



KONFERENZEN
SEMINARE
Wissen, das bewegt

IIR Krankenhaus- Vertrauensindex (KHVI)

Auswertung Mai 2015

Herausgegeben von
IIR GmbH
Institute for International Research
Linke Wienzeile 234
1150 Wien

www.iir.at/kh-index
01/891 59 – 0



Inhaltsverzeichnis

1. Definition	3
1.1. Was ist der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI)?	3
1.2. Bedeutung des IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI)	3
1.3. Wie wird der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) bestimmt?	3
2. Der Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) Auswertung Mai 2015	4
2.1. Fragestellung: Wenn Sie die Wahl haben, würden Sie sich in Ihrem eigenen Krankenhaus behandeln lassen?	4
2.2. Auswertung allgemein	4
2.3. Auswertung nach Berufsgruppen	5
2.4. Auswertung nach Bundesland	5
2.5. Auswertung nach öffentlichen und privaten Krankenhäusern sowie Ordensspitälern	5
3. Zusatzfragen	6
3.1. Zusatzfrage 1: Welche Konsequenzen hat das neue Arbeitszeitgesetz für Ärzte (KA-AZG) auf Ihr Krankenhaus?	6
3.1.1. Auswertung allgemein	6
3.1.2. Auswertung nach Berufsgruppen	6
3.1.3. Auswertung nach Bundesland	7
3.2. Zusatzfrage 2: Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für Ihr Krankenhaus in den nächsten 5 Jahren?	7
3.2.1. Auswertung allgemein	7
3.2.2. Auswertung nach Berufsstand	8
4. Anhang – Auswertung im Detail	9

1. Definition

1.1. Was ist der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI)?

Der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) misst das Vertrauen in Krankenhausleistungen. Befragt werden die Mitarbeiter von Krankenhäusern: Ärzte, Pflege- und Verwaltungspersonal. Je höher der Wert ausfällt, desto eher würden sich die Beschäftigten im eigenen Krankenhaus behandeln lassen, und desto höher ist das Vertrauen des Personals in die Qualität des eigenen Krankenhauses. Der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) wird zweimal jährlich ermittelt.

1.2. Bedeutung des IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI)

Der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) gilt als Maßstab für das Vertrauen, das Krankenhausmitarbeiter in Leistungen des eigenen Hauses haben. Das lässt Rückschlüsse auf die Qualität der Krankenhaus-Dienstleistung zu und kann als zusätzliche Kennzahl und als zusätzlicher Qualitätsindikator im Gesundheitswesen herangezogen werden. Die befragten Personen sind am ehesten in der Lage, qualitative Entwicklungen ins Positive oder Negative zu beurteilen. Die Daten lassen Rückschlüsse über die Gesamtentwicklung in Österreich, aber auch über die Entwicklung in einzelnen Bundesländern zu. Ebenso ist eine Aufschlüsselung der Daten nach Berufsgruppen (Ärzte, Pflegepersonal, Verwaltung) möglich.

1.3. Wie wird der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) bestimmt?

Der IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) wird seit 2014 von der IIR GmbH (Institute for International Research) in Wien ermittelt. Als Grundlage dient eine halbjährliche Befragung von etwa 4.000 Krankenhausmitarbeitern (Ärzten, Pflege- und Verwaltungspersonal), die in österreichischen öffentlichen, privaten und geistlichen Spitälern in allen Bundesländern tätig sind. Es sind Betriebe aller Größenordnungen vertreten. Die Mitarbeiter werden gebeten folgende Frage zu beantworten:

Wenn Sie die Wahl haben, würden Sie sich in Ihrem eigenen Krankenhaus behandeln lassen?

Die Antwortmöglichkeiten sind: "Ja", "eher ja", "eher nein", "nein". Jeder Antwort wird ein Punktwert zugemessen und gewichtet. Die Summe der Punkte ergibt den IIR Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI).

Bei der Umfrage für Mai 2015 haben 283 Personen an der Befragung teilgenommen. Davon waren 36 % Ärzte/Ärztinnen, 44 % Pflegeverantwortliche und 20 % sonstiges Personal (Verwaltung).

2. Der Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) Auswertung Mai 2015

2.1. Fragestellung:

Wenn Sie die Wahl haben, würden Sie sich in Ihrem eigenen Krankenhaus behandeln lassen?

2.2. Auswertung allgemein

Der Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) beträgt aktuell 164,0 Punkte. Seit der letzten Befragung im Dezember 2014, als er bei 161,7 Punkten lag, ist er um 2,3 Punkte gestiegen.

