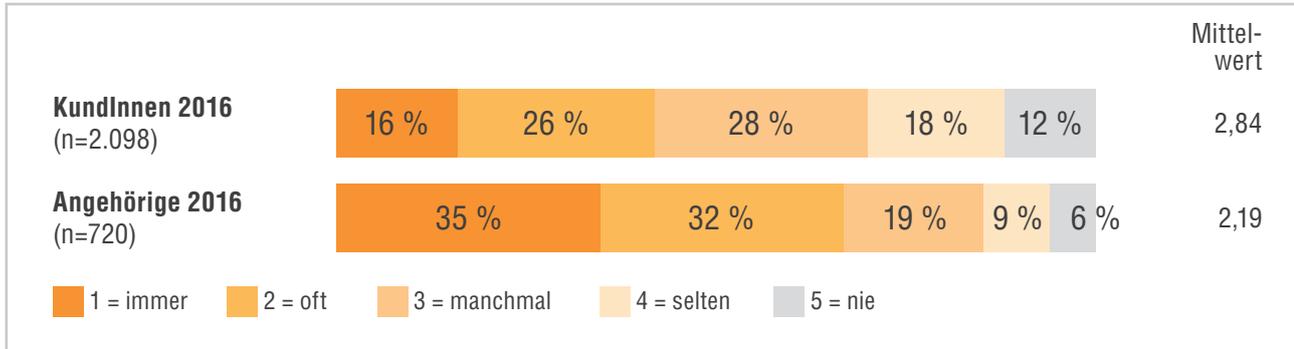


Lebensqualität

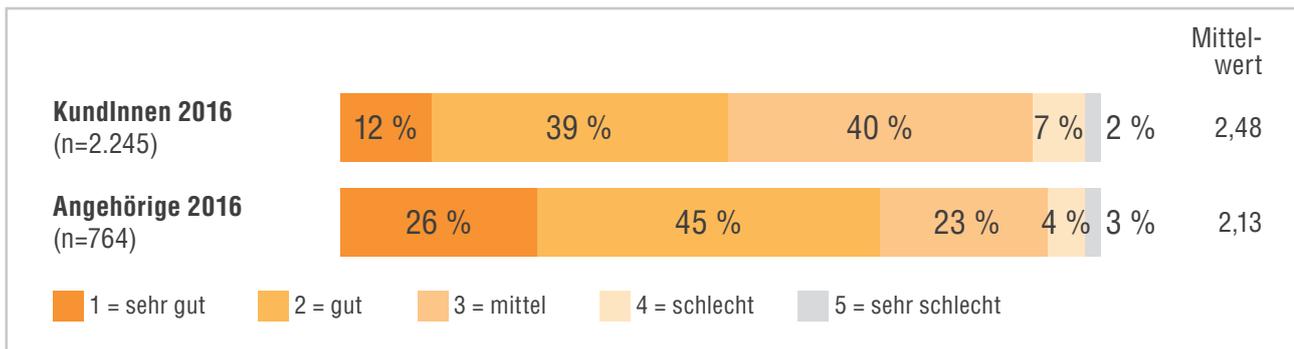
Wie geht es Ihnen gesundheitlich?



Haben Sie die Möglichkeit zu sinnvollen Aufgaben und Tätigkeiten?



Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Stimmen unserer KundInnen

Die durchgehende Pflege zu Hause, vor allem auch an Wochenenden und an Feiertagen, begeistert uns völlig! Vielen herzlichen Dank für die verlässliche und ausgezeichnete Betreuung!

Wenn die Pflegeperson viel mit mir spricht oder fröhlich ist und lacht, das ist ein bisschen ansteckend für mich.

Die eine oder andere Pflegerin war fast wie eine Freundin und über ihre Arbeit hilfreich für mich und meine Psyche.

Wenn es so bleibt wie jetzt, bin ich zufrieden: mit liebevollem Pflegepersonal, bin sehr zufrieden, dass ich eine eigene Bezugsperson habe, die Betreuung und Pflege zuhause bedeutet sehr viel für mich.

Die Beratung durch den FSW war für mich ganz großartig ; (...) mir ist es gleich wieder gut gegangen; die Damen der Heimhilfen waren eine besser als die andere und eine gute Hilfe in solchen Situationen.

Zu wissen, dass es den Fonds Soziales Wien gibt, erhöht meine Lebensqualität um ein Vielfaches. Vielen Dank!

Ich bin zufrieden, in unserer Stadt die Möglichkeit zu haben, bei Bedarf Betreuung zu bekommen.

Wo ich Hilfe benötige, wie z. B. beim Fensterputzen oder Glühbirnen wechseln, darf mir die Heimhilfe nicht helfen, weil sie nicht auf Leitern steigen darf.

Der ständige Wechsel der Pflegepersonen ist sehr störend und unangenehm.

Stimmen der Angehörigen

Die PflegerInnen sind sehr nett und geduldig, ich hatte bis jetzt keinen Grund, unzufrieden zu sein, ich kann auch über Probleme mit ihnen reden.

Nahtloser Übergang Akutgeriatrie-Entlassung – gleich am nächsten Tag Hilfe bekommen! Nach der Krankenhausentlassung war Mama sehr schwach, Sturzgefahr war sehr hoch. Ich hätte die Betreuung alleine nicht geschafft. Jetzt ist Mama schon sehr viel kräftiger.

Bin mit der Pflege und der Betreuung sehr zufrieden, da ich leider selbst nicht mithelfen kann. Wohne zu weit weg und bin nach zwei Herzinfarkten und etlichen Operationen selbst nicht fähig, die Pflege zu übernehmen.

Gäbe es die Heimhilfe nicht, müsste meine Mutter ins Heim (was sie nicht will), da sie eine 24-Stunden-Pflege nicht zahlen könnte.

Ich bin froh, dass ich in Wien lebe und nicht irgendwo auf dem Land, man kann alles ohne Auto erreichen und man kann sich überall erkundigen, wenn man Hilfe braucht. Rettung kommt auch sehr schnell.

Dass es dieses geförderte Programm in Wien überhaupt gibt (global verglichen), dafür bin ich sehr dankbar und ich erkenne die Leistung der Sozialgesetzgebung an.

Meine Mutter wünscht sich 4–5 BetreuerInnen, die sie gut kennt. Es kommen aber öfter ganz fremde Leute, die sich nicht auskennen.

Daten zur KundInnen- und Angehörigenbefragung

Befragung	Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung
Zeitraum	Herbst 2016
Methode	Schriftliche Befragung

Stichprobe	KundInnen			Angehörige		
Mittleres Alter	76 Jahre			67 Jahre		
Geschlechterverteilung	weiblich: 68 %, männlich: 32 %			weiblich: 47 %, männlich: 53 %		
PG-Stufe (ohne PG-Stufe 0)	2,5					
Leistungsangebot	Anzahl	Rücklauf	in %	Anzahl	Rücklauf	in %
Heimhilfe	7.724	750	10 %	3.866	422	11 %
Besuchsdienst	1.692	51	3 %	1.168	27	2 %
HKP	1.692	118	7 %	380	105	28 %
Med HKP	1.061	72	7 %	216	25	12 %
Mehrere Dienstleistungen	2.956	350	12 %	1.961	197	10 %
Nicht zuordenbar	0	1.079		0	43	
Gesamt	15.125	2.420	16 %	7.591	819	11 %

Leistungszahlen	2015
KundInnen	34.000
Budget	260 Mio.
Betreuungsstunden	5,85 Mio.

