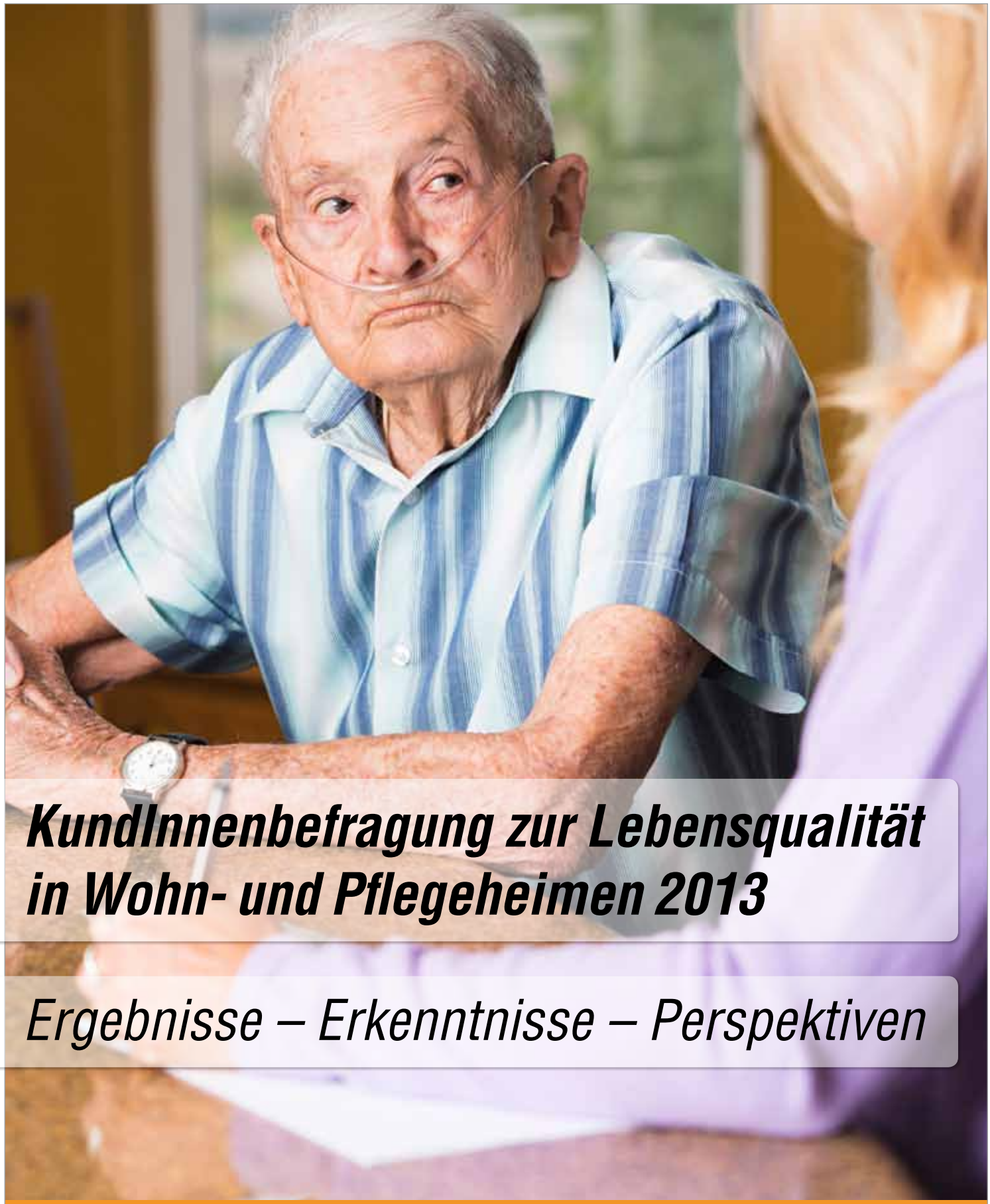


KundInnenbefragung zur Lebensqualität in Wohn- und Pflegeheimen 2013

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

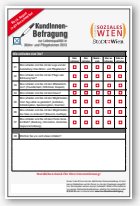
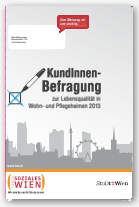
FONDS SOZIALES WIEN

Wir sind da, um für Sie da zu sein.

Stadt Wien

Die KundInnenbefragung – Daten und Fakten

Der Fonds Soziales Wien hat 2013 eine KundInnenbefragung zur Lebensqualität in Wohn- und Pflegeheimen durchgeführt.