Auch in diesem Jahr ergibt die Auswertung der Frage zum Krankenhaus-Vertrauensindex (KHVI) eine breite Zustimmung – 86 % aller Befragten wählen „ja“ oder „eher ja“. Sie würden sich also im eigenen Krankenhaus behandeln lassen. Der Vorjahreswert lag bei nahezu identen 87 %.

Im unteren Bereich haben sich die Werte allerdings massiv verschoben: Waren im Dezember 2014 noch 5 % der Befragten nicht bereit, sich im eigenen Krankenhaus behandeln zu lassen, so hat sich dieser Anteil auf 0,8 % reduziert.

Somit kann man nicht von einer Zunahme der Vertrauenswürdigkeit sprechen, allerdings von einer Abnahme des absoluten Misstrauens gegenüber der eigenen Einrichtung.

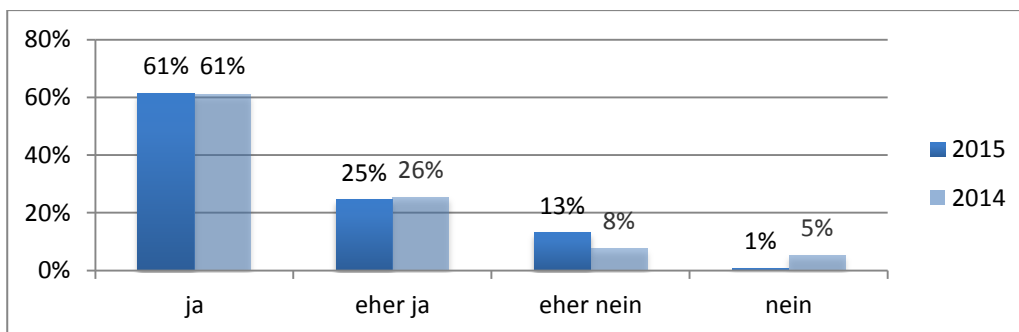


Abbildung 1: Krankenhaus-Vertrauensindex Mai 2015 – Auswertung allgemein

2.3. Auswertung nach Berufsgruppen

Bei den unterschiedlichen Berufsgruppen ergibt sich ein differenziertes Bild: Während die uneingeschränkte Zustimmung („ja“) bei Ärzten und Verwaltungspersonal um 8 bzw. 7 Prozentpunkte gesunken ist, ist das Vertrauen der Pflegekräfte in das eigene Krankenhaus um 6 Prozentpunkte gestiegen. Die Pflegekräfte haben nunmehr mit 61 % ein höheres Vertrauen ins eigene Krankenhaus als die Ärzte, deren Wert bei 59 % liegt.

Der Prozentsatz der Pflegekräfte, die kein oder wenig Vertrauen in das eigene Krankenhaus haben, hat sich im letzten halben Jahr kaum verändert und liegt gesamt bei 14 %.

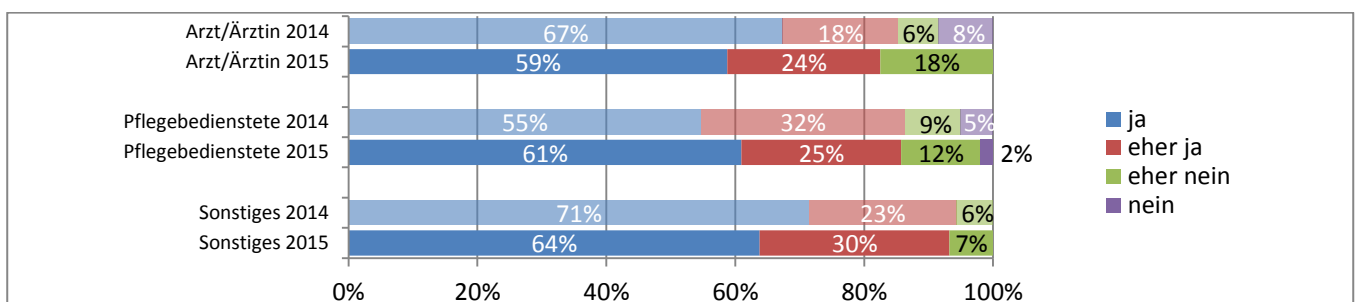


Abbildung 2: Krankenhaus-Vertrauensindex Mai 2015 – Auswertung nach Berufsgruppen

