

Ergebnisse – Erkenntnisse – Perspektiven

Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung in Wien 2023

Durchgeführt von TQS Research & Consulting



TQS RESEARCH &
CONSULTING
im Auftrag des Fonds Soziales Wien

FSW-Kund:innen- und Angehörigenbefragung zur mobilen Pflege und Betreuung in Wien 2023

Der Fonds Soziales Wien (FSW) führte im September 2023 zum sechsten Mal eine Befragung zur Zufriedenheit mit der mobilen Pflege und Betreuung in Wien durch. Erstmals wurde eine Stichprobe der Kund:innen und Angehörigen der Leistungsangebote „Heimhilfe“, „Hauskrankenpflege“, „Besuchsdienst“ und „Mehrstündige Alltagsbegleitung“ gezogen und ein schriftlicher Fragebogen zugesandt.

Die Durchführung der Befragung und die Auswertung der Daten erfolgte durch das Marktforschungsinstitut TQS Research & Consulting. Insgesamt wurden 1.503 Fragebögen von Kund:innen und 598 Fragebögen von Angehörigen ausgewertet.

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 Statistik. Grafische Gestaltung: Stabsstelle Berichtswesen und Statistik in Kooperation mit der Stabsstelle Unternehmenskommunikation. Druck- und Satzfehler vorbehalten.

Stand: April 2024

Leistungen der mobilen Pflege und Betreuung

Heimhilfe

Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf ab dem 18. Lebensjahr, die nicht mehr vollständig für sich selbst sorgen können, erhalten Unterstützung und Betreuung bei der Haushaltsführung und den Aktivitäten 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 Heimhelfer:innen in der Wohnung der Kund:innen erbracht, bei Bedarf auch an Wochenenden.

Für Menschen mit psychischen oder demenziellen Erkrankungen gibt es speziell geschulte Heimhelfer:innen. Für Menschen, die unmittelbar nach einer Spitalsentlassung oder in ähnlichen Situationen Unterstützung benötigen, wird Heimhilfe vorübergehend von Mitarbeiter:innen des FSW als „Übergangsheimhilfe“ geleistet.

Hauskrankenpflege

Es werden Pflegeleistungen wie Mobilisation, Körperpflege, Injektionen, Medikamentengaben und Sonden-Ernährung von diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen sowie von Pflegefachassistent:innen erbracht. Damit ist die professionelle Pflege in der eigenen Wohnung gewährleistet. Auch vorbeugende Pflegemaßnahmen sowie Beratung und Pflegeanleitung für Kund:innen und deren Angehörige werden durchgeführt. Für Menschen mit psychischen Erkrankungen sowie für Kinder werden speziell ausgebildete Gesundheits- und Krankenpflegepersonen eingesetzt.

Besuchsdienst

Mitarbeiter:innen anerkannter Einrichtungen besuchen wochentags Menschen, denen es aufgrund ihrer körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen schwerfällt, ihre Wohnung allein zu verlassen. Die Kund:innen werden beispielsweise zu Ordinationen, Frisörsalons, zur Apotheke oder Bank begleitet und bei Einkäufen unterstützt. Ein wichtiger Teil der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ ist auch die Förderung sozialer Kontakte.

Mehrstündige Alltagsbegleitung

Geschulte Mitarbeiter:innen kommen je nach Bedarf – auch am Wochenende – zu vereinbarten Zeiten nach Hause. Sie leisten Gesellschaft und begleiten z. B. bei Arztbesuchen, Besorgungen oder Spaziergängen. Zudem ist es damit möglich, pflegende Angehörige sowohl kurzfristig – z. B. bei Erkrankung oder Urlaub – als auch langfristig zu entlasten.

Die zentralen Ergebnisse aus der schriftlichen Befragung über alle Leistungsangebote

Kund:innen

	89 %	der Kund:innen sind mit ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen insgesamt zufrieden. (2021: 89 %, 2019: 89 %)
	90 %	der Kund:innen sind mit den Betreuungspersonen insgesamt zufrieden. (2021: 89 %, 2019: 89 %)
	90 %	der Kund:innen berichten, dass auf Sauberkeit und Ordentlichkeit geachtet wird. (2021: 89 %, 2019: 88 %)
	93 %	der Kund:innen geben an, dass die Pflege und Betreuung so lange dauert, wie es vereinbart wurde. (2021: 91 %, 2019: 93 %)
	60 %	der Kund:innen geben an, dass sich ihre Selbstständigkeit durch die mobile Pflege und Betreuung verbessert hat. (2021: 45 %, 2019: 49 %)
	72 %	der Kund:innen geben an, dass sich ihr Wohlbefinden durch die mobile Pflege und Betreuung verbessert hat. (2021: 57 %, 2019: 60 %)
	52 %	der Kund:innen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2021: 54 %, 2019: 52 %)
	85 %	der Kund:innen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2021: 88 %, 2019: 87 %)
	85 %	der Kund:innen beurteilen den Kostenbeitrag als fair und angemessen. (2021: 84 %, 2019: 80 %)
	94 %	der Kund:innen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2021: 92 %, 2019: 90 %)

Werte aus der schriftlichen Kund:innenbefragung 2023 mit 1.503 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Kund:innenbefragungen 2021 mit 2.786 Antworten und 2019 mit 3.092 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung. Prozentwerte setzen sich aus den Angaben „sehr zufrieden“ und „eher zufrieden“ zusammen.

Angehörige

	88 %	der Angehörigen sind mit ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen insgesamt zufrieden. (2021: 93 %, 2019: 87 %)
	90 %	der Angehörigen sind mit den Betreuungspersonen insgesamt zufrieden. (2021: 90 %, 2019: 86 %)
	86 %	der Angehörigen berichten, dass auf Sauberkeit und Ordentlichkeit geachtet wird. (2021: 87 %, 2019: 83 %)
	88 %	der Angehörigen geben an, dass sie sich durch die mobile Pflege und Betreuung entlastet fühlen. (2021: 86 %, 2019: 87 %)
	67 %	der Angehörigen geben an, dass sich ihr eigenes Wohlbefinden verbessert hat. (2021: 62 %, 2019: 55 %)
	82 %	der Angehörigen geben an, dass ihre Erwartungen an die mobile Pflege und Betreuung erfüllt werden. (2021: 85 %, 2019: 78 %)
	69 %	der Angehörigen beurteilen ihre Lebensqualität als gut bis sehr gut. (2021: 75 %, 2019: 70 %)
	84 %	der Angehörigen halten Wien für eine sehr lebenswerte Stadt. (2021: 88 %, 2019: 88 %)
	86 %	der Angehörigen beurteilen den Kostenbeitrag als fair und angemessen. (2021: 85 %, 2019: 79 %)
	93 %	der Angehörigen sind mit dem Fonds Soziales Wien zufrieden. (2021: 94 %, 2019: 89 %)

Werte aus der Angehörigenbefragung 2023 mit 598 Antworten. Vergleichswerte aus den schriftlichen Angehörigenbefragungen 2021 mit 831 Antworten und 2019 mit 965 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „sehr zufrieden – eher zufrieden – teils/teils – 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 Kund:innen- und Angehörigendaten

Im Folgenden sind die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der Kund:innen- und Angehörigenbefragung wiedergegeben. Die Bewertungen können insgesamt als sehr gut interpretiert werden und der hohe Zufriedenheitsgrad aus den Erhebungen der Vorjahre konnte auch in diesem Jahr bestätigt werden.