	Planung und Durchführung	Auswertung
Zeitraum	Frühling/Sommer 2013	Herbst 2013
Methode	• schriftliche Umfrage mit Fragebögen • mündliche Befragung in Interviewform	• quantitative Auswertungen und statistische Analysen
Fragebogen	**14.390** Aussendungen 	**5.293** Antworten (36,8%)
Interviews	**915** geplante Interviews nach einem Quotenstichplan 	**929** durchgeführte Interviews (101,5%)
Pflege- und Betreuungsunternehmen	24	
Einrichtungen	82	
Leistungen	• Pflegeplätze in Wohn- und Pflegeheimen • Pflegeheime mit ärztlicher Betreuung rund um die Uhr • Betreutes Wohnen	
Alter der befragten Personen	ø 85 Jahre	
Geschlecht der befragten Personen	weiblich: 79%; männlich: 21%	

Schriftliche Befragung:
Zentrale Ergebnisse aus 5.293 ausgefüllten Fragebögen

96%

sind mit der **Lage und Ausstattung** ihres Wohn- und Pflegeheimes sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

96%

sind mit den **MitarbeiterInnen** in ihrem Wohn- und Pflegeheim sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

93%

sind mit den Möglichkeiten, ihren **Tag selbst zu gestalten**, sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

91%

sind mit der **Pflege und Betreuung** in ihrem Wohn- und Pflegeheim sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

89%

sind mit den Möglichkeiten, das Wohn- und Pflegeheim für **Ausflüge** zu verlassen, sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

71%

sind mit dem **Essen** sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Werten „sehr zufrieden – eher zufrieden – weder, noch – eher unzufrieden – unzufrieden“ zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

1. Sehr große Zufriedenheit mit der stationären Pflege und Betreuung insgesamt: 91% sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

2. Sehr große Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen der Pflege- und Betreuungsunternehmen (Freundlichkeit, Höflichkeit, Respekt): 96% sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden.

3. Deutlich geringere Zufriedenheit mit dem Essen: 71% sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden. Obwohl dieses Thema bei den freien Antworten sehr oft angesprochen wird, hat es nur geringen Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit.

4. Am stärksten wird Lebensqualität im Wohn- und Pflegeheim durch psychisches Wohlbefinden der BewohnerInnen beeinflusst (Zufriedenheit, gute Stimmung, Genussfähigkeit, sinnvolle Tätigkeiten).

5. Schwächere Auswirkungen auf Lebensqualität durch physisches Wohlbefinden (gute Gesundheit, keine Schmerzen, guter Schlaf), Alltag im Pflegeheim (Essen, Betreuung, Wohnsituation) und Grad der Selbstständigkeit.

6. Wenig Bedeutung für die Lebensqualität im Wohn- und Pflegeheim hat die Qualität der persönlichen sozialen Beziehung nach außen zu Familie, FreundInnen und Bekannten.

7. Große Zufriedenheit mit dem KundInnenservice des Fonds Soziales Wien: höchste Werte bei Wartezeit auf einen Pflegeplatz (91% zufrieden) und Beratung (88% zufrieden). Mit dem FSW insgesamt zufrieden sind 84%. Allerdings ist der FSW nur bei einem Drittel seiner KundInnen bekannt.

8. Zufriedenheit mit Pflege oder Betreuung ist nicht abhängig von Geschlecht, Pflegegeldstufe oder Höhe des Kostenbeitrags. Jedoch Zusammenhang mit Alter: je älter die KundInnen, desto zufriedener – je jünger, desto unzufriedener.

9. Wie bei der KundInnenbefragung zur mobilen Pflege (2012) große Bereitschaft, dem FSW gute und schlechte Erfahrungen mitzuteilen.

10. Vergleich der Umfragedaten mit Referenzwerten der WHO zur Lebensqualität bestätigt die verwendete Methode und bescheinigt den erhobenen Daten hohe Zuverlässigkeit.

