

Eine gute Klinik finden

Die Krebsdiagnose war für mich damals ein Schock. Zwar hatte ich schon selber am Morgen den Hodentumor ertastet, aber als ich den Befund Stunden später noch mal vom Arzt bestätigt bekam, wurde er grausige Realität. Nun stand ich da und wusste erst einmal nicht weiter. Wo sollte ich mich nur operieren lassen? Und vor allem – viel wichtiger – von wem? Und wo finde ich überhaupt die optimale Behandlung? Also hörte ich mich bei Verwandten, Freunden und Bekannten um, und binnen eines Tages kristallisierte sich eine Klinik heraus, an der ein renommierter Hamburger Urologe praktizierte. Den rief ich an, holte mir beim Facharzt die Einweisung in die Klinik, und drei Tage später sollte ich operiert werden. Als Kassenpatient. Bei bester Behandlung und perfekter OP-Technik. Und das Dreibettzimmer hatte ich auch nicht als störend empfunden.

Auf Empfehlungen von Ärzten kann man sich bei der Krankenhauswahl allerdings immer seltener verlassen, spätestens seit bekannt wurde, dass sie von Kliniken Prämien für die Überweisung von Patienten erhalten. Ein solches Kopfgeld – oder besser noch Schmiergeld – schafft Abhängigkeiten, die nicht im Sinne der Kranken sein können. Abhilfe schafft, wenn auch noch begrenzt, das Internet. Dort kann sich jeder relativ schnell ein Bild über die Qualitäten bestimmter Kliniken machen – dank zahlreicher Klinikführer im Datennetz. Vor- und Nachteile der einzelnen Häuser lassen sich dort nachlesen. Wer weiß schon, wo er am besten aufgehoben ist und wo am besten Herzklappen oder Hüftgelenke eingesetzt werden, Brusttumoren oder Gallenblasen entfernt werden? Das ist überlebenswichtig (siehe auch Kapitel »Pfuscher am Patienten«, Seite 69), denn die falsche Klinikwahl kann nicht nur den Therapieerfolg schmälern oder gleich ganz gefährden – sie kann schlimmstenfalls das Leben kosten. Immerhin 17 000 Patienten sterben pro Jahr durch schlampige Arbeit der Ärzte. Von zentraler Bedeutung ist deshalb die Qualifikation der Schulmediziner. Wie oft sie etwa eine bestimmte Operation ausführen, kann ein wichtiges Qualitätskriterium sein. Setzten sie pro Jahr 1119 Kniegelenke oder 1726 Hüftgelenke ein wie im Jahr 2006 an der Hamburger Endo-Klinik, spricht das genauso

für die große Erfahrung der dortigen Ärzte im Umgang mit diesen Implantat-Technologien wie für die Chirurgen am Herz- und Diabeteszentrum in Bad Oeynhausen, die im gleichen Zeitraum 4195 Bypassoperationen durchführten. Damit ist die Angabe von Fallzahlen indirekt auch ein entscheidendes Qualitätsmerkmal. Fast alle Klinikführer werten dabei die sogenannten »strukturierten Qualitätsberichte« der deutschen Krankenhäuser aus, die seit 2005 alle zwei Jahre erstellt werden müssen. Dort wird registriert, wie viele Betten es gibt, wie viele Behandlungen pro Jahr anfallen, wie viele Ärzte und Pflegekräfte sich um die Patienten kümmern, welche technische Ausstattung vorhanden ist oder wie oft eine Operation ausgeführt wurde.

Noch detaillierter ist der aktuelle Report 2008 der Bundesgeschäftsstelle für Qualitätssicherung, kurz BQS genannt. Er dokumentiert Therapieverläufe bestimmter Krankheiten, ob es beispielsweise Komplikationen bei einer Hüft- oder Knieoperation gab oder wie schnell bei einer Lungenentzündung ein Antibiotikum verabreicht wurde. Noch vor kurzer Zeit wurden diese sensiblen Angaben penibel unter Verschluss gehalten. Doch ausnahmsweise konnten sich hier Politik und Patientenverbände durchsetzen. Jetzt müssen die Kliniken mehrere Qualitätsindikatoren – derzeit sind es 27 – veröffentlichen, gegliedert nach Fachbereichen, Durchführung der Therapie und Ergebnis. Auf der Basis von 3,8 Millionen Datensätzen eröffnet sich den Hilfesuchenden damit die Möglichkeit, sich über den Qualitätsstandard von derzeit rund 1700 Kliniken besser informieren zu können. Willkommener Nebeneffekt: Der Qualitätswettbewerb unter den Krankenhäusern wird dadurch zusätzlich befeuert.

