

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning  
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main  
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296  
rh@dgq.de, www.dgq.de

## **DGQ-Studie zeigt Potenziale für mehr Qualität und Service im Gesundheitswesen auf**

### **Krankenhäuser, Reha- und Pflegeeinrichtungen können Leistungsqualität und Service am Patienten optimieren / Private Betreiber haben die zufriedeneren Patienten**

Frankfurt am Main, 5. Mai 2011 - Deutsche Krankenhäuser, Reha- und Pflegeeinrichtungen können die Qualität ihrer Leistungen zum Wohl der Patienten deutlich verbessern. Und das ohne hohe Kosten. Denn die Defizite sind nicht in der fachlichen Qualifikation des medizinischen Personals zu finden, sondern vor allem in Fragen der Führung, der Kommunikation und der Motivation. So die Selbsteinschätzung der Branche, die im Rahmen des aktuellen Excellence Barometers<sup>®</sup> Gesundheitswesen (EXBA) erhoben wurde. Für die repräsentative Benchmarkstudie befragte forum! Marktforschung im Auftrag der Deutschen Gesellschaft für Qualität ([www.dgq.de](http://www.dgq.de)) Entscheider aus 300 deutschen Krankenhäusern, Reha- und Pflegeeinrichtungen.

### **Führungskompetenz und Mitarbeiterorientierung sind entscheidende Hebel**

Als größtes Managementdefizit in Gesundheitseinrichtungen nennen die Befragten einen Mangel an Führungskompetenz und sozialen Skills. 44 Prozent bewerten die Führungsqualitäten in ihrer Einrichtung als durchschnittlich. Betriebe in öffentlich-rechtlicher Trägerschaft und kleinere Rehaeinrichtungen mit weniger als 99 Betten schneiden etwas schlechter ab.

Auch Mitarbeiterorientierung und -zufriedenheit in der eigenen Organisation sind nur Mittelmaß, sagen 40 Prozent der Gesundheitsmanager. Dies trifft vor allem für öffentlich-rechtliche Trägerschaften und größere Einrichtungen ab 200 Betten zu.

"Gute Führung beeinflusst die Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation unmittelbar und wirkt sich positiv auf die Servicequalität und die Zufriedenheit der Patienten aus", so DGQ-Geschäftsführer Dr. Wolfgang Kaerkes. "Gesundheits-einrichtungen, die ihr Qualitätsmanagement umfassender aufstellen und einen Fokus auf die Verbesserung von Führungsqualitäten und Soft Skills legen - zum Beispiel durch die Optimierung von internen Kommunikationsabläufen oder Weiterbildungsangeboten - können sich mit vergleichsweise geringen Investments entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen."

### **Vor allem in Pflegeeinrichtungen fehlt es an professionellem Qualitätsmanagement**

82 Prozent der Führungskräfte in deutschen Gesundheitseinrichtungen sind überzeugt: Qualitätsmanagement leistet einen entscheidenden Beitrag zum wirtschaftlichen Erfolg von Krankenhäusern, Pflegeheimen oder Reha-einrichtungen. 40 Prozent der befragten Manager bezeichnen die Qualität der Dienstleistungen am Patienten sogar als größten Erfolgsfaktor für ihren Betrieb.

Entsprechend verfügen 91 Prozent der Krankenhäuser und 83 Prozent der Reha-einrichtungen über eigene Qualitätsmanagement-Abteilungen. Überraschend: Obwohl 86 Prozent der Manager aus Pflegeeinrichtungen Qualitätsmanagement als erfolgskritisch bezeichnen, verfügt ein Viertel der deutschen Pflegeheime über kein eigenes Qualitätsmanagement. 55 Prozent der Einrichtungen besitzen keine volle QM-Stelle. Damit weist genau dieser Arm des Gesundheitswesens einen enorm hohen Optimierungsbedarf auf.

Neben Qualitätsmanagement und Dienstleistungsqualität gelten Personalpolitik und Mitarbeiterbindung (21 Prozent), die fachliche Kompetenz der Mitarbeiter (18 Prozent) sowie Kundenorientierung und -zufriedenheit (18 Prozent) als wesentliche Erfolgsfaktoren für Gesundheitseinrichtungen.

**pdfMachine by Broadgun Software - Einfach genial, genial einfach!**

Erstellen Sie in Sekundenschnelle qualitativ hochwertige PDF-Dokumente ohne vom Original-Dokument abzuweichen. Die Anwendung von pdfMachine ist so einfach wie das Ausdrucken eines Windows-Dokumentes und kann aus fast jeder beliebigen Software heraus angewandt werden.