- 1.** Weiterhin besteht eine hohe Gesamtzufriedenheit mit den Pflege- und Betreuungsunternehmen. 89 % der Kund:innen und 88 % der Angehörigen sind sehr bzw. eher zufrieden.
- 2.** Die Betreuungspersonen erhalten von den Kund:innen Top-Werte: Sie sind besonders freundlich (94 %), gehen auf persönliche Bedürfnisse ein (88 %), beantworten Fragen verständlich (89 %) und nehmen sich ausreichend Zeit (86 %).
- 3.** Die Dauer der Pflege und Betreuung ist für die Kund:innen sehr zufriedenstellend (93 %). Sie schätzen besonders, dass die Betreuungspersonen auf Sauberkeit und Ordentlichkeit achten (90 %) und dass sie telefonisch gut erreichbar sind (85 %). Änderungswünsche werden aus Sicht der Kund:innen (86 %) und der Angehörigen (89 %) rasch umgesetzt.
- 4.** Die Pflege und Betreuung zeigt Wirkung: Die Kund:innen empfinden ein signifikant höheres Maß an Selbstständigkeit (60 %), ein besseres Wohlbefinden (72 %), eine Verbesserung von Gesundheitsproblemen (61 %) und eine verstärkte Fähigkeit, ein selbstbestimmtes Leben zu führen (76 %). Bei 82 % konnte durch die mobile Pflege ein Umzug in ein Wohn- und Pflegeheim hinausgezögert werden.
- 5.** 94 % der Kund:innen und 92 % der Angehörigen bestätigen, dass es eine gute Entscheidung war, die Leistungen der mobilen Pflege in Anspruch zu nehmen. 88 % der Angehörigen fühlen sich spürbar entlastet. 62 % der Kund:innen und 65 % der Angehörigen würden ihr jeweiliges Pflege- und Betreuungsunternehmen weiterempfehlen.
- 6.** Die Erwartungen der Kund:innen (87 %) und der Angehörigen (82 %) an die mobile Pflege und Betreuung werden erfüllt. Die vermittelten Leistungen passen für die Befragten zum individuellen Bedarf (Kund:innen: 87 %, Angehörige: 85 %).

- 7.** Mehr als die Hälfte der Kund:innen bewertet die eigene Lebensqualität als gut bis sehr gut (52 %). Bei 69 % konnte durch die mobile Pflege und Betreuung eine deutliche Verbesserung der Lebensqualität erzielt werden.
- 8.** Mit den Mitarbeiter:innen des Fonds Soziales Wien sind die Befragten besonders zufrieden: Jeweils 96 % beschreiben die beratenden Mitarbeiter:innen als sehr freundlich und 94 % (Kund:innen) bzw. 96 % (Angehörige) hatten auch das Gefühl, dass sich die Berater:innen genügend Zeit für sie genommen haben.
- 9.** Generell sind die befragten Kund:innen (94 %) und Angehörigen (93 %) mit dem Fonds Soziales Wien sehr zufrieden. Besonders die Bearbeitung des Antrags sowie die Bearbeitungsdauer werden von den beiden Gruppen positiv hervorgehoben und mit Zufriedenheitswerten von über 90 % bewertet.
- 10.** Die Kostenbeitragsvorschreibung wird von den Kund:innen (88 %) und den Angehörigen (90 %) als verständlich beschrieben. Zudem wird die Höhe des Beitrags als fair und angemessen empfunden (Kund:innen: 85 %, Angehörige: 86 %).

Stärken und Verbesserungspotenziale

Zu den besonderen Stärken der mobilen Dienste zählen die Betreuungspersonen: Vor allem die Freundlichkeit, das Eingehen auf die persönlichen Bedürfnisse der Kund:innen sowie die verständliche Beantwortung der Fragen werden von den Kund:innen und den Angehörigen hervorgehoben. Zudem haben die Befragten auch das Gefühl, dass sich die Betreuungspersonen ausreichend Zeit nehmen. Damit einhergehend werden auch die Dauer der Pflege und die Sauberkeit und Ordentlichkeit betont. Änderungswünsche werden zudem sehr rasch umgesetzt.

Im Jahresvergleich muss vor allem die Wirkung der Pflege hervorgehoben werden: Durch die mobilen Dienste empfinden die Kund:innen nun ein signifikant höheres Maß an Selbstständigkeit, ein besseres Wohlbefinden sowie eine Verbesserung von Gesundheitsproblemen.

Verbesserungspotenzial zeigt sich aus Kund:innen- und Angehörigensicht hinsichtlich der Pünktlichkeit der Betreuungspersonen sowie der Organisation des Wechsels von Betreuungspersonen.

Der FSW wird sehr positiv bewertet. Besonders die Freundlichkeit der Mitarbeiter:innen, die Dauer der Beratung sowie die Bearbeitungsdauer des Antrages wurden als sehr zufriedenstellend empfunden.

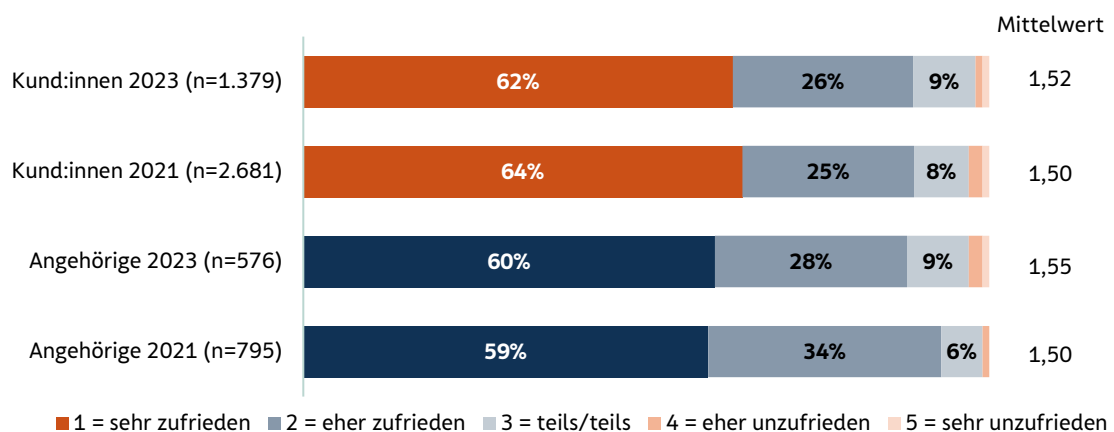
	Stärken	Verbesserungspotenziale
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Dauer der Pflege • Sauberkeit und Ordentlichkeit • Umsetzung von Änderungswünschen • Wirkung der Pflege und Betreuung 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation bei Wechsel der Betreuungspersonen
Betreuungspersonen	<ul style="list-style-type: none"> • Freundlichkeit • Berücksichtigung der persönlichen Bedürfnisse • verständliche Beantwortung von Fragen • nehmen sich ausreichend Zeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Pünktlichkeit der Betreuungspersonen
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiter:innen <ul style="list-style-type: none"> - Freundlichkeit - ausreichend Zeit bei der Beratung • Bearbeitung und Dauer des Antrags 	