2.4. Auswertung nach Bundesland

Insgesamt lässt sich wie auch bei der letzten Befragung ein starkes West-Ost-Gefälle bemerken. In Tirol und Vorarlberg ist das Vertrauen noch immer uneingeschränkt: In diesen beiden Bundesländern finden sich keine Befragten, die mit „nein“ oder „eher nein“ geantwortet haben. Im Burgenland und in Niederösterreich hat sich das Vertrauen in die eigene Einrichtung dramatisch verschlechtert. In Niederösterreich ist die Zustimmung („ja“) um 20 Prozentpunkte gefallen, im Burgenland sogar um 30 Prozentpunkte. In Tirol, in Salzburg, in der Steiermark und in Wien hingegen ist der Prozentsatz derer, die uneingeschränktes Vertrauen in das eigene Haus haben, gestiegen.

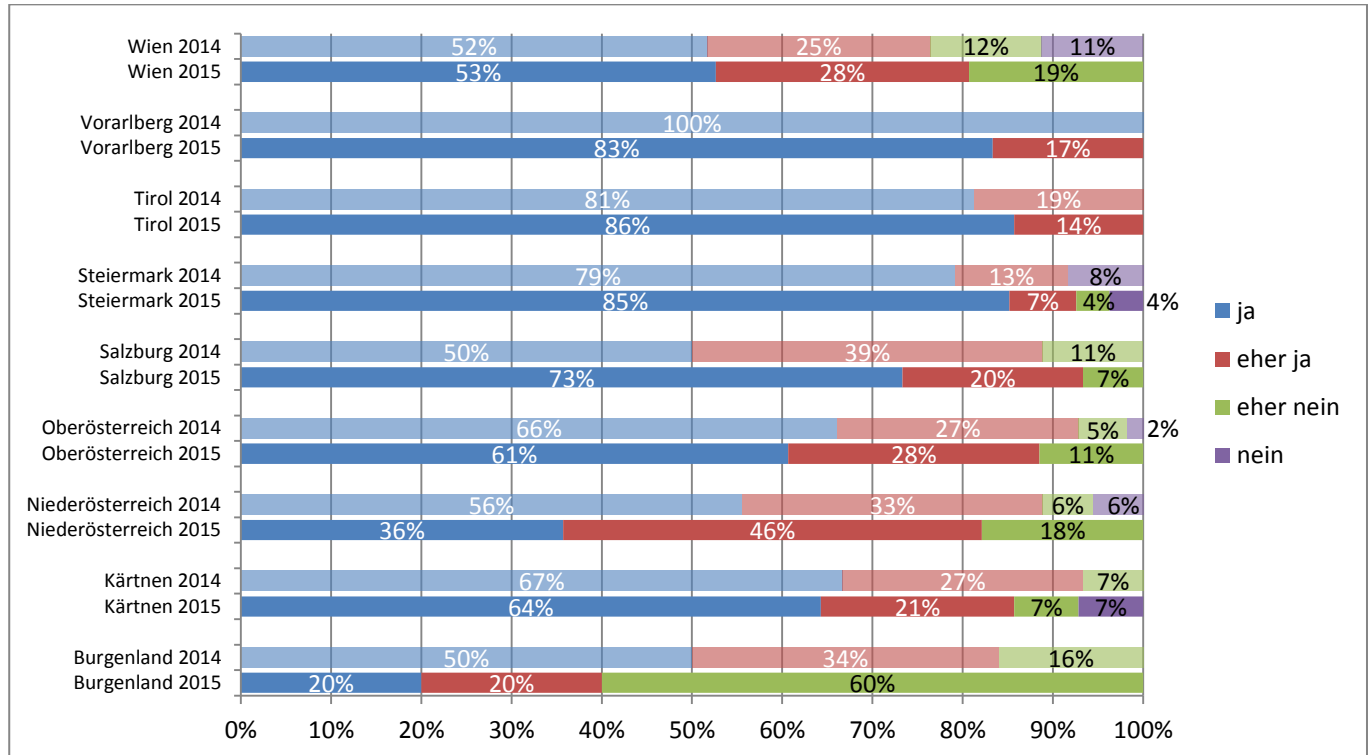


Abbildung 3: Krankenhaus-Vertrauensindex Mai 2015 – Auswertung nach Bundesland

2.5. Auswertung nach öffentlichen und privaten Krankenhäusern sowie Ordensspitälern

In der Auswertung nach Rechtsträgern ergeben sich unterschiedliche Entwicklungen: Während das unbedingte Vertrauen des Krankenhauspersonals in das eigene Krankenhaus („ja“) in den Privatspitälern um 15 Prozentpunkte gesunken ist und aktuell bei 62 % liegt, ist dieser Wert in den Ordensspitälern