



patient & zukunft

orientierung aus politik und gesellschaft

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

März 2008

Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

Neben der bestmöglichen Gesundheitsversorgung ist die Zufriedenheit unserer Patienten oberste Prämisse der NÖ Landeskliniken-Holding. Im Jahr 2007 stellten insgesamt 80.000 Patientinnen und Patienten den NÖ Landeskliniken wieder ein hervorragendes Zeugnis aus.

Unser Dank gilt allen Patientinnen und Patienten, die sich an der Befragung beteiligt haben. Durch diese für uns wertvolle Beurteilung wissen wir, dass wir in Niederösterreich auf dem richtigen Weg sind. Wir sorgen auch weiterhin für eine nachhaltige und zielgerichtete Weiterentwicklung des Gesundheitssystems in Niederösterreich.

Deshalb zählt unser Gesundheitssystem europaweit zu den besten“, betont Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka. „Die NÖ Patientenbefragung ist der Motor für das Qualitätsmanagement in den NÖ Landeskliniken und stellt ein ausgezeichnetes Instrument für die Integration aller Landeskliniken in ein gemeinsames Qualitätsmanagement-System dar.“

Impressum

Vertrauen können und Sinn erkennen sind wichtige Bedürfnisse, die allen gemeinsam sind. Der Letter „patient & zukunft“ gibt Orientierung über das aktuelle Schaffen von notwendigen Rahmenbedingungen für Sicherheit, Humanität und Wirksamkeit im NÖ Gesundheitssystem. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

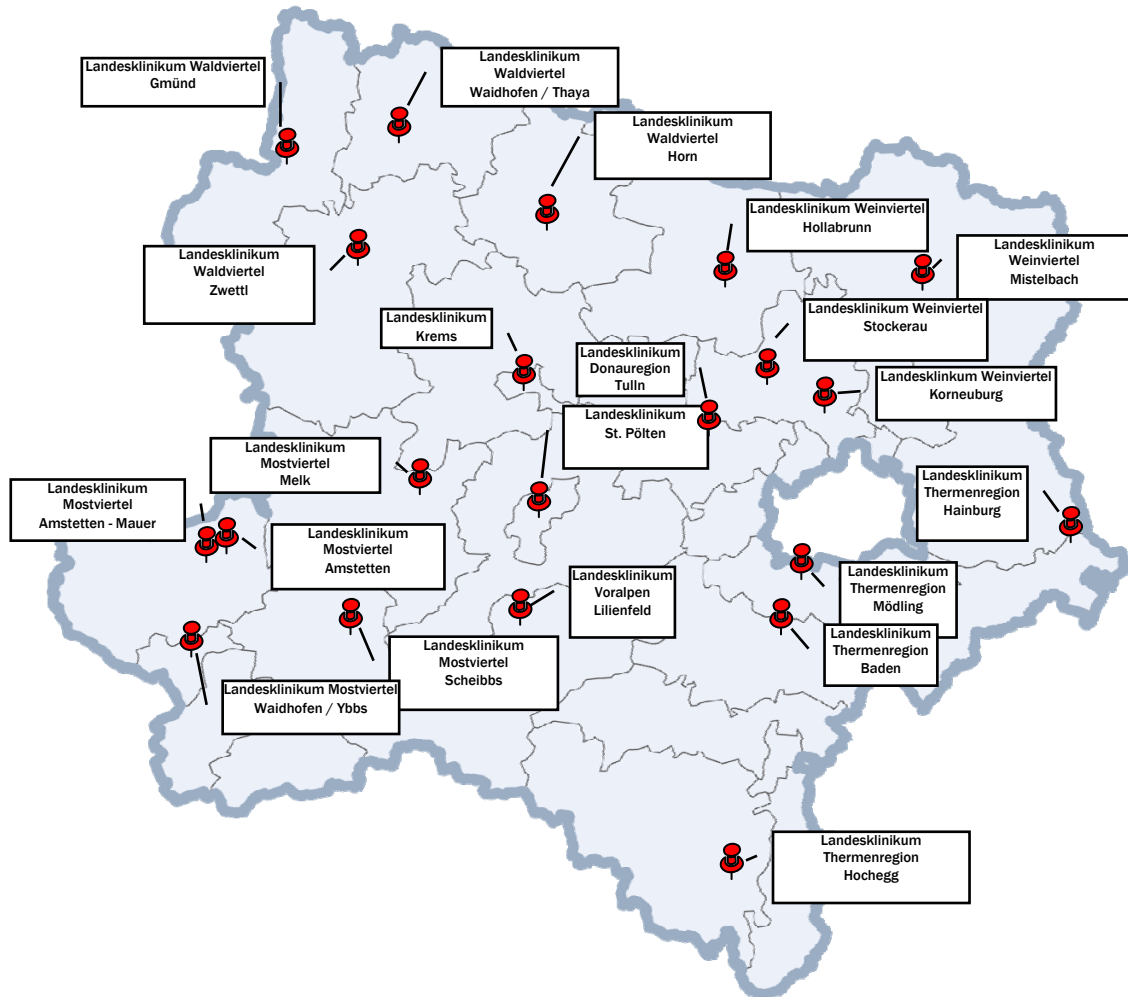
A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung der Autoren. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Teilnehmende Landeskliniken