Kund:innen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

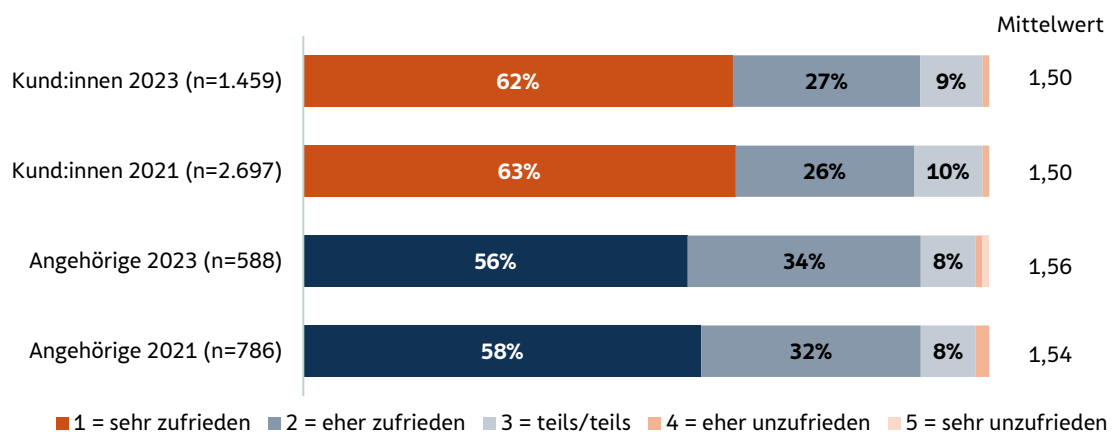
Im folgenden Abschnitt werden ausgewählte Ergebnisse aus 1.503 Kund:innen- und 598 schriftlichen Angehörigen-Fragebögen des Jahres 2023 mit den Ergebnissen der Erhebung 2021 verglichen (2.786 Kund:innen und 831 Angehörige). Bei den grafischen Darstellungen kann es aufgrund von Rundungen zu Summenwerten ungleich 100 % kommen.

Zufriedenheit mit der Leistung

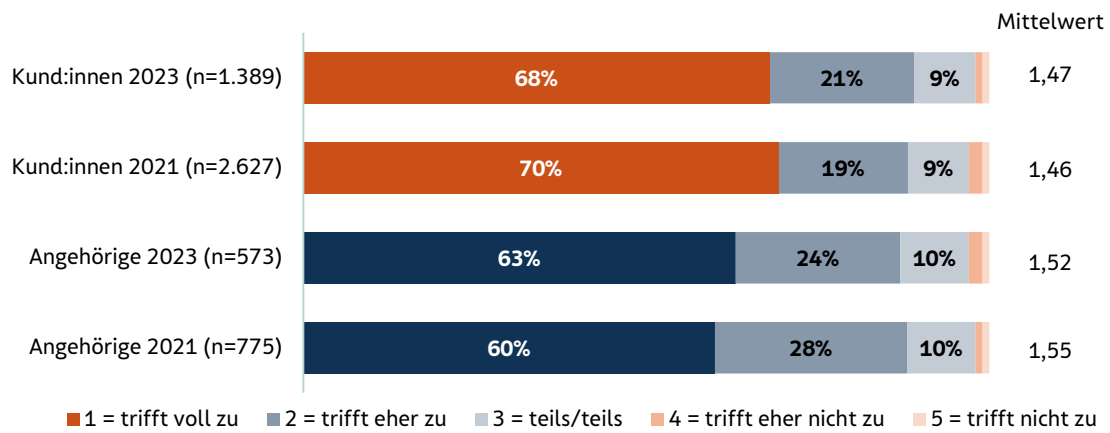
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Pflege- und Betreuungsunternehmen?



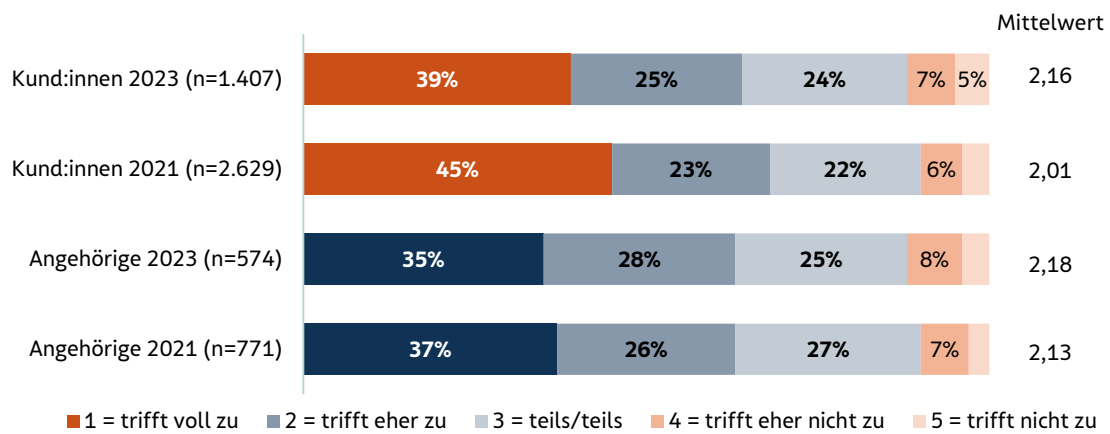
Wie zufrieden sind Sie mit den Betreuungspersonen insgesamt?