um 14 Prozentpunkte gestiegen. Diese liegen nun mit 72 % deutlich voran. Öffentliche Spitäler liegen nahezu unverändert bei 58 % an „ja“-Ergebnissen. Das Misstrauen ins eigene Krankenhaus hat sich in allen Einrichtungen kaum verändert und ist in den Privatspitälern am stärksten ausgeprägt. 19 % der Befragten aus Privatspitälern und 6 % aus Ordenshäusern antworten mit „eher nein“. In den öffentlichen Einrichtungen sind es 15 %, welche mit „eher nein“ bzw. „nein“ abgestimmt haben.

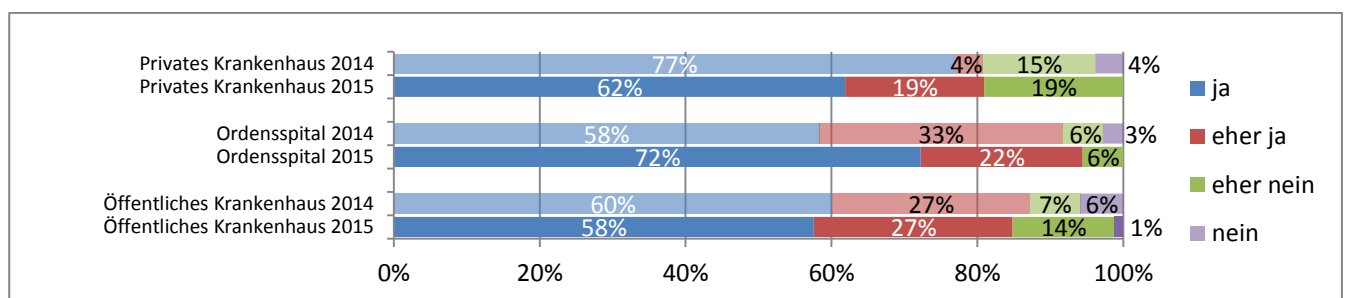


Abbildung 4: Krankenhaus-Vertrauensindex Mai 2015 – Auswertung nach öffentlichen und privaten Krankenhäusern sowie Ordensspitälern

3. Zusatzfragen

Zusätzlich wurden im Rahmen der Befragung noch zwei aktuelle Fragen gestellt:

3.1. Zusatzfrage 1:

Welche Konsequenzen hat das neue Arbeitszeitgesetz für Ärzte (KA-AZG) auf Ihr Krankenhaus?

3.1.1. Auswertung allgemein

Über alle Berufsgruppen hinweg sind 40 % der Befragten der Meinung, dass das neue Ärzte-Arbeitszeitgesetz vorwiegend Leistungskürzungen zur Folge haben wird. 24 % glauben, dass als Hauptkonsequenz das Personal aufgestockt wird und die restlichen 36 % erwarten weder das eine noch das andere.

