

## Wehsely/Hacker: Wienerinnen und Wiener hoch zufrieden mit Pflege und Betreuung im eigenen Zuhause

### Hervorragende Werte der ersten FSW-Befragung 2012 haben sich bestätigt bzw. gesteigert

Insgesamt 96 Prozent der Wienerinnen und Wiener, die Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung beziehen, sind damit zufrieden. Das geht aus den soeben veröffentlichten Ergebnissen einer KundInnenbefragung des Fonds Soziales Wien (FSW) hervor. Durchgeführt wurde die Umfrage vom österreichischen Gallup Institut, teilgenommen haben knapp 3.700 KundInnen.

#### **Große Kontinuität in der Leistungserbringung**

2012 hat der FSW erstmals seine KundInnen zur mobilen Pflege und Betreuung in Wien befragt. Die bereits damals sehr guten Werte haben sich 2014 in fast allen Bereichen bestätigt bzw. weiter verbessert. So war schon 2012 mit 95 Prozent Zufriedenheit ein ausgezeichnete Wert erreicht worden.

Zugenommen hat seit 2012 darüber hinaus auch die allgemeine Zufriedenheit mit dem KundInnenservice des FSW:

- 97 Prozent sind mit der Erstberatung zufrieden.
- Für 96 Prozent passen die Leistungen gut zu ihren Bedürfnissen.
- 96 Prozent sind mit dem Beratungszentrum des FSW zufrieden.
- 86 Prozent führen an, dass sich durch die Betreuungsangebote ihr generelles Wohlbefinden gesteigert hat.

„Ich freue mich, dass wir das hohe Niveau in der Pflege und Betreuung zu Hause nun schon das zweite Mal bestätigt bekommen! Hohe Qualität und Zufriedenheit zu erreichen, ist ebenso wichtig, wie diese über Jahre zu halten. Ich danke allen MitarbeiterInnen, die hier so hervorragende Arbeit leisten“, erklärt Gesundheits- und Sozialstadträtin Sonja Wehsely.

#### **Kostenbeitrag als fair und angemessen betrachtet**

Ebenfalls noch besser als vor zwei Jahren wird das Thema Kostenregelung und insbesondere die Angemessenheit des Kostenbeitrags von den Befragten beurteilt. 89 Prozent von ihnen geben an, dass sie die Höhe des Kostenbeitrags als fair und angemessen betrachten.

„Neben Qualität der Pflege und Betreuung in Wien ist ganz besonders wichtig, dass sie auch für alle leistbar ist. Ein fairer Kostenbeitrag, mit dem unsere KundInnen gut leben können, trägt zum sozialen Ausgleich bei. Soziale Sicherheit ist in Wien eben nicht nur ein Lippenbekenntnis, sondern politisches Programm“, so Sonja Wehsely.

### **Ein reales Beispiel: „Schwester Claudia ist immer auf dem Laufenden“**

Wie positiv sich Pflege und Betreuung im eigenen Zuhause auswirken kann, zeigt das Beispiel von Herrn Rudolf: Bei ihm wurde vor etwa zehn Jahren Morbus Parkinson diagnostiziert. Seit Mai 2014 besucht ihn dreimal pro Woche Schwester Claudia, diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester bei der Mobilen Hauskrankenpflege des FSW, um ein Druckgeschwür am Rücken zu verbinden. Besonders schätzt Herr Rudolf die kontinuierliche Betreuung durch eine Person: „Schwester Claudia ist immer auf dem Laufenden – sie kann Verbesserungen oder Verschlechterungen sofort beurteilen und auch bei anderen Beschwerden eine erste Einschätzung vornehmen. Das gibt mir einfach Sicherheit!“

Durch die Betreuung zu Hause wird auch Herrn Rudolfs Gattin entlastet: „Ohne Mobile Hauskrankenpflege müssten wir einen Fahrdienst organisieren, der uns in eine Ambulanz bringt. Das würde für uns deutlich mehr Stress bedeuten und insgesamt bestimmt auch höhere Kosten verursachen.“ Sehr positiv hat sie auch die vorangegangene Beratung durch den FSW in Erinnerung – vom rasch vermittelten Hausbesuch einer Hautärztin bis hin zu wertvollen Tipps und Hinweisen, die sie zu unterschiedlichen Therapie- und Betreuungsformen erhalten hat.

### **Verbesserungspotenziale als Auftrag an den FSW**

In der KundInnenbefragung werden auch Verbesserungspotenziale aufgezeigt. Neben der überdurchschnittlich positiven Bewertung weisen einige Kundinnen und Kunden darauf hin, dass etwa die vereinbarten Zeiten genauer eingehalten werden sollen. Zudem wird mehr Information zu und Auswahlmöglichkeit bei den verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen gewünscht.

„Der FSW macht diese KundInnenbefragung auch zur Überprüfung der Qualität der eigenen Arbeit. Das Ergebnis ist daher für unsere Managemententscheidungen von großer Bedeutung. Wir arbeiten bereits gemeinsam mit sämtlichen Partnerorganisationen mit vollem Engagement daran, die Anliegen der Kundinnen und Kunden soweit wie möglich zu erfüllen“, erklärt FSW-Geschäftsführer Peter Hacker.

### **Mobile Pflege und Betreuung in Wien**

Der Fonds Soziales Wien ist für die Vermittlung, Finanzierung und Erbringung der Leistungen im mobilen Pflegebereich zuständig. Laut Planung werden im Jahr 2015 rund 34.000 Wienerinnen und Wiener mobil betreut oder gepflegt. Das Budget dafür beträgt rund 268 Millionen Euro und es werden ca. 5,85 Millionen Betreuungsstunden geleistet. Die nächste Befragung zu mobiler Pflege und Betreuung in Wien findet 2016 statt.

**Weitere Informationen unter:** [www.fsw.at/kundinnenbefragung](http://www.fsw.at/kundinnenbefragung)

### **Rückfragehinweis:**

Caroline Neider  
Büro Gesundheits- und Sozialstadträtin Sonja Wehsely  
Rathaus, A - 1082 Wien  
Tel.: 01 4000 81243  
Mobil: 0676 8118 81243  
E-Mail: [caroline.neider@wien.gv.at](mailto:caroline.neider@wien.gv.at)

Alexander Seidl  
Fonds Soziales Wien  
Tel.: 05 05 379-66184  
Mobil: 0676 8118 66184  
E-Mail: [alexander.seidl@fsw.at](mailto:alexander.seidl@fsw.at)