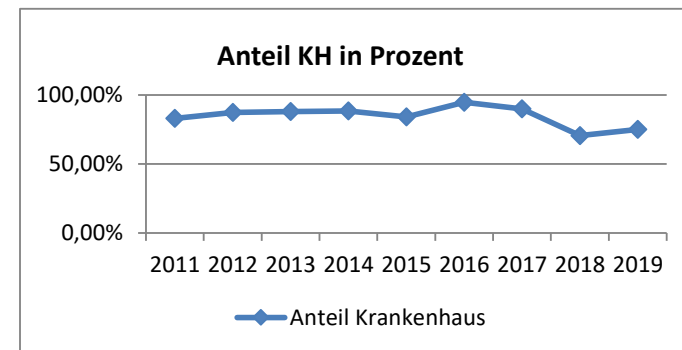
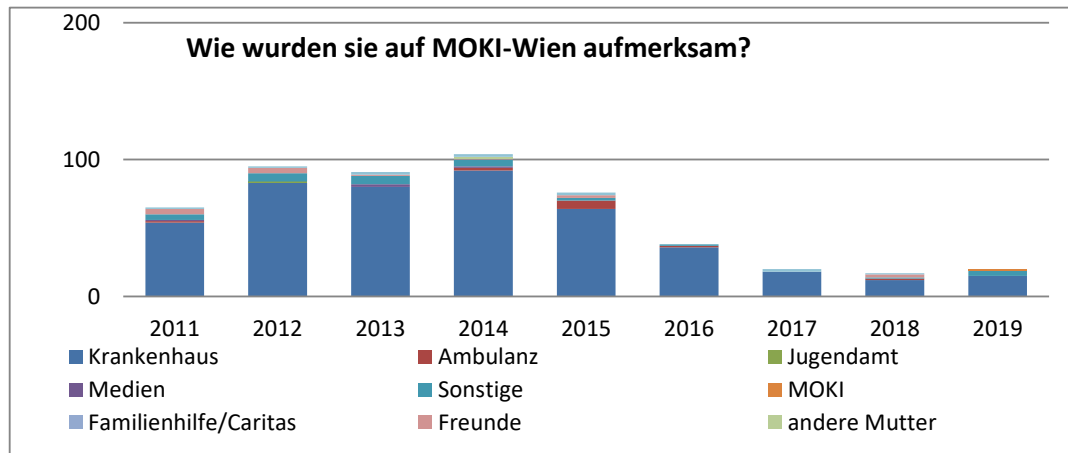


### Auswertung Klientenfragebogen 2011-2019

rot = Angaben in Prozent

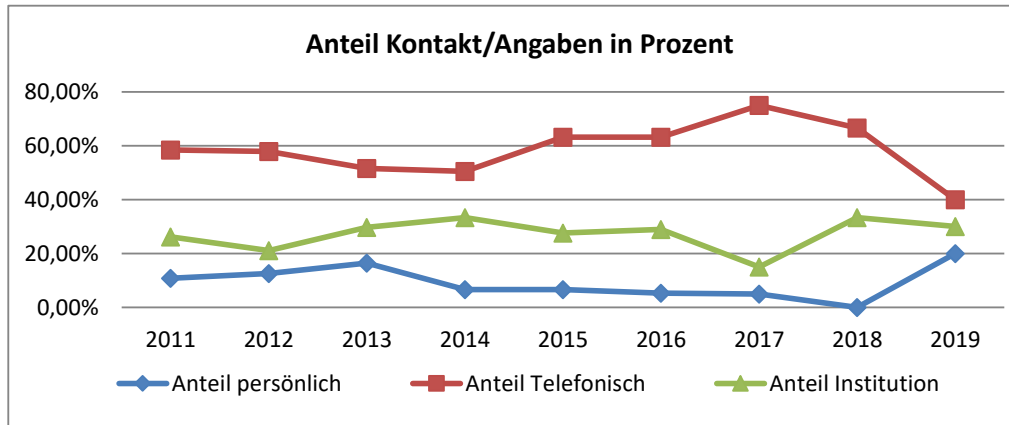
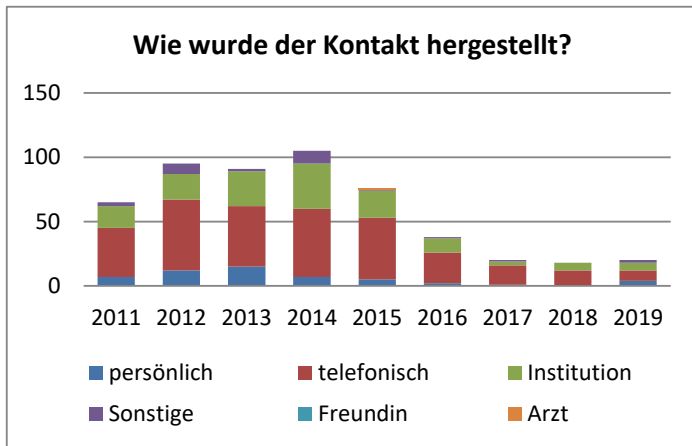
Wie wurden sie auf MOKI-Wien aufmerksam?  
 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kinderarzt	1	1	2	2	2	0	2	1	0
Krankenhaus	54	83	80	92	64	36	18	12	15
Ambulanz	1	0	0	2	6	1	0	1	0
Jugendamt	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Medien	1	0	2	1	0	0	0	0	0
Sonstige	4	6	6	5	2	1	0	1	4
MOKI	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Familienhilfe/Caritas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Freunde	4	4	1	1	2	0	0	2	0
andere Mutter	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Zimmermitbewohnerin KH	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Anteil Krankenhaus</b>	<b>83,08%</b>	<b>87,37%</b>	<b>87,91%</b>	<b>88,46%</b>	<b>84,21%</b>	<b>94,74%</b>	<b>90,00%</b>	<b>70,59%</b>	<b>75,00%</b>



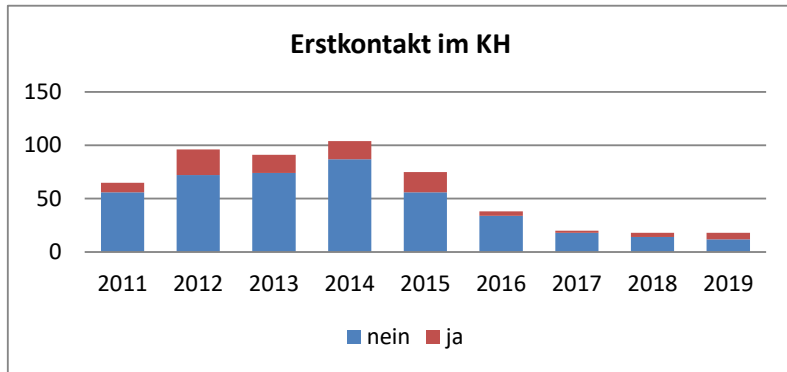
## Wie wurde der Kontakt hergestellt?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
persönlich	7	12	15	7	5	2	1	0	4
telefonisch	38	55	47	53	48	24	15	12	8
Institution	17	20	27	35	21	11	3	6	6
Sonstige	3	8	2	10	1	1	1	0	2
Freundin	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arzt	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Landesvorsitzende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Anteil persönlich</b>	<b>10,77%</b>	<b>12,63%</b>	<b>16,48%</b>	<b>6,67%</b>	<b>6,58%</b>	<b>5,26%</b>	<b>5,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>20,00%</b>
<b>Anteil Telefonisch</b>	<b>58,46%</b>	<b>57,89%</b>	<b>51,65%</b>	<b>50,48%</b>	<b>63,16%</b>	<b>63,16%</b>	<b>75,00%</b>	<b>66,67%</b>	<b>40,00%</b>
<b>Anteil Institution</b>	<b>26,15%</b>	<b>21,05%</b>	<b>29,67%</b>	<b>33,33%</b>	<b>27,63%</b>	<b>28,95%</b>	<b>15,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>30,00%</b>