Stehen diese Angaben erst einmal im Netz, muss dieser Datenwust für alle interessierten medizinischen Laien verständlich übersetzt werden. Die Klinikführer übernehmen diesen Part. Sie interpretieren und werten die oft schwerverständlichen Statistiken aus und verwandeln sie in lesbare Texte und Tabellen, wie zum Beispiel der Klinikführer der Techniker Krankenkasse. Und er bietet noch eine wesentliche Zusatzinformation: Erfahrungsberichte von Krankenhauspatienten. Die Beurteilungen von rund 170 000 befragten Patienten fließen derzeit in das Internetangebot mit ein.

Mein Tipp: Solche Klinikführer sind eine sinnvolle Einrichtung. Sie werden sich in den kommenden Jahren noch weiterentwickeln und auf ihre Weise dazu beitragen, dass der Qualitätsstandard deutscher Kliniken steigt. Ich hätte mir damals eine solche zusätzliche Informationsquelle gewünscht. Allerdings können sie eine eigene Recherche noch nicht komplett und zuverlässig ersetzen, weil die Datenmengen zu den Kliniken und die Erfahrungsberichte der Patienten noch nicht umfangreich genug sind.

Sechs wichtige Fragen zur Kliniksuche

1. Wie informiere ich mich schnell über eine Klinik?

Mund-zu-Mund-Propaganda ist dafür ideal. Fragen Sie am besten Verwandte, Bekannte und Freunde nach ihren Erfahrungen mit dieser oder jener Klinik. Vielleicht hat sich erst kürzlich jemand wegen der gleichen Beschwerden behandeln lassen und kann weiterhelfen.

2. Soll ich meinen Hausarzt fragen?

Auf jeden Fall, denn er besitzt meist langjährige Erfahrungen mit den Krankenhäusern der Umgebung, vielleicht auch mit weiter entfernten Spezialkliniken. Er kennt die Chancen und die Risiken, die diese Häuser bergen, ziemlich genau. Sprechen Sie ruhig offen an, was Sie sich vom Krankenhaus erwarten. Soll es in der Nähe Ihrer Familie liegen, soll es über seelsorgerische Einrichtung verfügen oder soll es alternative Behandlungskonzepte berücksichtigen?

3. Was können Krankenkassen leisten?

Dank ihrer hohen Mitgliederzahlen wissen die Kassen auch recht gut, welche Kliniken besten Service bieten. Zudem stehen beim Vorliegen besonderer Gründe sogenannte Fallmanager zur Verfügung, die für Sie die optimale Behandlung vorschlagen und organisieren – natürlich auch, um Kosten zu sparen.

4. Gibt es auch für Kliniken Gütesiegel?

Ja. So gibt es zum Beispiel »zertifizierte Brustzentren« oder auch Gütesiegel, beispielsweise für die Akutschmerzbehandlung. Die Zentren müssen

bestimmte Qualitätsrichtlinien erfüllen. Sie können auch in der Klinik nachfragen, wie viele Fälle pro Jahr die Ärzte diagnostizieren und behandeln. Die Antwort kann ein verlässliches Maß dafür sein, welche Erfahrungen die Ärzte mit der Erkrankung oder Operationsmethode haben.