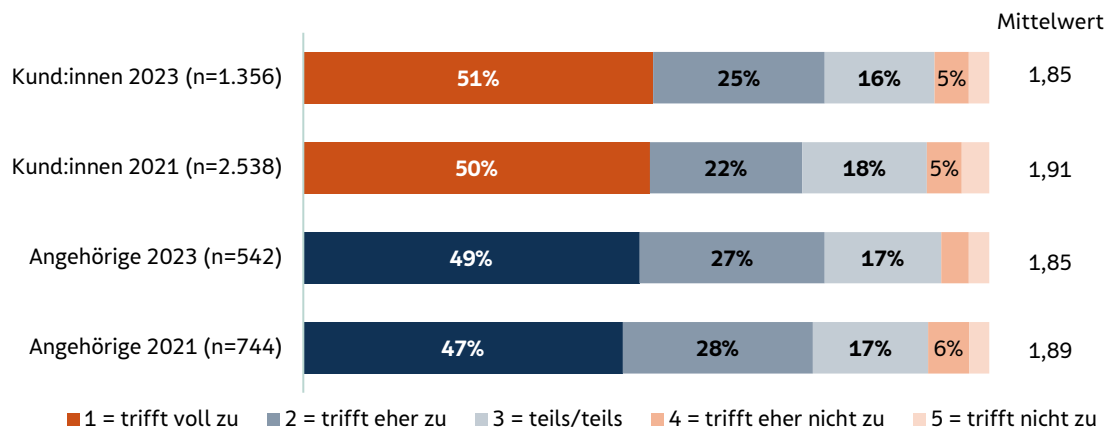
Die Betreuungspersonen gehen auf meine persönlichen Bedürfnisse ein.



Die Betreuungspersonen kommen zur vereinbarten Zeit.

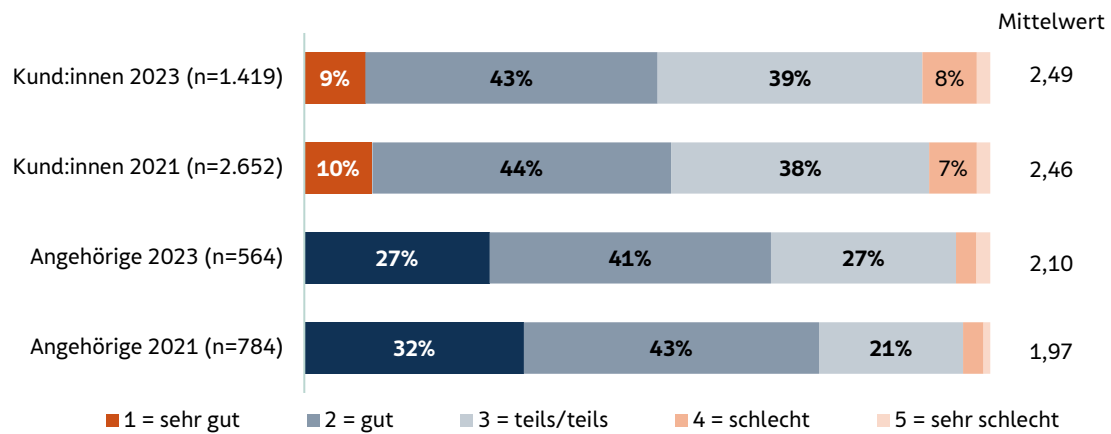


Der Wechsel der Betreuungsperson ist gut organisiert.

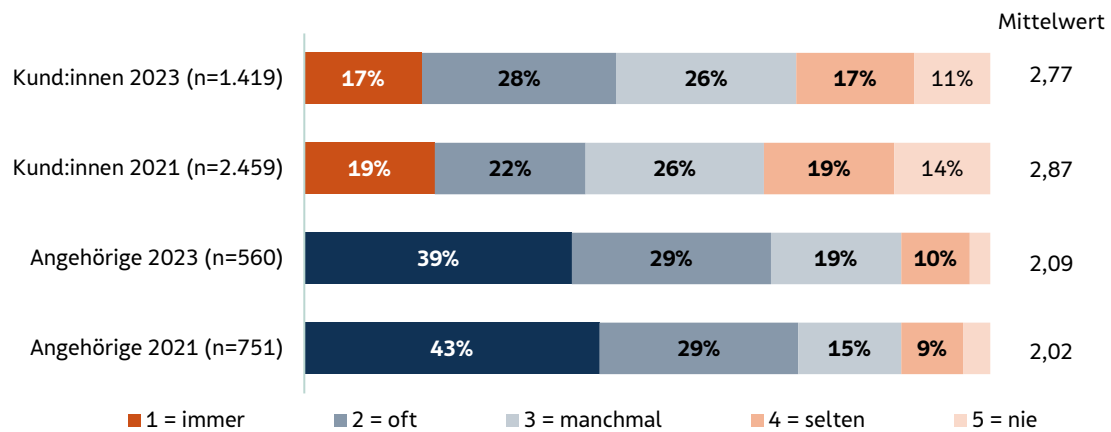


Lebensqualität

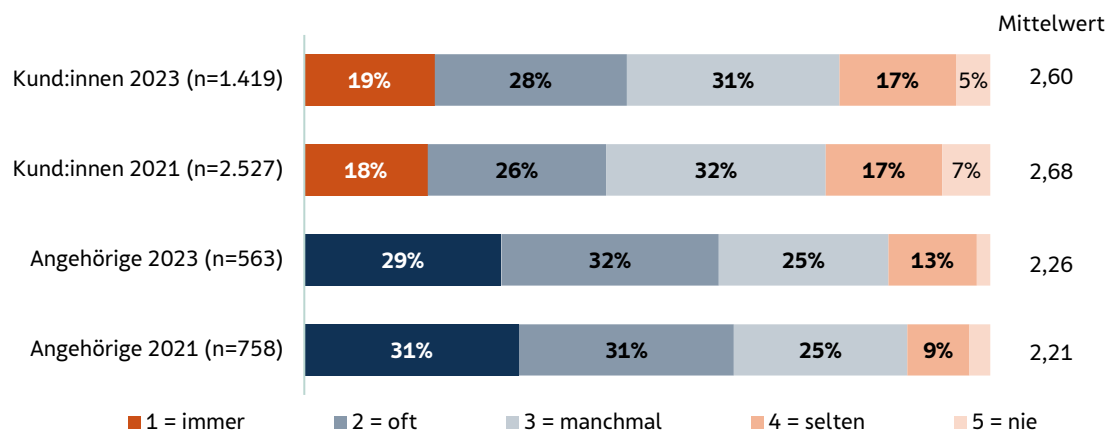
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Haben Sie die Möglichkeiten zu sinnvollen Aufgaben oder Tätigkeiten?