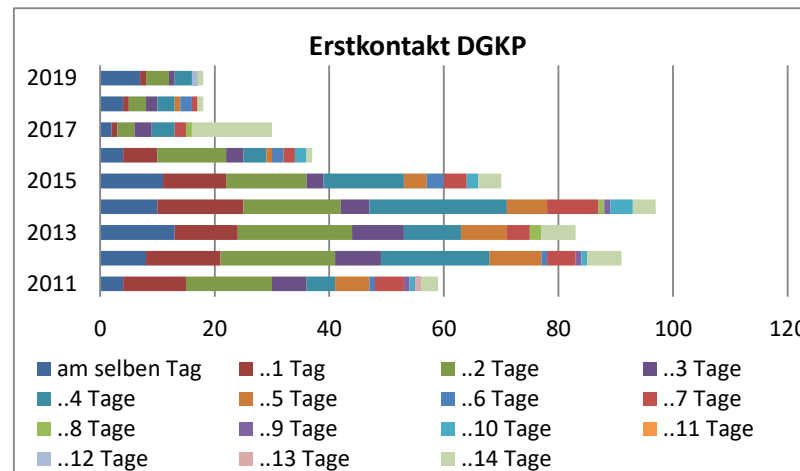
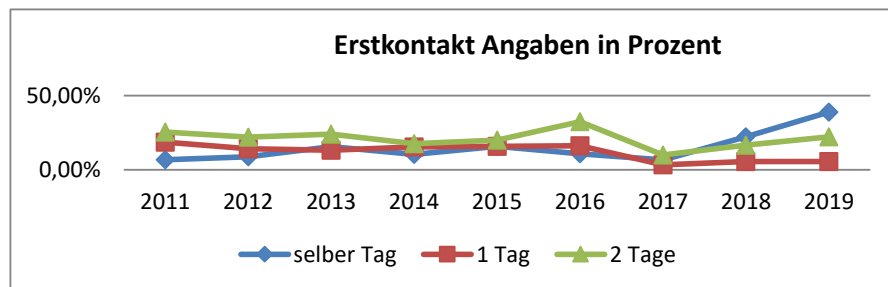
**Fand der Erstkontakt noch im KH statt?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	9	24	17	17	19	4	2	4	6
nein	56	72	74	87	56	34	18	14	12



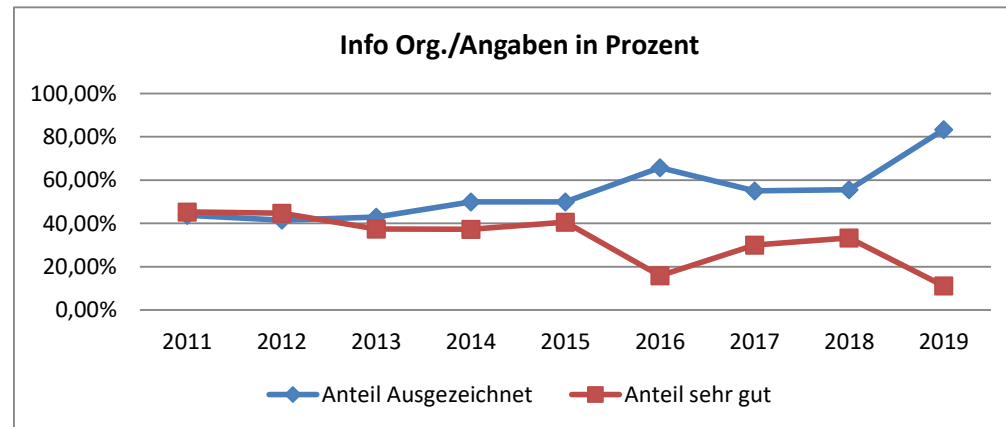
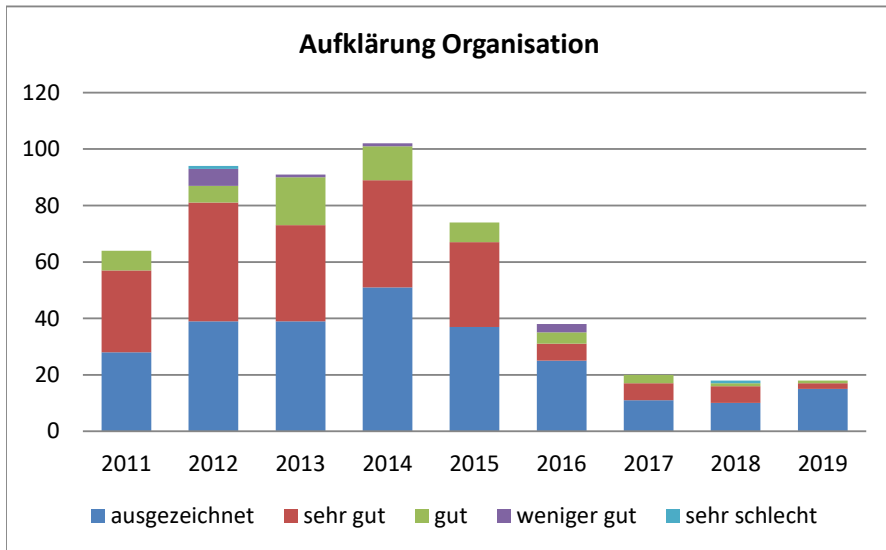
## Wann fand der persönliche Erstkontakt statt?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
am selben Tag	4	8	13	10	11	4	2	4	7
..1 Tag	11	13	11	15	11	6	1	1	1
..2 Tage	15	20	20	17	14	12	3	3	4
..3 Tage	5	19	10	24	14	4	4	3	3
..4 Tage	6	8	9	5	3	3	3	2	1
..5 Tage	6	9	8	7	4	1	0	1	0
..6 Tage	1	1	0	0	3	2	0	2	0
..7 Tage	5	5	4	9	4	2	2	1	0
..8 Tage	0	0	2	1	0	0	1	0	0
..9 Tage	1	1	0	1	0	0	0	0	0
..10 Tage	1	1	0	4	2	2	0	0	0
..11 Tage	0	0	0	0	0	0	0	0	0
..12 Tage	0	0	0	0	0	0	0	0	1
..13 Tage	1	0	0	0	0	0	0	0	0
..14 Tage	3	6	6	4	4	1	14	1	1
<b>selber Tag</b>	<b>6,78%</b>	<b>8,79%</b>	<b>15,66%</b>	<b>10,31%</b>	<b>15,71%</b>	<b>10,81%</b>	<b>6,67%</b>	<b>22,22%</b>	<b>38,89%</b>
<b>1 Tag</b>	<b>18,64%</b>	<b>14,29%</b>	<b>13,25%</b>	<b>15,46%</b>	<b>15,71%</b>	<b>16,22%</b>	<b>3,33%</b>	<b>5,56%</b>	<b>5,56%</b>
<b>2 Tage</b>	<b>25,42%</b>	<b>21,98%</b>	<b>24,10%</b>	<b>17,53%</b>	<b>20,00%</b>	<b>32,43%</b>	<b>10,00%</b>	<b>16,67%</b>	<b>22,22%</b>