5. Soll ich mir die Klinik vor der OP anschauen?

Unbedingt, sofern es die Entfernungen zulassen. Der erste Eindruck kann Ihnen bereits Aufschluss darüber geben, was Sie später erwartet. Wie freundlich ist das Personal? Wie steht es mit der Sauberkeit? Herrschen Hektik und Unordnung vor? Sprechen Sie ruhig andere Patienten an und befragen Sie sie zum Klinikalltag. Die Bedeutung solcher Nachfragen ist mittlerweile auch wissenschaftlich untersucht. Nach einer Studie der Bertelsmann Stiftung würden 87 Prozent der Menschen gerne wissen, wie ehemalige Patienten das Krankenhaus beurteilen. Also, fangen Sie gleich vor Ort an! So bekommen Sie ein umfassenderes Bild. Das gibt Ihnen Ruhe, Kraft und Zuversicht, die Sie für Ihre Therapie dringend benötigen.

6. Wo kann ich mich noch informieren?

Im Internet auf der Webseite des Krankenhauses. Dort können Sie teilweise auch die Qualitätsberichte der Kliniken einsehen. Wie viele Zimmer sind vorhanden, gibt es eine Fachabteilung für Ihre Erkrankung, welche Ärzte arbeiten dort, oder wie steht es um die technische Ausstattung? Noch leichter geht das natürlich mit den Klinikführern (siehe unten), die zudem noch andere wichtige Informationen liefern.

Krankenhaus-Guides im Überblick

Derzeit können Sie zuverlässige Informationen über Kliniken, deren Fachbereiche, Qualitätskriterien und technischen Standard in mehreren Internetangeboten sowie vereinzelt auch in Buchform finden. Es gibt mehrere überregionale und regionale Anbieter:

- TK-Klinikführer (www.tk-online.de, dann weiter unter »TK-Klinikführer«)

Das Portal der Techniker Krankenkasse wurde wie der »Klinik-Lotse« im Jahr 2007 mit »gut« bewertet und war damit einer der beiden Test-

sieger. Der Patient gibt einen Suchbegriff ein und kann gezielt nach Diagnose, Eingriff, Krankenhausnamen oder medizinischem Gerät suchen. Die Ergebnisliste zeigt u. a. Fallzahlen bundesweit in Frage kommender Kliniken. Und ganz wichtig: Nutzer können bei über 230 Krankenhäusern nachlesen, wie zufrieden andere Kranke dort waren. Ein Vergleich mit anderen Krankenhäusern ist nicht möglich.

- Klinik-Lotse (www.klinik-lotse.de)

Betreiber sind der Verband der Angestellten-Krankenkassen und der Arbeiter-Ersatzkassen-Verband. Das überregionale Portal wurde von der Stiftung Warentest im November 2007 wie auch der bereits oben genannte TK-Klinikführer mit der Note »gut« bewertet und ebenfalls Testsieger. Datenbasis sind die Qualitätsberichte aus dem Jahre 2007. Suchfunktionen sind nach bestimmten Behandlungen (naturheilkundliche Therapiemethoden zählen ebenfalls dazu!), Versorgungsschwerpunkten, Ausstattung der Kliniken oder Entfernung vom Heimatort möglich. Am Ende gibt es eine Klinikliste mit den entsprechenden Qualitätsberichten.

- Helios Klinikführer (www.helios-klinikfuehrer.de)

Der Betreiber Helios Kliniken GmbH zählt hierzulande zu den Pionieren in der überregionalen Qualitätserfassung. Seit 1999 können Patienten in der »Helios-Klinik-Suche« die Daten der rund 60 Helios-Krankenhäuser abrufen – nach Fachabteilung, Krankheitsbild oder Bundesland. Auch gibt es die Funktion, direkt nach bestimmten Akut- oder Reha-Kliniken zu suchen. Es finden sich detaillierte Informationen zur Zahl der behandelten Patienten, zu Todesfällen und auf Basis von Langzeitdaten zu den Erfolgsquoten der medizinischen Behandlungen.

- Weiße Liste (www.weisse-liste.de)

Betreiber ist die Bertelsmann Stiftung in Kooperation mit sechs Patientenorganisationen. In dem überregionalen Suchportal finden Interessierte die Daten der Qualitätsberichte aufgeschlüsselt. Klickt man sich durch die einzelnen Qualitätskriterien, erhält man eine persönliche Favoritenliste. Dort lassen sich die Krankenhäuser auch untereinander vergleichen. Demnächst soll das Angebot erweitert um das Kriterium »Zufriedenheit mit einzelnen Fachabteilungen ergänzt werden.

