



## › Über dem Durchschnitt

---

Umfrage der AOK Rheinland/Hamburg  
bestätigt den Krankenhäusern der  
Katholischen Kliniken im Kreis Kleve  
hohe Patientenzufriedenheit

---



Katholische Kliniken im  
Kreis Kleve Trägergesellschaft



## Überdurchschnittliche Ergebnisse für alle Hospitäler im Kreis Kleve

### › Versicherte der AOK bewerteten ihren Aufenthalt im Krankenhaus

**Kreis Kleve** Operation geglückt – Patient todtraurig: Wenn in einem Krankenhaus zwar die medizinische Versorgung stimmt, der Patient sich dort ansonsten aber schlecht behandelt fühlt, kann man dem Klinik-Management nur „gute Besserung“ wünschen. Gratulieren darf man dagegen allen Krankenhäusern im Kreis Kleve, wo sich Kranke bestens aufgehoben fühlen, mit der Betreuung mehr als zufrieden sind und die Einrichtung als empfehlenswert bewerten. Nach einer umfangreichen Patientenbefragung konnte die AOK-Regionaldirektion Kleve dieses Ergebnis allen Hospitälern im Kreisgebiet bescheinigen.

### › Befragung zum Krankenhausaufenthalt

Im März 2009 startete die AOK Rheinland/Hamburg die systematische Befragung ihrer Versicherten zur Bewertung der Versorgungsqualität in den insgesamt rund 150 Krankenhäusern ihres Versicherungsbereichs. „Mit einem von der Bertelsmann-Stiftung entwickelten Fragebogen wurden dabei subjektive Qualitätsergebnisse erhoben“, erklärt Thorsten Janssen, Leiter der Stabsstelle Medizinische Versorgung bei der AOK Kleve. „Gefragt wurde beispielsweise nach dem Umgang von Ärzten und Pflegemitarbeitern mit den Patienten, Wartezeiten während des Klinikaufenthaltes, die Essensversorgung, die Zufriedenheit mit dem Zimmer und die Bereitschaft zur Weiterempfehlung des Krankenhauses.“

Im ersten Durchgang wurden dazu insgesamt 76.466 Versicherte angeschrieben, im Kreis Kleve waren es fast 3.000 Kunden der AOK, die anonym zu ihrem Krankenhausaufenthalt befragt wurden. Die Rücklaufquote lag bei rund 40 Prozent. Das St. Nikolaus-Hospital in Kalkar und die LVR-Klinik Bedburg-Hau wurden nicht beurteilt, da psychiatrische und psycho-somatische Fachabteilungen nachträglich aus der Befragung herausgenommen wurden.

In den gängigen Qualitätsberichten über Krankenhäuser spielten bisher nur sachliche Kriterien wie die Struktur- und Leistungsdaten eine Rolle. Die Versorgungsqualität eines Krankenhauses setzt sich aber aus vielen Komponenten zusammen. „Während für eine objektive Bewertung allein zählt, ob beispielsweise die Operation ohne Komplikationen verlief und der Patient geheilt das Krankenhaus verlässt, wollen Versicherte bei der Wahl eines Krankenhauses auch wissen, ob das Personal freundlich ist, wie die Zimmer ausgestattet sind, ob auf Sauberkeit geachtet wird und das Essen schmeckt oder ob der Patient über die Therapie ausreichend aufgeklärt wird. Auch auf solche Bewertungen sollen die Versicherten künftig zurückgreifen können“, begründet AOK-Regionaldirektorin Barbara Nickesen die Aktion.

### › Überdurchschnittlich gute Ergebnisse

Für den Verbund der Katholischen Kliniken im Kreis Kleve wurden das St. Antonius-Hospital Kleve, das Wilhelm-Anton-Hospital Goch und das Marienhospital Kevelaer von den Patienten bewertet – und das mit erfreulichem Ergebnis. Denn alle drei Krankenhäuser schnitten im Gesamtergebnis überdurchschnittlich gut ab.

Insbesondere in den Kategorien Pflegerische Betreuung und Service konnten die drei Einrichtungen des Verbundes punkten. Die Versicherten gaben dem Pflegepersonal gute Noten für ihre Freundlichkeit und Kompetenz sowie für ihren Umgang mit den Patienten und deren Angehörigen. Das St. Antonius-Hospital überzeugte darüber hinaus vor allem beim Behandlungserfolg, das Wilhelm-Anton-Hospital in der Kategorie Organisationsabläufe und bei der Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Auch im Marienhospital sind die Patienten im Durchschnitt mit der ärztlichen Versorgung zufrieden, wünschen sich jedoch von den Medizinerinnen mehr Informationen zu ihrer Krankheit und deren Behandlung.

