

Erfahrungen mit dem Qualitätsbericht

Mit der Veröffentlichung der Qualitätsberichte für alle zugelassenen Krankenhäuser wurden erstmals Leistung und Qualität transparent gemacht. Als Instrument zur Patientenlenkung hat sich der Bericht jedoch kaum bewährt. Die Einweiser, so das Ergebnis einer Blitzumfrage, haben zudem eine eigene „Wunschliste“ an ihre Klinik-Kollegen.

Mit dem „Klinik-Lotsen“ hat der VdAK ein Online-Hilfsmittel bei der Recherche nach einem geeigneten Krankenhaus entwickelt. Zusammengestellt sind hier wesentliche Informationen aus den Qualitätsberichten der über 2000 Krankenhäuser.



bestätigt auch Dr. Ulrich Rosien, leitender Arzt für den Funktionsbereich am Israelitischen Krankenhaus. „Patienten wissen nicht, was hinter den Zahlen steckt.“ Nach Ansicht von Rosien müsse das umfangreiche Datenwerk deshalb für die Bedürfnisse der Patienten aufbereitet werden, um als Klinikwegweiser genutzt werden zu können. Linniek von Groß Sand fordert eine Präsentation nach einheitlichen Vorgaben – um pfiffige Werbestrategen auszubremsen. „Viele Kliniken haben aus dem Qualitätsbericht Hochglanzprospekte mit schönen Fotos gemacht.“

Doch es gibt auch positive Erfahrungen: Dr. Gyde Jungjohann, Qualitätsmanagerin in Mariahilf: „Der Qualitätsbericht ist eine Chance, sich außerhalb und innerhalb des Hauses stolz zu präsentieren.“ Allerdings, so ihr Fazit, zeige der Bericht auch Grenzen des Einsatzes auf. „Er ist nur ein weiterer Baustein. Eine Anleitung zum Glücklichen sein ist er nicht.“

Ansprüche der Einweiser

Diese Botschaft gilt vor allem für die Einweiser, die ihre Patienten zur Weiterbehandlung in die Klinik ihrer Wahl schicken. Auf den Qualitätsbericht im Internet, so das Ergebnis einer Umfrage, hat sich zur Entscheidungsfindung kein einziger Arzt geklickt. „Mich interessieren keine Statistiken über Bettenzahl und Verweildauer“, stellt Dr. Klaus Borelbach, Internist und Einweiser von Mariahilf, unmissverständlich klar. Ihm seien die Namen und Telefonnummern der Ansprechpartner in der Klinik wichtig, um unbürokratisch und schnell Patienten zur Weiterbehandlung anmelden zu können.

Diese „Wunschliste“ entspricht auch den Forderungen von Kinderarzt Dr. Stephan Schulz, Einweiser für das Kinderkrankenhaus Wilhelmstift. „Ich brauche den direkten Draht zu meinem Fachkollegen.“ Sein Berufskollege Dr. Joachim Wübbena wünscht sich eine Kurzvorstellung seiner Ansprechpartner mit Angaben zur Ausbildung und Untersuchungstechnik. „Die Kliniken müssen mit ihren Angeboten besser werben. Prospekte erhöhen die Transparenz.“

Fehlende Untersuchungszahlen

Dr. Andreas Dühr, Internist und einweisender Arzt für das Israelitische Krankenhaus, interessiert sich zudem für Untersuchungszahlen und mögliche Komplikationsraten. „Wie viele Bauchspeicheldrüsen werden im Jahr von der Klinik gemacht? Ist die Zahl zu niedrig, suche ich mir ein anderes Zentrum,“ lautet seine Einstellung. Diese Angaben seien für ihn von Bedeutung. Dühr: „Den Qualitätsbericht habe ich bislang nicht vermisst.“ (nici)

Echte Kontrolle und vergleichbare Daten: Das ist das erklärte Ziel des gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsberichtes. So lieferten auch die FREIEN Daten über ihr Leistungsangebot, apparative Ausstattung sowie über die Häufigkeit bestimmter Eingriffe. Wer sich über das Internet sein Krankenhaus für die bevorstehende OP aussuchen möchte, braucht jedoch zwei Dinge: Zeit und Geduld. Denn die Berichte mit ihrem Basis- und Systemteil haben einen Seitenumfang von 50 bis 120 Seiten. Kein Wunder, dass sich deshalb der Qualitätsbericht als Instrument der Pa-

tientenlenkung – von den FREIEN auf ihre Homepage gestellt – wenig bewährt hat.

Undurchsichtiges Datenwerk

„Der Qualitätsbericht ist nicht aussagefähig genug, da die Zahlen nicht vergleichbar sind“, kritisiert Markus Linniek, Qualitätsmanager am Wilhelmsburger Krankenhaus Groß Sand. „Für Patienten ist die Ergebnisqualität spannend. Sie wollen wissen, wie hoch die Komplikationsrate bei Eingriffen ist. Diese Angaben waren jedoch freiwillig“, so Linniek. Diese ersten Erfahrungen mit dem Qualitätsbericht

Kommentar

„Wunschliste“ der Einweiser als Chance

Von Nicola Sieverling

Zahlenkolonnen bieten bekanntlich wenig Lesevergnügen. Diese Erkenntnis gilt einmal mehr für den Qualitätsbericht der Krankenhäuser. Eine Analyse des Leistungsspektrums, von der vor allem die Krankenkassen profitieren. Für sie ist das Angebot der Kliniken noch transparenter geworden. Gut für Budgetverhandlungen.

Aber was hat der Patient von dem dicken Internet-Wälzer? Offenbar wenig, wie die Umfragen in den Kliniken der FREIEN beweisen. Als Instrument zur Patientenlenkung hat sich der Qualitätsbericht nicht erwiesen. Selbst die Einweiser als Kooperationspartner

nutzen den Klick auf die Berichte selten. Sie fordern von den Kliniken, zu denen sie ihre Patienten entsenden, andere Informationen: Die Kontaktdaten ihrer Fachkollegen, eine direkte Verbindung ohne Warteschleife bei Anfragen sowie Angaben über Ausbildung und Spezialitäten des Klinikarztes. Diese „Wunschliste“ sollte ernst genommen werden.

Die FREIEN haben die Chance, mit gezielten Maßnahmen wie Informationsbroschüren für ihre Kompetenz zu werben. Auf die persönliche Ansprache kommt es an – da kann der Qualitätsbericht noch so hübsch gestaltet auf der Homepage stehen.