

26. Februar 2015

### Patienten-Zufriedenheit mit den NÖ Landeskliniken

#### LR Wilfing: „Hervorragende Gesundheitsversorgung in Niederösterreich“

„Wer sich nicht selbst hinterfragt, wird hinterfragt werden“, so Landesrat Mag. Karl Wilfing. Aus diesem Grund werde alljährlich in den NÖ Landeskliniken eine Patientenbefragung durchgeführt, bei der es darum gehe, zu hinterfragen, wie sich die Patientinnen und Patienten in den Häusern aufgenommen fühlen. Oft seien es Kleinigkeiten, die im Alltagsgeschäft nicht mehr bemerkt werden würden, die die Patienten aber beobachten und deren Verbesserung keinen hohen Aufwand verursachen würde. Die Ergebnisse der neunten Patientenbefragung, die von Mai bis Oktober 2014 durchgeführt wurde, präsentierte Landesrat Wilfing am heutigen Donnerstag gemeinsam mit dem stellvertretenden Geschäftsführer der NÖ Landeskliniken-Holding, Dr. Markus Klamminger.

„Wir haben in Niederösterreich eine hervorragende Gesundheitsversorgung - im niedergelassenen Bereich und auch in den Landeskliniken mit drei akkreditierten Universitätskliniken“, so Landesrat Wilfing. Die Übernahme der Kliniken durch das Land Niederösterreich habe durch bessere Abstimmungen und Synergien zu einer verbesserten medizinischen Qualität geführt. „Außerdem haben wir ein sehr ambitioniertes Bauprogramm am Laufen“, so Wilfing. Was die Diskussionen über die Ärztearbeitszeit in den Bundesländern betreffe, gebe es diese in Niederösterreich nicht, „weil wir zeitgerecht, sprich 2012, schon eine Einigung mit den Ärztinnen und Ärzten erreicht haben“, so Wilfing. Die Arbeitszeitregelung sei in Niederösterreich schon umgesetzt worden. Während Ärzte früher 60 Stunden gearbeitet hätten, würden diese im Schnitt aktuell 44,3 Stunden arbeiten. Seit 1. Jänner 2008 sei die Anzahl der Ärzte in Vollzeitäquivalenten von 2.779 auf 3.286 erhöht worden, das seien um 507 Ärzte mehr. Dadurch, dass man in Niederösterreich früh damit begonnen habe, die Zahl der Ärzte zu erhöhen, habe man im Gegensatz zu anderen Bundesländern nicht das Problem, dass teilweise zu wenige Ärzte am Arbeitsmarkt verfügbar seien.

„Erfahrung ist nicht das, was einem zustößt. Erfahrung ist das, was man aus dem macht, was einem zustößt“, zitierte Wilfing Aldous Huxley und sagte, dass die Patientenbefragung in den Kliniken eine Diskussion darüber eröffne, wo sich diese verbessern könnten. Es habe einen Rücklauf von 51 Prozent (2013: rund 52 Prozent) gegeben, was bedeute, dass jeder Zweite den Fragebogen zurückgebe. So konnten 2014 insgesamt über 60.000 Fragebögen ausgewertet werden. Von 100 möglichen Punkten liegt die Gesamtbewertung über alle Häuser in allen Bereichen bei 92,46. Dieser Wert ist damit um 0,22 höher als 2013. Beste Werte erhielten die Sonder-Krankenanstalten Allentsteig (95,79) und Hohegg (95,51). Die Top 3 Indexwerte bei den Kliniken unter 300 Betten haben Scheibbs (94,82), Lilienfeld (94,65) und Klosterneuburg (94,51) erzielt, bei den Kliniken über 300

## **NK** Presseinformation

Betten Horn (93,94), Amstetten (93,51) und Krems (92,90).

Das Pflege- und Ärzteteam in den Kliniken wurde nach den Kriterien Freundlichkeit, Eingehen auf die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten, Wahrung der Intimsphäre und Miteinbinden von Patientinnen und Patienten bewertet. Insgesamt wurde mit dem Pflegeteam eine Zufriedenheit von 95,71 Punkten und mit dem Ärzteteam eine Zufriedenheit von 94,11 Punkten erzielt. Die Top 3 Indexwerte im Bereich Pflegeteam bei den Kliniken unter 300 Betten haben Lilienfeld (97,75), Klosterneuburg (97,41) und Scheibbs (97,07) erzielt, bei den Kliniken über 300 Betten Horn (96,65), Amstetten (96,62) und Krems (96,26). Die Top 3 Indexwerte im Bereich Ärzteteam bei den Kliniken unter 300 Betten haben Klosterneuburg (96,33), Scheibbs (95,70) und Waidhofen/Ybbs (95,65) erzielt, bei den Kliniken über 300 Betten Horn (94,91), Amstetten (94,79) und Neunkirchen (94,75). Den besten Wert erzielte die Sonder-Krankenanstalt Hohegg mit 96,35 Punkten.