Insgesamt wurde die Befragung im Jahr 2007 in 21 Landeskliniken, auf mehr als 200 Stationen, die 17 verschiedenen medizinischen Fächern angehören, durchgeführt. Der durchschnittliche Rücklauf betrug im Jahr 2007 37%.



Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Ziele der Patientenbefragung

- Aufklärung der stattfindenden Prozesse
- kontinuierliche Verbesserung der Prozesse
- Bewertung der stattfindenden Leistungen
- gegenseitiges Lernen (Benchmarking)
- Vernetzung von Informationen
- Effektive Steuerungsmöglichkeit
- gelebte Integration der Landeskliniken in eine Organisationsstruktur
- Arbeit an der PatientInnenorientierung
- maximale PatientInnenzufriedenheit als Resultat

Status Patientenbefragung

Der Grund für die Patientenbefragung war die Entscheidung, dass in allen Landeskliniken EFQM (Qualitätsmanagement-System) eingeführt wird. Dabei ist die Kundenorientierung ein zentrales Kriterium.

2005: viermonatiges Pilotprojekt an den chirurgischen sowie gynäkologischen und geburtshilflichen Abteilungen

2006: Erweiterung der Befragung auf alle operativen Fächer. In Zusammenarbeit mit Experten aller unterschiedlichen medizinischen operativen Fachrichtungen wurde ein fachbezogener Fragebogen entworfen, der eine diagnose- und fachspezifische Datenauswertung ermöglicht

2007: Erweiterung der Befragung auch auf konservative Fächer (Innere Medizin, Neurologie, Pulmologie, Kinder- und Jugendheilkunde und Strahlentherapie)

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Ergebnisse

Die Patienten können die geschlossenen Fragen mit Hilfe einer 5-teiligen Bewertungsskala beantworten. Die Ergebnisse werden in Punkten ausgedrückt, wobei eine Ankreuzmöglichkeit auf der Bewertungsskala 25 Punkten entspricht (0-25-50-75-100). Die Fragen, die im Fragebogen gestellt werden, sind in 5 Indexwerte eingeteilt (Indexwert = mehrere Fragen eines Themenbereiches werden in einen Block und somit zu einer Kennzahl zusammengefasst):

- Ärzteteam
- Pflorgeteam
- Servicequalität
- Prozessqualität
- Informationsmanagement

Die Werte konnten von 2006 auf 2007 in fast allen Bereichen gesteigert werden:

die Bewertung des Ärzte- und Pflorgeteams ist mit rund 96 von 100 Punkten ausgezeichnet. Die Werte in der Prozess- und Servicequalität liegen holdingweit knapp über bzw. unter 90, dies entspricht einem guten Wert. Im Bereich Informationsmanagement konnte vom Jahr 2006 (84,93 Punkte) zum Jahr 2007 (88,52 Punkte) die größte Steigerung verzeichnet werden

