

Krankenhäuser nutzen zunehmend Patientenbefragungen zur Qualitätssicherung - aber nicht alle setzen die Ergebnisse um

Im zunehmenden Wettbewerb auf dem Gesundheitssektor nutzt die Mehrheit der Krankenhäuser in Deutschland inzwischen Patientenbefragungen als anerkanntes Mittel der Qualitätssicherung. Aber nur bis zu 20 Prozent der Kliniken verbessert die bemängelten Zustände anschließend. Das ist ein Ergebnis einer Fachtagung der Forschungsgruppe Metrik am 27. Februar im mittelhessischen Wartenberg.

Nur 10 bis 20 Prozent der Krankenhäuser reagierten auf negative Bewertungen in Patientenbefragungen mit Veränderungen, sagte Konrad Selbmann, Direktor des Instituts für Medizinische Informationsverarbeitung am Universitätsklinikum Tübingen: „Positives wird dargestellt, negative Ergebnisse landen oft in der Schublade“.

Rund 80 Prozent aller Kliniken in Deutschland führten bereits Patientenbefragungen durch, sagte der Professor. Denn nur auf diese Weise könnten wichtige Kriterien für die Krankenhauswahl der Patienten erhoben werden. An erster Stelle steht demnach die Qualifikation der Ärzte: Nach dem Bertelsmann-Gesundheitsmonitor ist diese für 98 Prozent der Patienten ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses. Gleichauf liegen an zweiter Stelle (je 96 Prozent) Sauberkeit, Qualifikation des Pflegepersonals und neueste Behandlungsverfahren. Am drittichtigsten war den befragten Patienten die Freundlichkeit des Personals (95 Prozent).

Dr. Hans Alsen, Qualitätsmanagementbeauftragter der DRK-Kliniken Berlin nannte das Qualitätsmanagement vieler Kliniken „ausbaufähig“. Patientenbefragungen seien ein unverzichtbares Instrument, um Missstände aufzudecken. „Man muss aber fragen, was dahinter steht“, sagte er. Zu oft werde nach den niedrig hängenden Äpfeln gesucht, schwierige und unbequeme Änderungen werden demnach oft aufgeschoben.

nd Taxis, Vorsitzender der Geschäftsführung
aft Bonn (kurz MTG) bescheinigte den
Kliniken in Deutschland eine größere Konkurrenzfähigkeit als noch vor
einigen Jahren. Es gebe ein anderes Niveau in den Krankenhäusern%,
sagte er. Den Kliniken sei bewusst, dass sie sich zunehmend in einem
Markt bewegten.

Joachim Finklenburg, Geschäftsführer des Kreiskrankenhauses
Gummersbach wies auf die wachsende Bedeutung der
Qualitätssicherung für kommunale Krankenhäuser hin. Angesichts
zunehmender Privatisierungen kommunaler Häuser durch private
Anbieter könne Qualitätssicherung sSicherheit% bieten, wie er sagte: sDer
Wettbewerb wird in Zukunft über die Qualität bestimmt.%

Zum sAnwendertag% hatte die Forschungsgruppe Metrik Klinikleitungen,
Ärzte, Pflegepersonal, Qualitätsmanagementbeauftragte und
Personalexperten eingeladen, um Erfahrungen und
Forschungsergebnisse zum Thema Patientenbefragungen
auszutauschen.