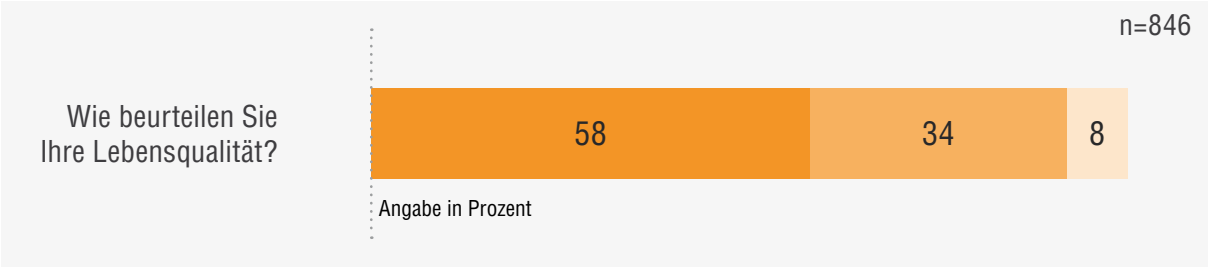
Die Erkenntnisse 1, 2 und 7 lassen sich unmittelbar aus den Daten ableiten (siehe auch „Ergebnisse im Detail“, S. 6-8). Die Erkenntnisse 3, 4, 5, 6 und 8 beruhen auf Korrelations- und Regressionsanalysen. Erkenntnis 9 ergibt sich aus der Auswertung der freien Antworten, Erkenntnis 10 aus dem Vergleich mit Referenzdaten zum WHOQOL-BREF, einem Instrument zur Erfassung der subjektiven Lebensqualität.

Stärken und Verbesserungspotenzial

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Pflege- und Betreuungs-unternehmen	• Lage und Ausstattung der Wohn- und Pflegeheime • Freundlichkeit der Pflege- und Betreuungspersonen • Organisation des Tagesablaufs und Gestaltungsmöglichkeiten für BewohnerInnen	• Abwechslungsreicheres Essen mit frischen Zutaten – mehr Gemüse, Obst und Salate
Fonds Soziales Wien Beratungszentrum Pflege und Betreuung	• Beratung • Organisation (keine Wartezeiten)	• Kostenbeitragsvorschreibung übersichtlicher gestalten • Stärkere Präsenz bei KundInnen: nicht nur Erstbesuche – auch Kontrollfunktion wahrnehmen