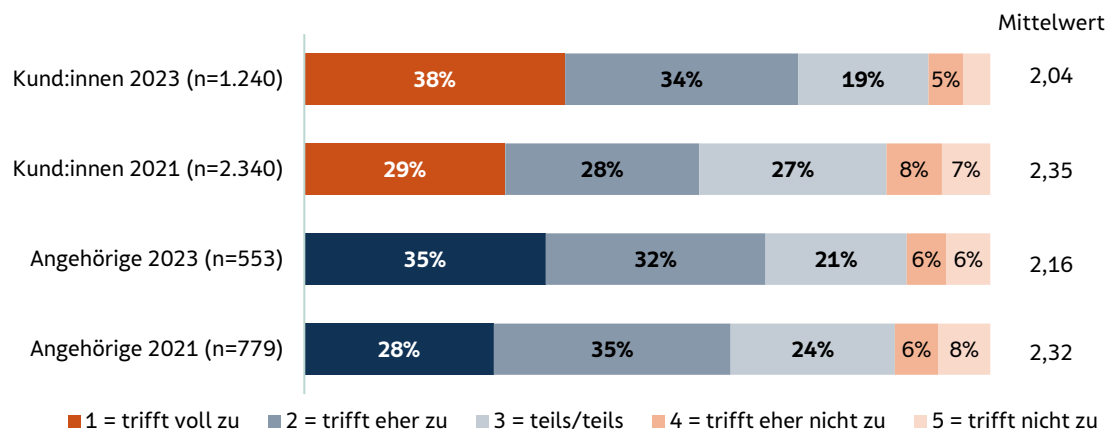


Können Sie Ihr Leben genießen?

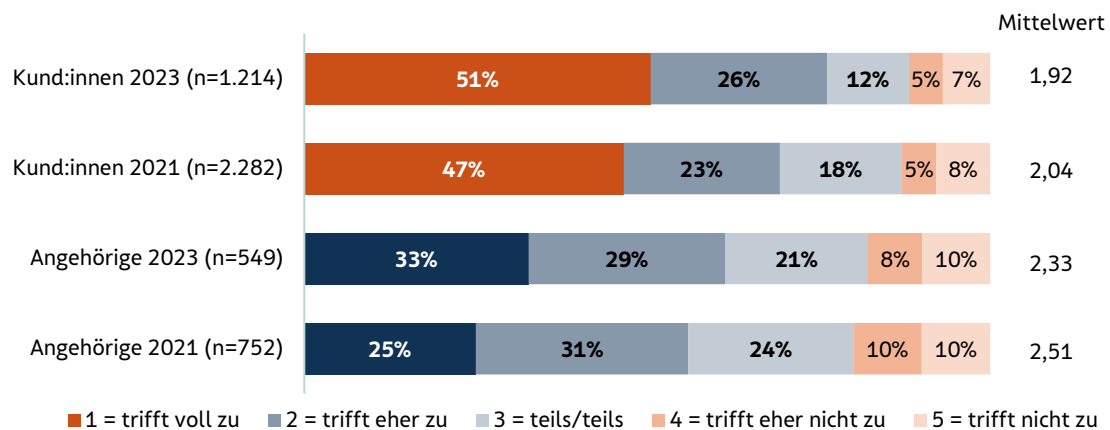


Wirkung der Leistung

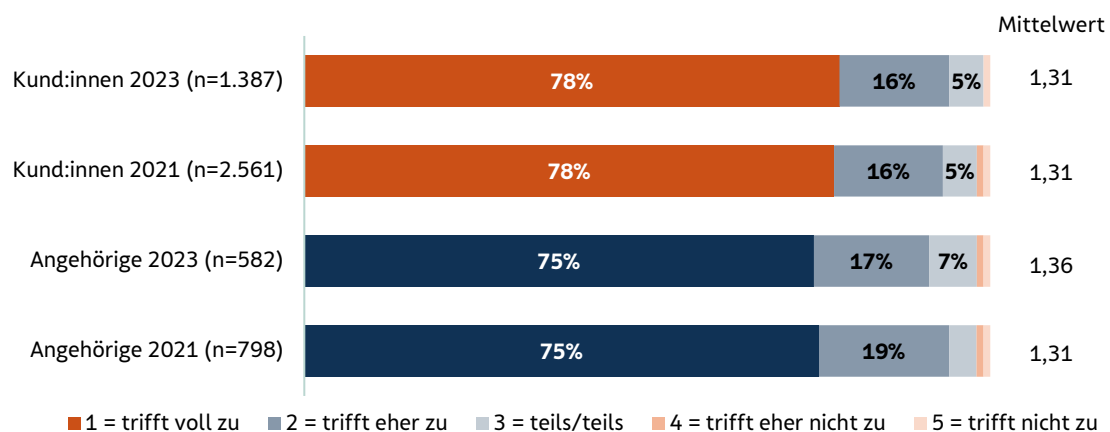
Durch die mobile Pflege und Betreuung hat sich mein Wohlbefinden verbessert bzw. stabilisiert.



Durch die mobile Pflege und Betreuung ist mir ein selbstbestimmteres Leben möglich.

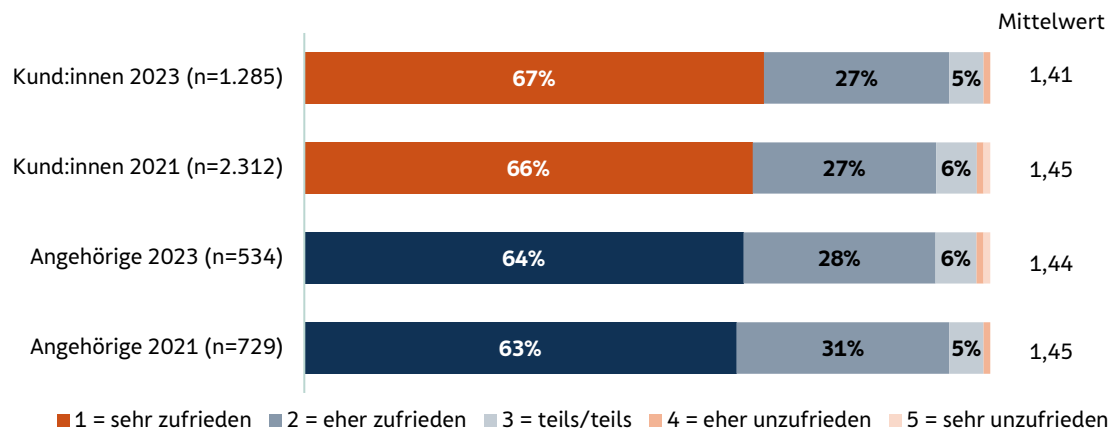


Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war, mobile Pflege und Betreuung in Anspruch zu nehmen.