Die Prozesse in den Kliniken wurden nach Aufnahme, Orientierung, Wartezeiten, Terminabstimmung und Entlassung bewertet. Insgesamt wurde ein Zufriedenheitswert von 90,86 Punkten erreicht, beste Werte haben die Sonder-Krankenanstalten Allentsteig (95,43) und Hohegg (95,00). Die Top 3 Indexwerte im Bereich Prozess bei den Kliniken unter 300 Betten haben Klosterneuburg (94,92), Gmünd (94,16) und Lilienfeld (93,83) erzielt, bei den Kliniken über 300 Betten Horn (92,39), Neunkirchen (91,76) und Amstetten (91,63).

Das Service in den Kliniken wurde nach Zimmerausstattung, Sauberkeit, Geschmack des Essens und Essensausgabezeiten bewertet. Der Zufriedenheitswert liegt holdingweit bei 89,69 Punkten, beste Werte haben die Sonder-Krankenanstalten Allentsteig (96,19) und Hohegg (95,03). Die Top 3 Indexwerte im Bereich Service bei den Kliniken unter 300 Betten haben Waidhofen/Ybbs (94,52), Scheibbs (93,90) und Gmünd (93,76) erzielt, bei den Kliniken über 300 Betten Horn (93,64), Amstetten (92,12) und Tulln (90,35).

Die Information in den Kliniken wurde nach den Bereichen Tagesablauf, Visite, Aufklärung, Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin und Verhaltensmaßnahmen nach dem Krankenhausaufenthalt bewertet. Der Zufriedenheitswert liegt holdingweit bei 91,37 Punkten, den besten Wert hat die Sonder-Krankenanstalt Allentsteig mit 94,88 Punkten. Die Top 3 Indexwerte im Bereich Information bei den Kliniken unter 300 Betten haben Klosterneuburg (94,42), Scheibbs (93,38) und Waidhofen/Ybbs (93,13) erzielt, in den Kliniken über 300 Betten Krems (92,77), Horn (92,15) und Amstetten (92,01).

Das Image der Landeskliniken wurde insgesamt mit 89,81 Punkten bewertet, am höchsten wurde dieses in den Sonder-Krankenanstalten Allentsteig (97,56) und Hohegg (96,60) bewertet. Die Top 3 Indexwerte im Bereich Image bei den Kliniken unter 300 Betten haben Lilienfeld (94,98), Scheibbs (94,21) und Korneuburg (93,33) erzielt, bei den Kliniken über 300 Betten Horn (91,66), Amstetten (90,83) und Krems (90,26).

## **NK** Presseinformation

Verbesserungen, die in den NÖ Landeskliniken aufgrund der Ergebnisse der letzten Patientenbefragung durchgeführt wurden sind beispielsweise die Verbesserung des Entlassungsmanagements, die Umstellung auf drei Wahlmenüs für die Patientinnen und Patienten (UK Krems), die Neugestaltung der Visiten (Unfall LK Horn), die Staffelung der geplanten Aufnahmen, um Wartezeiten zu verringern (Chirurgie LK Zwettl), die kostenlose TV-Nutzung (LK Hollabrunn), zusätzliche Kontrollen durch Reinigung am Nachmittag (LK Korneuburg), Informationsfolder für Hinterbliebene (LK Baden), die Erweiterung der Physiotherapie für orthopädische Patientinnen und Patienten auf Samstag (LK Scheibbs) und die Reduktion der Bettenzahl im Zimmer von sechs auf vier (Urologie UK St. Pölten).

„Derzeit laufen die Ergebnispräsentationen in den Häusern. Wir werten die Ergebnisse der Patientenbefragung bis auf Abteilungs- und Stationsebene hinunter aus“, ergänzte der stellvertretende Geschäftsführer der NÖ Landeskliniken-Holding, Dr. Klamming. Es gebe bei der Patientenbefragung auch sechs bis sieben offene Fragen. „Aus diesen Antworten bekommen wir sehr viele Informationen über die einzelnen Stationen und Abteilungen“, so Klamming. Daraus leite man die Maßnahmen bis auf Stationsebene hinunter aus.

Fortgesetzt wird die Patientenbefragung von Mai bis Oktober 2015. Für 2016 ist erstmals eine Befragung des Bundes geplant.

Nähere Informationen: Büro LR Wilfing, Florian Liehr, Telefon 02742/9005-12324, e-mail [florian-liehr@noel.gv.at](mailto:florian-liehr@noel.gv.at), NÖ Landeskliniken-Holding, Mag. (FH) Cornelia Bunkrad, Telefon 02742/9009-11610, e-mail [cornelia.bunkrad@holding.lknoe.at](mailto:cornelia.bunkrad@holding.lknoe.at), <http://www.lknoe.at/>.