Mündliche Befragung:
Ausgewählte Ergebnisse aus 929 Interviews

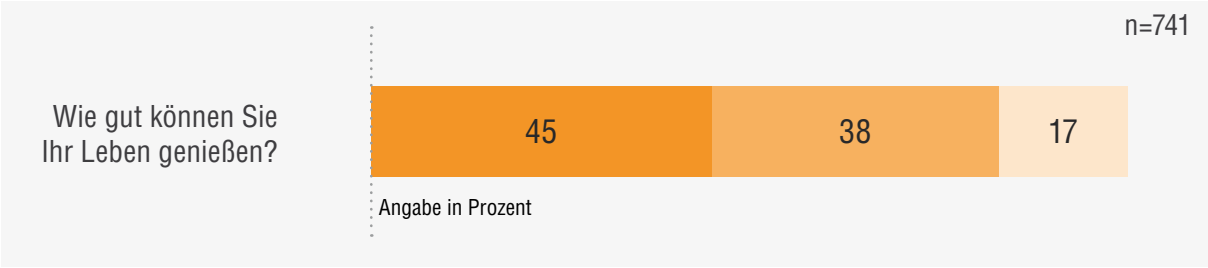
Lebensqualität



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

gut mittel schlecht

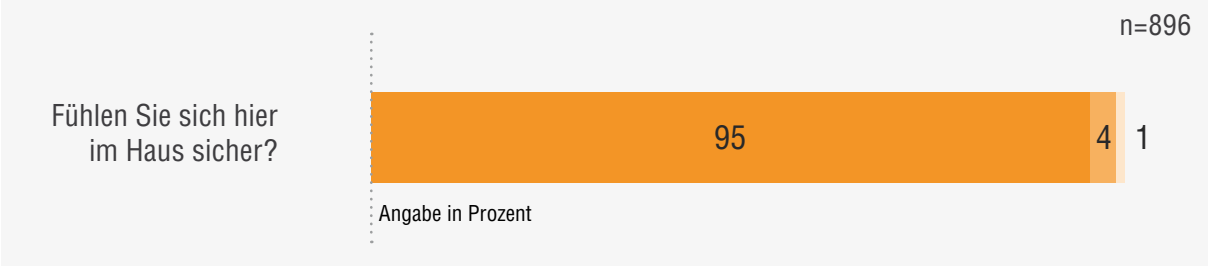
Leben genießen



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

gut mittel schlecht

Sicherheitsgefühl

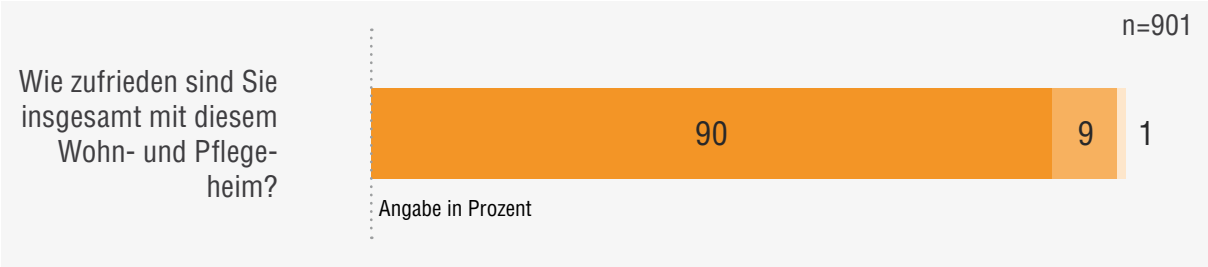


n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

meistens/oft manchmal selten

Für die Antworten stand eine dreiteilige Skala mit den Werten „gut – mittel – schlecht“ bzw. „meistens/oft – manchmal – selten“ zur Verfügung.

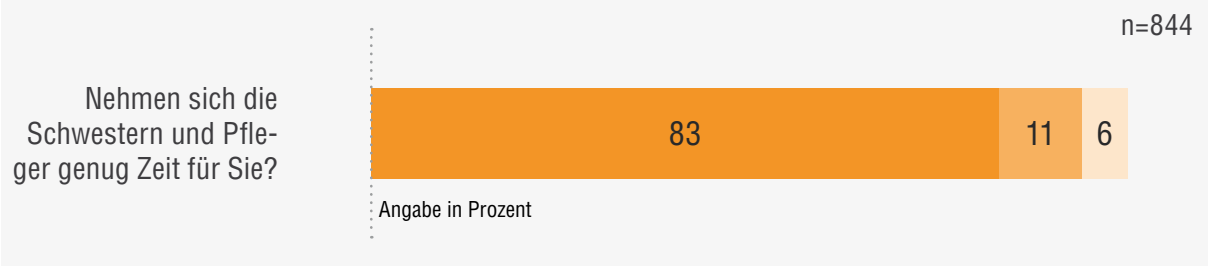
Zufriedenheit mit Wohn- und Pflegeheim



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

zufrieden | teils, teils | unzufrieden

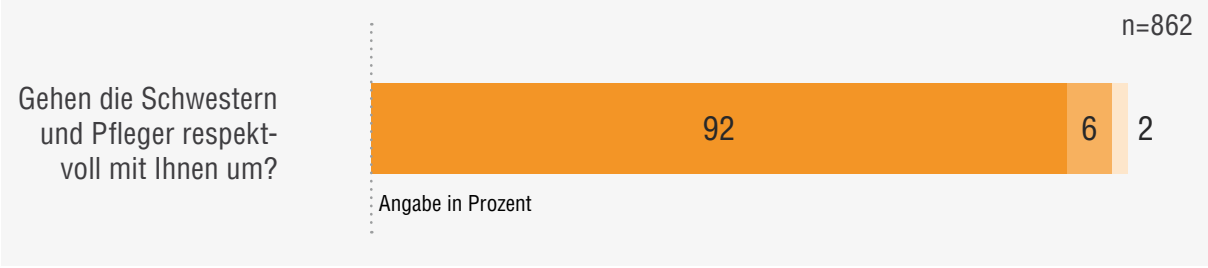
Zeit für Betreuung



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

meistens/oft | manchmal | selten

Respektvoller Umgang

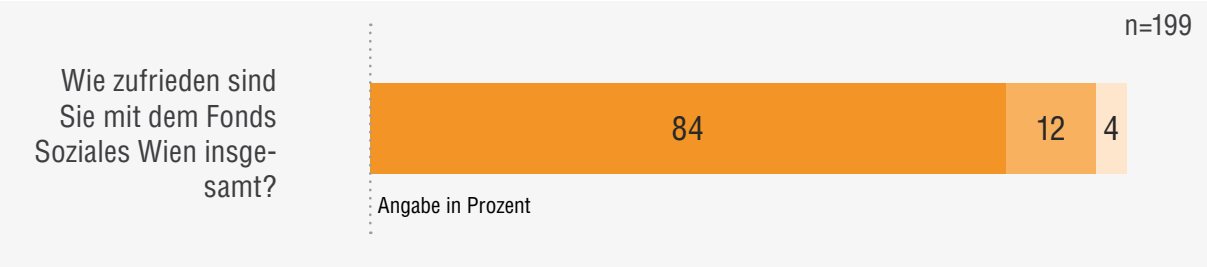


n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

meistens/oft | manchmal | selten

Für die Antworten stand eine dreiteilige Skala mit den Werten „meistens/oft – manchmal – selten" bzw. „zufrieden – teils, teils – unzufrieden" zur Verfügung.