- **Hamburger Krankenhausspiegel**
(www.hamburger-krankenhausspiegel.de)
Das regionale Angebot wird von 26 Hamburger Kliniken betrieben, in Zusammenarbeit mit Ärztekammer, Verbraucherzentrale, mehreren Krankenkassen sowie der Externen Qualitätssicherung der Hamburger Krankenhäuser (EQS). Statt der vorgeschriebenen 27 Qualitätsmerkmale haben die Kliniken weit mehr als das Dreifache zur Einsicht freigegeben. Zwischen zwölf Krankheitsbildern und Behandlungsverfahren kann gewählt werden. Krankheiten, Diagnose und Therapie werden genau und verständlich erklärt. Weitere Ausführungen zu den Qualitätsmerkmalen helfen, die Ergebnisse zu deuten.
- **Krankenhausspiegel Hannover**
(www.krankenhausspiegel-hannover.de)
18 Kliniken aus Hannover in Zusammenarbeit mit der Techniker Krankenkasse und der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung stehen hinter diesem regionalen Betreiber. Das Konzept ähnelt stark dem Hamburger Krankenhausspiegel – bis hin zum optischen Auftritt. Momentan kann der Patient zwischen elf Qualitätsmerkmalen wählen, demnächst soll das Angebot erweitert werden. Jede Krankheit, Diagnose und Therapiemethode wird ausführlich erklärt. Fast jede Hannoveraner Klinik beteiligt sich am Krankenhausspiegel.
- **Klinikführer Rhein-Ruhr** (www.kliniken-rhein-ruhr.de)
Betrieben wird das regionale Angebot vom Initiativkreis Ruhrgebiet. 75 Kliniken nehmen teil und haben neben den Angaben zur Patientenzufriedenheit alle Daten der offiziellen Qualitätsberichte weitergegeben. Neben Fallzahlen zu insgesamt 19 verschiedenen Fachbereichen finden sich auch Angaben zu Krankenhausempfehlungen durch niedergelassene Ärzte. Nachteil: Nur rund die Hälfte der Kliniken im Rhein-Ruhr-Gebiet wurde berücksichtigt. Der Klinikführer ist auch als Buch lieferbar und kann im Internet bestellt werden (Adresse siehe oben).
- **Klinikführer Rheinland** (www.klinikfuehrer-rheinland.de)
Der Krankenzweckverband Köln, Bonn und Region hat den regionalen Klinikführer ins Leben gerufen. Qualitätsberichte von

159 Krankenhäusern sowie Qualitätsmerkmale aus elf Leistungsbe-
reichen wurden verarbeitet. Ein einfaches Ampelsystem macht deut-
lich, ob diese Merkmale qualitativ unauffällig (grün) oder qualitativ
auffällig (rot) waren. Möglich ist die gezielte Suche nach Fachabtei-
lung, nach Diagnose oder nach Körperregionen und – für Eltern be-
sonders wichtig – nach Kindererkrankungen.

- Klinikführer München

Nur in Buchform erhältlich (»Klinikführer München 2008/2009«, AnnyCare, Trias 2008, 482 Seiten, 14,95 Euro). Bietet Informationen und Bewertungen von über 70 Kliniken im Großraum München. Befragt wurden über 7000 Ärzte zu ihren Klinikempfehlungen, und es gibt u. a. Fallzahlen zu 400 Fachabteilungen, Tabellen mit Bewertungen zu 17 medizinischen Fachgebieten sowie verständlich aufbereitete Qualitätsdaten der Krankenhäuser.

- Klinikführer Berlin

Nur in Buchform erhältlich (»Klinikführer Berlin 2009«, Tagesspiegel Verlag, 2008, 280 Seiten, 9,80 Euro). Vorgestellt werden rund 50 Krankheitsbilder und ihre Behandlung – illustriert mit Grafiken und Fotos. Befragt wurden u. a. 2400 niedergelassene Ärzte nach ihren Klinikempfehlungen. Außerdem gibt es die Auswertung einer Befragung von über 4100 Chirurgiepatienten sowie tabellarisch aufbereitete Angaben zu Fallzahlen und Qualitätsdaten von 59 Berliner Kliniken.