

So zufrieden sind Patienten mit Hamburgs Kliniken

Von Peter Wenig und Marc Hasse



Foto: Bertold Fabricius

24,7 Prozent der Hamburger Patienten informieren sich gezielt vorab über die Behandlungsqualität im Krankenhaus ihrer Wahl

Umfrage ergibt: Kleine Häuser besser bewertet als große. UKE landet vor Asklepios. Probleme in Wandsbek durch Umbau und Notfälle.

Hamburg. Bei der jüngsten Befragung von Mitgliedern der Techniker Krankenkasse (TK) schneiden große Kliniken schlechter ab als kleinere und mittelgroße Häuser. Dafür gibt es Gründe: Zum Beispiel wirken große Kliniken unübersichtlicher und müssen im Gegensatz zu kleinen Fachkliniken viele ungeplante Eingriffe im Rahmen der Notfallversorgung vornehmen. Ein Ranking aller Kliniken mache deshalb keinen Sinn, sagt Maren Puttfarcken, Leiterin der TK-Niederlassung in Hamburg. "Das wäre so, als würde man Äpfel mit Birnen vergleichen."

Durchaus vergleichbar sind die größeren Häuser – und hier gibt es in Hamburg deutliche Unterschiede etwa bei der allgemeinen Zufriedenheit mit dem gesamten Ablauf in der Klinik und bei der Frage, ob man das Haus weiterempfehlen würde. Auffällig sind die unterdurchschnittlichen Bewertungen für Kliniken des Asklepios-Konzerns – insbesondere der Tiefstwert von 54,5 Punkten bei der allgemeinen Zufriedenheit mit der **Asklepios Klinik** Wandsbek. Wie ist er zu erklären?

Neuer Haupteingang

Das Unternehmen verweist darauf, dass die Wandsbeker Klinik seit einigen Jahren im laufenden Betrieb modernisiert werde. "Es ist das mit 150 Millionen Euro umfangreichste Klinik-Sanierungsprojekt in der Stadt", sagte ein Sprecher von Asklepios. "Belästigungen durch den Baulärm im laufenden Betrieb stören naturgemäß die Befindlichkeit der Patienten, und auch für die Mitarbeiter ist die Belastung groß."

Nun gebe es aber eine gute Nachricht: "Seit Jahresbeginn bieten wir überwiegend moderne Patientenzimmer, und am Freitag dieser Woche eröffnen wir praktisch als Abschluss der großen Baumaßnahmen den neuen Haupteingang." Schon jetzt sei ein positiver Effekt zu verzeichnen: "Die Zahl der Patientenbeschwerden hat sich innerhalb von zwölf Monaten halbiert."

Ergebnisse der Studie zum Großklicken

Klinik	Allgemeine Zufriedenheit		... mit dem Behandlungsergebnis		... der medizinisch-pflegerischen Versorgung		... der Information und Kommunikation		... der Organisation und Unterbringung		(Wahrgenommene) Patientensicherheitskultur	
	Punktzahl*	Antworten**	Punktzahl	Antworten	Punktzahl	Antworten	Punktzahl	Antworten	Punktzahl	Antworten	Punktzahl	Antworten
Asklepios Klinik St. Georg	75,2	455	76,7	453	73,3	440	76,3	446	70,2	454	71,6	302
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	85,3	1051	79,4	1035	80,4	1040	82,0	1045	77,6	1055	80,0	726
Facharztklinik Hamburg	94,2	185	85,5	185	90,9	182	91,6	184	90,7	186	89,2	124
Universitäres Hezzentrum Hamburg	89,0	151	79,6	150	84,8	149	85,4	150	80,8	151	83,3	118
Agaplesion Diakonieklinikum Hamburg	85,4	378	81,3	375	80,8	367	82,4	371	80,8	378	79,8	274
Krankenhaus Jerusalem	95,8	86	84,5	84	92,5	87	93,0	88	86,1	88	92,5	67
Klinik Fleetsiel Hamburg	96,5	245	84,1	244	92,4	242	92,6	247	96,3	247	93,3	175
Bethesda Krankenhaus Bergedorf	79,3	166	80,5	168	78,2	165	80,2	164	73,6	169	75,5	111
Praxis-Klinik Bergedorf	90,0	68	81,8	68	91,3	67	92,1	68	88,1	68	88,0	50
Berufsgenossenschaft Unfallkrankenhaus Hamburg	87,4	53	81,2	53	82,2	53	79,8	53	81,2	53	84,1	35
Asklepios Klinikum Harburg	71,4	335	75,0	334	71,0	330	74,4	332	68,9	336	71,6	235
Helios Marienhilf Klinik Hamburg	68,3	161	80,9	160	64,9	160	71,5	163	64,0	163	63,0	120
Wilhelmsburger Krankenhaus Groß-Sand	78,9	48	82,1	48	79,3	47	79,6	48	75,3	48	75,0	33
Asklepios Klinik Wandsbek	54,5	180	71,8	180	65,5	171	68,5	178	62,7	181	64,5	118
Bundeswehrkrankenhaus Hamburg	88,6	108	83,3	108	84,7	106	85,7	106	81,0	108	85,0	81
Schön Klinik Hamburg Eilbek	88,1	336	79,4	337	82,8	332	85,0	335	79,4	338	83,0	242
Kath. Marienkrankenhaus	79,8	462	82,2	458	76,7	452	80,7	451	75,6	459	75,5	324
Katholisches Kinderkrankenhaus Wilhelmstift	88,1	94	89,6	94	82,6	92	87,5	93	73,4	94	83,9	71
Israelitisches Krankenhaus in Hamburg	93,6	236	83,7	236	88,0	234	88,5	234	84,6	236	87,9	159
Asklepios Klinik Bambek	75,6	503	77,1	499	70,2	492	74,1	495	69,8	504	69,8	339
Ev. Annale-Sieveling-Krankenhaus	82,1	242	82,4	240	78,5	236	79,8	234	73,8	243	77,3	181
Asklepios Klinik Nord, Heilberg	71,2	563	77,3	560	71,1	551	74,5	557	64,1	567	69,0	404
Albertinen-Krankenhaus	86,7	536	82,1	532	81,0	532	83,3	529	78,0	537	80,1	373
Asklepios Westklinikum Hamburg	77,8	161	77,0	160	75,4	159	78,7	155	71,1	162	73,1	116
Krankenhaus Tabea	90,7	271	84,6	269	87,0	268	88,2	272	84,7	273	87,3	186
Klinik Dr. Guth	90,8	80	85,4	79	89,3	79	91,2	81	85,8	81	87,9	57
Asklepios Klinik Altona	73,2	500	78,8	499	73,1	485	76,0	494	66,1	500	71,7	347
Altonaer Kinderkrankenhaus	86,2	137	85,1	138	77,8	136	80,9	133	72,0	137	78,5	96
Helios Endo-Klinik Hamburg	93,6	201	85,7	201	88,0	200	89,3	203	85,0	203	87,2	148

