



# Fünf Sterne für die Zufriedenheit

*Im Internetportal medmonitor.de bewerten Patienten ihren Krankenhausaufenthalt*

■ D. Lanio

**Das Internet lässt Patienten heute wohlinformiert vor den behandelnden Arzt treten. Auch bei der Wahl der passenden Klinik finden Patienten im Web ein Angebot: medmonitor.de. Neben Fallzahlen zu Diagnosen, Kontaktdaten und Qualitätsberichten erfahren Nutzer, wie zufrieden andere Patienten mit der Klinik waren. Krankenhäuser profitieren von dem Dienst, denn die meisten Bewertungen sind positiv.**

Jährlich suchen Millionen von Bundesbürgern die passende Klinik für eine anstehende Behandlung oder Operation. Von 17 Millionen Klinikaufenthalten im Jahr ist nach Angaben des Statistischen Bundesamtes etwa die Hälfte planbar: Die Patienten haben die Qual der Wahl. Abhilfe sollen die strukturierten Qualitätsberichte der Krankenhäuser schaffen, zu deren Veröffentlichung die Kliniken alle zwei Jahre verpflichtet sind. Die bis zu über 100 Seiten starken Berichte sind für medizinische Laien jedoch wenig verständlich. Hier ist von DRG, ICD und OPS die Rede, Verschlüsselungen für Behandlungen, Diagnosen und Operationen, die selbst Fachleute kaum durchschauen. Auch Qualitätsindikatoren sind für Patienten selten nachvollziehbar. Somit sind Betroffene nach wie vor auf Empfehlungen ihrer behandelnden Ärzte angewiesen, oder sie informieren sich im Freundes- und Bekanntenkreis. Allerdings gibt es im

Internet seit Kurzem Angebote, welche die Qualitätsberichte elektronisch abrufbar machen.

Medmonitor ([www.medmonitor.de](http://www.medmonitor.de)) ist noch einen Schritt weitergegangen und hat die Verschlüsselungen von Behandlungen und Diagnosen in laienverständliche Fallzahlen „übersetzt“. So können Nutzer zu 30 ausgewählten planbaren Diagnosen und Behandlungen die Fallzahlen der Kliniken über die Medmonitor-Datenbank abrufen, die ungefähr siebenzig Prozent aller planbaren Klinikaufenthalte abbilden.

**Patientenzufriedenheit  
als Indikator für  
die Qualität einer Klinik**

Neben den Fallzahlen finden Nutzer Bewertungen von anderen Patienten zur Zufriedenheit mit den Ärzten, dem Pflegepersonal, der Behandlung, dem Service und dem Essen. Ab-

schließlich wurden die Patienten gefragt, ob sie für denselben Eingriff die Klinik auch Freunden und Verwandten empfehlen würden, und ob sie die Klinik für dieselbe Diagnose erneut aufsuchen würden. Alles wird in einfach verständliche Sterne übersetzt: ein Stern – es war nicht so gut, fünf Sterne – alles war bestens. Ferner haben Patienten die Möglichkeit, einen Kommentar zu hinterlassen: „Keine Überschätzung der aktuellsten OP-Methoden, sondern Anpassung der OP-Methode oder des Implantats an Einzelfall“, „Ich wurde immer wie ein Privatpatient behandelt“, „Die Operation wurde gut vorbereitet, alles verständlich erklärt.“

Die Validität der Fragen ist durch den Medmonitor-Methodensteckbrief sichergestellt, der in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsinstitut und der Universität Hamburg entwickelt wurde. Die nach wissenschaftlichen Kriterien richtigen Fragen zu stellen, ist ein aufwändiges Unterfangen. Experten haben dazu alle internationalen Studien zum Thema Patientenzufriedenheit aus den Bereichen der Medizin, Psychologie und Kommunikationswissenschaft ausgewertet. Aus diesen Studien wurden solche Fragen ausgewählt, die in früheren Befragungen aus wissenschaftlicher Sicht besonders gute und das heißt gültige Ergebnisse erbracht haben. So ist beispielsweise die Abfrage der Zufriedenheit zu allgemein. Für valide und objektivierbare Ergebnisse ist es besser, auch nach konkreten Vorkommnissen im Krankenhaus zu fragen und die Patientinnen und Patienten ganz konkrete Situationen bewerten zu lassen. In einem sogenannten „Pretest“ mit verschiedenen deutschen Krankenhäusern wurde geprüft, ob die zusammengestellten Fragen tatsächlich die oben genannten Anforderungen erfüllen. Das Ziel war dabei, über den Medmonitor-Fragebogen zur Patientenzufriedenheit möglichst die objektive Qualität zu erfassen.

