



Caiaimage/Robert Daly/Getty Images

05.11.2015, INTERVIEW

## „Wir wollen Bewusstsein für das Thema Versorgungsqualität im Krankenhaus schaffen“

In einer großen Online-Aktion hat die Weisse Liste gemeinsam mit dem ZDF Patienten, Angehörige und Mitarbeiter dazu aufgerufen, ihre persönliche Krankenhaus-Story zu berichten. Im Interview erklärt Programmdirektor Uwe Schwenk die Hintergründe der Aktion und kommentiert die Ergebnisse.

---

### ANSPRECHPARTNER



Uwe Schwenk

### Welches Ziel verfolgen Sie mit der Aktion?

Die Versorgungsqualität im Krankenhaus ist in Deutschland insgesamt durchaus gut. In einzelnen Teilbereichen gibt es aber relevante Qualitätsunterschiede zwischen den Kliniken. Und um die muss man sich kümmern.

Die Politik hat das erkannt und gesetzgeberisch zahlreiche Maßnahmen auf den Weg gebracht. Vieles davon ist für Nicht-Experten wenig verständlich und schwierig einzuordnen. In der gemeinsamen Aktion mit dem ZDF wollen wir

deshalb durch die Brille der Bürger auf die Krankenhausversorgung blicken und Bewusstsein für das Thema Qualität schaffen. Eine unserer Botschaften lautet: Es ist wichtig, sich im Vorfeld einer geplanten Behandlung mit dem Angebot und der Qualität von in Frage kommenden Kliniken auseinanderzusetzen. Denn nicht immer ist das nächstgelegene Krankenhaus das individuell passende.

Nicht zuletzt möchten wir den Patienten mit der Aktion eine Stimme geben. Denn sie sind es, um die es in der Medizin letztlich geht. An ihrem Bedarf und ihren Bedürfnissen sollte sich die Versorgung ausrichten – für uns eine wichtige Aussage.

### **Wie beurteilen Sie die Resonanz?**

Es ist erfreulich, wie viele Menschen ihre Story eingereicht haben. Die Teilnehmer berichten sehr umfassend und teils sehr persönlich – kritisch und lobend. Bemerkenswert ist, dass sich die Storys vor allem mit der Qualität der Behandlung und der Kommunikation von Ärzten und Pflegepersonal beschäftigen. Der Service in einer Klinik spielt eine deutlich untergeordnete Rolle. Das zeigt, dass die Menschen ein gutes Gespür für die wichtigen Versorgungsaspekte haben. Denn häufig heißt es ja, Patienten würden die Qualität einer Klinik vor allem daran festmachen, wie gut das Essen und andere ‚Hotelleistungen‘ sind. Dass die Qualität der Versorgung im Krankenhaus für die Menschen ein wichtiges Thema ist, zeigt auch ein anderes Ergebnis unserer Umfrage: Im Durchschnitt würden die Teilnehmer für die Behandlung in einer spezialisierten Klinik fast zwei Stunden Fahrtzeit in Kauf nehmen.

### **Was lässt sich aus den Einträgen der Patienten ableiten?**

Ein solches narratives Erhebungsverfahren wirft anschauliche Schlaglichter auf vorhandene Problemlagen. Deswegen lohnt es sich, einen tieferen Blick in die Storys zu werfen und nachzulesen, wie die Menschen die Versorgungsrealität erleben. Was solche Erfahrungsberichte nicht leisten können, sind übergeordnete Aussagen über die Qualität eines Krankenhauses oder gar der Krankenhausversorgung in Deutschland insgesamt. Dazu bedarf es standardisierter Verfahren und Datenanalysen, wie wir sie im Projektkontext der Weissen Liste an andere Stelle durchführen. So erheben und analysieren wir zum Beispiel fortlaufend die Patientenerfahrungen in Krankenhäusern mit einem ausführlichen, strukturierten Fragebogen. Und in den Ergebnissen sehen wir, dass im Schnitt rund 82 Prozent der Patienten ihr Krankenhaus weiterempfehlen würden. Die Zufriedenheit mit den Krankenhäusern in Deutschland ist also insgesamt hoch. Das sollte die Verantwortlichen aber nicht davon abhalten, vorhandenen Versorgungsmängeln nachzugehen.

PROJEKTE

Weisse Liste