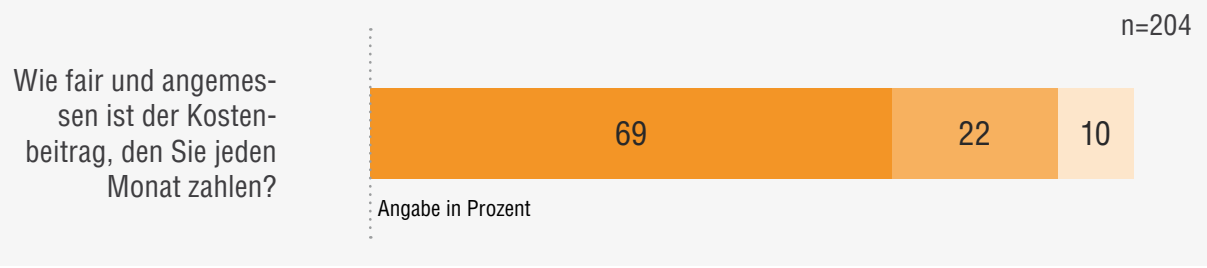
Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

zufrieden | teils, teils | unzufrieden

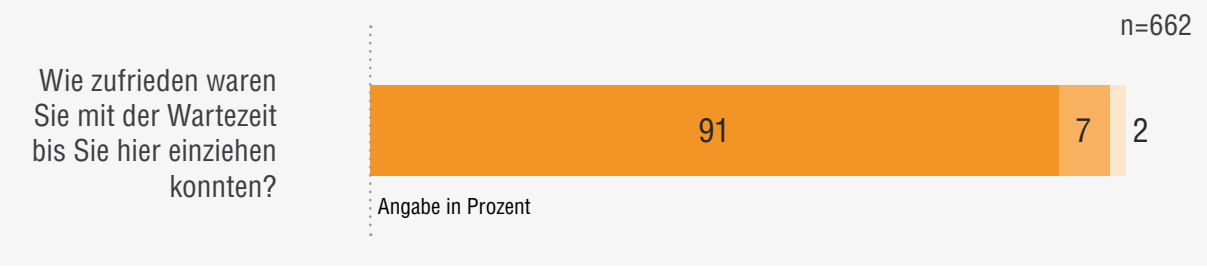
Kostenbeitrag



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

eher fair | weder, noch | eher unfair

Wartezeiten



n = so viele Personen haben die Frage beantwortet.

zufrieden | teils, teils | unzufrieden

Für die Antworten stand eine dreiteilige Skala mit den Werten „zufrieden – teils, teils – unzufrieden“ bzw. „eher fair – weder, noch – eher unfair“ zur Verfügung.

Stimmen unserer KundInnen

„Ich bin sehr zufrieden, dass es dieses soziale Wien gibt."

„Durch die Einführung der Heim- und Pflegehelferinnen ist unser Leben leichter geworden und durch die Hausschwestern wird man in allen Notfällen bestens versorgt – wofür ich mich gerne bedanken möchte."

„Danke, ich bin hier sehr zufrieden, ich hätte es mir nie so schön vorgestellt."

„Das Essen könnte abwechslungsreicher sein. Mehr Gemüse!"

„Ich würde Ihnen am liebsten jeden Monat einmal (mindestens) einen Dankesbrief schreiben für all das, was man mir schenkt, um ein freies Leben zu führen und meinen Tag frei zu gestalten."

„Unverständliche Kostenbeitragsvorschreibung. Warum keine Verständigung, wie viel Pension bleibt?"

„Ich wohne in einem glücklichen Land, die Alten sind nicht vergessen."

„Ich bin 10 Jahre hier, ich habe es noch keine Sekunde bereut, hier zu sein."

„Wir sind alte Leute – haben sehr schlechte Zeiten erlebt – jetzt können wir sehr zufrieden sein."