

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

Patienten fühlen sich in Privatkliniken besser aufgehoben

DGQ-Studie zeigt: Patienten bewerten die Qualität von privaten Kliniken höher als die der öffentlichen / Trotzdem: Nur eine Minderheit befürwortet die zunehmende Privatisierung von Krankenhäusern

Frankfurt am Main, 9. August 2011 – Patienten lassen sich lieber in privat geführten Krankenhäusern behandeln: So sind 37 Prozent der Deutschen der Meinung, dass die ärztliche und pflegerische Versorgung in privaten Krankenhäusern besser ist als in öffentlichen. Zum Vergleich: Nur 16 Prozent fühlen sich in öffentlichen Kliniken besser versorgt als in privaten. Auch bei Aspekten wie Rücksichtnahme und Verständnis gegenüber den Patienten oder der Bewertung von Wartezeit, Terminplanung und Service sind jeweils rund 40 Prozent der Befragten überzeugt, dass private Krankenhäuser besser und effizienter arbeiten als öffentliche Kliniken. Weniger als jeder fünfte Deutsche würde im Hinblick auf diese Punkte die öffentlichen Einrichtungen vorne sehen. Das belegt eine aktuelle bevölkerungsrepräsentative Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität unter mehr als 1.000 Personen zwischen 18 und 65 Jahren. Überraschend: Obwohl die Mehrheit der Deutschen private Krankenhäuser als qualitativ besser einschätzt, befürworten nur 13 Prozent, dass Kliniken in Deutschland zunehmend privatisiert werden. 40 Prozent der Befragten sagen dagegen, dass Krankenhäuser in öffentlicher Hand bleiben sollten.

„Die Ergebnisse zeigen zwar, dass das Vertrauen in öffentliche als auch privat geführte Krankenhäuser im Kern gleich ist, doch müssen sich öffentliche Kliniken viel stärker um ein positives Image bemühen und über Servicequalität stärker darum kämpfen“, so DGQ-Geschäftsführer Wolfgang Kaerkes. „Mit vergleichsweise geringen Investments können sich öffentliche Kliniken entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen – zum Beispiel durch die Verbesserung von internen Kommunikationsabläufen oder gezielten Weiterbildungsangeboten für die Mitarbeiter.“

Über ein Drittel der Deutschen erwartet reibungslose Abläufe in Kliniken

Die Studie hat ebenfalls ermittelt, worauf Patienten bei einem Krankenhaus-aufenthalt besonders Wert legen. Die Ergebnisse zeigen, dass Patienten neben einer bestmöglichen fachlich-medizinischen Betreuung und einer einwandfreien Hygiene vor allem funktionierende Organisationsabläufe und interne Abstimmungen voraussetzen. Für knapp die Hälfte der Befragten muss zwischen Ärzten und Pflegepersonal die Kommunikation und Informationsweitergabe klar geregelt sein. Darüber hinaus erwartet mehr als ein Drittel Schnelligkeit und eine reibungslose Abwicklung – von der Terminplanung bis hin zum Fahrdienst.

Über die Studie

Für die bevölkerungsrepräsentative Studie hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut INNOFACT AG rund 1.000 Personen zwischen 18 und 65 Jahren befragt. Die Stichprobe entspricht nach Alter, Geschlecht und Region der repräsentativen Verteilung in der deutschen Bevölkerung. Die unabhängige Online-Erhebung fand im Juli 2011 statt.

PI 11/ 08/ 11 Klinik

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

Weitere DGQ-Studienergebnisse im Bereich Gesundheitswesen finden Sie in unserem Excellence Barometer® 2010:

http://dgq.de/dateien/DGQ_ExBa_Gesundheitswesen_Summary_Final20110428.pdf

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.