Rottal-Inn Kliniken KU
☎ 08721 983-0
Fax 08721 983-2109
email: info@rottalinnkliniken.de

PRESSEMITTEILUNG

Eggenfelden, 14.05.2019

Viel Lob und ein bisschen Kritik

Rottal-Inn Kliniken sind mit den Ergebnissen der Patientenbefragung durchaus zufrieden

Eggenfelden. Mit der zweiten groß angelegten Patientenbefragung wollten es die Rottal-Inn Kliniken genau wissen: womit sind die Patientinnen und Patienten in den Kliniken besonders zufrieden? Wo sehen sie Mängel oder Verbesserungsmöglichkeiten? Wie zufrieden oder unzufrieden sind die Patientinnen und Patienten mit der Arbeit der Kliniken?

Nach der ersten Befragung im Jahr 2017 in den Fachbereichen Kardiologie, Gastroenterologie, Allgemein- und Viszeralchirurgie sowie Unfallchirurgie wurden aktuell für diese Befragung wieder vier große „Säulen“ der stationären Versorgung ausgewählt: die Allgemein- und Viszeralchirurgie, die Gefäßchirurgie, Gynäkologie und die Geburtshilfe. Die Befragung war absolut anonym und fand erst nach der Entlassung aus dem Krankenhaus im privaten Umfeld statt. Rund 800 Patientinnen und Patienten erhielten deshalb nach ihrem Krankenhausaufenthalt einen standardisierten Picker® Fragebogen des BQS-Instituts® zugeschickt mit der Bitte, die Fragen zu beantworten. Beeindruckende 55,8 Prozent haben schließlich an der Befragung teilgenommen. Das Ganze war natürlich für die Patienten kostenfrei. „In diesem Zusammenhang möchten wir uns bei allen Teilnehmern an der Befragung bedanken, denn es waren immerhin fast 90 Fragen, um deren Beantwortung wir gebeten haben – es ist schön, dass uns so viele der Personen, die wir um ihre Mitarbeit gebeten haben, unterstützt haben“, so Bernd Hirtreiter. Befragt worden sind, so der Vorstand, Patientinnen und Patienten, die zwischen August und Oktober des vergangenen Jahres stationär in den Rottal-Inn Kliniken waren.

Die Klinikvorstände Bernd Hirtreiter und Gerhard Schlegl stellten bei der Vorstellung der Auswertung der Befragungsergebnisse fest, dass man auf größtmögliche Objektivität Wert gelegt habe, denn: „Natürlich freuen wir uns über das Lob der Patienten, aber unser Anliegen ist es schließlich, dass wir aus Kritik lernen – wenn es etwas zu verbessern gibt, dann wollen wir das in Angriff nehmen“.

Rottal-Inn Kliniken KU
Simonsöder Allee 20 | 84307 Eggenfelden
Pressekontakt:
Vorstände: Bernd Hirtreiter / Gerhard Schlegl | Telefon: 08721/983-2102
email: geschaeftsfuehrung@rottalinnkliniken.de

zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2015

Bei der Beurteilung der Behandlung und Betreuung durch die Patientinnen und Patienten gab es für die Kliniken ein durchaus erfreuliches Ergebnis: 95 Prozent der Befragten beurteilen sie als gut, sehr gut oder sogar als ausgezeichnet. Doch ganz überrascht von diesem guten

Ergebnis war man dann doch nicht in den Kliniken: „Neben Umfragen gibt es auch sonst zahlreiche Rückmeldungen von Patienten, die sich uns anvertraut haben – und auch da können wir uns sehr oft über positive Aussagen freuen“, bestätigt Vorstand Bernd Hirtreiter. Was ihn freut, ist auch das Lob, das die Sauberkeit des Hauses bekam: von 96 Prozent der Patienten wurde sie als ausgezeichnet, sehr gut oder gut bezeichnet. „Eine Klinik legt selbstverständlich auf Sauberkeit großen Wert, Hygiene ist für uns ein wichtiges Thema“, so Hirtreiter – es sei erfreulich, wenn die entsprechenden Anstrengungen von den Patienten auch registriert werden.

Ein besonders wichtiger Punkt der Umfrage widmete sich der Frage, ob der Klinikaufenthalt zum gewünschten Ergebnis geführt habe: „Die Beschwerden, die den Krankenhausaufenthalt veranlassten, haben sich bei 92 Prozent der Befragten gebessert oder sind nicht mehr vorhanden“, konnte Gerhard Schlegl aus den ausgewerteten Umfrageergebnissen zitieren.

