

17.01.2008 - 11:55 Uhr

## comparis.ch zum neuen Spitalvergleich von H+ - Chaos bei Patientenzufriedenheit absehbar

Zürich (ots) -

H+, der Verband der Schweizer Spitäler, hat eine Spitalsuchmaschine lanciert. Mit seiner Idee ist der Branchenverband nicht allein, auch das Bundesamt für Gesundheit (BAG) denkt über einen Spitalvergleich nach. Das Ganze hat einen Haken: eine einheitliche Patientenzufriedenheitsbefragung ist nicht in Sicht. Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch bietet seit August vergangenen Jahres auf seiner Internetseite einen Vergleich der Patientenzufriedenheit sowie der Fehler-, Infektions- und Wiedereintrittsraten von 53 öffentlichen allgemeinen Akutspitälern an.

Zürich - Das Thema "Qualität im Spital" ist aktueller denn je: H+, der Verband der Schweizer Spitäler, hat heute an einer Medienkonferenz ein Pilotmodell für eine schweizerische Spitalsuchmaschine vorgestellt. Die Patientinnen und Patienten sollen so das Spital ihrer Wünsche evaluieren können. Ausserdem wurde ein Bericht zur Qualität in den Schweizer Spitälern publiziert.

Bereits vor zwei Tagen hat das Bundesamt für Gesundheit (BAG) seine Absicht kundgetan, ein Pilotprojekt für einen Spitalvergleich zu starten. Die Patientinnen und Patienten sollen die Spitäler miteinander vergleichen können. Dazu erhebt das BAG die Qualität von Spitälern anhand bestimmter Kriterien. In einem ersten Schritt werden Fallzahlen und Mortalitätsraten für 25 verschiedene Krankheitsgruppen pro Spital ausgewertet.

Befragungssalat bei Patientenzufriedenheit

"Die Absichten von H+ und auch dem BAG sind an und für sich begrüssenswert", meint Richard Eisler, Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. "Eine der Öffentlichkeit zugängliche Beurteilung der Qualität der medizinischen Behandlungen fehlte bisher." Eisler kritisiert allerdings, dass sowohl beim Projekt von H+ als auch beim BAG etwas sehr Entscheidendes fehle: "Von einer einheitlichen Befragung der Patientinnen und Patienten zur Zufriedenheit mit ihrem Spitalaufenthalt etwa ist man bei H+ und wohl auch beim BAG noch meilenweit entfernt. Es macht keinen Sinn, unterschiedliche Fragebogen und Methoden anzuwenden. Da kann man sich die Befragung gleich sparen, da ein Vergleich auf dieser Basis nicht möglich ist." Eisler glaubt, dass es noch Jahre dauern wird, bis die Patientenzufriedenheit bei H+ vereinheitlicht ist und man sich auf einen einzelnen Fragebogen einigen wird.

Ein kleiner Blick auf die bereits vorliegenden Ergebnisse der zehn Testspitäler zeigt, dass bereits bei dieser doch überschaubaren Anzahl Spitäler keine Einigkeit herrscht und verschiedene Fragebogen und Institute zur Erhebung der Patientenzufriedenheit zum Einsatz kommen. Das Spital Bülach schreibt sogar, dass man sich unklar sei, wie die von H+ geforderten Daten zur Patientenzufriedenheit zu interpretieren seien und auch ein Anruf bei H+ keine Klärung gebracht habe.

Eine schweizweit einheitliche Patientenbefragung gibt es bereits: Im August 2007 präsentierte comparis.ch den ersten schweizweit einheitlich erhobenen Spitalvergleich. comparis.ch wollte wissen, wie es um die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten von 53 grossen öffentlichen Spitälern aus der ganzen Schweiz steht. Ausserdem wurden die Umfrageteilnehmer gefragt, ob es während ihres Spitalaufenthalts zu Fehlern oder Infektionen gekommen sei und ob sie nach der Entlassung ungeplant oder notfallmässig wieder ins Spital

zurückkehren mussten. Über 5800 Personen aus der deutschen, italienischen und französischen Schweiz wurden für die Erhebung telefonisch befragt.

Je mehr Fehler, Infektionen und Wiedereintritte, umso unzufriedener comparis.ch konnte zeigen, dass die Patientinnen und Patienten eine verlässliche Auskunftswahl sind. Eine statistische Analyse zeigt, dass die Patientenzufriedenheit massgeblich durch Fehler, Wiedereintritte und Infektionen, welche die Patienten während des Spitalaufenthalts erlitten, erklärt wird. Je mehr dieser Faktoren der Patient persönlich erlebt hat, umso tiefer ist seine Zufriedenheit mit dem Spitalaufenthalt. "Genau darum braucht es nicht nur eine einheitlich erhobene und dadurch vergleichbare Beurteilung des Spitalaufenthalts aus Sicht der medizinischen Fachpersonen, sondern auch aus Sicht der Patientinnen und Patienten", meint Eisler.

"Mancher Patient kann sich beispielsweise unter Narkosekomplikationen oder Wundliegen wenig vorstellen", sagt Comparis-Geschäftsführer Eisler mit Hinblick auf die Veröffentlichung bestimmter Qualitätsdaten. "Einfacher zu verstehen ist da die Aussage, wie zufrieden andere mit dem Aufenthalt in diesem Spital waren."

Der Vorteil einer solchen einheitlichen Erhebung aus Sicht der Patientinnen und Patienten liege auf der Hand, so Eisler weiter: "Die Patientinnen und Patienten sind eine zuverlässige Auskunftswahl." Die Einschätzung der Patienten sei pro Spital immer gleich gut oder gleich schlecht. "Das Messinstrument Mensch kann man schwer manipulieren".

Der Spitalvergleich von comparis.ch ist abrufbar unter: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch).

Hinweis: Die ausführlichen Studien zur Patientenzufriedenheit und zu den Fehler-, Wiedereintritts- und Infektionsraten stehen hier zum kostenlosen Download bereit:

<http://www.comparis.ch/comparis/press/studien.aspx>

Kontakt:

Richard Eisler  
Geschäftsführer  
Telefon: 044 360 52 62  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
Internet: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100552964> abgerufen werden.