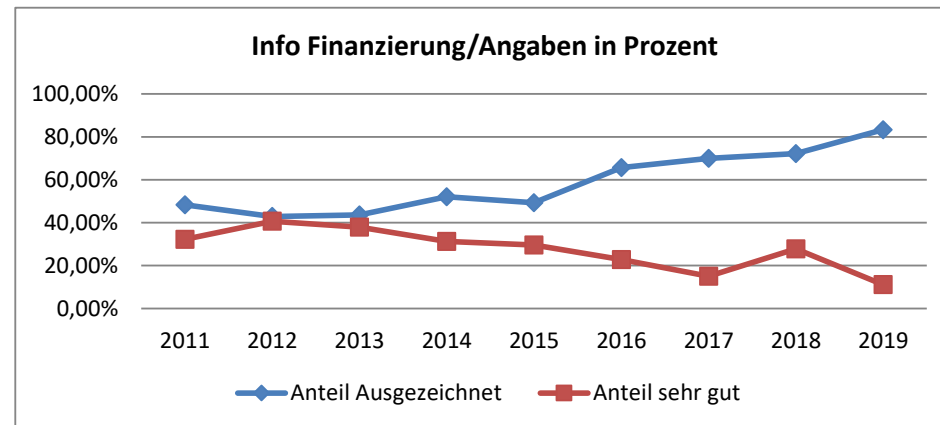
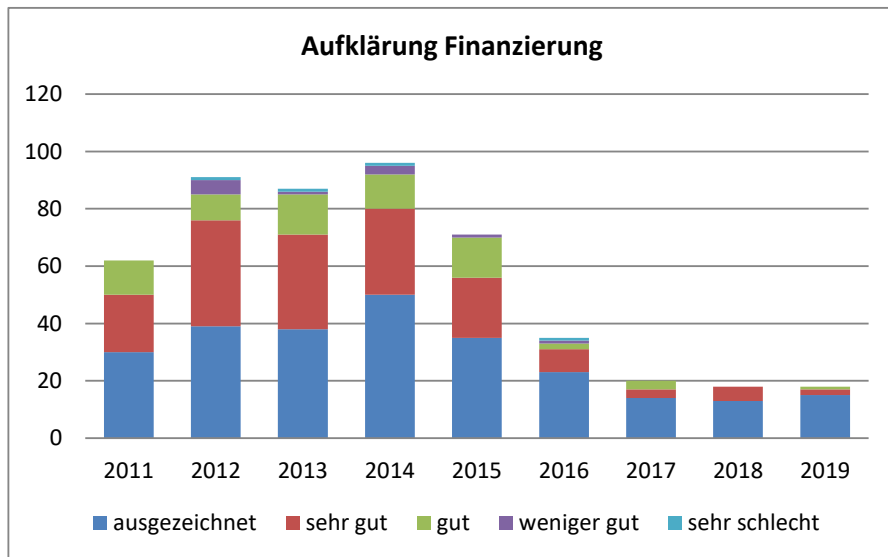
**Wie beurteilen sie die Aufklärung durch das MOKI-Wien Pflegepersonal zur Organisation**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ausgezeichnet	28	39	39	51	37	25	11	10	15
sehr gut	29	42	34	38	30	6	6	6	2
gut	7	6	17	12	7	4	3	1	1
weniger gut	0	6	1	1	0	3	0	0	0
sehr schlecht	0	1	0	0	0	0	0	1	0
<b>Anteil Ausgezeichnet</b>	<b>43,75%</b>	<b>41,49%</b>	<b>42,86%</b>	<b>50,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>65,79%</b>	<b>55,00%</b>	<b>55,56%</b>	<b>83,33%</b>
<b>Anteil sehr gut</b>	<b>45,31%</b>	<b>44,68%</b>	<b>37,36%</b>	<b>37,25%</b>	<b>40,54%</b>	<b>15,79%</b>	<b>30,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>11,11%</b>



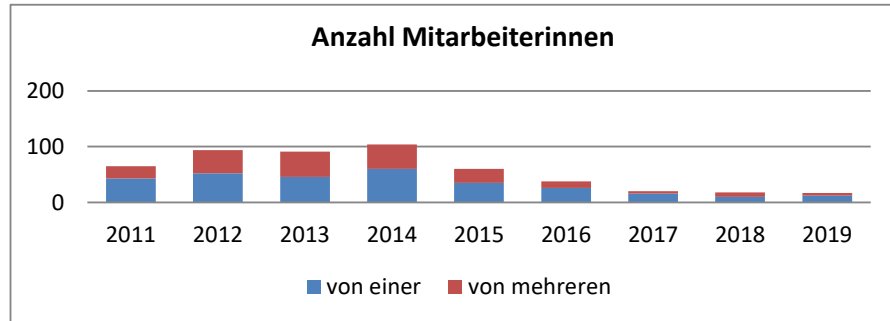
**Wie beurteilen sie die Aufklärung durch das MOKI-Wien Pflegepersonal zur Finanzierung**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ausgezeichnet	30	39	38	50	35	23	14	13	15
sehr gut	20	37	33	30	21	8	3	5	2
gut	12	9	14	12	14	2	3	0	1
weniger gut	0	5	1	3	1	1	0	0	0
sehr schlecht	0	1	1	1	0	1	0	0	0
<b>Anteil Ausgezeichnet</b>	<b>48,39%</b>	<b>42,86%</b>	<b>43,68%</b>	<b>52,08%</b>	<b>49,30%</b>	<b>65,71%</b>	<b>70,00%</b>	<b>72,22%</b>	<b>83,33%</b>
<b>Anteil sehr gut</b>	<b>32,26%</b>	<b>40,66%</b>	<b>37,93%</b>	<b>31,25%</b>	<b>29,58%</b>	<b>22,86%</b>	<b>15,00%</b>	<b>27,78%</b>	<b>11,11%</b>



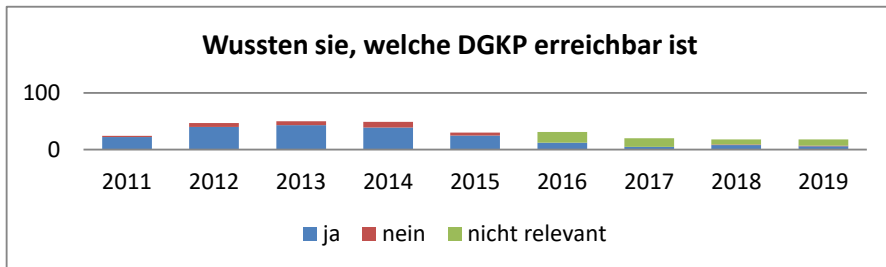
**Von wievielen MOKI-Wien Mitarbeiterinnen wurden sie betreut?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
von einer	43	52	46	60	35	26	16	10	12
von mehreren	22	42	45	44	25	12	4	8	5
<b>Anteil eine MA</b>	<b>66,15%</b>	<b>55,32%</b>	<b>50,55%</b>	<b>57,69%</b>	<b>58,33%</b>	<b>68,42%</b>	<b>80,00%</b>	<b>55,56%</b>	<b>70,59%</b>



