

Wie Patienten die Krankenhäuser sehen

Umfangreiche Befragung von AOK und Barmer GEK zu bundesweit 149 Kliniken. Häuser in unserer Region schneiden gut ab.

VON SABINE ROTHER

Aachen. Sind die Krankenhäuser im Rheinland und speziell in unserer Region zu empfehlen? Was sagen die Patienten über ärztliche Versorgung, Pflege, Sauberkeit und Essen? In einer Studie, die zurzeit als größte Patientenbefragung Deutschlands gilt, haben AOK, Barmer GEK, die private Krankenversicherung HHK sowie das Projekt „Weiße Liste“ vielschichtige Bewertungen zusammengetragen. Antworten zu 149 Krankenhäusern gingen im Rahmen von Anschlagreaktionen aus 86 000 auswertbaren Patientenfragebögen ein. Wertungen wurden in insgesamt vier Kategorien abgegeben: „Organisation & Service“, „Pflegerische Betreuung“, „Ärztliche Versorgung“ und „Weiterempfehlung“.

Angelegt ist die fortlaufende Befragung bundesweit. Zwischen November 2011 und Juli 2013 hat man so allein 1,5 Millionen Versicherte im Alter zwischen 18 und 80 Jahren angeschrieben, über 700 000 Antworten erhalten und dabei zugleich Entwicklungen registriert.

Mit den am häufigsten genutzten medizinischen Bereichen „Allgemeine Chirurgie“ und „Innere Medizin“ wurden zudem zwei be-

sondere Schwerpunkte gewählt. Grundsätzlich würden vier von fünf Betroffenen ihr Krankenhaus „an ihre beste Freundin/ihren besten Freund“ weiterempfehlen.

Spitzenreiter in der Region in dieser Rubrik ist die Eifelklinik St. Brigida Simmerath mit 91 Prozent Zustimmung. Demgegenüber steht das St. Elisabeth-Krankenhaus Jülich mit 74 Prozent Zustimmung am Ende der Liste. Dort würden damit aber immer noch drei von vier Patienten das Krankenhaus weiterempfehlen. Zum Vergleich: Spitzenreiter für das Rheinland insgesamt sind die Rheintor-Klinik Neuss und die Fabricius-Klinik Remscheid mit je 94 Prozent. Das Sana-Klinikum Remscheid und das Helios-Klinikum Duisburg haben mit 62 Prozent die niedrigste Wertung erhalten.

Auch Veränderungen werden im Vergleich zu den Wertungen des Jahres 2013 beobachtet. So zeichnet man für das Franziskus-Hospital Aachen inzwischen ein Plus von vier Prozentpunkten, bei den Weiterempfehlungen für St. Brigida in Simmerath sind es drei Prozentpunkte. Jede der fünf „Befragungswellen“ pro Jahr sorgt für eine fortlaufende Aktualisierung der Ergebnisse, die eine maximale Gültigkeit von zwei Jahren haben.

Im Fachbereich „Allgemeine Chirurgie“ gehört das Bethlehem Gesundheitszentrum Stolberg zu den besten 20 Prozent im Rheinland. Hier wurden alle Kategorien addiert. Unter den zehn Abteilungen dieses Fachbereichs mit den positivsten Veränderungen in allen Kategorien der Befragung im Verlauf des letzten Jahres sind wiederum St. Brigida Simmerath (vier Prozentpunkte) sowie das Franziskus-Hospital Aachen (fünf Prozent-

punkte) positioniert. Bei der „Innere Medizin“ haben es das St. Antonius-Hospital Eschweiler und das St. Josef-Krankenhaus Linnich in die Reihe der Besten geschafft. Eine der positivsten Entwicklungen im Fachbereich „Innere Medizin“ mit einem Zuwachs von zehn Prozentpunkten im Vergleich zum letzten Jahr fand im Krankenhaus Düren statt.

