
Mobiles Palliativ-Team

Ergebnisse der

Kunden/innen-Zufriedenheit 2016/17

Erhebung Oktober 2016 - September 2017



Inhaltsverzeichnis

1. Ergebnisse der Kundenbefragung	3
1.1 Kernaussagen	3
1.2 Sehr hohe Zufriedenheit mit dem Mobilem Palliativ-Team.....	4
1.3 Konzept des Mobilem Palliativ-Teams bestätigt	5
1.4 Weitere Mitteilungen.....	7
1.5 Befragung während der Betreuung ermöglicht die Teilnahme der Patienten/innen.....	7
1.6 Statistische Daten.....	8
2. Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kunden/innen-Zufriedenheit	9
2.1 Zum Mobilem Palliativ-Team	9
2.2 Zur Erhebung.....	9

1. Ergebnisse der Kundenbefragung

1.1 Kernaussagen

❖ Sehr hohe Zufriedenheit mit dem Mobilem Palliativ-Team

100 % der Kunden/innen waren sehr zufrieden mit den Leistungen des Mobilem Palliativ-Teams.

100% sind sehr zufrieden mit der Betreuung des/der Patienten/in.

100% der Kunden/innen, die Angehörige haben, sind (sehr) zufrieden mit der Begleitung der Angehörigen.

100% der Kunden/innen wird durch das Mobile Palliativ-Team die sehr belastende Situation erleichtert.

❖ Konzept des Mobilem Palliativ-Teams wird bestätigt

Für 100% der Kunden/innen war die Zusammensetzung des Mobilem Palliativ-Teams (Pflegerperson + Arzt/Ärztin) hilfreich.

88% wissen, was in einer Notfallsituation oder Krisensituation des/der Patienten/in zu tun ist.

100% der Kunden/innen fühlen sich durch das Mobile Palliativ-Team sicher.

Sicherheit wird vermittelt besonders durch:

Top down gelistet nach dem Mittelwert der Bewertung von 4 (sehr) bis 0 (gar nicht) der antworten.

1. Team aus Arzt und Pflege
2. Vereinbarung von nächsten Handlungsschritten
3. Vereinbarung des nächsten Besuchstermins durch das Team
4. telefonische Erreichbarkeit des Teams rund um die Uhr
5. Zusammenarbeit mit anderen Diensten (Hausarzt, Hauskrankenpflege)
6. das konstante Team (immer gleiche Personen)
7. Krisenintervention durch das Team-zusätzlicher Einsatz möglich

❖ Befragung während der Betreuung ermöglicht Teilnahme der Patienten/innen

12% der Fragebogen wurden von Patienten ausgefüllt, 91% von Angehörigen des/der Patienten/in.

Es konnten 33 Fragebögen ausgewertet werden. Die Rücklaufquote beträgt 48% das sind 4%-Punkte mehr als im Berichtsjahr 2015/16.

1.2 Sehr hohe Zufriedenheit mit dem Mobilem Palliativ-Team

❖ Allgemeine Kunden/innen-Zufriedenheit

100 % der Befragten waren sehr zufrieden mit den Leistungen des Mobilem Palliativ-Teams.

01) Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit dem Mobilem Palliativ-Team des Wiener Hilfswerks?

	Erhebung 16/17	
sehr zufrieden	33	100,00%
zufrieden	0	0,00%
nicht zufrieden	0	0,00%
gar nicht zufrieden	0	0,00%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

❖ Zufriedenheit mit der Betreuung des/der Patienten/in

100% der Kunden/innen sind sehr zufrieden mit der Betreuung des/der Patienten/in.

02) Das Mobile Palliativ-Team betreut an erster Stelle den Patienten / die Patientin. Wie zufrieden sind Sie mit dieser Betreuung?

	Erhebung 16/17	
sehr zufrieden	33	100,00%
zufrieden	0	0,00%
nicht zufrieden	0	0,00%
gar nicht zufrieden	0	0,00%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

❖ Zufriedenheit mit der Begleitung der Angehörigen

100% der Kunden/innen sind zufrieden mit der Begleitung der Angehörigen.

03) Das Mobile Palliativ-Team begleitet auch die Angehörigen des Patienten / der Patientin. Wie zufrieden sind Sie mit der Begleitung der Angehörigen?