Doch es wurde im Zusammenhang mit der Behandlung auch ein Verbesserungspotential aufgezeigt: „Nicht alle Patienten waren zufrieden mit dem Entlassungsgespräch“, bestätigte Bernd Hirtreiter. Deshalb werden derzeit seiner Auskunft nach als „Sofort-Maßnahme“ Checklisten erarbeitet, die dann im Alltag getestet werden und zu deutlichen Verbesserungen vorhandener Schwachstellen führen sollen.

Keine Schwachstellen gibt es, wenn man die Umfrageergebnisse analysiert, beim menschlichen Umgang mit den Patientinnen und Patienten: Freundlichkeit und Verständnis der Ärztinnen und Ärzte werden von über 95 Prozent der Befragten als „gut, sehr gut oder ausgezeichnet“ bewertet und die Frage, ob die Pflegekräfte für die Patienten da waren, wenn man sie brauchte, wurde sogar von 98 Prozent der Befragten mit „oft“ oder „immer“ beantwortet. Das gleiche Ergebnis auch bei einem ganz „praktischen“ Punkt im Krankenhausalltag: mit „es gab keine Wartezeit“ oder „die Wartezeit war angemessen“ wurde von 98 Prozent der Befragten die Frage, wie man die Wartezeit nach dem Drücken der Klingel bis zum Erhalt der benötigten Hilfeleistung empfand, beantwortet.

Zufrieden waren die allermeisten der Befragten mit der Krankenhausküche: das Essen kam demnach bei 93 Prozent der Befragten immer oder meistens so wie bestellt, geschmeckt hat es „meistens“ oder „immer“ 81 Prozent. Doch es gab hier eine Schwachstelle: nur bei 72 Prozent der befragten Patienten war es immer warm, „hier werden wir selbstverständlich nach einer Lösung suchen“, versicherte Bernd Hirtreiter.

Ein Verbesserungspotential sehen die Befragten im Bereich des Unterhaltungsangebotes in den Kliniken: zwar gibt es an jedem Bett eine moderne TV-Radio-Anlage, aber offensichtlich ist das nicht ausreichend, denn nur 79 Prozent empfinden das Angebot als ausgezeichnet, sehr gut oder gut. „Hier können wir allerdings nicht viel tun“, so Hirtreiter. Denn so genannte „Bezahl-Sender“ könnten nicht angeboten werden, auch wenn Patienten dieses TV-Angebot zuhause gerne nutzen.

Aber über einen Wert freut man sich dann doch in den Kliniken, denn er betrifft Patienten ganz konkret: Die Frage, wie die Wartezeit, bis man ein Schmerzmittel erhielt, empfunden wurde, konnten von 100 Prozent aller Befragten mit „es gab keine Wartezeit“ oder „die Wartezeit war angemessen“ beantwortet werden. „Das zeigt uns deutlich, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bedürfnisse der Patienten schnell erkennen und dann auch handeln – und das ist wohl einer der wichtigsten Aspekte in der Arbeit einer Klinik“, so Bernd Hirtreiter und Gerhard Schlegl übereinstimmend.

Ein weiteres Ergebnis macht die Vorstände der Rottal-Inn Kliniken besonders stolz: Nachdem bereits im Jahr 2017 die Frage „Würden Sie dieses Krankenhaus bei Bedarf Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen?“ von 96 Prozent der Patienten mit „Ja, ganz sicher“ oder „Ja, wahrscheinlich“ beantwortet wurde, konnte dieser Wert in 2018 nochmals verbessert werden. Aktuell haben sogar 97 Prozent der Patienten diese Frage mit „Ja“ beantwortet.

Damit nimmt die Klinik in Eggenfelden den Spitzenplatz unter den Kliniken ein, die sich dem Picker® Fragenkatalog von BQS gestellt hatten, und das waren bisher 111 Kliniken mit 714 Abteilungen. In den Jahren 2015 – 2017 wurden insgesamt 60.946 Patientinnen und Patienten befragt.

Freuen sich über die guten Ergebnisse bei der Patientenbefragung: (von links) Vorstand Gerhard Schlegl, Dr. Zoltan Martonosi (Gynäkologie), Dr. Mohammadreza Akhavanpoor (Innere Medizin - Kardiologie), Dr. Klaus Kienle (Ärztlicher Direktor und Chefarzt Allgemein- und Viszeralchirurgie), Prof. Dr. Marc Wick (Chefarzt Unfallchirurgie), Pflegedirektorin Carola Heikaus, Qualitätsmanagerin Julia Grieser, Dr. Uwe Schulten-Baumer (Chefarzt Innere Medizin - Gastroenterologie), Dr. Michael Böhme (Intensivmedizin), Dr. Frank Scheerer (Innere Medizin – Gastroenterologie) und Vorstand Bernd Hirtreiter.