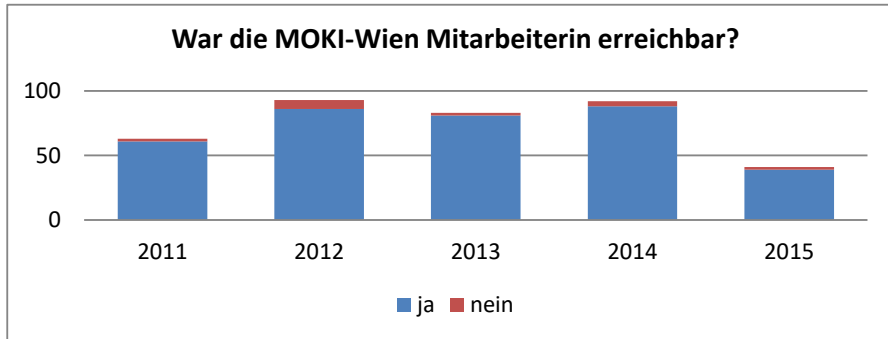
**Wenn sie von mehreren betreut wurden, wussten sie immer, wer wann erreichbar war?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	22	40	43	39	25	12	5	8	6
nein	2	7	7	10	5	0	0	1	1
nicht relevant						19	15	9	11
<b>Anteil ja</b>	<b>91,67%</b>	<b>85,11%</b>	<b>86,00%</b>	<b>79,59%</b>	<b>83,33%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>88,89%</b>	<b>85,71%</b>



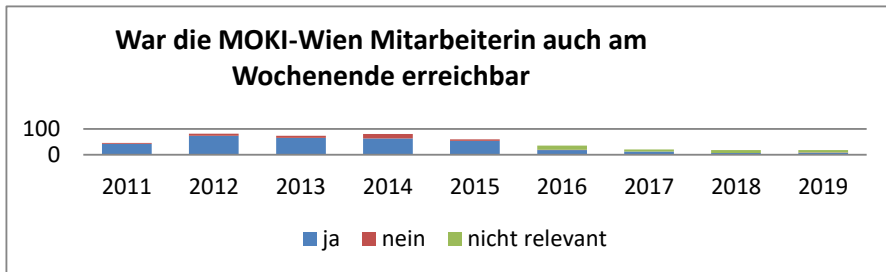
**War ihre zuständige MOKI-Wien Mitarbeiterin immer für sie erreichbar?**

	2011	2012	2013	2014	2015	nicht mehr abgefragt
ja	61	86	81	88	39	
nein	2	7	2	4	2	
<b>Anteil erreichbar</b>	<b>96,83%</b>	<b>92,47%</b>	<b>97,59%</b>	<b>95,65%</b>	<b>95,12%</b>	



**War ihre MOKI-Wien Mitarbeiterin auch am Wochenende für sie erreichbar?**

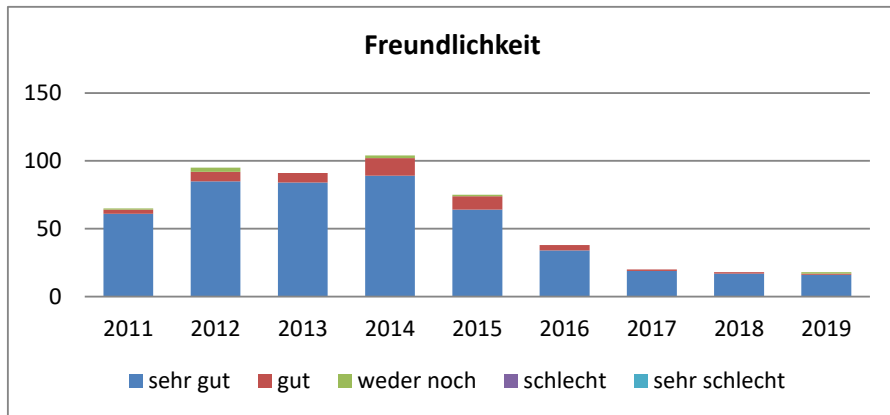
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	42	74	66	63	54	18	12	7	8
nein	4	8	8	18	6	1	0	0	1
nicht relevant						16	8	11	9
<b>Anteil Wochenende</b>	<b>91,30%</b>	<b>90,24%</b>	<b>89,19%</b>	<b>77,78%</b>	<b>90,00%</b>	<b>51,43%</b>	<b>60,00%</b>	<b>38,89%</b>	<b>44,44%</b>





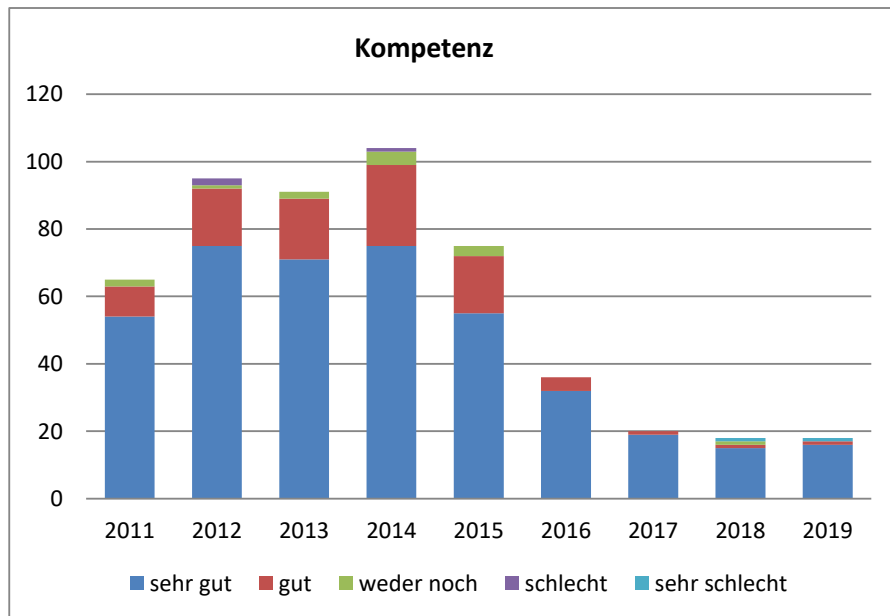
## Freundlichkeit

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	61	85	84	89	64	34	19	17	16
gut	3	7	7	13	10	4	1	1	1
weder noch	1	3	0	2	1	0	0	0	1
schlecht	0	0	0	0	0	0	0	0	0
sehr schlecht	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Freundlichkeit sehr gut</b>	<b>93,85%</b>	<b>89,47%</b>	<b>92,31%</b>	<b>85,58%</b>	<b>85,33%</b>	<b>89,47%</b>	<b>95,00%</b>	<b>94,44%</b>	<b>88,89%</b>
<b>sehr gut und gut</b>	<b>98,46%</b>	<b>96,84%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,08%</b>	<b>98,67%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>94,44%</b>