	Erhebung 16/17	
sehr zufrieden	28	84,85%
zufrieden	5	15,15%
nicht zufrieden	0	0,00%
gar nicht zufrieden	0	0,00%
keine Angabe, da keine Angehörigen	0	0,00%
Summe	33	100,00%

1.3 Konzept des Mobilen Palliativ-Teams bestätigt

❖ Zusammensetzung des Mobilen Palliativ-Teams - Pflegeperson + Arzt/Ärztin

Für 100% der Kunden/innen war die Zusammensetzung des Mobilen Palliativ-Teams (Pflegeperson + Arzt/Ärztin) (sehr) hilfreich.

04) Beim Mobilen Palliativ-Team ist neben der Palliativ-Pflegeperson immer auch ein/e Palliativmediziner/in dabei. Ist dieser gemeinsame Einsatz für Sie hilfreich?

	Erhebung 16/17	
ja sehr	29	87,88%
ja	4	12,12%
nein	0	0,00%
nein gar nicht	0	0,00%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

❖ Wissen, was in einer Notfallsituation zu tun ist

88% wissen, was in einer Notfallsituation oder Krisensituation des/der Patienten/in zu tun ist. 2 Personen (6%) haben keine Angaben dazu gemacht und 2 Personen (6%) haben mit nein geantwortet.

05) Wissen Sie, was in einer schwierigen Situation für den Patienten /die Patientin zu tun ist?

	Erhebung 16/17	
ja sehr	13	39,39%
ja	16	48,48%
nein	2	6,06%
nein gar nicht	0	0,00%
keine Angabe	2	6,06%
Summe	33	100,00%

❖ Sicherheit vermitteln

100% der Kunden/innen fühlen sich durch das Mobile Palliativ-Team sicher.

06) Fühlen Sie sich durch die Arbeit des Mobilen Palliativ-Teams sicher?

	Erhebung 16/17	
ja sehr	26	78,79%
ja	7	21,21%
nein	0	0,00%
nein gar nicht	0	0,00%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

07) Was gibt dabei besonders Sicherheit?

Bei allen Kriterien sind die Mittelwerte so hoch, dass sie als nahezu gleich wichtig zu betrachten sind. Deshalb kann keines dieser Kriterien weggelassen werden.

		Erhebung 16/17		
Bewertungen gereiht nach Mittelwert Bewertung: 4 = sehr bis 1= gar nicht		Mittelwert	n	%
1	Team aus Palliativmediziner/in und Palliativpflegeperson	3,94	32	96,97%
2	Vereinbarung von nächsten Handlungsschritten	3,91	32	96,97%
3	Vereinbarung des nächsten Besuchstermins durch das Team	3,88	32	96,97%
4	Telefonische 24h Erreichbarkeit des Teams	3,85	33	100,00%
5	Zusammenarbeit mit anderen Diensten (Hausärzte, Hauskrankenpflege u.a.)	3,75	32	96,97%
6	Immer gleiche Personen im Einsatz	3,74	31	93,94%
7	in einer schwierigen Situation auch zusätzlicher Einsatz möglich	3,72	32	96,97%
Anderes: (offene Frage mit Antwortmöglichkeit)				
	Beratung bei versch. Meinungen innerhalb der Familie		1	3,03%
	Als Angehöriger sehr dankbar		1	3,03%
	Erklärungen des Palliativteams		1	3,03%
	Zusammenarbeit ist wichtig und wunderbar!		1	3,03%
	Freundlichkeit, Herzlichkeit		1	3,03%
	Die Kompetenz und Einfühlsamkeit des Teams		1	3,03%
	großes Einfühlungsvermögen		1	3,03%

❖ Erleichterung in belastenden Situationen

Für 100% der Kunden/innen wird durch das Mobile Palliativ-Team die sehr belastende Situation erleichtert.

08) Konnte durch den Einsatz des mobilen Palliativ-Teams Ihre sehr belastende Situation erleichtert werden:

	Erhebung 16/17	
ja sehr	23	69,70%
ja	10	30,30%
nein	0	0,00%
nein gar nicht	0	0,00%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

1.4 Weitere Mitteilungen

9) Was Sie uns noch gerne mitteilen möchten:

	Erhebung 16/17	
Mitteilungen	17	51,52%
Danke und Lob	15	45,45%
Informationen	2	6,06%
keine Mitteilungen	16	48,48%
Summe		100,00%

1.5 Befragung während der Betreuung ermöglicht die Teilnahme der Patienten/innen

Fragebogen ausgefüllt:

12% der Fragebogen wurden von Patienten ausgefüllt, 91% von Angehörigen des/der Patienten/in.
2 Fragebögen wurden von Patient und Angehöriger gemeinsam ausgefüllt, weshalb eine Mehrfachnennung entstanden ist.

