

Klinik-Patienten zufrieden

3000 Patienten im Kreis wurden nach ihrer Meinung zu den Krankenhäusern gefragt. Die Umfrage der AOK soll mehr **Transparenz** bei weichen Kriterien schaffen. Ab Dezember gibt's die Ergebnisse als **Empfehlung** im Internet.

VON GUIDO SCHWARTGES

KREIS KLEVE Die AOK Rheinland/Hamburg hat im März eine Umfrage bei Patienten gestartet, um ihre subjektive Zufriedenheit mit Krankenhäusern zu ermitteln. Zu den etwa 150 Krankenhäusern im Bereich der Krankenkasse gehören auch die Kliniken im Kreis Kleve. Hier wurden 3000 Patienten um ihre Meinung gebeten und knapp 40 Prozent gaben diese auch ab. Das erfreuliche Resultat ist eine überdurchschnittliche Zufriedenheit der Patienten mit ihren Krankenhäusern.

Gesamtbewertung

Die Ergebnisse der Umfrage präsentierten die AOK und die Katholischen Kliniken im Kreis Kleve (KKiKK) gestern auf einer Pressekonferenz. Durchschnittlich wurden die Kliniken mit einer Gesamtbewertung von 76,3 Prozent bedacht – die Kliniken im Kreis liegen bei 77,6 (Kevelaer), 79,8 (Kleve) und 82,7 Prozent (Goch). Es gebe im Rheinland durchaus auch Kliniken, die nur auf 50 Prozent gekommen



Die Ausstattung der Krankenhäuser als hartes Kriterium (hier ein Blick in die Dialyse-Abteilung in Kleve) gehörte zu den in der **Umfrage** bewerteten Kriterien. Der Schwerpunkt lag allerdings auf den **weichen Kriterien** wie Freundlichkeit des Pflegepersonals.

RP-ARCHIVBILD: EVE

INFO

Umfrage geht weiter



Die **Präsentation**. FOTO: PRIVAT

Umfragen sollen auch in Zukunft im **dreimonatigen** Rhythmus gestartet werden, um die **Qualität** zu halten und auszubauen. Unter www.aok.de/rheinland-hamburg sollen sie einzusehen sein.

seien, sagte Barbara Nickesen, Regionaldirektorin der AOK. Kliniken mit psychiatrischen Abteilungen waren wegen der Vergleichbarkeit von der Studie ausgeschlossen worden – dazu gehört auch das St. Nikolaus-Hospital in Kalkar.

„Wir wollten die Versorgungsqualität für die Patienten transparenter machen“, erklärte Nickesen. Dabei gehe es in diesem Fall besonders um weiche Kriterien. In dem Fragebogen der Bertelsmannstiftung, der den 18 bis 80 Jahre alten Patienten vorgelegt wurde, konnten diese beispielsweise den Umgang von Ärzten und Pflegekräften, Informationsfluss vom medizinischen Personal, Sauberkeit, Orga-

nisation, Zustand der Zimmer oder das Essen bewerten.

Als schönes Qualitätssiegel wertete Christoph Weiß, Verwaltungsdirektor des Klever St.-Antonius-Hospitals das Umfrageergebnis. Dass es keine optimale Versorgung gibt, dessen ist sich auch KKiKK-Geschäftsführer Rainer Haas bewusst. Aber die Umfrage der AOK helfe bei der Optimierung. Die gleichen Kriterien legen auch die Kliniken bei ihren Patientenbefragungen an. Der Ausschlag nach unten in der Bewertung des Kevelaerer Marienhospitals gibt den Kliniken zu denken. Es werde in der Chefärztrunde Thema sein, so Haas. Dennoch können auch die Mitar-

beiter dort mit ihrer Arbeit zufrieden sein. Das Lob der Umfrage gebe den Mitarbeitern einen Ansporn weiterhin gut zu arbeiten, ist Weiß sicher. Mit der AOK-Umfrage haben die KKiKK jetzt einen Vergleichswert zu ihren eigenen Umfragen bekommen, so Geschäftsführer Christian Fischer. Gute Werte haben die Kliniken auch bei der Weiterempfehlungsquote bekommen.

Genau diese sollen jetzt auch die AOK-Kunden erhalten, erklärt Thorsten Janssen, Leiter der Stabstelle Medizinische Versorgung der AOK Rheinland. Ab Dezember sollen die genauen Ergebnisse aller Kliniken im Internet stehen und so die Auswahl erleichtern.