Der Vorwurf, ein Patient könne die Qualität nicht beurteilen, ist unzutreffend. Denn die Patientenzufriedenheit ist natürlich ein wichtiger Indikator für den Umgang mit Patienten und die Güte der medizinischen Leistung. Der aufgeklärte, mündige Patient möchte

- vor seiner Behandlung ausführlich und verständlich aufgeklärt und beraten werden,
- während seiner Behandlung wissen, warum welche Maßnahmen und Medikamente verordnet werden,
- dass Termine eingehalten werden, pflegerisch gut betreut sein und auch ein offenes Ohr der Ärzte finden,
- nach der Behandlung offen über den Erfolg der Behandlung informiert werden und auch für die Folgebehandlung gut versorgt und informiert sein.

All diese Faktoren werden im Medmonitor-Fragebogen zur Patientenzufriedenheit konkret anhand von situationsbezogenen Fragen abgefragt und geben somit ein objektives Bild über die Zufriedenheit des Patienten.

Und nach der Behandlung kann der Patient selbstverständlich beurteilen, ob er sich besser fühlt, die Schmerzen gemildert oder weg sind und er insgesamt mehr Lebensqualität zurückgewonnen hat. Denn der Patient ist der Einzige, der die ganze Krankengeschichte von den ersten Symptomen

bis zur Genesung kennt und daher auch den Erfolg beurteilen kann. Klinikärzte sehen, trotz Arztbriefen, Vorgesprächen und Voruntersuchungen, immer nur Teile der Krankengeschichte und haben in der Regel nach der Entlassung des Patienten kaum noch Einblick in dessen weiteres Befinden. Somit ist die Patientenzufriedenheit ein wichtiger, sicher aber nicht der einzige Qualitätsindikator für eine gute Klinik.

**40% mehr Rente!**

**KlinikRente Plus**

für Ärzte und Führungskräfte  
im Krankenhaus und in der Pflege

**Jetzt informieren**

**Versorgungswerk KlinikRente**  
Telefon (0221) 29 20 93-0  
info@klinikrente.de • www.klinikrente.de

## Eine fiktive Krankengeschichte

Günther S. aus Hamburg steht vor einer schwierigen Entscheidung. Die Schmerzen in der Hüfte, bedingt durch eine Arthrose, sind in den letzten Jahren immer schlimmer geworden, nun treten sie auch im Ruhezustand auf. Die Empfehlung des behandelnden Orthopäden lautet: Hüftgelenkersatz. Günther S. ist aufgrund seiner langen Krankengeschichte bestens informiert. Er weiß, wodurch seine Arthrose entstanden ist, welche Behandlungsmöglichkeiten es gibt und kennt die verschiedenen OP-Methoden für einen Hüftgelenkersatz. Die meisten der Informationen hat er im Internet gesammelt: Über Google und Wikipedia ist er auf Selbsthilfegruppen, Foren,

Informationsseiten und ärztliche Fachportale aufmerksam geworden, hat sich umfassend informiert und war so immer bestens vorbereitet auf seine Arztbesuche. Aber wo soll er sich operieren lassen? Sein Arzt hat ihm die Endo-Klinik in Hamburg empfohlen.

Über die Medmonitor-Datenbank erfährt Günther S., dass die Endo-Klinik jährlich 2 500 Hüftgelenkersatz-Operationen durchführt, also scheint die Empfehlung seines Arztes nicht schlecht gewesen zu sein. Die Klinik liegt damit nach Fallzahlen in Hamburg und sogar bundesweit einsam an der Spitze. Auch die Bewertungen der Patienten sprechen eine deutliche Sprache.