Grundlage der anonymen schriftlichen Befragung ist der Fra-

gebogen „Patients' Experience Questionnaire“ (PEQ), den die Bertelsmann Stiftung entwickelt hat. Hier orientiert man sich am allgemeinen Informationsbedarf von Patienten. „Im Prozess der Entscheidungsfindung vertrauen viele Menschen auf die Erfahrung, die andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben“, heißt es in den Erläuterungen zur Umfrage.

Die Eindrücke der Betroffenen,

deren Krankenhausaufenthalt zwischen zwei und maximal acht Wochen zurückliegt, werden so zu Qualitätsmerkmalen und -indikatoren in der Gesundheitsversorgung. „Wir haben schon den Eindruck, dass unsere Befragung viele Kliniken dazu veranlasst, über verschiedene interne Maßnahmen eine Verbesserung herbeizuführen“, sagt Matthias Mohrmann, Vorstandsmitglied der AOK Rheinland/Hamburg. „Kliniken, die besonders schlecht abgeschnitten haben, suchen gezielt das Gespräch mit uns. Denn die Resultate wecken bei den Verantwortlichen solcher Häuser natürlich den Anspruch, in den einzelnen Rankings künftig weiter oben zu stehen.“

Ein weiteres Kriterium war zudem die pflegerische Betreuung. Krankenhäuser wie Luisen- und Franziskus-Hospital Aachen, das Marienhospital Düren, das St. Antonius-Hospital Eschweiler, das Hermann-Josef-Krankenhaus Erkelenz sowie die Krankenhäuser in Heinsberg und Linnich erreichten dabei Werte über 80 Prozent.

Sauberkeit und Essen

In der Rubrik „Organisation und Service“ geht es schließlich um die Sauberkeit, aber auch um die Qualität des Essens und die Wartezeiten während des Aufenthaltes sowie die Entlassungsmodalitäten. Hier gibt es die größten Schwankungen zwischen 65 Prozent (Schulnote „Befriedigend“) und 90 Prozent (Note „Sehr gut“).

Wie geht es weiter? Für das kommende Jahr werden neue Ergebnisse erwartet. Die Fragen nach PEQ und die vorgegebenen vier Kategorien der Wertung bleiben unverändert.

Ergebnisse der Patientenbefragung

Sortiert nach „Weiterempfehlung“

■ = Ergebnis des Krankenhauses gehört zu den besten 20 Prozent im Rheinland

Krankenhaus	Ort	Stadt/Kreis	Anzahl der Antworten	Weiterempfehlung in Prozent
Eifelklinik St. Brigida	Simmerath	Städteregion AC	271	91
Luisenhospital	Aachen	Städteregion AC	410	88
St. Antonius-Hospital	Eschweiler	Städteregion AC	674	87
Franziskus-Hospital	Aachen	Städteregion AC	248	86
St. Josef-Krankenhaus	Linnich	Kreis Düren	248	86
Marienhospital	Aachen	Städteregion AC	554	83
St. Elisabeth-Krankenhaus	Geilenkirchen	Kreis Heinsberg	618	83
St. Marienhospital	Düren	Kreis Düren	443	82
Bethlehem-Krankenhaus	Stolberg	Städteregion AC	407	81
Krankenhaus Düren	Düren	Kreis Düren	966	79
St. Augustinus-Krankenhaus	Düren	Kreis Düren	483	79
Städtisches Krankenhaus	Heinsberg	Kreis Heinsberg	424	79
Hermann-Josef-Krankenhaus	Erkelenz	Kreis Heinsberg	358	79
Uniklinikum Aachen	Aachen	Städteregion AC	1044	78
Medizinisches Zentrum	Würselen	Städteregion AC	1090	77
St. Elisabeth-Krankenhaus	Jülich	Kreis Düren	488	74
St. Antonius Klinik	Wegberg	Kreis Heinsberg	134	73

Grafik: ZVA/Günter Herfs, Quelle PEQ-Versichertenbefragung.

Stand: Oktober 2014

Alle Informationen im Internet

Abrufbar sind die bisherigen Daten der Befragung im Internet unter: www.aok.de/krankenhausnavigator www.aok-gesundheitsnavi.de, www.krankenhausnavi.barmer-gek.de