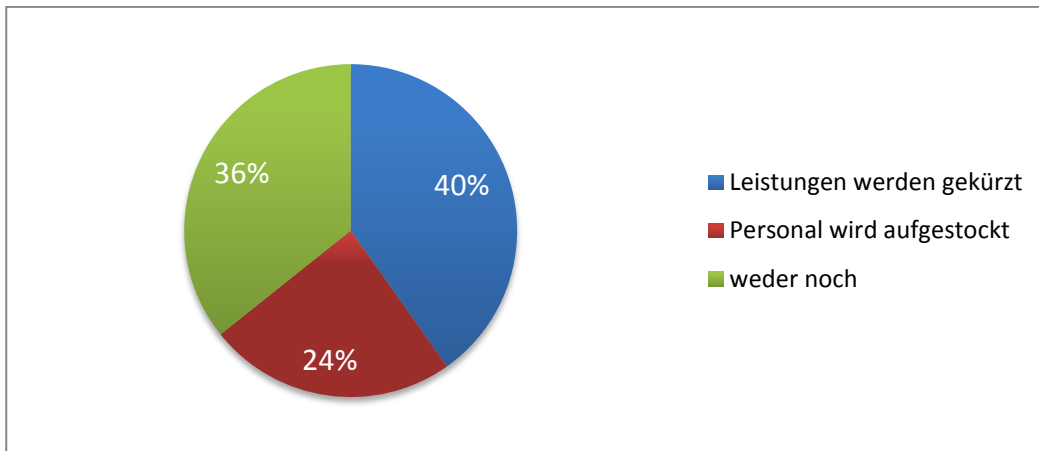


Abbildung 5: Konsequenzen des KA-AZG – Auswertung allgemein

3.1.2. Auswertung nach Berufsgruppen

Die Berufsgruppen sind sich darin einig, dass eine Personalaufstockung unwahrscheinlich ist (Werte zwischen 21 % und 28 %). Bei der Frage nach Leistungskürzungen zeigen die Werte allerdings größere Unterschiede. 48 % der Ärzte und 39 % des Pflegepersonals glauben an Kürzungen im Leistungsspektrum, bei den sonstigen Berufsgruppen im Krankenhaus sind es hingegen nur 30 %.

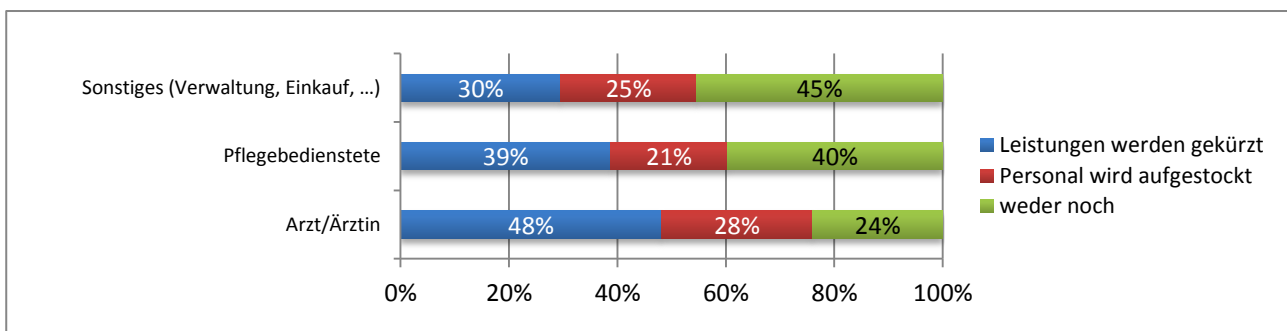


Abbildung 6: Konsequenzen des KA-AZG – Auswertung nach Berufsgruppe

Die unterschiedliche Interpretation der bevorstehenden Auswirkungen auf die einzelnen Berufsgruppen lässt sich allerdings an den Kommentaren ablesen, die zu dieser Frage abgegeben wurden. Sehen die Ärzte eher das Problem, dass sich kein ärztliches Personal findet und dass es deshalb zu Leistungseinschränkungen kommen wird, so steht beim Pflegepersonal die Befürchtung im Vordergrund, dass der Arbeitsaufwand für die eigene Berufsgruppe aufgrund des neuen Ärzte-Arbeitszeitgesetzes massiv steigt.

3.1.3. Auswertung nach Bundesland

Im Bundesländervergleich sind die Meinungen nach den zu erwartenden Konsequenzen sehr unterschiedlich. So ist in Vorarlberg und der Steiermark die Mehrheit der Befragten der Meinung, dass das Personal aufgestockt wird. In Wien, Niederösterreich und im Burgenland glauben daran weniger als 20 % der Befragten.

Die meisten Leistungskürzungen werden im Burgenland und in Oberösterreich erwartet (80 % bzw. 58 %), Wien und Niederösterreich liegen mit 48 % und 46 % im Mittelfeld.