**Ein Muss für jeden Windows-User!**

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit: Rolf Henning  
August-Schanz-Str. 21A, 60433 Frankfurt am Main  
T +49 (0)69-954 24-170, F +49 (0)69-954 24-296  
rh@dgq.de, www.dgq.de

## **Der Wettbewerb ist im Gesundheitswesen in der Fläche noch nicht angekommen**

Gerade weil viele der befragten Gesundheitsmanger die Führungsdefizite und Mitarbeiterzufriedenheit als zentrale Problembereiche ihrer Einrichtung bezeichnen, ist es überraschend, dass nur drei Prozent Führungskompetenz als erfolgsentscheidenden Faktor für die eigene Organisation sehen. Ähnlich schwach schneiden im Ranking der Erfolgsfaktoren Innovationen (vier Prozent) und Kostendisziplin (sechs Prozent) ab.

"Angesichts des Kostendrucks im Gesundheitswesen und der Tatsache, dass viele Krankenhäuser, Reha- und Pflegeeinrichtungen täglich um ihren guten Ruf kämpfen, ist es erstaunlich, dass entscheidende Hebel nicht in Bewegung gesetzt werden", sagt DGQ-Geschäftsführer Kaerkes. "Die Ergebnisse des ExBa deuten darauf hin, dass Probleme, die die Qualität von Leistung und Service unmittelbar beeinflussen, zwar erkannt, aber nicht behoben werden."

Kaerkes schließt: "Der Wettbewerb im Gesundheitswesen ist in der Fläche noch nicht angekommen. Dafür spricht, dass private Einrichtungen in qualitäts-kritischen Faktoren wie Führung, Mitarbeiter- und Kundenorientierung besser abschneiden als Betriebe in freigemeinnütziger oder öffentlich-rechtlicher Trägerschaft. Für die DGQ ergibt sich daraus die Aufgabe, den Gedanken der ‚Servicequalität - Made in Germany‘ im Gesundheitswesen noch stärker als bisher zu fördern, mit spezifischen Informations- und Weiterbildungsangeboten."

## **Über die EXBA-Studie**

Im Rahmen der repräsentativen Studie - initiiert von der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ) und der forum! Marktforschung GmbH - wurden zwischen 27. Oktober und 13. Dezember 2010 Entscheider aus 300 deutschen Krankenhäusern, Reha- und Pflegeeinrichtungen ab 50 Planbetten telefonisch befragt (CATI). Dabei wurden private Träger, freigemeinnützige und öffentlich rechtliche Betreiber einbezogen. Der Benchmarkstudie liegt eine kennzahlen-basierte Unterscheidung zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen zugrunde.

## **Über die DGQ**

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit rund 7000 Mitgliedern und 64 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence. Die DGQ-Forschung erarbeitet in Gemeinschaftsprojekten mit KMU neue Anwendungen für das Qualitätsmanagement. Die DGQ Best Practice GmbH unterstützt Unternehmen, die ihre Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services verbessern wollen.

**Eine Zusammenfassung der Studienergebnisse finden Sie unter [www.dgq.de](http://www.dgq.de)**

Verstehen. Verbessern. Verantworten. Die **Deutsche Gesellschaft für Qualität** prägt und moderiert die praxisnahe Plattform engagierter Fachleute aus allen Unternehmensebenen und Leistungsbereichen zum Thema Qualität. Der Verein mit knapp 7000 Mitgliedern und 62 Regionalkreisen bundesweit gestaltet Netzwerke und vergibt Zertifikate für nachgewiesene Kompetenz in Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagement. Die DGQ Weiterbildung GmbH qualifiziert jährlich mehrere Tausend Teilnehmer zu Beauftragten, Managern und Auditoren im Qualitäts- und Umweltmanagement sowie in der Arbeitssicherheit. Die DGQ Beratung GmbH ist Problemlöser bei allen qualitätsorientierten Managementaufgaben rund um Managementsysteme, Prozesseffizienz und Business Excellence. Die DGQ-Forschung erarbeitet in Gemeinschaftsprojekten mit KMU neue Anwendungen für das Qualitätsmanagement. Die DGQ Best Practice GmbH unterstützt Unternehmen, die ihre Leistungs- und Innovationsfähigkeit durch Benchmarking und Knowledge Services verbessern wollen.

**pdfMachine by Broadgun Software - Einfach genial, genial einfach!**

Erstellen Sie in Sekundenschnelle qualitativ hochwertige PDF-Dokumente ohne vom Original-Dokument abzuweichen. Die Anwendung von pdfMachine ist so einfach wie das Ausdrucken eines Windows-Dokumentes und kann aus fast jeder beliebigen Software heraus angewandt werden.

**Ein Muss für jeden Windows-User!**