Presseinformation

15. Dezember 2014

Kundenzufriedenheitsanalyse in den NÖ Landespflegeheimen

Schwarz: Durchwegs Bestnoten für Pflege und Wohlfühlfaktor

Gemäß dem Motto „Landespflegeheime als neues Zuhause für die Bewohner, die hier gut betreut werden und sich wohlfühlen sollen", wurden jeweils im Herbst in den 48 NÖ Landespflegeheimen eine anonyme und standardisierte Umfrage von neutralen Personen durchgeführt, erklärte Landesrätin Mag. Barbara Schwarz am heutigen Montag in St. Pölten bei der Präsentation der aktuellen, vom Market-Institut durchgeführten Kundenzufriedenheitsanalyse.

„Nach der Schulnotenskala verzeichnen unsere Landespflegeheime dabei durchwegs Bestboten. Diese liegen bei den Bewohnern bei der Qualität der täglichen Pflege etwa bei 1,18, beim Engagement und Bemühen des Personals bei 1,23 und bei der Freundlichkeit des Personals bei 1,25. Auch die Angehörigen vergeben nur gute Noten: 1,25 bei der Freundlichkeit des Personals, 1,33 beim Engagement und Bemühen des Personals, 1,38 bei der Kommunikation mit dem Personal", präzisierte die Landesrätin.

Der Kundenzufriedenheitsindikator liegt demnach bei den Bewohnern bei 1,37 bzw. bei Angehörigen bei 1,51. Durchwegs mehr als 90 Prozent der Befragten haben bei den insgesamt neun Fragen mit sehr gut bzw. gut geantwortet, das Thema Sauberkeit kommt dabei z. B. auf 98 Prozent, die uneingeschränkte Weiterempfehlung der Heime auf 94 Prozent. Befragt wurden insgesamt 1.790 Bewohner sowie 2.583 Angehörige, bei letzteren betrug die Rücklaufquote 57 Prozent.

Im Vergleich zur letzten Umfrage 2013 konnte sich Schwarz über auf hohem Niveau gestiegene Werte freuen: So kletterte die Qualität der täglichen Pflege von 1,31 auf 1,18 und der Kundenzufriedenheitsindikator bei den Bewohnern von 1,43 auf 1,37 bzw. bei den Angehörigen von 1,55 auf 1,51. Den Rückgang bei Abwechslungsreichtum und Qualität des Essens von 1,59 auf 1,72 brachte die Landesrätin v. a. mit dem Bemühen um eine ausgewogene, gesunde Kost in Zusammenhang.

„Insgesamt sind wir auf einem sehr guten Weg, die Befragungen liefern aber neben der Bestätigung wertvoller Initiativen auch Anregungen zur Qualitätsverbesserung.

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion/Öffentlichkeitsarbeit
www.noe.gv.at/presse

Mag. Rainer Hirschkorn
Tel: 0 27 42/90 05 - 12 17 5
E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

Wenn in der Umfrage der NÖ Landesakademie die Zustimmung zum Selbstverständnis Niederösterreichs als soziale Modellregion in zwei Jahren um 18 Prozent gestiegen ist, dann haben nicht zuletzt unsere Landespflegeheime und ihre engagierten Mitarbeiter dazu einen großen Beitrag geliefert", so Schwarz.

Nähere Informationen beim Büro LR Schwarz unter 02742/9005-12655, Mag. (FH) Dieter Kraus, und e-mail buero.schwarz@noel.gv.at.



Birgit Starmayr vom Market Institut und Landesrätin Mag. Barbara Schwarz präsentierten die aktuelle Kundenzufriedenheitsanalyse der NÖ Landesheime (von links)

© NLK