

Umfrage: Wie zufrieden sind Patienten, Mitarbeiter und Ärzte? Thoraxklinik Heidelberg erhält Auszeichnung



Dr. Jan-Frederik Marx von anaQuesta (links im Bild) überreicht die Auszeichnung „Deutschlands beste Kliniken 2015“ an Stefan Bauer, Personalleiter der Thoraxklinik Heidelberg.

Foto: Thoraxklinik-Heidelberg gGmbH



Thoraxklinik-Heidelberg gGmbH

Foto: Thoraxklinik-Heidelberg gGmbH

Thoraxklinik am Universitätsklinikum Heidelberg gewinnt Preis "Deutschlands beste Kliniken 2015" / Berliner Spezialist für Analysen zur Zufriedenheit im Gesundheitswesen erstellt jährlich die Bestenliste und vergibt Auszeichnung / Thoraxklinik evaluiert seit 10 Jahren Rückmeldungen und nutzt sie zur Qualitätssteigerung

Die Thoraxklinik am Universitätsklinikum Heidelberg wurde jetzt beim 9. Rhein-Main Zukunftskongress in Offenbach als Sieger der Rangliste "Deutschlands beste Kliniken 2015" ausgezeichnet. Die Rangliste mit 33 Kliniken aus ganz Deutschland hat der Spezialist für Zufriedenheitsanalysen im Gesundheitswesen, die Berliner anaQuesta GmbH, im deutschlandweiten Vergleich ermittelt. Grundlage sind Rückmeldungen zur Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern und zuweisenden Ärzten, die mit Hilfe eines wissenschaftlich validierten Befragungsinstrumentes ermittelt werden. Die Befragten haben auch die Möglichkeit, in Freitexten Anmerkungen und Kritikpunkte zu äußern. Daraus lässt sich ein so genannter "Zufriedenheitswert" errechnen. Die Thoraxklinik Heidelberg, die regelmäßig seit 2005 Einweiser-, seit 2008 zusätzlich Patienten- und Mitarbeiterbefragungen durchführt, erreichte in der Summe aller Rückmeldungen die besten Werte. Entscheidend ist ein ausgewogen positives Ergebnis für die Bereiche Patienten, Einweiser und Mitarbeiter.

Roland Fank, kaufmännischer Geschäftsführer der Thoraxklinik, äußert sich sehr erfreut über die Preisverleihung: "Die Rückmeldungen von Patienten, Mitarbeitern und zuweisenden Ärzten sind für uns

sehr wertvoll. Sie helfen uns dabei, im Klinikalltag Veränderungen umzusetzen und dadurch unsere Qualität zu steigern. Die aktuellen Ergebnisse zeigen, dass es sich lohnt, diesen Weg weiter zu beschreiten." Die Zufriedenheitsanalyse ist hierbei eine große Hilfe: Die Messergebnisse sind objektiv und belastbar und zeigen auf, in welchen Bereichen Verbesserungsmaßnahmen notwendig sind. Der Erfolg einer solchen Maßnahme zeichnet sich dann meistens schon in der nächsten Folgemessung ab. "Diese positive Rückkopplung verstärkt wiederum die Bereitschaft bei den Mitarbeitern, einen Verbesserungsprozess zu verfolgen", so Fank.

"Kontinuierliche Qualitätsarbeit durch regelmäßige Zufriedenheitsmessungen macht gute Kliniken noch besser", erklärt anaQuestra-Geschäftsführer Kurt M. Lang. "In den Spitzengruppen der einzelnen Ranglisten finden wir immer wieder dieselben Namen. Die besten Häuser haben gemeinsam, dass sie die Zufriedenheit regelmäßig messen und sehr schnell reagieren, wenn sich auch nur der Anschein eines Problems abzeichnet. Deshalb steigen die bereits hohen Zufriedenheitswerte dieser Häuser sogar noch weiter an. Ihr Vorsprung vor anderen Kliniken, die nur sporadisch messen und eher zufällig an der Verbesserung arbeiten, wird tendenziell noch größer." Auch die Thoraxklinik hatte in den vorangegangenen Auswertungen schon hohe Punktzahlen erreicht.

"Patienten geben uns z.B. besonders gute Rückmeldungen auf die Frage, wie zufrieden sie mit der Kompetenz der Ärzte und Pfleger sind. Einweiser schätzen unter anderem das große Leistungsspektrum, das unsere Klinik bietet", erklärt Roland Fank. Am kritischsten – und das ist bei Umfragen in allen Kliniken die Regel – zeigen sich die Mitarbeiter. Aber auch hier erreichte die Thoraxklinik durchweg bessere Ergebnisse als der Durchschnitt der anderen Kliniken, z.B. bei der Zufriedenheit mit dem Arbeitsplatz generell oder mit den Weiterbildungsmöglichkeiten.

Thoraxklinik – Universitätsklinikum Heidelberg

Die Thoraxklinik Heidelberg ist ein Krankenhaus der Maximalversorgung mit einer über 100 jährigen Geschichte und seit 2009 zertifiziertes Lungenkrebszentrum sowie akkreditiertes Weaningzentrum. Sie ist eine Tochtergesellschaft des Universitätsklinikums Heidelberg und arbeitet eng mit dem Deutschen Krebsforschungszentrum zusammen. Die Klinik ist einer der Partner des Nationalen Centrums für Tumorerkrankungen Heidelberg (NCT) und gehört zu den Heidelberger Standorten des Deutschen Zentrums für Lungenforschung. Als eine der größten Lungenfachkliniken in Deutschland werden mit 310 Planbetten sowie 4 OP-Sälen medizinische Leistungen und ca. 2.200 Operationen im Bereich der Thoraxerkrankungen durchgeführt. Ein besonderer Schwerpunkt (über 60%) liegt in der Behandlung von Lungenerkrankungen, der Pleura, des Mediastinums, der Brustwand und angrenzenden Regionen.