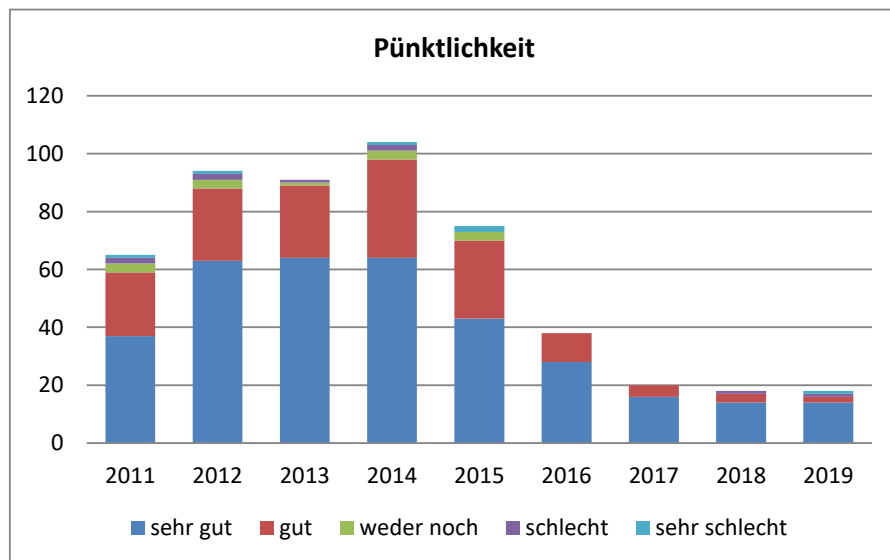
## Kompetenz

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	54	75	71	75	55	32	19	15	16
gut	9	17	18	24	17	4	1	1	1
weder noch	2	1	2	4	3	0	0	1	0
schlecht	0	2	0	1	0	0	0	0	0
sehr schlecht	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Kompetenz sehr gut</b>	<b>83,08%</b>	<b>78,95%</b>	<b>78,02%</b>	<b>72,12%</b>	<b>73,33%</b>	<b>88,89%</b>	<b>95,00%</b>	<b>83,33%</b>	<b>88,89%</b>
<b>sehr gut und gut</b>	<b>96,92%</b>	<b>96,84%</b>	<b>97,80%</b>	<b>95,19%</b>	<b>96,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>88,89%</b>	<b>94,44%</b>



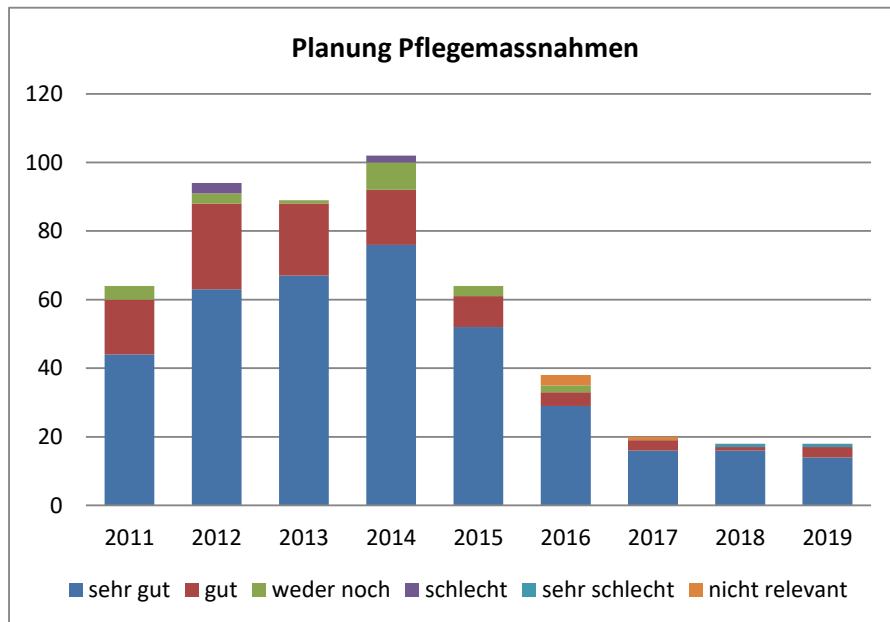
## Pünktlichkeit

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	37	63	64	64	43	28	16	14	14
gut	22	25	25	34	27	10	4	3	2
weder noch	3	3	1	3	3	0	0	0	0
schlecht	2	2	1	2	0	0	0	1	1
sehr schlecht	1	1	0	1	2	0	0	0	1
<b>Pünktlichkeit</b>	<b>56,92%</b>	<b>67,02%</b>	<b>70,33%</b>	<b>61,54%</b>	<b>57,33%</b>	<b>73,68%</b>	<b>80,00%</b>	<b>77,78%</b>	<b>77,78%</b>
<b>sehr gut und gut</b>	<b>90,77%</b>	<b>93,62%</b>	<b>97,80%</b>	<b>94,23%</b>	<b>93,33%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>94,44%</b>	<b>88,89%</b>



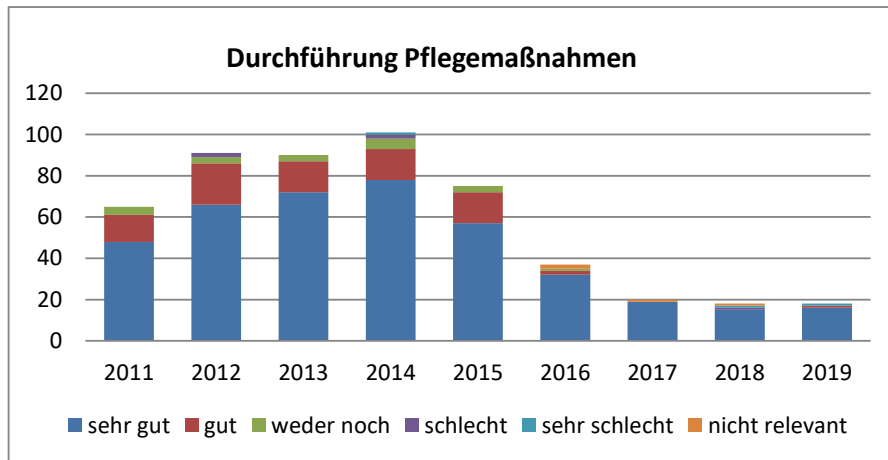
## Planung Pflegemassnahmen

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	44	63	67	76	52	29	16	16	14
gut	16	25	21	16	9	4	3	1	3
weder noch	4	3	1	8	3	2	0	0	0
schlecht	0	3	0	2	0	0	0	0	0
sehr schlecht	0	0	0	0	0	0	0	1	1
nicht relevant						3	1	0	0
Planung Pflegemassnahme	68,75%	67,02%	75,28%	74,51%	81,25%	82,86%	84,21%	88,89%	77,78%
sehr gut und gut	93,75%	93,62%	98,88%	90,20%	95,31%	94,29%	100,00%	94,44%	94,44%
nicht relevant						7,89%	5,00%	0,00%	0,00%



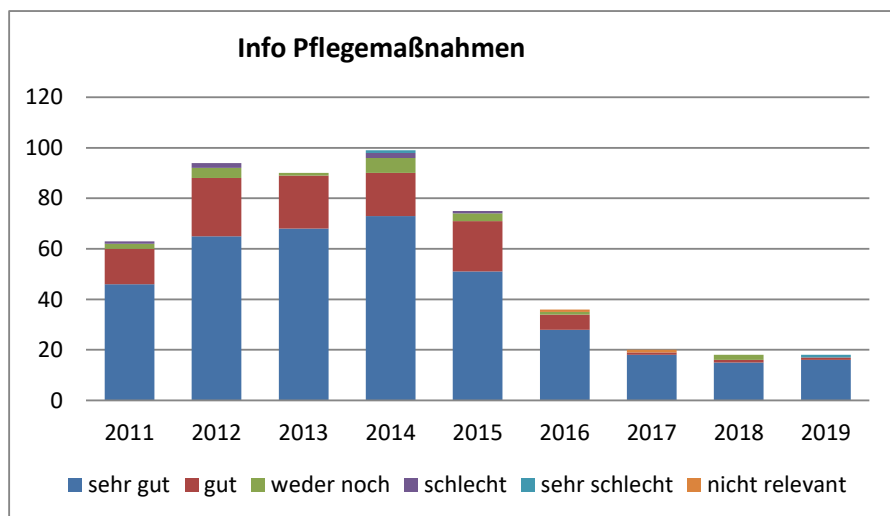
## Durchführung Pflegemaßnahmen

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	48	66	72	78	57	32	19	15	16
gut	13	20	15	15	15	2	0	0	1
weder noch	4	3	3	5	3	1	0	0	0
schlecht	0	2	0	2	0	0	0	1	0
sehr schlecht	0	0	0	1	0	0	0	1	1
nicht relevant						2	1	1	0
Durchführung Pflegemaßnahmen	73,85%	72,53%	80,00%	77,23%	76,00%	91,43%	100,00%	88,24%	88,89%
sehr gut und gut	93,85%	94,51%	96,67%	92,08%	96,00%	97,14%	100,00%	88,24%	94,44%
nicht relevant						5,41%	5,00%	5,56%	0,00%