15) Wer hat den Fragebogen ausgefüllt?

	Erhebung 16/17	
Patient/in	4	12,12%
Angehörige des/der Patienten/in	30	90,91%
andere Person (Freundin)	1	3,03%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	35	106,06%

Rücklaufquote

Insgesamt 33 ausgefüllte Fragebogen bis 30.09.2017 erhalten

Insgesamt 69 Fragebogen vom 1. Oktober 2016 bis zum 30. September 2017 ausgegeben.

(Der Fragebogen ist in der Doku-Mappe für die neuen Patienten beigelegt)

Dies entspricht einer Rücklaufquote von 48%

Zu berücksichtigen: Fragebögen, die bis Ende August an die Patienten übergeben wurden, können auch erst nach dem August 2017 ausgefüllt zurückgesendet werden, wodurch sich die Rücklaufquote noch weiter erhöhen kann.

1.6 Statistische Daten

❖ Geschlecht Patient/in

10) Geschlecht des Patienten / der Patientin:

	Erhebung 16/17	
männlich	18	54,55%
weiblich	15	45,45%
keine Angabe	0	0,00%
Summe	33	100,00%

Alter Patienten/in

11) Alter des Patienten/ der Patientin:

	Erhebung 16/17
Mittelwert	76,87 Jahre

❖ Betreuung zum Zeitpunkt des Ausfüllens des Fragebogens

12) Werden Sie noch durch das Mobile Palliativ-Team betreut?

	Erhebung 16/17	
ja	10	30,30%
Nein	22	66,67%
Keine Angabe	1	3,03%
Summe	33	100,00%

❖ Soziale Dienste

13) Welche Sozialen Dienste unterstützen zusätzlich zum Mobilien Palliativ-Team die Betreuung zu Hause? (Mehrfachantworten möglich)

Soziale Dienste gereiht nach %-Anteil	Erhebung 16/17	
Keine weiteren Soziale Dienste	7	21,21%
Pflegehilfe	5	15,15%
Heimhilfe	7	21,21%
24 Std. Betreuung	11	33,33%
Essen auf Rädern	0	0%
Andere Dienste	2	6,06%
keine Angaben	4	12,12%
Summe	36	109,09%

❖ Hauptbetreuer/in

14) Wer betreut den Patienten / die Patientin hauptsächlich?

Hauptbetreuer/in Angehörige gereiht nach %-Anteil	Erhebung 16/17	
Gatte/in, Partner/in, Lebensgefährte/in	17	51,52%
Tochter	8	24,24%
Andere Angehörige (Mutter u.a.)	4	12,12%
Sohn	4	12,12%
Schwiegertochter	3	9,09%
Schwester	2	6,06%
Schwiegersohn	1	3,03%
Bruder	0	0,00%
keine Angaben	4	12,12%
Gesamt	33	100,00%

Mehrfachnennungen möglich

2. Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Kunden/innen-Zufriedenheit

2.1 Zum Mobilem Palliativ-Team

Das Konzept des Mobilem Palliativ-Teams wird mit der Kunden/innen-Befragung durchgehend bestätigt. Die Zufriedenheit der Kunden/innen mit dem Angebot des Mobilem Palliativ-Teams ist sehr hoch.

Ziel ist es, weiterhin dieses hohe Niveau der Zufriedenheit zu halten.

2.2 Zur Erhebung

Die Form der Erhebung - während der Betreuung - hat sich bestens bewährt. Der Rücklauf konnte damit von 24% (2012 retrospektiv) auf 48% erhöht werden. 12% der Fragebogen wurden von Patienten/innen beantwortet.

Eine Erweiterung der Rückmeldemöglichkeit ist die Online Befragung. Wir sehen diese Möglichkeit als Ergänzung zum etablierten Fragebogen.

Kontakt

Wiener Hilfswerk

Mobiles Palliativ-Team

DGKP Bernhard Stapel

1072 Wien, Schottenfeldgasse 29/1

Büro

01/512 36 61-665

Telefon-Hotline 0664/82 59 675

hospiz@wiener.hilfswerk.at

www.wiener.hilfswerk.at

www.facebook.com/Wiener.Hilfswerk