Quelle: Techniker Krankenkasse. Zu den Werten in der Aufzählung: * Die Höchstpunktzahl ist 100. **Zahl der Befragten, die zu einem Kriterium (z. B. Zufriedenheit mit dem Behandlungsergebnis) eine Antwort schickten

Eine weitere Erklärung für die geringe Patientenzufriedenheit aus Sicht des Unternehmens: Die Wandsbeker Klinik sei der größte Notfallversorger im Osten der Stadt. "70 Prozent aller Patienten kommen über die Notaufnahme – und damit unter unerfreulichen Umständen – ins Haus", sagte der Asklepios-Sprecher. "Geplant und

gewünscht ist so ein Aufenthalt nicht, und das wirkt sich leider auf die Bewertungen aus." Dennoch nehme Asklepios die Umfrageergebnisse "sehr ernst".

Erfreut zeigte sich das **Universitätsklinikum Eppendorf (UKE)**, das mit 85,3 Punkten bei der allgemeinen Zufriedenheit überdurchschnittlich gut abschneidet. Die Befragung der TK bestätigte die Ergebnisse, die das UKE aus eigenen Patientenbefragungen erhalte, so die Klinik. Bei der Zufriedenheit mit dem Behandlungsergebnis bekommt das UKE allerdings weniger Punkte (79,4), ebenso bei der Zufriedenheit mit der Organisation und Unterbringung (77,6).

Fragen nicht verständlich beantwortet

Bei den kleineren Häusern führt in der allgemeinen Zufriedenheit die Klinik Fleetinsel (96,5 Punkte) vor dem Krankenhaus Jerusalem (95,8) und der Facharztklinik Hamburg in der Martinistraße (94,2). Die Endo-Klinik an der Holstenstraße erreichte 93,6 Punkte. Hier werden vor allem sogenannte planbare Wahleingriffe gemacht wie Knie-, Hüft- oder Schulteroperationen.

„Belästigungen durch den Baulärm stören die Patienten“
Ein Asklepios-Sprecher zur schlechten Bewertung der Klinik in Wandsbek

Die TK befragte ihre Mitglieder auch, ob sie bereit wären, für bessere Qualität bei ihrem Klinikaufenthalt einen längeren Anfahrtsweg in Kauf zu nehmen. Das würden mit 62,3 Prozent deutlich mehr Hamburger machen als der bundesweite Schnitt (53,8 Prozent). Interessant sind auch die Gründe, warum sich Patienten für ein bestimmtes Krankenhaus in Hamburg entscheiden.

Hohe Kommunikationshürden

Entgegen der landläufigen Meinung verließen sich dabei nur 56 Prozent auf die Empfehlung des behandelnden Arztes (Mehrfachnennungen bei dieser Frage möglich). Für 26,3 Prozent war die Nähe zum Wohnort ausschlaggebend, für 24,7 Prozent die gezielte Vorabinformation über die Behandlungsqualität im Krankenhaus. Für 20,1 Prozent war die Empfehlung von Freunden, Bekannten und Verwandten ausschlaggebend.

Nach wie vor scheint es hohe Kommunikationshürden in den Kliniken zu geben. Der Aussage "Meine Fragen wurden von den Ärzten für mich verständlich beantwortet", stimmten nur 66 Prozent "voll und ganz" zu. 26,9 Prozent kreuzten hier "stimme eher zu", 5,1 Prozent "stimme eher nicht zu" und zwei Prozent "stimme gar nicht zu" an. Bei der Frage, ob sich die Ärzte angemessen Zeit genommen haben, waren die Werte noch schlechter: Mehr als 13 Prozent waren hier nicht zufrieden. Und jedem fünften Patienten war nicht immer klar, wer nun für seine Behandlung und seine Pflege verantwortlich war.