

# Patienten sehr zufrieden mit dem Krankenhaus "Waldfriede"

Berlin, 31.03.2014/APD Immer mehr Menschen wollen mitentscheiden, in welchem Krankenhaus sie sich behandeln lassen. Bei dieser Entscheidung vertrauten die Menschen meist dem Rat von Ärzten, Freunden oder Verwandten. Viele wünschten sich jedoch weitere Informationsquellen für ihre Wahl der Klinik und würden es begrüßen, wenn sie auf Erfahrungen anderer Patienten zugreifen könnten. Die Techniker Krankenkasse (TK) habe daher zum fünften Mal ihre Versicherten nach ihrer Meinung befragt. Fast 10.000 Berliner – darunter 329 Patienten des Krankenhauses „Waldfriede“ in Zehlendorf – bewerteten ihren Klinikaufenthalt vom Behandlungserfolg über die Zuwendung und Pflege durch das Personal bis hin zur allgemeinen Zufriedenheit mit dem Haus. Das Ergebnis: Die Patienten sind sehr zufrieden mit ihrer Klinik.

Susanne Hertzner, TK-Chefin in Berlin: „Für die Wahl eines Krankenhauses sind nicht allein die apparative Ausstattung, das medizinische Leistungsspektrum und die Qualifikation der Mitarbeiter entscheidend. Ein weiterer, sehr bedeutender Faktor ist die empfundene Qualität der medizinischen Versorgung, wie sie vom Patienten erlebt wird.“ In allen Bundesländern sei die allgemeine Zufriedenheit mit den Kliniken sehr hoch. In Berlin liege sie mit 78,3 Prozent leicht unter dem Bundesdurchschnitt von 79,1 Prozent.

Im Krankenhaus „Waldfriede“, einer Einrichtung der Freikirche der Siebenten-Tags- Adventisten, betrage der Wert 86,1 Prozent. Mit dem Behandlungsergebnis seien 80,7 Prozent der Patienten (Bund: 77,3) zufrieden und mit der medizinisch-pflegerischen Versorgung 83,0 Prozent (Bund: 76,8). Die Information und Kommunikation durch die Ärzte und das Pflegepersonal stellten 84,1 Prozent zufrieden (Bund: 77,6), und die Organisation sowie Unterbringung hätten die Patienten

mit 78,5 Prozent (Bund: 73,3) bewertet. „Damit liegen die Bewertungen des Krankenhauses ‚Waldfriede‘ in allen fünf Qualitätskategorien über dem Bundes- und Landesdurchschnitt von Berlin“, so Hertzner.

Der Geschäftsführer von „Waldfriede“, Bernd Quoß, zeigte sich über das überdurchschnittliche Ergebnis des Krankenhauses sehr erfreut. Seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wäre es gelungen, sogar während der Umstrukturierungsmaßnahmen des Krankenhauses das auch in den letzten Jahren hohe Patientenzufriedenheitsniveau zu halten.

Damit Patienten über ihren Behandlungsort und gegebenenfalls über Therapieoptionen noch besser entscheiden könnten, fordere die TK mehr Transparenz über die Qualität der Leistungserbringung in den Kliniken. Diese sollte laienverständlich formuliert und öffentlich im Internet zugänglich werden. Hertzner: „Unsere Patientenbefragung kann dafür nur ein erster wichtiger Schritt sein. Im Koalitionsvertrag haben die Regierungspartner in Berlin bereits ein besonderes Augenmerk auf das Thema Qualität gelegt. Die TK begrüßt dies ausdrücklich.“

Hintergrund: Seit 2004 müssen Kliniken regelmäßig Berichte über ihre medizinischen Ergebnisse veröffentlichen. In diesen sogenannten strukturierten Qualitätsberichten seien für den Patienten wichtige Aspekte nicht abgebildet. Vor allem „weiche“ Faktoren, wie die Qualität der Arzt-Patienten-Gespräche oder die Betreuung durch das Pflegepersonal, würden nicht berücksichtigt. Genau diese Lücke schließe die Zufriedenheitsbefragung der TK: Sie stelle die Meinung der Patienten über eine Klinik in wissenschaftlich gesicherter Form dar. Die Ergebnisse sind unter [www.tk.de/klinikfuehrer](http://www.tk.de/klinikfuehrer) abrufbar. Weil die gesammelten Erfahrungen der Patienten alleine aber kein vollständiges Bild der Behandlungsqualität liefern könnten, seien dort auch die bisher verfügbaren medizinischen Ergebnisse der Kliniken laienverständlich aufbereitet.

Das seit 1920 in Berlin-Zehlendorf bestehende Akutkrankenhaus „Waldfriede“ verfügt über 170 Betten. Es versorgt mit den Fachabteilungen Allgemeinchirurgie, Anästhesie, Brustzentrum, Gynäkologie und Geburtshilfe, Hand- und Fußchirurgie, Innere Medizin, Interdisziplinäres Beckenbodenzentrum, Intensivmedizin, Radiologie und den Zentren für Darm- und Beckenbodenchirurgie (Kolonproktologie) sowie Diabetes und Diabetisches Fuß-Syndrom jährlich etwa 13.000 Patienten stationär und 48.000 ambulant. Die Klinik ist unter anderem Mitglied im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz, im Verband Evangelischer Krankenhäuser und stationärer Einrichtungen Berlin-Brandenburg, im Evangelischen Verband für Altenarbeit und Pflegerische Dienste (EVAP) sowie Teil des weltweiten „Adventist Health System“ der Freikirche der Siebenten-Tags-Adventisten.

---

---

Der Text kann kostenlos genutzt werden. Veröffentlichung nur mit eindeutiger Quellenangabe „APD“ gestattet!