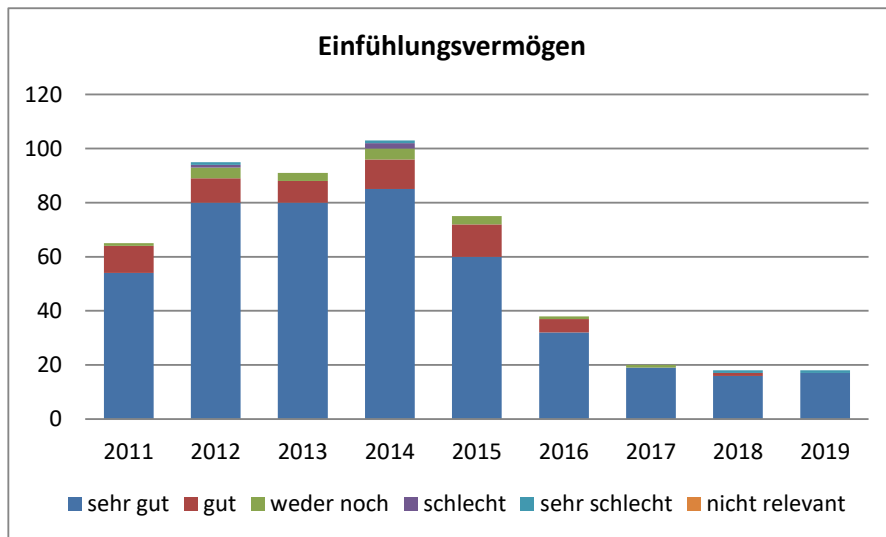
## Information Pflegemassnahmen

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	46	65	68	73	51	28	18	15	16
gut	14	23	21	17	20	6	1	1	1
weder noch	2	4	1	6	3	1	0	2	0
schlecht	1	2	0	2	1	0	0	0	0
sehr schlecht	0	0	0	1	0	0	0	0	1
nicht relevant						1	1	0	0
<b>Info Pflegemassnahmen</b>	<b>73,02%</b>	<b>69,15%</b>	<b>75,56%</b>	<b>73,74%</b>	<b>68,00%</b>	<b>80,00%</b>	<b>94,74%</b>	<b>83,33%</b>	<b>88,89%</b>
<b>sehr gut und gut</b>	<b>95,24%</b>	<b>93,62%</b>	<b>98,89%</b>	<b>90,91%</b>	<b>94,67%</b>	<b>97,14%</b>	<b>100,00%</b>	<b>88,89%</b>	<b>94,44%</b>
<b>nicht relevant</b>						<b>2,78%</b>	<b>5,00%</b>	<b>5,56%</b>	<b>5,56%</b>

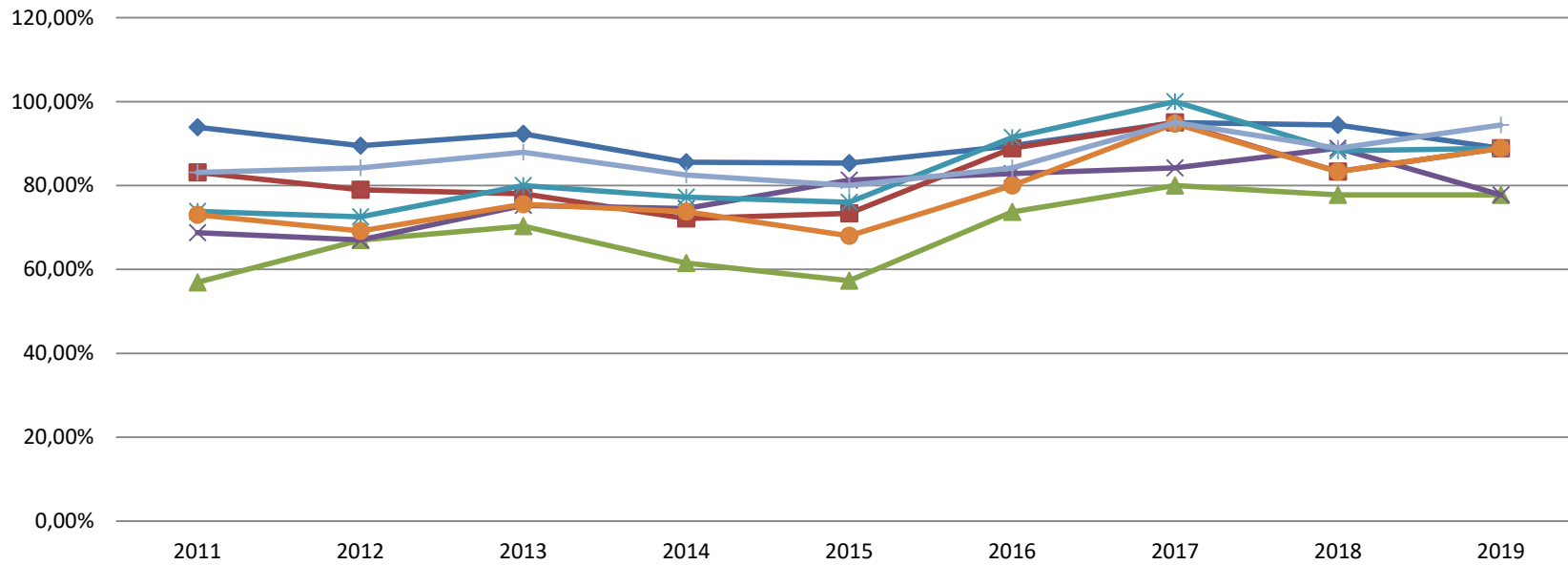


## Einfühlungsvermögen

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr gut	54	80	80	85	60	32	19	16	17
gut	10	9	8	11	12	5		1	0
weder noch	1	4	3	4	3	1	1	0	0
schlecht	0	1	0	2	0	0	0	0	0
sehr schlecht	0	1	0	1	0	0	0	1	1
nicht relevant						0	0	0	0
<b>Einfühlungsvermögen</b>	<b>83,08%</b>	<b>84,21%</b>	<b>87,91%</b>	<b>82,52%</b>	<b>80,00%</b>	<b>84,21%</b>	<b>95,00%</b>	<b>88,89%</b>	<b>94,44%</b>
<b>sehr gut und gut</b>	<b>98,46%</b>	<b>93,68%</b>	<b>96,70%</b>	<b>93,20%</b>	<b>96,00%</b>	<b>97,37%</b>	<b>95,00%</b>	<b>94,44%</b>	<b>94,44%</b>
<b>nicht relevant</b>						<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>



