Presseinformation

29. November 2007

Patienten-Ombudsstellen für alle NÖ Landeskliniken

Sobotka: Subjektives Wohlbefinden der Menschen absichern

Nachdem sich per 1. Jänner 2008 alle niederösterreichischen Krankenhäuser unter einer Betreiberschaft befinden, werde es auch die 2004 eingeführten Patienten-Ombudsstellen für alle NÖ Landeskliniken geben, sagte Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka heute, 29. November, bei einer gemeinsamen Pressekonferenz mit Dr. Gerald Bachinger von der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft sowie Dr. Robert Griessner, Geschäftsführer des NÖ Gesundheits- und Sozialfonds, in St. Pölten.

Damit werde die erfolgreiche Arbeit punkto Kundenzufriedenheit fortgesetzt, führte Sobotka aus: Eine schwedische Studie habe zuletzt exzellente Ergebnisse für die Ostregion Österreichs in Bezug auf Zugänglichkeit, Erreichbarkeit und Servicecharakter gebracht. Auch die eigenen jährlichen, detaillierten Umfragen zeigten die hervorragenden Leistungen der MitarbeiterInnen der Häuser: 95 Prozent der PatientInnen seien im Schnitt mit der medizinischen und pflegerischen Betreuung bzw. der menschlichen Komponente in den Einrichtungen sehr zufrieden.

Für PatientInnen, die dennoch Probleme hätten, schaffen die Ombudsstellen eine Möglichkeit, ihre Sorgen, Anregungen und Beschwerden anonym loszuwerden. Das gebe den Menschen noch mehr Vertrauen bzw. Sicherheit und trage dazu bei, das subjektive Wohlbefinden der Menschen abzusichern. In Niederösterreich gebe es bei mehr als 2 Millionen Behandlungen und ca. 300.000 Operationen Gott sei Dank insgesamt nur rund 100 Beschwerdefälle. Als Einzelschicksale gesehen, sei aber jede Beschwerde eine zuviel und müsse jedem einzelnen Fall nachgegangen werden, so Sobotka.

Als Korrektiv für ausgetretene Pfade und als unbürokratische, niederschwellige und kostenfreie Vermittlungseinrichtung, um Konflikte erst gar nicht entstehen zu lassen, seien die Patienten-Ombudsstellen ein wesentliches Instrument der „menschlichen Qualitätssicherung", so Sobotka abschließend.

Bachinger sprach von einem Freudentag: Aus kleinen Anfängen der Verbesserung des Beschwerdemanagements sei eine neue, flächendeckende Struktur geschaffen worden. Die Ombudsmänner und -frauen seien Botschafter der Patientenrechte vor Ort; Patientenbeschwerden seien Schätze, die es wert wären, gehoben zu werden. Eine horizontale und vertikale Vernetzung aller Ombudsstellen in professionellen und als Schnittsstelle zwischen Beschwerde- und Qualitätsmanagement ausgelegten Strukturen gebe es nur in Niederösterreich.

Griessner dankte seinen MitarbeiterInnen für ihre große soziale Kompetenz. Die

E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

Ombudsstellen und die flächendeckende Patientenbefragung seien Teile der Qualitätsoffensive der NÖ Landeskliniken. Über eine Webdatenbank stehen die Daten der Befragung niederösterreichweit allen Häusern zur Verfügung.

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion – Pressedienst
www.noe.gv.at/presse
E-Mail: presse@noel.gv.at
E-Mail: presse@noel.gv.at