

## Presseinformation

12. Januar 2012

### **LHStv. Sobotka präsentierte Patientenbefragung 2011**

**Gesamtwert: 92,97 von 100 möglichen Punkten**

„Diese Befragungen, die die größte derartige Umfrage in Europa darstellen, sind Teil unseres Qualitätsmanagements und ein Beitrag zur Weiterentwicklung. Die jüngste Befragung, bei der auch eine Steigerung beim Rücklauf zu verzeichnen war, ist für uns wieder ein großer Erfolg und wir sind mehr als zufrieden. In einem Zeugnis wäre dies ein Römischer Einser“, sagte Landeshauptmann-Stellvertreter Mag. Wolfgang Sobotka heute, Donnerstag, 12. Jänner, in St. Pölten bei der Präsentation der Ergebnisse der Patientenbefragung 2011, bei der - wie auch schon in den Jahren zuvor - die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit den Leistungen der einzelnen niederösterreichischen Spitäler erfragt wurde.

Der Rücklauf der Fragebögen, die im Zuge der Befragung 2011 an die Patientinnen und Patienten der NÖ Landeskliniken ausgeteilt wurden, lag bei 42 Prozent; im Vorjahr lag dieser Wert im Vergleich dazu noch bei 38 Prozent, in den Jahren zuvor kam man hier auf rund 30 Prozent. „Wir sehen also, dass das Instrument der Patientenbefragung akzeptiert wird“, so Sobotka dazu. Als Gesamtwert für die 25 Landeskliniken, an denen die Befragung im Vorjahr durchgeführt wurde, erhielt man - bei einem Maximalwert von 100 Punkten - einen Wert von 92,97 Punkten. Bei der Unterteilung in insgesamt sechs verschiedene Sparten lag der Gesamtwert bei der Kategorie Pflorgeteam diesmal bei 96,19 Punkten, für das Ärzteteam gab es 94,59 Punkte, in der Kategorie Prozesse wurden 91,32 Punkte vergeben, beim Service 89,55 Punkte, bei der Information 92,26 Punkte und in der Kategorie Image lag der erreichte Gesamtwert bei 91,09 Punkten. Zum Thema Prozesse merkte der Landeshauptmann-Stellvertreter an, dass man beim Entlassungsmanagement entscheidende Verbesserungen durchgeführt habe. Punkto Information hielt Sobotka fest, dass man hier - etwa was die „Fachsprache“ der Ärztinnen und Ärzte sowie des Pflegepersonals betreffe - massiv an Verbesserungen arbeite. Zur Kategorie Image meinte Sobotka, dass es hier vermehrt um die Einbringung evidenzbasierter Zahlen gehen müsse, 2014/15 sollen diese Zahlen im Internet zugänglich gemacht werden.

Was das Ranking der Top 10-Häuser punkto Patientenzufriedenheit anbelangt, so konnten sich 2011 vorwiegend kleinere Spitäler gut positionieren. „Neun der zehn

## Presseinformation

Häuser haben unter 300 Betten. Solche Häuser zuzusperren hieße, der Gesundheitslandschaft ein wesentliches Element zu entziehen. An dieser Struktur und den Standortgarantien darf nicht gerüttelt werden", hielt Sobotka hierzu fest.

Die Patientenbefragungen werden in Niederösterreich seit 2006 durchgeführt, ein Fragebogen umfasst zwischen sechs und acht Seiten. Im Vorjahr wurde die Erhebung an 25 Spitalsstandorten im Bundesland bzw. an 270 Stationen durchgeführt, es wurden 18 medizinische Fächer berücksichtigt. Die Ergebnisse dieser Befragung werden in den kommenden Wochen auf allen Abteilungen in den Kliniken präsentiert, auf der Datenbank <http://www.patientenzufriedenheit.org/> kann sich jede und jeder zugangsberechtigte Mitarbeiterin und Mitarbeiter passwortgeschützt einloggen und Einblick in die aktuellen Ergebnisse nehmen. Die Fortsetzung der Befragung wird voraussichtlich von April bis September 2012 laufen.

In den Vorjahren wurden auf der Basis dieser Befragungen zahlreiche Verbesserungsmaßnahmen an den einzelnen Spitälern bzw. Stationen durchgeführt; u. a. die Verkürzung von Wartezeiten vor der Entlassung durch Aushändigung des Entlassungsbriefes bereits am Vortag, die Verschiebung der Essensausgabezeiten, die Einführung fixer Visitenzeiten etc.

Nähere Informationen: Büro LHStv. Sobotka, Mag. (FH) Eberhard Blumenthal, Telefon 02742/9005-12221, e-mail [eberhard.blumenthal@noel.gv.at](mailto:eberhard.blumenthal@noel.gv.at), bzw. NÖ Landeskliniken Holding, Mag. Bernhard Jany, Telefon 02742/9009-11600, e-mail [bernhard.jany@holding.lknoe.at](mailto:bernhard.jany@holding.lknoe.at).