Die Bewertungen werden regelmäßig aktualisiert. AOK-Regionaldirektorin Barbara Nickesen ist überzeugt von der Motivation der Krankenhäuser, ihre Ergebnisse weiter zu verbessern. So zeigt sich auch Rainer Haas, Geschäftsführer der Trägergesellschaft Katholische Kliniken im Kreis Kleve, über die Beurteilung der Patienten hoch erfreut, versichert aber: „Wir werden uns auf dem Ergebnis nicht ausruhen, sondern nehmen es als Ansporn, den Prozess der steten Fortentwicklung hin zu einem hochkompetenten, auf den Menschen ausgerichteten Krankenhaus fortzuführen.“ Die fortlaufende Patientenbefragung, so Christoph Weiß, Verwaltungsdirektor des St. Antonius-Hospitals Kleve, könne dabei Hilfestellung geben: „Sie macht unsere Stärken kenntlich, deckt aber auch Schwachstellen auf. So können wir uns stetig zum Wohle der Patienten weiterentwickeln.“

### › Krankenhaus-Navigator im Internet

Viele Krankenhäuser führen selbst Patientenbefragungen durch, um die Qualität der Versorgung in ihren Einrichtungen sichtbar zu machen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken. Diese Bemühungen unterstützt die AOK, will aber auch die Erfahrungen der Versicherten auf einer breiteren Ebene nutzen, damit sie die Möglichkeit zum Vergleich der Krankenhäuser im Rheinland haben. Wie zufrieden die Patienten mit ihrem Krankenhausaufenthalt waren, macht die AOK voraussichtlich ab Dezember in einem Krankenhaus-Navigator transparent, der im Internet unter [www.aok-gesundheitsnavi.de](http://www.aok-gesundheitsnavi.de) zu finden ist.

## Hervorragendes Ergebnis für die Krankenhäuser der Katholische Kliniken im Kreis Kleve Trägergesellschaft

Für den Verbund der Katholischen Kliniken im Kreis Kleve wurden das St.-Antonius-Hospital Kleve, das Wilhelm-Anton-Hospital Goch und das Marienhospital Kevelaer von den Patienten bewertet - und das mit erfreulichem Ergebnis.

### › Statements

Rainer Haas

Geschäftsführer Katholische Kliniken im Kreis Kleve Trägergesellschaft mbH

Ich bin über die Beurteilung der uns anvertrauten AOK-versicherten Patienten hoch erfreut. Zeigt sie doch, dass wir mit dem Gedanken, uns als modernes Dienstleistungsunternehmen innerhalb des Gesundheitssystems aufzustellen, auf dem richtigen Weg sind. Wir werden uns auf dem Ergebnis aber nicht ausruhen, sondern nehmen es als Ansporn, den Prozess der steten Fortentwicklung hin zu einem hochkompetenten, auf den Menschen ausgerichteten Krankenhaus fortzuführen. Neben der medizin-technischen Ausstattung ist die persönliche Zuwendung zum Patienten ein wichtiger Faktor zur Linderung und Heilung. Das betrifft die Mitarbeiter am Krankenbett ebenso wie all jene, die hinter den Kulissen den reibungslosen Ablauf sichern. Die Menschen, die sich uns anvertrauen, kommen nicht freiwillig, sondern erwarten ein Hochmaß an persönlicher und fachlicher Betreuung. Die Befragung der AOK und die daraus zu ziehenden Konsequenzen werden wir sehr ernst nehmen im Sinne einer zu verbessernden Dienstleistung.

Christoph Weiß

Verwaltungsdirektor St.-Antonius-Hospital

Zunächst einmal möchte ich mich bei allen Patienten für die positive Einschätzung unserer Arbeit bedanken. Es freut mich, dass die Mehrheit sich in unseren Einrichtungen offensichtlich gut aufgehoben fühlt. Mein Lob geht an die Mitarbeiter, die dieses Ergebnis durch ihre Kompetenz, ihr Engagement und ihre Fürsorge erst möglich gemacht haben.

Die positive Bewertung nehmen wir als Motivation, auch zukünftig unser hohes Niveau in der Versorgung unserer Patienten zu bewahren und auszubauen. Die fortlaufende Patientenbefragung der AOK kann uns hierbei Hilfestellung geben. Sie macht unsere Stärken kenntlich, deckt aber auch Schwachstellen auf. So können wir uns stetig zum Wohle der Patienten weiterentwickeln.

## Pressegespräch: Ergebnis der Patientenbefragung der AOK Rheinland/Hamburg für die Katholischen Kliniken im Kreis Kleve

### › Ort

AOK Rheinland/Hamburg  
Hoffmannallee 61 - 65  
47533 Kleve

### › Zeit

Dienstag, 24.11.2009  
10:00 Uhr

### › Vertreter der AOK Rheinland/Hamburg

Barbara Nickesen  
Regionaldirektorin der AOK Kreis Kleve  
  
Thorsten Janssen  
Leiter der Stabsstelle Medizinische Versorgung

### › Vertreter der Katholische Kliniken im Kreis Kleve Trägersgesellschaft mbH

Christian Fischer  
Geschäftsführer  
  
Rainer Haas  
Geschäftsführer  
  
Christoph Weiß  
Verwaltungsdirektor St.-Antonius-Hospital Kleve gGmbH