

In Sachen
Freundlichkeit
und Kompetenz
erhält das
Pflegepersonal
Bestnoten.



Umfrage

Exzellente Zufriedenheitswerte

Für die Wiener Privatklinik wertet ein externes Institut regelmäßig Patientenfragebögen aus. Die Pflege erhielt im 1. Quartal 2017 wieder erfreulich hohe Bewertungen.



„Wo möglich und sinnvoll versuchen wir Verbesserungen beziehungsweise Veränderungen aus der Auswertung der Patientenfragebögen abzuleiten.“

Pflegedirektorin Gabriele Giehser MSc, MBA

Die aktuellsten Ergebnisse der Messung der Patientenzufriedenheit an der Wiener Privatklinik beziehen sich auf das erste Quartal 2017. Sie beruhen auf den Angaben von knapp 1.100 Patientinnen und Patienten, die im letzten Jahr einen Patientenfragebogen vollständig ausgefüllt haben. Dieser wird auf den Stationen in insgesamt fünf Sprachen (Deutsch, Englisch, Russisch, Rumänisch und Arabisch) angeboten.

Werte übertroffen

Überprüft werden quartalsweise die Leistungen der Wiener Privatklinik in der Reihenfolge des Ablaufes eines typischen Spitalsaufenthaltes. Die Zufriedenheit mit dem Pflegepersonal ist ein wesentlicher Punkt dabei. Und die Ergebnisse sind durchwegs erfreulich:

Das Pflegepersonal übertraf die schon schönen Werte aus dem letzten Quartal und erzielte im Schnitt einen Wert von 5,8 – auf einer siebenstufigen Skala von „0 = bin überhaupt nicht zufrieden“ bis „6 = bin sehr zufrieden“. Umfasst sind dabei die Freundlichkeit des Pflegepersonals sowie die Aspekte Kompetenz, Bestreben,

Sicherheit zu vermitteln, Verfügbarkeit, pflegerischer Tagesablauf sowie das Pflegepersonal insgesamt.

Auch bei der Aufnahme auf der Station halten die Aspekte Freundlichkeit des Pflegepersonals und Aufnahme auf der Station insgesamt die hohen Mittelwerte

des Vorquartals (5,8). Die Wartezeit bis zum Pflegeanamnesegespräch und die Information des Pflegepersonals bezüglich des Aufenthalts legten um jeweils 0,1 Notengrade zu und liegen nun im Schnitt ebenfalls bei 5,8 bzw. 5,7. Spannend: Privat zahlende Patienten urteilen in diesem Bereich kritischer.

Die Zufriedenheit mit dem Pflegepersonal im OP erzielte in allen Bereichen – bis auf den Transfer von der Station in den OP – sogar wieder Notenschnitte von 5,9, also knapp unter der Höchstbewertung. Die privat zahlenden Patienten urteilen gar mit der Bestnote 6. Der Transfer wird mit 5,8 im Mittel bewertet.

Qualitätsmanagement

Sich auf den Lorbeeren auszuruhen, wäre kontraproduktiv. „Wo möglich und sinnvoll versuchen wir Verbesserungen beziehungsweise Veränderungen aus der Auswertung der Patientenfragebögen abzuleiten“, betont Pflegedirektorin Gabriele Giehser, MSc, MBA, die Notwendigkeit eines permanenten Qualitätsmanagements. „Und natürlich geben wir positives Feedback der Patienten an unsere Mitarbeiter weiter.“

Gemeinsame
Aktivitäten für
die Bewohner.



Seniorenzentrum Schloss Liechtenstein

„Hier ist man keine Nummer“

Ein privates Seniorenzentrum hat viele Vorteile. Die Bewohner des Schloss Liechtenstein wissen den respektvollen Umgang im Haus besonders zu schätzen.

„Einer der größten Vorteile, in einem privaten Seniorenzentrum zu arbeiten, sind die kurzen Entscheidungswege und auch ein anderer Blickwinkel“, sagt Pflegedirektorin Bernadette Kralik, MBA. „Die Dienstleistung am Kunden ist für uns das Maß aller Dinge. Wir bieten unseren Kunden eine hohe Pflege-, Betreuungs- und Wohnqualität an.“ Das spüren die Bewohner: „Die Wertschätzung hier ist größer als in einem öffentlichen Heim. Man ist keine Nummer und hat mehr Freiraum.“, erzählt Frau Isolde Höfer, die schon seit über 6 Jahren im SZL zuhause ist. „Man zahlt gerne, wenn alles in Ordnung ist und man Mensch bleiben kann!“



„Die Dienstleistung am Kunden ist für uns das Maß aller Dinge. Wir bieten unseren Kunden eine hohe Pflege-, Betreuungs- und Wohnqualität an.“

Pflegedirektorin Bernadette Kralik, MBA

„Ein schöner Lebensabend“

Bewohnerin Mathilde Loizenbauer sieht es ähnlich: „Man hat, glaube ich, genug gearbeitet und möchte einen schönen Lebensabend“, erklärt sie. „In einem privaten

Heim kann ich mir viel aussuchen. Mein Sohn sagt immer, dass es mir gut gehen soll.“ Frau Anna Maria Gerstl verweist auf die langen Wartezeiten auf einen Platz in öffentlichen Heimen. Privat bekomme man gleich einen. So sei es auch bei den Therapien: „Privat geht alles schneller!“ Bewohnerin Anna Kerner fühlt sich sehr wohl im privaten Seniorenzentrum, weil es im Gegensatz zu öffentlichen nicht politisch, sondern neutral ist. „Zahlen musst du überall“, meint sie. „Hier kann ich meine geistige Selbstständigkeit besser bewahren.“

Vorteile im Seniorenzentrum Schloss Liechtenstein

- Kleines Haus in ruhiger Lage – Wohnen in einem Schloss
- Respektvoller, höflicher Umgangston – familiäre Atmosphäre
- Pflegefachkräfte rund um die Uhr vor Ort mit diversen Fachausbildungen: Wundmanagement, Validation, Kinästhetik, Basale Stimulation, Palliativ-, Schmerzmanagement, Inkontinenzberatung usw.
- 29 Privat-Pflegeeinheiten im 2. Obergeschoß – die Privatwähler sind unter sich
- 51 Appartements für privates Wohnen im 1. Stock und Erdgeschoß
- 30 Pflegeplätze im Landespflegebereich / Gartengeschoß
- Keine oder kurze Wartezeiten auf einen Platz, unkomplizierte Aufnahme

- Keine Offenlegung des Privatvermögens oder -besitzes, nur Kautions erforderlich (1 Monatsmiete)
- Besuchszeiten von 7 bis 20 Uhr (bei Zimmerlautstärke gerne länger)
- Montag bis Freitag Seniorenbetreuung mit vielfältigem Unterhaltungsprogramm, Ausflügen und „Lebenswunscherfüllungen“ (z.B. noch einmal ein Fußballspiel sehen, in den Heimatort fahren)
- Individuell zugeschnittene Pflegeangebote
- Haus- und Facharztbetreuung im Haus
- Interaktiver Kontakt mit Angehörigen, Workshops über angewandte Pflegemethoden, Beratungen, Angehörigenabende
- Frisör, Fußpflege, Wohlfühlmassagen
- Extern eingemietetes Physikalisches Institut
- Greißler mit Herz: alle 14 Tage Einkaufsmöglichkeit im Haus

INFOS ZUR AUFNAHME

Infohotline:
+43/2236/892 900
(werktags 8–16 Uhr)
www.schlossliechtenstein.at