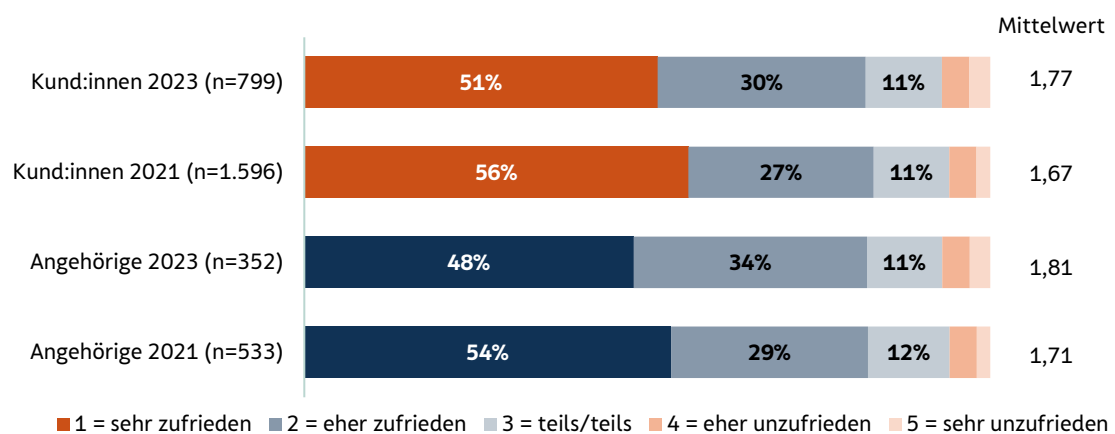


Zufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien

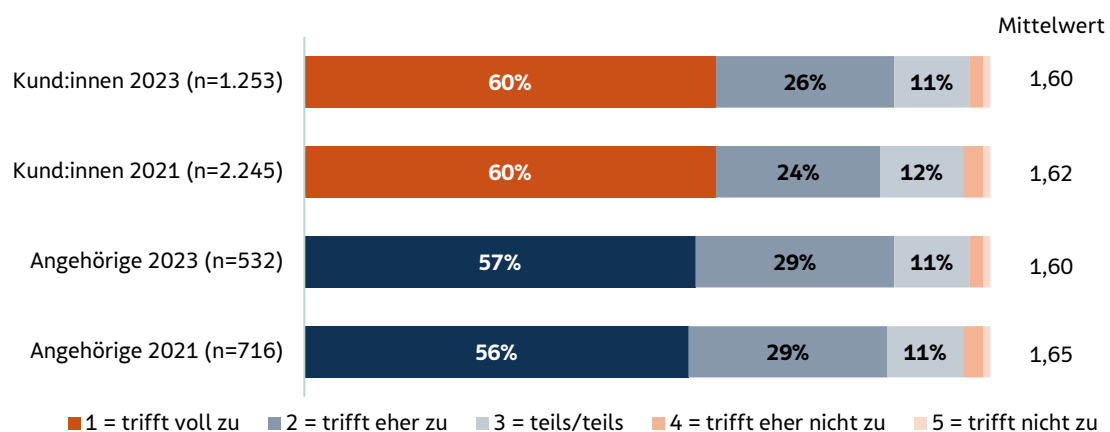
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Fonds Soziales Wien?



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Pflege- und Betreuungsunternehmen?

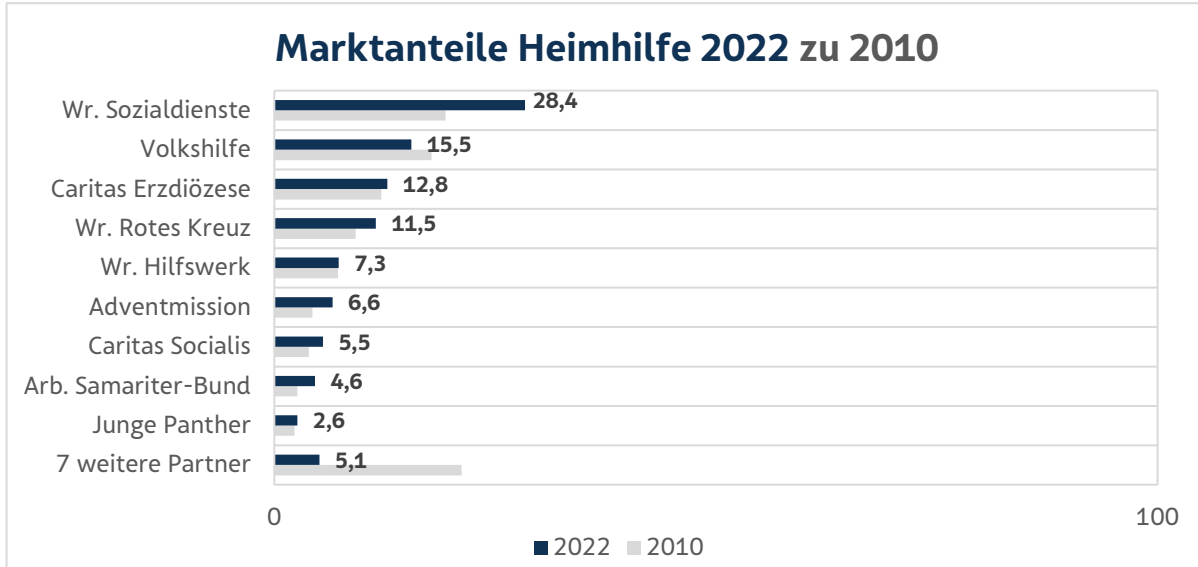


Die Höhe des Kostenbeitrags ist fair und angemessen.