## Kliniken müssen transparent und kundenorientiert sein

Kliniken sollten sich dem Votum der Patienten nicht verschließen und offen mit Bewertungen umgehen, selbst wenn diese negativ ausfallen. Denn Patienten wissen sehr wohl, zu differenzieren und sind sich bewusst, dass in einer Klinik auch mal etwas nicht so gut laufen kann. Der mündige Patient ist informiert und aufgeklärt. Er erwartet Transparenz und Offenheit von einem medizinischen Anbieter und will auf „Augenhöhe“ mit ihm diskutieren.

Selbstbewusste Kliniken sollten daher ihre Patienten auffordern, sie zu bewerten, zumal die meisten Kliniken positiv bewertet werden. Eine Analyse der Bewertungen auf medmonitor.de zeigt, dass Kliniken im Durchschnitt vier von fünf Sternen bekommen, die Patienten also mit den meisten Kliniken zufrieden sind. Differenziert nach einzelnen Kriterien, werden Ärzte, Pflege und Behandlung etwas besser bewertet, Service und Essen etwas schlechter. Das stützt die These, dass Kliniken insgesamt kundenorientierter werden müssen. Die medizinische Leistung schneidet gut ab, Rahmenbedingungen sind verbesserungswürdig.

Studien besagen, dass in den nächsten Jahren rund ein Drittel der deutschen Kliniken vor dem Aus stehen. Kliniken sollten sich deshalb verstärkt um Patienten bemühen, kundenorientiert arbeiten und in Marketingmaßnahmen investieren. Denn ein zufriedener Patient berichtet ebenso über seine Erlebnisse wie ein unzufriedener. Und zur Kundenorientierung gehören eben auch effiziente und für den Patienten möglichst kurze Aufnahmeprozesse, guter Service auf der Station, keine Wartezeiten bei Terminen, gutes Essen und eine umfassende Vorbereitung auf die Entlassung und Nachsorge.

Herausragende Serviceleistungen müssen transparent und öffentlich gemacht werden. Auf medmonitor.de haben Kliniken die Möglichkeit, neben ihren medizinischen Schwerpunkten genau diese Komfort- und Serviceangebote ihrer Fachabteilungen zu präsentieren. Tausende von Patienten recherchieren jeden Tag die passende Klinik für ihren bevorstehenden Klinikaufenthalt. Wo kann man also besser seine Stärken und Besonderheiten vorstellen als auf einer Plattform, die Patienten für die Suche nach der passenden Klinik nutzen?

Die Präsentationen der Kliniken haben selbstverständlich keinen Einfluss auf das Ranking eines Hauses bei medmonitor.de. Suchergebnisse

werden stets in Entfernung zum eingegebenen Ort angezeigt und können alphabetisch, nach Fallzahlen oder Bewertungen sortiert werden. Informiert sich ein Patient auf medmonitor.de über eine Klinik, findet er auf den Detailseiten weiterführende Informationen, sofern die Klinik sie hinterlegt hat.

## Bewertungen werden zunehmend an Bedeutung gewinnen

Bewertungen zur Patientenzufriedenheit in Kliniken werden in den kommenden Jahren so selbstverständlich sein wie Hotelbewertungen heute schon sind. Aber in Anbetracht der persönlichen Relevanz für den Nutzer, also den Patienten, muss die Güte der erhobenen Daten medizinisch und wissenschaftlich einem hohen Anspruch gerecht werden. Wichtig für die Bewertung sind die Differenzierung nach einzelnen Fachabteilungen – denn eine Klinik mit einer gut bewerteten Kardiologie muss nicht zwingend auch über eine gute Orthopädie verfügen – und eine wissenschaftlich valide und aussagekräftige Fragemethode. Beide Kriterien werden von medmonitor.de erfüllt.

Der mündige Patient wird sich künftig immer umfassender über einen bevorstehenden Klinikaufenthalt informieren wollen und medizinische Leistungen, Service und Komfortangebote im Vorfeld vergleichen. Das Internet wird dabei eine zunehmend wichtigere Rolle einnehmen, denn die Informationen von Freunden, Verwandten und auch von dem behandelnden Arzt sind immer subjektive Einschätzungen. Medmonitor.de ist hierbei eine wichtige, sicher aber nicht die einzige Informationsquelle im Internet für einen aufgeklärten Patienten.

### Anschrift des Verfassers:

Dirk Lanio  
Mottenburger Twiete 1  
22765 Hamburg