

**KRAGES-Patientenumfrage****„Das seid Ihr: lauter Engel“****Qualitätsmanagement wirkt: weiter verbesserte hohe Zufriedenheit der stationären Patientinnen und Patienten in den KRAGES-Krankenhäusern**

**Eisenstadt, 1. März 2019** – Im Herbst des Vorjahres bekamen Patientinnen und Patienten in den vier burgenländischen Landesspitälern in Oberwart, Güssing, Oberpullendorf und Kittsee während ihres stationären Aufenthaltes Fragebögen in die Hand gedrückt. Die KRAGES wollte wissen: Wie zufrieden sind sie eigentlich mit und? Das Ergebnis kann sich mehr als sehen lassen: Im Vergleich mit der vorigen Befragung 2015 wuchs die Gesamtzufriedenheit von 90 auf 92 Prozent.

„Ich wünsche Ihrem Haus alles Gute und dass es auch in Zukunft eine Oase der Ruhe und Zufriedenheit darstellen wird“, schrieb ein Patient in den Fragebogen. Ein anderer vermerkte: „Wäre es Urlaub, würde ich sagen: Hier buche wieder.“ Oder: „Es klingt komisch, aber ich komme gerne wieder.“ Bis hin zu: „Das seid ihr: Lauter Engel.“

Das alles spiegelt sich auch in den Zahlen wieder: Die Gesamtzufriedenheit über alle KRAGES Krankenhäuser hinweg ist kurz gesagt sehr gut. Sie beträgt im Durchschnitt 92 %. Das ist um 2% mehr als bei der Befragung 2015.

**Engagement und Empathie**

Renate Peischl, MAS, KRAGES-Bereichsleiterin Qualitätsmanagement und damit die interne Auftraggeberin der Umfrage, sagt: „Es steckt hier viel Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter drinnen, um eine derartig gute Bewertung über die Jahre zu halten. Die Ergebnisse zeigen, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr engagiert sind und unseren Patientinnen und Patienten mit viel Empathie begegnen. Dahinter stehen aber auch Prozesse, die wir gemeinsam auf ein hohes Niveau gebracht haben.“

**Alltag und Aufmerksamkeit**

Trotz der guten Bewertung gilt aber auch: „Oft beobachten unsere Patientinnen und Patienten Kleinigkeiten, die wir im Alltag vielleicht gar nicht mehr bemerken, die aber für die Patientinnen und Patienten störend wirken und deren Behebung einen geringen Aufwand darstellen. Es geht um Aufmerksamkeit. Denn es gibt immer noch etwas zu verbessern“, so Renate Peischl weiter.

**Freundlich**

Besonders hoch ist die Zufriedenheit der Patienten mit der Freundlichkeit des Personals - vom Portier (87%) über die Mitarbeiter der Verwaltung (87%) und des Reinigungspersonals (90%) bis hin zum Ärztlichen Personal (92%). Am besten in punkto Freundlichkeit ist das Pflegepersonal mit 94 % Zustimmung der Patientinnen und Patienten.

### **Verständlich**

Die aktuelle Befragung hat dem Qualitätsmanagement der KRAGES in einigen Bereichen gezeigt, dass es noch Verbesserungspotentiale gibt – etwa bei der Kommunikation und bei der Informationsvermittlung. Abgefragt wurde etwa die Aufklärung über Behandlung und Verlauf (88%), ob Informationen verständlich waren (87 %), Eingehen der behandelnden Ärzte auf Sorgen und Ängste (84%), und das Eingehen auf Schmerzen ob diese ausreichend behandelt wurden (90%).

Bei der pflegerischen Betreuung lag die Zufriedenheit bei durchschnittlich 90 % besonders zufrieden waren die Patienten mit Informationen durch das Pflegepersonal (91 %), mit der Zusammenarbeit im Team (93 %) und der hygienischen Arbeitsweise (95%).

### **Sauber und groß**

Mit 90 % Zufriedenheit wurden sowohl die Sauberkeit der Krankenzimmer als auch die Sanitäreinrichtungen bewertet. 98 % der Befragten waren mit Qualität und Portionsgrößen der Speisen sehr zufrieden.

Die Ergebnisse der Befragung werden von den Kollegialen Führungen der KRAGES-Häuser nun im Detail analysiert.

*Rückfragehinweis:*

*KRAGES, Öffentlichkeitsarbeit, Mag. Leo Szemeliker, 0664 282 25 00,  
leo.szemeliker@krages.at*