Quelle: www.lazarus.at/2016/05/26/2860

Patienten: keine Angst vor effizienten Krankenhäusern

Patientenzufriedenheit und effizient arbeitende Krankenhäuser schließen einander nicht aus. Das ist ein zentrales Ergebnis aktueller Forschung, die das Hamburg Center for Health Economics (HCHE) heute im Rahmen der Veranstaltung „Patientenzufriedenheit und Wirtschaftlichkeit: Widerspruch oder Wirklichkeit?“ vorgestellt hat.

Dabei zeigt sich, dass dort, wo Patienten weder zufrieden noch unzufrieden sind, die Fachabteilungen durchschnittlich die niedrigste Effizienz aufweisen. Prof. Dr. Jonas Schreyögg, wissenschaftlicher Direktor des HCHE, empfiehlt Krankenhäusern verstärkt voneinander zu lernen: „Ein vermehrter Best-Practice-Austausch ermöglicht es, konkrete Maßnahmen zur Verbesserung zu identifizieren.“

Die Erwartungen an die Krankenhausmanager sind hoch: einerseits müssen sie effizient arbeiten, andererseits wird eine hohe Qualität und Patientenzufriedenheit gefordert. In einer empirischen Studie in Kooperation mit der Weissen Liste e.V. zeigt sich, dass es hoch effiziente Fachabteilungen gibt, die gleichzeitig eine hohe Patientenzufriedenheit aufweisen. Das sind überwiegend Häuser, die sich in privater oder freigemeinnütziger Trägerschaft befinden und in der Regel auf ein enges Behandlungsspektrum spezialisiert sind. Darüber hinaus gibt es auch eine Reihe von Fachabteilungen, die zwar effizient sind, aber gleichzeitig eine niedrige Patientenzufriedenheit haben. Diese Krankenhäuser befinden sich tendenziell in öffentlicher Trägerschaft und zählen eher zu den großen Häusern. Fachabteilungen, die wenig effizient sind, können in der Regel nicht mit einer hohen Zufriedenheit punkten. „Überraschend war, dass Abteilungen mit nur geringer Effizienz nur eine mittlere Patientenzufriedenheit

haben“, so Professor Schreyögg.

Wie können Krankenhäuser die Patientenzufriedenheit erhöhen? Welchen Einfluss haben Personalabteilungen auf die Patientenzufriedenheit? In einer weiteren empirischen Studie haben HCHE-Forscher erstmals untersucht, welchen Einfluss Personalmanagemententscheidungen auf die Patientenzufriedenheit haben.

Fachkräftemangel, steigende Abwanderungsraten bei Ärzten und eine hohe Fluktuation bei Pflegekräften hat in vielen Personalabteilungen in den letzten Jahren zur Einführung eines strategischen Personalmanagements geführt. Dieses, so zeigt die Studie, kann dazu beitragen Stellenbesetzungsprobleme sowohl bei Pflegekräften als auch bei Ärzten zu reduzieren. Die Verringerung von Stellenbesetzungsproblemen wirkte sich bei der Berufsgruppe der Ärzte direkt positiv auf die Patientenzufriedenheit aus. Dagegen ergaben sich keinerlei Effekte bei den Pflegekräften. „Dies kann daran liegen, dass Pflegekräfte nicht besetzte Stellen durch Mehrarbeit oder Unterstützung vom Funktionsdienst kompensieren, damit keine Qualitätsverschlechterung durch den Patienten wahrgenommen wird“, so Prof. Dr. Vera Winter vom HCHE. Zudem könnten Patienten eher schon auf Unterbesetzungen in der Pflege eingestellt sein und daher nicht mit geringerer Zufriedenheit reagieren, wenn sie diese tatsächlich vorfinden.

Der Einsatz von Zeitarbeitskräften als weitere Personalmanagemententscheidung führt allerdings bei beiden Berufsgruppen zu einer geringeren Patientenzufriedenheit. Die Auswirkungen bei temporär angestellten Ärzten sind dabei noch größer. „Der größere Effekt lässt sich dadurch erklären, dass Ärzte insbesondere in der Interaktion mit Patienten eine Führungsaufgabe übernehmen und daher potentielle Koordinations- und Abstimmungsprobleme stärkere Auswirkungen haben. Andere Studien zeigten zudem, dass temporäre Arbeitskräfte tendenziell höhere Stress- und Unzufriedenheitslevel haben, welche sich negativ auf die Patientenzufriedenheit auswirken“, so Winter.

Die neuen Studien zu den Zusammenhängen von Patientenzufriedenheit einerseits und Effizienz beziehungsweise Personalmanagement andererseits zeigen, dass Krankenhäuser wirtschaftlich arbeiten und gleichzeitig eine hohe

Patientenzufriedenheit erzielen können. Ein eindeutiger Trade-off zwischen Effizienz und Patientenzufriedenheit besteht nicht. Darüber hinaus lohnen sich Investitionen in ein strategisches Personalmanagement, dagegen sollte der Einsatz von Zeitarbeitskräften unter Patientenzufriedenheitsgesichtspunkten kritisch geprüft werden.