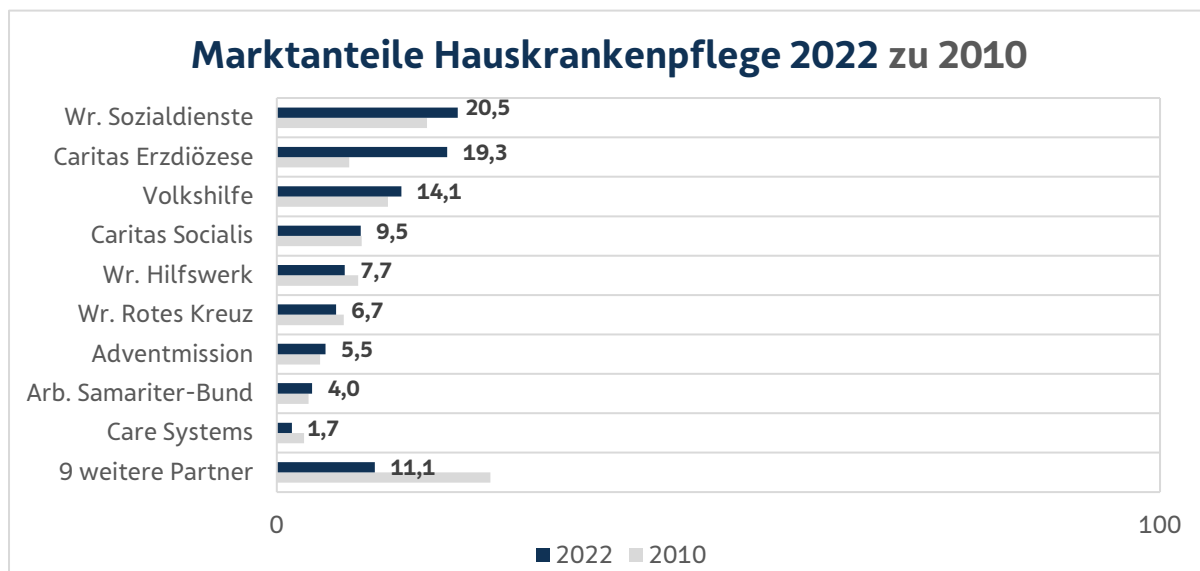
Marktanteile der Partnerorganisationen

Marktanteile Heimhilfe 2022 zu 2010



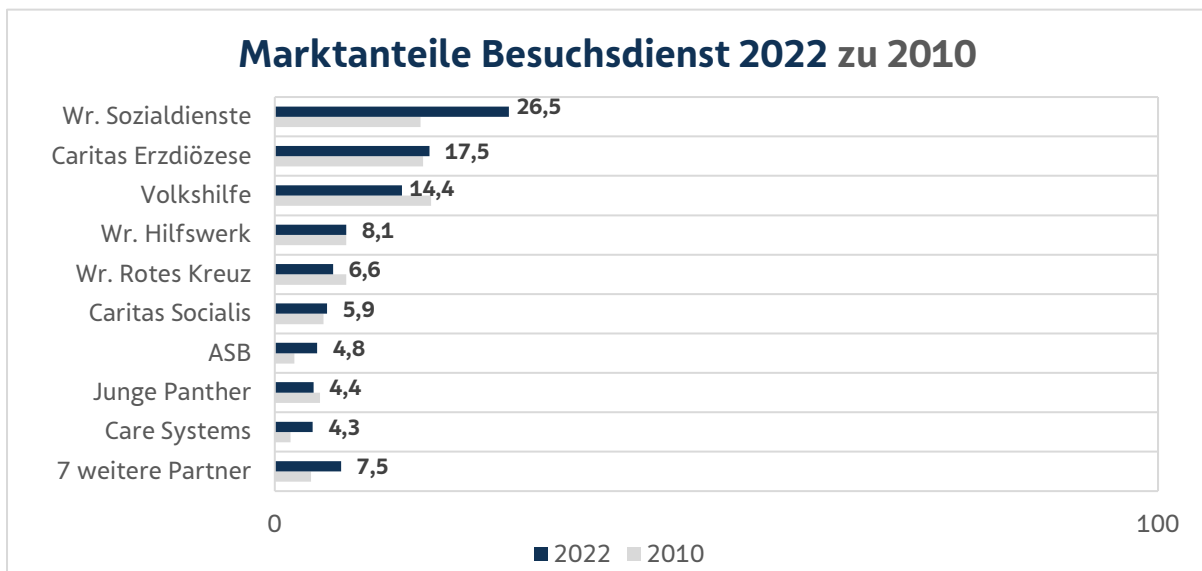
Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Heimhilfe“ in den Jahren 2022 und 2010 nach verrechneten Stunden.

Marktanteile Hauskrankenpflege 2022 zu 2010



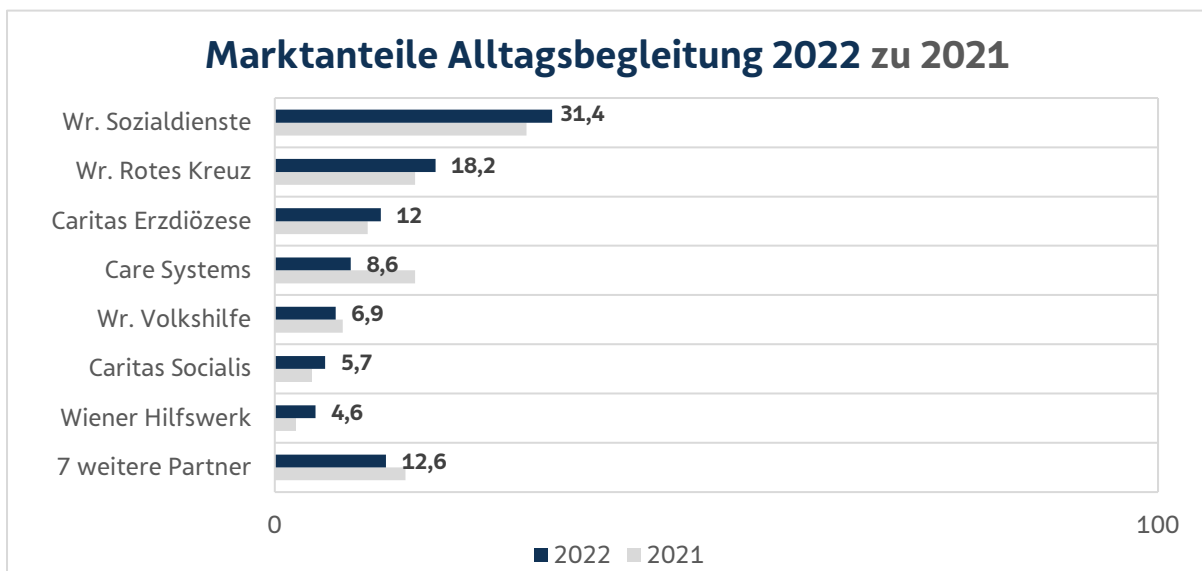
Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Hauskrankenpflege“ in den Jahren 2022 und 2010 nach verrechneten Stunden.

Marktanteile Besuchsdienst 2022 zu 2010



Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Besuchsdienst“ in den Jahren 2022 und 2010 nach verrechneten Stunden.

Marktanteile Mehrstündige Alltagsbegleitung 2022 zu 2021



Marktanteile der vom FSW geförderten Partnerorganisationen an der sozialen Dienstleistung „Mehrstündige Alltagsbegleitung“ in den Jahren 2022 und 2021 nach verrechneten Stunden.

Stimmen unserer Kund:innen

Alle Betreuerinnen sind lieb, alle plaudern mit mir.

Dass man als Mensch behandelt wird und auf mich und meine Bedürfnisse eingeht.

Da ich ein alleinstehender Mann bin und selbstständig den Haushalt nicht erledigen kann. Daher bin ich über die Hilfe dankbar.

Dass sie mir die Sicherheit geben, nicht alleine gelassen zu werden.

Für die nette Betreuung und volle Unterstützung für Dinge, die mir wichtig sind. Außerdem für das pünktliche Kommen der Heimhilfen.

Ich freue mich, wenn mich jemand besuchen kommt, ein Gespräch und dann Hausarbeit. Die Heimhilfen sind ein guter Ansporn für mich, um mit der Arbeit zu beginnen.

Ich weiß, dass jemand regelmäßig kommt. Ich kann planen, wenn ich was brauche. Sind freundlich.

