

## Qualität keine Frage der Größe

**STUDIE** Versicherte bewerteten Krankenhäuser nach abgeschlossener Behandlung

VON FABIAN KLASK

Düsseldorf. Das Lob dürften viele Krankenhauschefs gerne hören: „Die Zufriedenheit mit der Versorgung in den Kliniken in NRW ist insgesamt hoch.“ So fasste Barmer-GEK-Geschäftsführer Heiner Beckmann die Ergebnisse der Patientenbefragung zusammen, die seine Kasse gemeinsam mit der AOK ausgewertet hat. Dass vier von fünf Patienten nach ihrem Krankenhausaufenthalt nur wenig Kritik äußerte, werten die Kassen als gutes Ergebnis. 100-prozentige Zufriedenheit entsprach der Note Eins, Werte um die 80 Prozent einer Zwei.

Ziel der regelmäßigen Befragung, an der seit 2009 rund 69 000 Patienten aus dem Rheinland teilgenommen haben, sei es aber auch, auf die Unterschiede zwischen den

Unikliniken haben es schwer, gute Noten bei der Betreuung zu bekommen

Häusern hinzuweisen: „Immer mehr Patienten wünschen sich solche Informationen vor ihrem Krankenhausaufenthalt“, sagt AOK-Vorstand Matthias Mohrmann. Die Versicherten bewerteten neben der ärztlichen und pflegerischen Betreuung auch den Bereich „Service und Organisation“.

Eine Erkenntnis ist für Mohrmann: Eine gute Bewertung der Patienten habe nichts mit der Größe des Krankenhauses zu tun. Sicher habe es eine kleine Fachklinik ohne Notversorgung leichter, gute Zufriedenheitswerte bei der Betreuung zu erreichen als eine große Uniklinik. „Aber zu den am besten bewerteten Kliniken gehören auch größere Häuser“, sagte Mohrmann.

Das Kölner St.-Elisabeth-Krankenhaus, das Bestnoten bekam, ist mit rund 430 Betten mittelgroß. Die guten Noten erklärt man sich dort so: Man habe ein funktionierendes Beschwerde-Management und achte darauf, dass das „christlich-ethische Menschenbild“ in der Caritas-Klinik zu spüren sei. Leise Kritik an der Patientenbefragung kam von der Krankenhausgesellschaft, sie zweifelt an der Aussagekraft der Studie: 124 000 Befragte von jährlich 4,3 Millionen stationären Patienten in NRW seien wohl nicht genug, um eine Rangliste aufzustellen.

[www.weisse-liste.de/Krankenhaus](http://www.weisse-liste.de/Krankenhaus)

### Patienten-Zufriedenheit in Kliniken der Region

Angaben in Prozent  
(100% = sehr zufrieden)

Krankenhaus	Zahl d. Patienten -Antworten	ärztliche Versorgung	pflegerische Betreuung	Organisation & Service	Weiterempfehlung
St. Elisabeth-Krankenhaus Köln	487	87	86	81	89
Krankenhaus Wermelskirchen	418	86	84	83	89
St. Marien-Hospital Bonn	479	86	84	81	87
Evangelische Kliniken Bonn - Johanniter-Krankenhaus	414	86	82	79	86
Eduardus-Krankenhaus Köln	354	83	81	79	84
St. Josef-Hospital Troisdorf	623	82	81	79	84
Evangelisches Krankenhaus Bergisch-Gladbach	247	83	80	76	83
Gemeinschaftskrankenhaus Bonn	556	84	82	78	83
St. Agatha Krankenhaus Köln	98	86	81	80	83
Universitätsklinikum Köln	1466	83	80	74	83
Sana-Krankenhaus Radevormwald	199	82	81	81	83
Katholisches Krankenhaus im Siebengebirge (Bad Honnef)	326	84	82	79	82
Katholische Kliniken Oberberg (Engelskirchen)	489	82	81	80	82
Krankenhaus der Augustinerinnen Köln	359	80	79	77	82
Dreifaltigkeits-Krankenhaus Wesseling	365	82	80	78	82
St. Hubertus-Stift Bedburg	123	83	79	80	81
St. Josef-Hospital Bonn	338	81	80	78	81
St. Antonius Krankenhaus Schleiden	368	82	80	77	81
Marien-Krankenhaus Bergisch-Gladbach	343	81	78	74	80
Vinzenz-Pallotti-Hospital Bergisch-Gladbach	224	82	81	76	80
Evangelische Kliniken Bonn - Waldkrankenhaus	446	80	78	75	80
Malteser Krankenhaus Bonn / Rhein-Sieg	603	82	79	74	80
St. Vinzenz Hospital Köln	452	82	79	74	80
St. Johannes-Krankenhaus Troisdorf	191	82	78	76	80
Universitätsklinikum Bonn	1030	81	78	73	79
St. Remigius-Krankenhaus Opladen (Leverkusen)	426	80	78	76	79
St. Franziskus Krankenhaus Eitorf	135	79	77	79	78
Kreiskrankenhaus Grevenbroich	283	78	80	77	78
Evangelisches Krankenhaus Köln-Weyertal	294	83	79	74	78
Krankenhaus Porz am Rhein (Köln)	513	80	76	74	78
Kreiskrankenhaus Mechernich	544	79	79	76	78
HELIOS Klinik Wipperfürth	271	80	80	77	78
Sana-Krankenhaus Hürth	211	80	76	73	77
Marien-Hospital Euskirchen	604	78	79	74	76
Kreiskrankenhaus Gummersbach	652	77	78	73	76
Evangelisches Krankenhaus Kalk (Köln)	394	80	77	73	76
Malteser Krankenhaus St. Hildegardis Köln	289	82	77	75	76
St. Franziskus Hospital Köln	446	80	78	74	76
St. Antonius Krankenhaus Köln	198	80	77	75	75
Klinikum Leverkusen	727	77	75	73	75
Heilig Geist Krankenhaus (Köln)	320	77	76	72	74
St. Katharinen-Hospital Frechen	471	79	76	74	73
Kliniken der Stadt Köln - Krankenhaus Merheim	887	78	74	66	73
Maria Hilf Krankenhaus Bergheim	415	78	74	75	72
Kliniken der Stadt Köln - Krankenhaus Holweide	540	79	76	69	72
Kreiskrankenhaus Waldbröl	476	78	77	71	72
Marienhospital Brühl	248	79	74	69	71
Helios Klinikum Siegburg	729	77	73	69	70