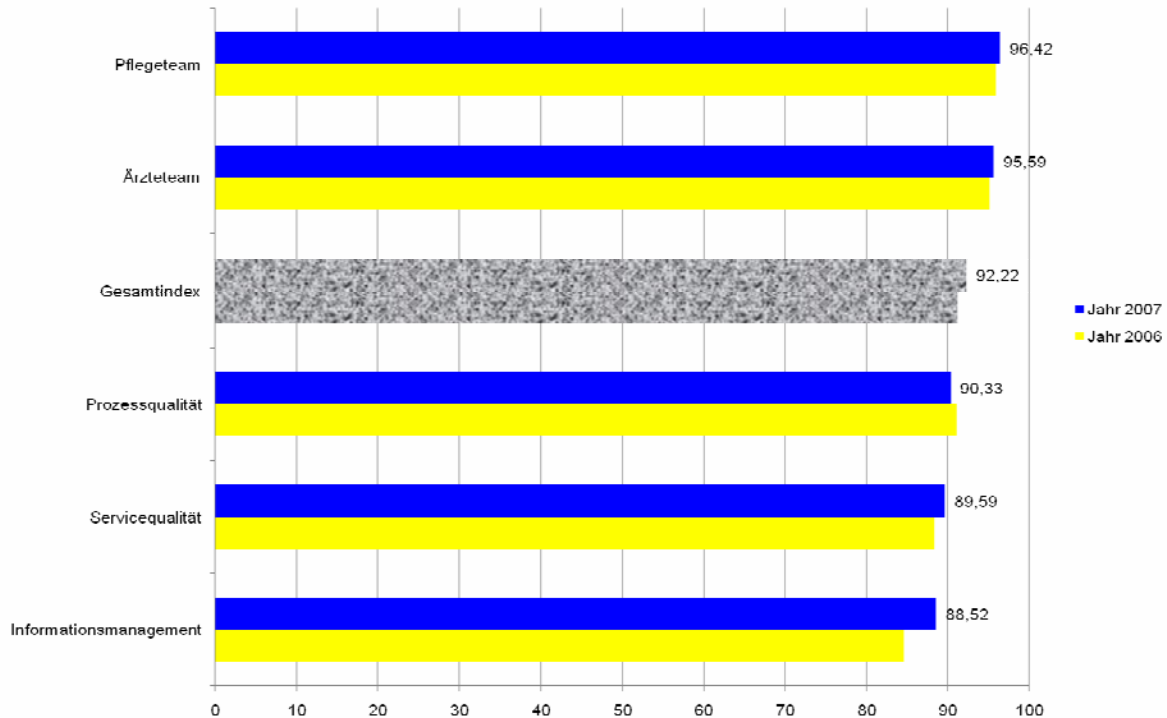
Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Gesamtwerte Themenvergleich Holdingweit



Kommunikation der Ergebnisse

Ergebnispräsentationen finden 1x pro Jahr direkt in den Kliniken pro Abteilung und für die Kollegiale Führung statt.

Kennzahlen-Mappen (Kennzahlen für die wichtigsten Fragen pro Station) werden halbjährlich an die Kollegiale Führung, Abteilungsleiter und Stationsleitungen übermittelt. Die Abteilungen erhalten die Kennzahlen im Fächervergleich, das heißt zum Beispiel, dass sich alle chirurgischen Stationen in NÖ miteinander vergleichen können, die Kollegialen Führungen erhalten die Kennzahlen im Überblick über das gesamte Haus.