### Pflegemaßnahmen sehr gut/ Angaben in Prozent

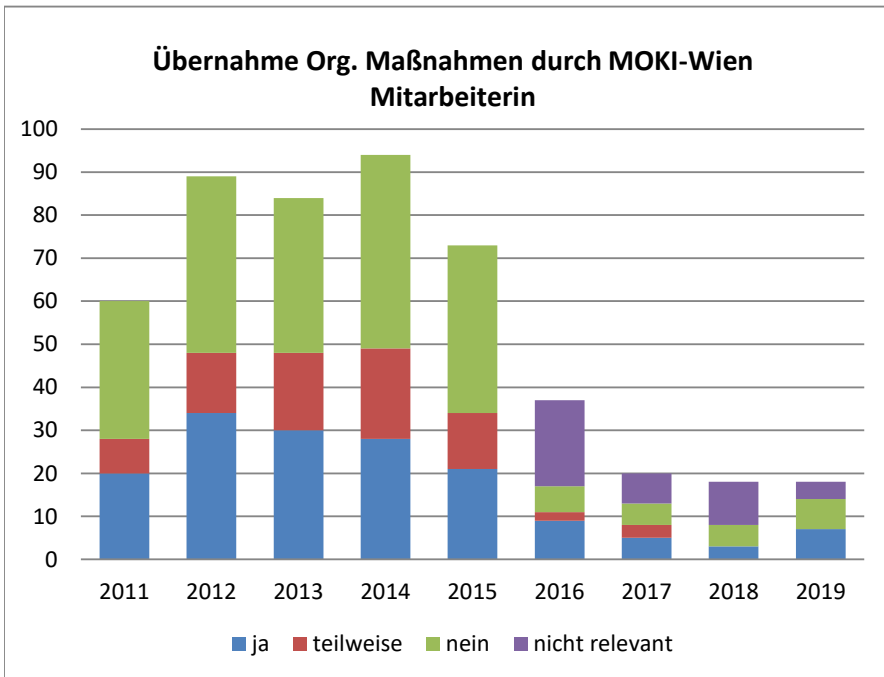


- ◆ Freundlichkeit sehr gut
- Kompetenz sehr gut
- ▲ Pünktlichkeit
- ✕ Planung Pflegemaßnahmen
- ✱ Durchführung Pflegemaßnahmen
- Info Pflegemaßnahmen
- + Einfühlungsvermögen



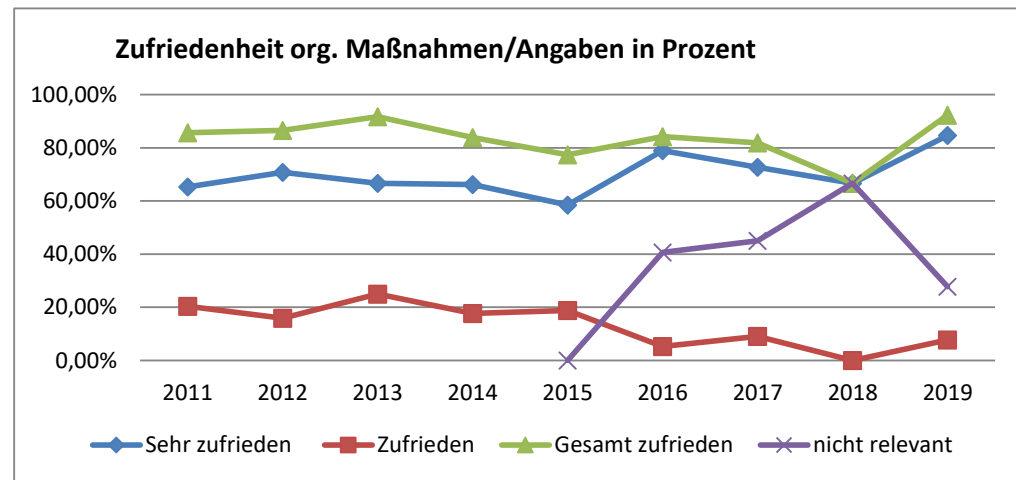
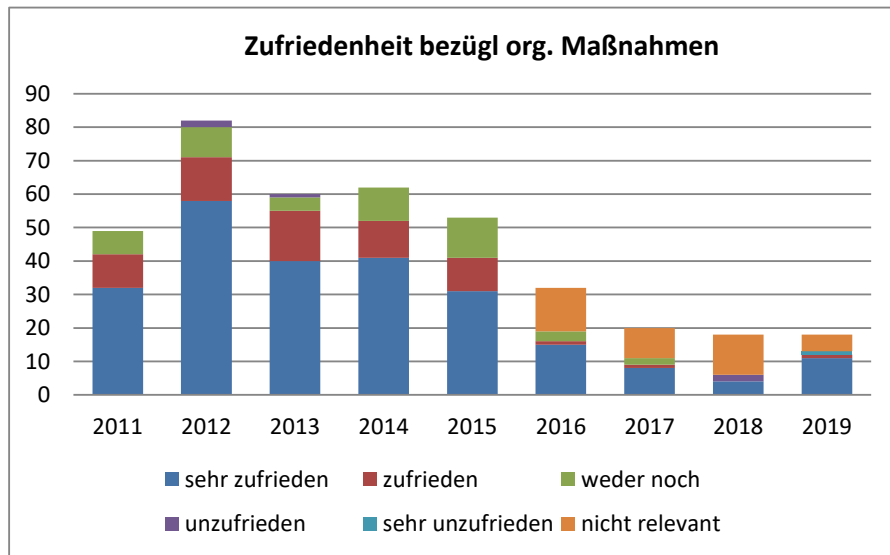
**Wurden organisatorische Maßnahmen von MOKI-Wien Mitarbeiterin übernommen?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	20	34	30	28	21	9	5	3	7
teilweise	8	14	18	21	13	2	3	0	0
nein	32	41	36	45	39	6	5	5	7
nicht relevant						20	7	10	4