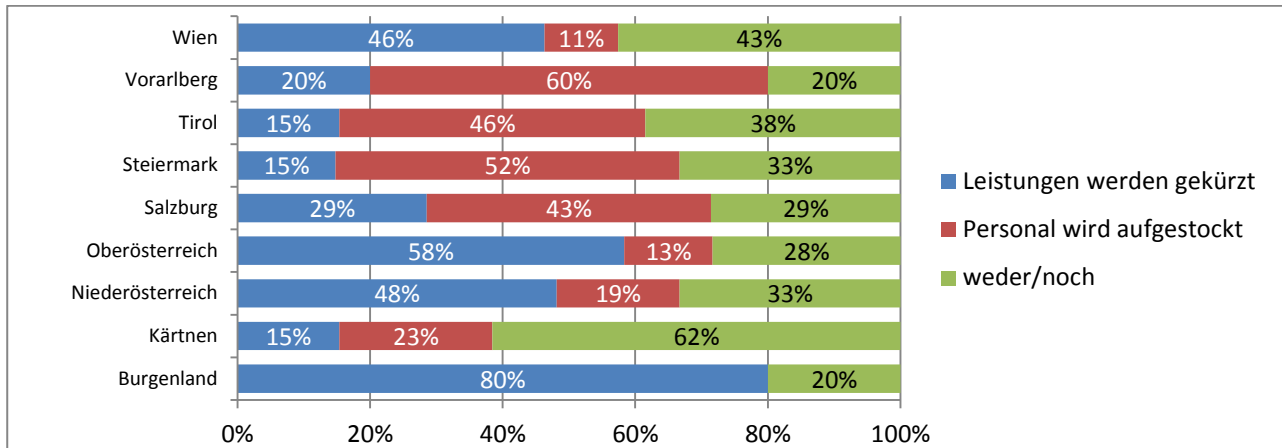


Abbildung 7: Konsequenzen des KA-AZG – Auswertung nach Bundesland

3.2. Zusatzfrage 2:

Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für Ihr Krankenhaus in den nächsten 5 Jahren?

3.2.1. Auswertung allgemein

In der Erhaltung der Behandlungsqualität sehen die meisten Befragten die größte Herausforderung der nächsten Jahre.

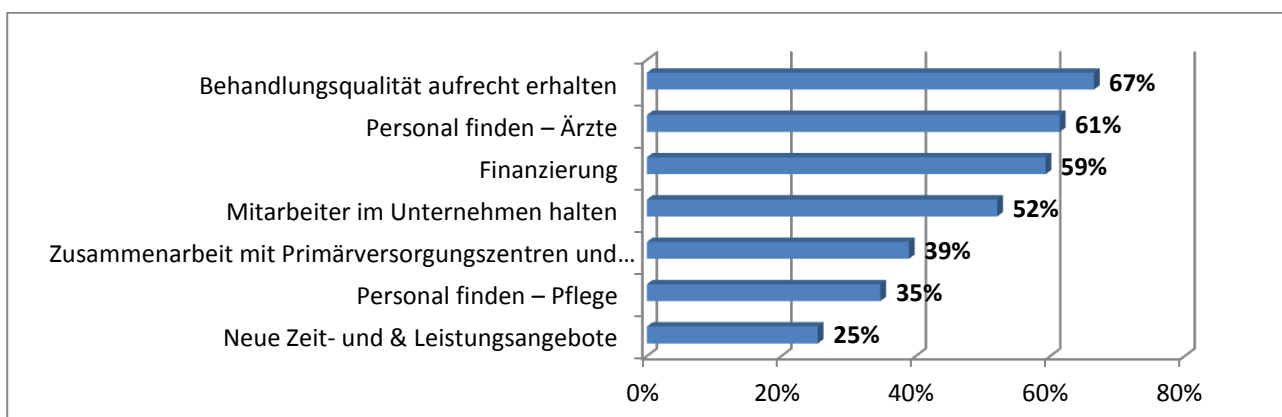


Abbildung 8: Herausforderungen der nächsten 5 Jahre – Auswertung allgemein

Bei dieser Frage gab es die Möglichkeit, weitere Herausforderungen zu nennen. Hier wurden einerseits strukturelle Aufgaben genannt (Neue organisatorische Strukturen etablieren; Interdisziplinäre Zusammenarbeit und Prozessqualität; Eingliederung in Universität), andererseits das Thema Personalplanung und Entlohnung im medizinischen und Pflegebereich angesprochen (Planstellen bewilligen; Angemessene Bezahlung der Pflegekräfte; Konkurrenzfähige Löhne für Ärzte; ...).

Weitere Antworten zeigen punktuelle Herausforderungen wie etwa bauliche Maßnahmen, die auf einzelne Krankenhäuser zukommen (Zusammenlegung von Standorten; Übersiedelung) oder die Einbindung der universitären Aufgaben in den Klinikalltag (Betreuung der Studenten).

3.2.2. Auswertung nach Berufsgruppen

Sieht man sich das Ergebnis im Detail, finden sich große Unterschiede zwischen den Funktionen. Sehen die Ärzte in der Personalfrage die größte Herausforderung – „Personal finden – Ärzte“ auf Platz 1 und „Mitarbeiter im Unternehmen halten“ auf Platz 2 – liegt beim Pflegepersonal das Thema „Behandlungsqualität aufrecht erhalten“ an erster Stelle. Die sonstigen Abteilungen im Krankenhaus wiederum sehen die Finanzierung als wichtigste Frage, die es in den nächsten Jahren zu lösen gilt.