Sie haben eine angenehme Art und nehmen sich für Fragen Zeit.

Trotz des ungeheuren Stresses arbeiten das Pflegepersonal und die Heimhilfen kompetent und genau, sie sind sehr freundlich und höflich.

Besonders nett und hilfsbereit und sehr bemüht, heben meine Lebensfreude, ehrlich, zuverlässig, tüchtig.

Das Personal von Heimhilfen und des Besuchsdienstes sind wirklich hochgeschultes Personal, dass alle ihre Aufgaben ernst nimmt.

Ich bin besonders zufrieden damit, dass die Pfleger:innen auf meine besonderen Wünsche eingehen können.

Wünsche unserer Kund:innen

Ich wünsche mir ein Angebot einer 24-h-Betreuung für 1–3 Tage für den Fall, dass meine pflegende Angehörige 1–3 Tage Auszeit benötigt.

Mehr Betreuung für Menschen mit geistiger Behinderung, mehr Angebot und Interaktion mit anderen, erweiterte Betreuungszeiten abends.

Dass das Eintreffen der Betreuer +/- 30 Min. am Vortag bekannt gegeben wird.

Heimhelferinnen sollten auch auf eine Leiter steigen dürfen, um etwas herunterzuholen, ich bin um 7 cm kleiner geworden.

Ganztagsbetreuung 10 bis 18 Uhr, Demenzprogramm mit Betreuerinnen.

Wünsche genaue Termine, keine ungenauen Von-Bis- Zeiten! Korrektheit, Genauigkeit ist mir wichtig.

Weniger Wechsel bei den verschiedenen Betreuern.

Es wäre schön, hätten die Besuchspersonen eine psychologische Ausbildung, immer die gleiche Person.

Nach Zurückkehren von Krankenhaus, Patient fragen, ob sie mehr Stunden braucht oder höhere Pflegestufe feststellen.

Einigermaßen gleiche Zeiten und gleiches Personal.

Stimmen unserer Angehörigen

Empathie und Freundlichkeit der Personen. Und dass sich mein Papa auf den Besuch freut und es gut in seinen Wochenplan passt.

In der ruhigen u. aufmerksamen Art der Betreuer hat mein Mann die Ansprache und Zuwendung erfahren, die ihm in den vergangenen Jahren gefehlt haben.

Alle besonders liebevoll; gehen auf die Bedürfnisse meines Angehörigen ein; Wissen mit seinen Launen umzugehen.

Freundlichkeit, Einfühlsamkeit, liebe Art und Weise, Geduld, Verständnis – all das wurde unserem Angehörigen entgegen gebracht von der mobilen Pflege. Unser Angehöriger hat sich stets auf die mobile Pflege gefreut.

Von der Betreuung her ist alles wirklich fein. Schön, dass ich dadurch auch endlich wieder Lebensqualität habe. Es war 2,5 Jahre sehr intensiv und schwierig für mich, da ich ganztags berufstätig bin.

Dass sie dadurch einen zusätzlichen Ansprechpartner und evtl. professionelle Hilfe hat; das ist beruhigend für mich und entlastend.

Die guten Gespräche hellen das Gemüt meines Mannes auf, lenkt ihn ab von seiner depressiven Stimmung.

Einzelne Personen sind ganz besonders aufmerksam, warmherzig und nehmen auch den Aspekt einer „Beziehung“ zur betreuten Person ernst.

HKP und HH sind freundlich und kompetent; relativ kurzfristige Änderungen werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

Fachliche Kompetenz, sehr genaue und aufmerksame Pflege, freundlicher, netter Umgang.

Wünsche unserer Angehörigen

Da Arztbesuche natürlich immer an anderen Tagen, Uhrzeiten, und unterschiedlich lange dauern, bräuchte ich dringend jemanden, der flexibel einsetzbar ist und sie begleitet, da ich noch berufstätig bin.

Entlastungspflege hin und wieder auch am Abend oder am Wochenende – mir ist es zurzeit nicht möglich einen Abend „frei“ zu nehmen, da mich mein Sohn 24/7 braucht. Kurse, wie man d. Pflegebedürftigen richtig hebt, wäscht Damit man selbst nicht durch die Belastung Beschwerden mit der Wirbelsäule bekommt.

Evtl. Betreuung während eines Urlaubes od. Kurzurlaubes/Krankenhausaufenthalts/Reha.

Stundenweise Betreuung von dementen, inkontinenten Patienten, damit die 24-Std-Betreuung (zusätzlich zur mobilen Pflege) entlastet werden kann.

Tagesbetreuungsmöglichkeiten für psychisch kranke Menschen mit ausgebildetem Personal, um auch soziale Kontakte zu unterstützen. Es würde schon 1- bis 2- mal pro Woche genügen.

Bitte eine automatische Benachrichtigung über z.B. SMS, wenn sich ein Pflorgetermin ändert. Oder noch besser eine App, bei der man die Zuteilung (und etwaige Änderung) jederzeit einsehen kann.

Mehr Freizeitangebot für Behinderte, nicht nur Betreuung und Pflege. Maßnahmen, um Lebensqualität zu steigern.

Daten zur Kund:innen- und Angehörigenbefragung

Befragung	2023	2021
Erhebungsart	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf (Stichprobe)	Schriftliche Befragung mit postalischem Rücklauf (Vollerhebung)
Leistungen	Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Besuchsdienst, Mehrstündige Alltagsbegleitung	Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Besuchsdienst, Mehrstündige Alltagsbegleitung
Partnerorganisationen in Umfrage	18	18
Befragungszeitraum	September 2023	Juni bis Juli 2021
Art der Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> • Quantitative Auswertungen und statistische Analysen • Aufbereitung in Tabellen und Grafiken • Vergleich zwischen Kund:innen und Angehörigen • Vergleich der Erhebungen 2023, 2021 und 2019 	

Kund:innen	2023	2021
Ausgesandte Fragebögen	6.024	13.373
Rücklauf	1.503 (25 %)	2.786 (21 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 46 % 81 und älter: 54 %	bis 80 Jahre: 49 % 81 und älter: 51 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 69 % männlich: 31 %	weiblich: 67 % männlich: 33 %
Pflegegeldstufe Kund:innen	Stufe 0–2: 58 % Stufe 3–5: 41 % Stufe 6–7: 0,5 %	Stufe 0–2: 59 % Stufe 3–5: 39 % Stufe 6–7: 1 %

Angehörige	2023	2021
Ausgesandte Fragebögen	2.879	5.931
Rücklauf	598 (21 %)	831 (14 %)
Altersverteilung	bis 80 Jahre: 82 % 81 und älter: 18 %	bis 80 Jahre: 85 % 81 und älter: 15 %
Geschlechterverteilung	weiblich: 62 % männlich: 38 % divers: 0,5 %	weiblich: 64 % männlich: 36 % divers: 0,4 %