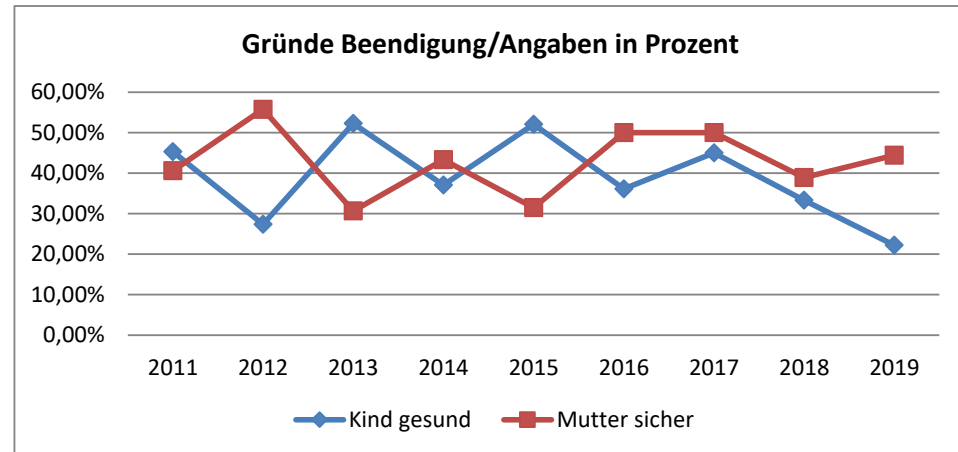
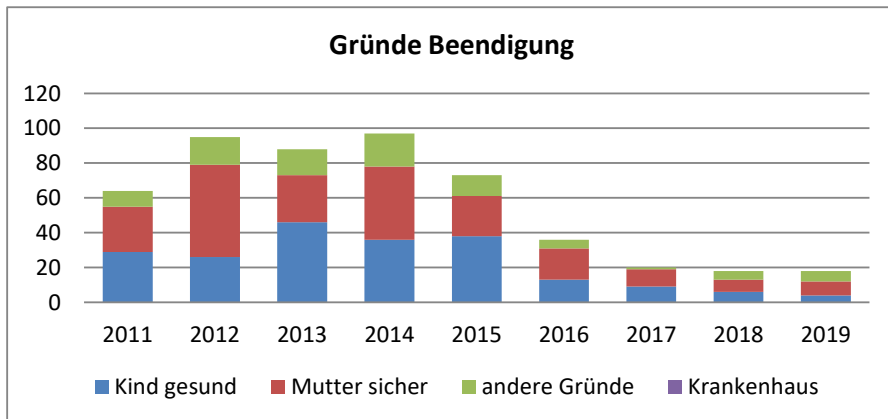
**Waren sie mit den organisatorischen Maßnahmen durch die MOKI-Wien Mitarbeiterin zufrieden?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
sehr zufrieden	32	58	40	41	31	15	8	4	11
zufrieden	10	13	15	11	10	1	1	0	1
weder noch	7	9	4	10	12	3	2	0	0
unzufrieden	0	2	1	0	0	0	0	2	0
sehr unzufrieden	0	0	0	0	0	0	0	0	1
nicht relevant						13	9	12	5
<b>Sehr zufrieden</b>	<b>65,31%</b>	<b>70,73%</b>	<b>66,67%</b>	<b>66,13%</b>	<b>58,49%</b>	<b>78,95%</b>	<b>72,73%</b>	<b>66,67%</b>	<b>84,62%</b>
<b>Zufrieden</b>	<b>20,41%</b>	<b>15,85%</b>	<b>25,00%</b>	<b>17,74%</b>	<b>18,87%</b>	<b>5,26%</b>	<b>9,09%</b>	<b>0,00%</b>	<b>7,69%</b>
<b>Gesamt zufrieden</b>	<b>85,71%</b>	<b>86,59%</b>	<b>91,67%</b>	<b>83,87%</b>	<b>77,36%</b>	<b>84,21%</b>	<b>81,82%</b>	<b>66,67%</b>	<b>92,31%</b>
<b>nicht relevant</b>					<b>0,00%</b>	<b>40,63%</b>	<b>45,00%</b>	<b>66,67%</b>	<b>27,78%</b>



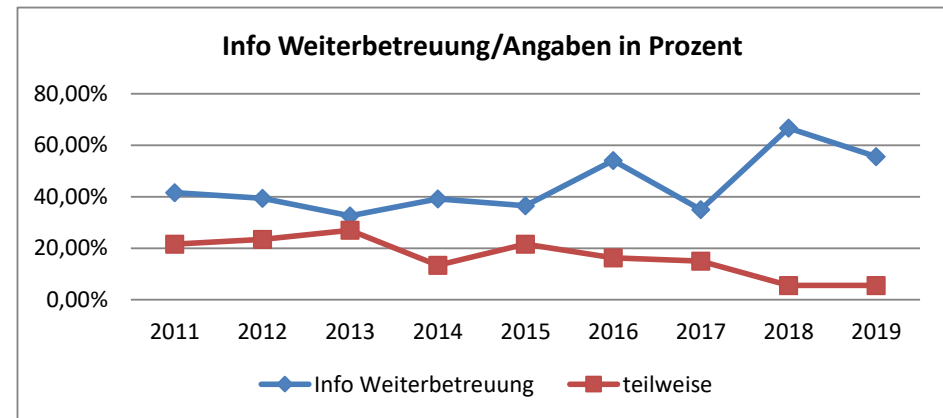
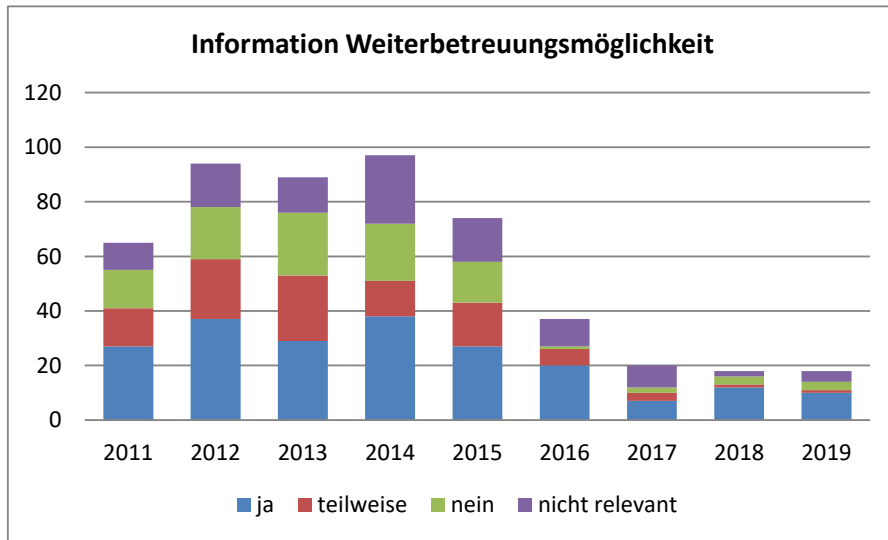
## Warum wurde die Betreuung beendet?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Kind gesund	29	26	46	36	38	13	9	6	4
Mutter sicher	26	53	27	42	23	18	10	7	8
andere Gründe	9	16	15	19	12	5	1	5	6
Krankenhaus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Kind gesund</b>	<b>45,31%</b>	<b>27,37%</b>	<b>52,27%</b>	<b>37,11%</b>	<b>52,05%</b>	<b>36,11%</b>	<b>45,00%</b>	<b>33,33%</b>	<b>22,22%</b>
<b>Mutter sicher</b>	<b>40,63%</b>	<b>55,79%</b>	<b>30,68%</b>	<b>43,30%</b>	<b>31,51%</b>	<b>50,00%</b>	<b>50,00%</b>	<b>38,89%</b>	<b>44,44%</b>



**Wurden sie von einer MOKI-Wien Mitarbeiterin über Weiterbetreuungsmöglichkeiten informiert?**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	27	37	29	38	27	20	7	12	10
teilweise	14	22	24	13	16	6	3	1	1
nein	14	19	23	21	15	1	2	3	3
nicht relevant	10	16	13	25	16	10	8	2	4
<b>Info Weiterbetreuung</b>	<b>41,54%</b>	<b>39,36%</b>	<b>32,58%</b>	<b>39,18%</b>	<b>36,49%</b>	<b>54,05%</b>	<b>35,00%</b>	<b>66,67%</b>	<b>55,56%</b>
<b>teilweise</b>	<b>21,54%</b>	<b>23,40%</b>	<b>26,97%</b>	<b>13,40%</b>	<b>21,62%</b>	<b>16,22%</b>	<b>15,00%</b>	<b>5,56%</b>	<b>5,56%</b>



Ist eine MOKI-Wien Mitarbeiterin auch nach der Betreuung für sie erreichbar?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ja	53	69	54	72	50	34	18	14	15
nein	10	16	16	13	20	3	2	4	3
Erreichbarkeit nach Betr	84,13%	81,18%	77,14%	84,71%	71,43%	91,89%	90,00%	77,78%	83,33%