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Laufende Abfrage der quantitativen als auch qualitativen Ergebnisse der Befragung in der eigens dafür eingerichteten Webdatenbank www.patientenzufriedenheit.org, passwortgeschützter Zugang für die Mitarbeiter der Landeskliniken

Verbesserungsmaßnahmen

Aufgrund der Ergebnisse der Patientenbefragung wurden schon auf vielen Stationen Verbesserungsmaßnahmen initiiert

Beispiele dafür:

- Verschiebung der Essensausgabezeiten
- Schulung der Reinigungskräfte, Optimierung der Putzpläne
- Erstellung von Informationsblättern zum stationsspezifischen Stationsablauf
- Installierung eines neuen Leitsystems im Klinikum zur besseren Orientierung
- Verlegung des Fiebermessens auf einen späteren Zeitpunkt
- Essensprojekt zur Steigerung der Qualität des Essens
- NÖ weit einheitliche Verhaltensempfehlungen für die Zeit nach dem Krankenhausaufenthalt für die häufigsten Erkrankungen.
- Gestaltung zweier Ernährungsbroschüren für Schwangere und Wöchnerinnen

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Erfahrungen

Die Patientenbefragung wird von den Kollegialen Führungen, Abteilungsleitern und Stationsleitungen sehr begrüßt, die Präsentationen in den Landeskliniken sind sehr gut besucht - neben Primärärzten und Stationsleitungen sind auch mehrere Ärzte und Pflegekräfte anwesend.

Die Mitarbeiter empfinden es als sehr positiv, einen Einblick in die Empfindungen der Patienten zu bekommen und die Leistungen zum Wohle der Patienten weiter verbessern können.

Zukunft der Patientenbefragung

2008 erfolgt eine Erweiterung der Befragung auf die psychiatrischen Abteilungen der NÖ Landeskliniken. Damit werden im Jahr 2008 25 Landeskliniken an der Befragung teilnehmen (LK Neunkirchen, Wr. Neustadt, Klosterneuburg und Allentsteig), auf etwas mehr als 270 Stationen

Weiters wurde der Fragebogen neu gestaltet: kürzerer allgemeiner Fragebogen (für alle Fächer gleich), Befragung wird ein halbes Jahr laufen, danach 2-3 Monate Spezialbefragung (zu ausgewählten Themen, wie zum Beispiel zum Thema Entlassungsmanagement, Aufnahme, Schmerzen usw.), danach wieder ein halbes Jahr allgemeine Befragung, anschließend wieder Spezialbefragung mit anderen Themen.

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor: Mag. Wolfgang Sobotka

Geburtsdatum:	5. Jänner 1956
Geburtsort:	Waidhofen/Ybbs
Familienstand:	verheiratet, fünf Kinder
Hobbies:	Musizieren, Lesen, Spazierengehen
Politische Vorbilder:	D.I.Leopold Figl, John F.Kennedy, Dr.Stefan Koren, Dr.Alois Mock,
Studium:	Geschichte an der Universität Wien Hochschule für Musik und darstellende Kunst in Wien: Violoncello/Musikpädagogik Brucknerkonservatorium Linz - Dirigieren
Berufslaufbahn:	Musikschullehrer von 1972 bis 1998 AHS-Lehrer von 1976 bis 1992, 1996 bis 1998 Stadtarchivar von 1980 bis 1987 Musikschulleiter von 1988 bis 1998 Lehrbeauftragter an der Hochschule für Musik und darstellende Kunst in Wien von 1987 bis 1998 Referent für Politik und Bildung der NÖ Volkspartei von 1992 bis 1996
Politische Laufbahn:	Betriebsgruppenobmann des ÖAAB von 1985 bis 1993 GR der Statutarstadt Waidhofen/Ybbs von 1982 bis 1992 Stadtrat für Finanzen und Fraktionsobmann der Waidhofener Volkspartei von 1992 bis 1996 Obmann der Waidhofener Volkspartei seit 1989 Bürgermeister von 1996 bis 1998 Landesrat für Finanzen, Umwelt und Raumordnung von April 1998 bis Jänner 2005 Landesrat für Finanzen, Wohnbau und Lebensqualität seit Jänner 2005

Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken

Autor: Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka

erschienen: März 2008

© Alle Beiträge in „patient & zukunft“ stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.