Trotzdem kann festgehalten werden, dass auch bei Pflege und Verwaltung die Personalbindung und -findung einen hohen Stellenwert einnimmt.

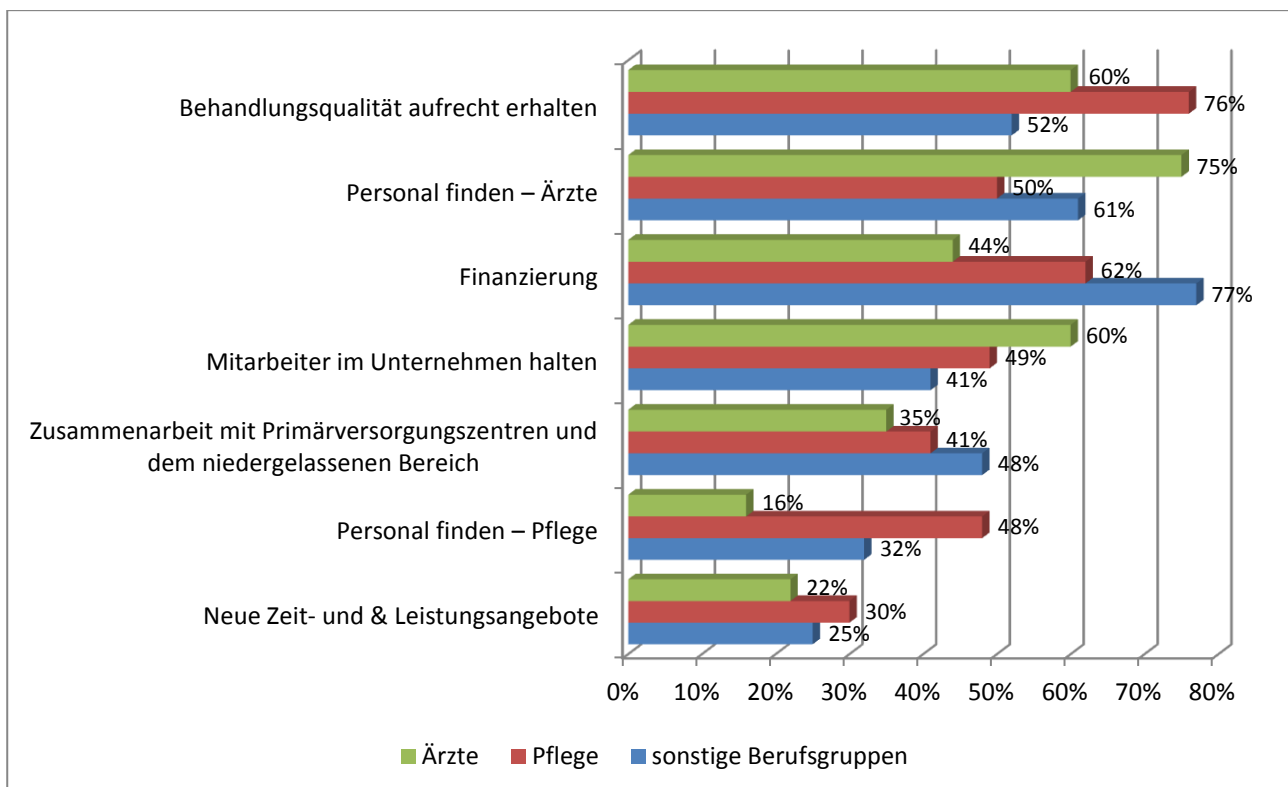


Abbildung 9: Herausforderungen der nächsten 5 Jahre – Auswertung nach Berufsgruppen

4. Anhang – Auswertung im Detail

Rücklaufquote

Rücklaufquote	
weiblich	150
männlich	133
Gesamt	283

Rücklaufquote nach Bettenanzahl

100 – 400 Betten	25
Über 400 Betten	113
Unter 100 Betten	120
Keine Angabe	25
Gesamt	283

Rücklaufquote nach Bundesland

Burgenland	10
Kärnten	17
Niederösterreich	39
Oberösterreich	66
Salzburg	19
Steiermark	29
Tirol	19
Vorarlberg	6
Wien	72
Keine Angabe	6
Gesamt	283

