

Porsche Consulting befragt Patienten

Dieser Artikel gibt den Stand zum Zeitpunkt seiner Veröffentlichung wieder. Der Inhalt kann inzwischen veraltet sein.

24/05/2016 Schnelle Behandlung ohne lästige Wartezeiten ist Patienten bei einem stationären Krankenhausaufenthalt besonders wichtig. 42 Prozent der Bürger in Deutschland würden einer gut organisierten Klinik den Vorzug geben.

Jeder dritte Patient würde dafür sogar ein Krankenhaus wählen, das bis zu 50 Kilometer vom Wohnort entfernt ist. Das ist das Ergebnis einer aktuellen Umfrage der Managementberatung Porsche Consulting. Damit ist der Faktor Zeit das zweitwichtigste Kriterium nach der Kompetenz der Ärzte. 82 Prozent der Befragten achten vor allem darauf, dass die Mediziner im jeweiligen Fachgebiet einen besonders guten Ruf haben.

Wem ein Krankenhausaufenthalt bevorsteht, der verlässt sich vor allem auf Empfehlungen des behandelnden Facharztes (67,8 %) oder seines Hausarztes (48 %), aber auch auf die persönlichen

Erfahrungen von Familienangehörigen und Freunden (43,8 %). Eine untergeordnete Rolle spielen dagegen Informationen aus dem Internet (18,3 %) sowie Berichte in den Medien (10,9 %). Patienten, die innerhalb der vergangenen fünf Jahre stationär in Krankenhäusern behandelt wurden, fielen vor allem überlastetes Pflegepersonal (37,8 %) und überlastete Ärzte auf (27,2 %). In 23 Prozent der Fälle gingen damit Nachteile für die Patienten durch mangelnde Abstimmung des Personals untereinander einher.

Schlechte Erfahrungen bei stationärer Behandlung führen dazu, dass die entsprechenden Kliniken gemieden werden: 73,6 Prozent der befragten Patienten würden beim nächsten Mal einem anderen Haus mit besserem Ruf den Vorzug geben. Viele Krankenversicherte wären sogar bereit, für gute Qualität und mehr Komfort aus eigener Tasche dazu zu bezahlen. Ganz oben steht dabei das Einzelzimmer: 38,2 Prozent der Patienten ließen sich Ruhe und Privatsphäre etwas kosten. Jeder Fünfte wäre aber auch bereit, sich bessere Betreuung durch die Pflegekräfte über einen Preisaufschlag zu erkaufen. Dagegen halten nur 14,7 Prozent eine Zusatzinvestition für die garantierte Chefarztbehandlung für sinnvoll.

Leidtragende sind Patienten, Ärzte und Pflegekräfte

„Das Ergebnis zeigt: Kaum ein Patient zweifelt an der hervorragenden Qualität der medizinischen Behandlung in deutschen Krankenhäusern. Schlecht behandelt fühlen sich die Befragten allerdings bei den organisatorischen Abläufen. Und sie machen sich Sorgen angesichts des überlasteten Personals“, sagt Dr. Roman Hipp, als Partner bei Porsche Consulting zuständig für das Gesundheitswesen. Seine Befürchtung: „Der Wettbewerb unter den Krankenhäusern wird sich verschärfen. Denn Patienten versuchen, Häuser mit schlechtem Ruf zu meiden und sind sogar bereit, Zusatzkosten zu zahlen, um in besser organisierten Kliniken behandelt zu werden.“

In der Praxis beobachtet Berater Hipp, dass Schwächen in Organisation und Management viel zu lange hingenommen werden und nach dem Erkennen den Ursachen nicht schnell und intensiv genug entgegen gewirkt wird: „Wenn die Personaldecke ohnehin schon dünn ist, bringen Mängel in der Organisation Krankenhäuser zu Spitzenzeiten an den Rand des Kollapses. Die Leidtragenden sind nicht nur die Patienten, sondern auch Ärzte und Pflegekräfte.“ Dass spürbare Entlastungen durch die sinnvolle Umgestaltung typischer Abläufe bei der Pflege und Behandlung von Patienten möglich sind, haben die Berater von Porsche Consulting in mehr als 100 Projekten nachgewiesen.

Linksammlung

Link zu diesem Artikel
https://newsroom.porsche.com/de/unternehmen/porsche-consulting/porsche-consulting-berater-umfrage-patienten-qualitaet-krankenhaus-12561.html

Media Package
https://pmdb.porsche.de/newsroomzips/f6f20ae4-a188-4ca0-929c-12136b6f916a.zip

Externe Links
http://www.porsche-consulting.com/de/home/

Dr. Ing. h.c. F. Porsche Aktiengesellschaft
Porscheplatz 1
70435 Stuttgart