Rücklaufquote nach Berufsgruppen

Arzt/Ärztin	100
Pflegebedienstete	123
Sonstiges (Verwaltung, Einkauf, ...)	56
Keine Angabe	4
Gesamt	283

Rücklaufquote nach Rechtsform

Öffentliches Krankenhaus	207
Ordensspital	46
Privates Krankenhaus	26
Keine Angabe	6
Gesamt	283

Auswertungstabellen Krankenhaus-Vertrauensindex

Krankenhaus-Vertrauensindex	
Ja	61%
Eher Ja	25%
Eher Nein	13%
Nein	1%

n=283

KHVI nach Berufsstand	
Arzt/Ärztin	
Ja	59%
Eher Ja	24%
Eher Nein	18%
Nein	0%
Pflegebedienstete	
Ja	61%
Eher Ja	25%
Eher Nein	12%
Nein	2%
Sonstiges (Verwaltung, Einkauf, ...)	
Ja	64%
Eher Ja	30%
Eher Nein	7%
Nein	0%

n=279

KHVI nach Bundesland	
Burgenland	
Ja	20%
Eher Ja	20%

Eher Nein	60%
Nein	0%
Kärnten	
Ja	64%
Eher Ja	21%
Eher Nein	7%
Nein	7%

Niederösterreich

Ja	46%
Eher Ja	38%
Eher Nein	16%
Nein	0%

Oberösterreich

Ja	61%
Eher Ja	28%
Eher Nein	11%
Nein	0%

Salzburg

Ja	73%
Eher Ja	20%
Eher Nein	7%
Nein	0%

Steiermark

Ja	85%
Eher Ja	7%
Eher Nein	4%
Nein	4%

Tirol

Ja	86%
Eher Ja	14%
Eher Nein	0%
Nein	0%

Vorarlberg

Ja	83%
Eher Ja	17%

Eher Nein	0%
Nein	0%
Wien	
Ja	53%
Eher Ja	28%
Eher Nein	19%
Nein	0%

n=277

KHVI nach Rechtsform

Öffentliches Krankenhaus

Ja	58%
Eher Ja	27%
Eher Nein	14%
Nein	1%

Ordensspital

Ja	72%
Eher Ja	22%
Eher Nein	6%
Nein	0%

Privates Krankenhaus

Ja	62%
Eher Ja	19%
Eher Nein	19%
Nein	0%

n=279

Auswertungstabellen Zusatzfrage 1

Gesamtergebnis	
Leistungen werden gekürzt	40%
Personal wird aufgestockt	24%
Weder/noch	36%
n=281	
Ergebnis nach Berufsstand	
Arzt/Ärztin	
Leistungen werden gekürzt	40%
Personal wird aufgestockt	24%
Weder/noch	36%
Pflegebedienstete	
Leistungen werden gekürzt	40%
Personal wird aufgestockt	24%
Weder/noch	36%
Sonstiges (Verwaltung, Einkauf, ...)	
Leistungen werden gekürzt	30%
Personal wird aufgestockt	25%
Weder/noch	45%
n=279	
Ergebnis nach Bundesland	
Burgenland	
Leistungen werden gekürzt	80%
Personal wird aufgestockt	0%
Weder/noch	20%
Kärnten	
Leistungen werden gekürzt	15%
Personal wird aufgestockt	23%
Weder/noch	62%
Niederösterreich	
Leistungen werden gekürzt	48%
Personal wird aufgestockt	19%
Weder/noch	33%
Oberösterreich	
Leistungen werden gekürzt	58%
Personal wird aufgestockt	13%
Weder/noch	28%
Salzburg	
Leistungen werden gekürzt	29%
Personal wird aufgestockt	43%
Weder/noch	29%
Steiermark	
Leistungen werden gekürzt	15%
Personal wird aufgestockt	52%
Weder/noch	33%
Tirol	
Leistungen werden gekürzt	15%
Personal wird aufgestockt	46%
Weder/noch	38%
Vorarlberg	
Leistungen werden gekürzt	20%
Personal wird aufgestockt	60%
Weder/noch	20%
Wien	
Leistungen werden gekürzt	46%
Personal wird aufgestockt	11%
Weder/noch	43%
n=277	

Auswertungstabellen Zusatzfrage 2

Gesamtergebnis	
Neue Zeit- und & Leistungsangebote	25%
Personal finden – Pflege	35%
Zusammenarbeit mit Primärversorgungszentren und dem niedergelassenen Bereich	39%
Mitarbeiter im Unternehmen halten	52%
Finanzierung	59%
Personal finden – Ärzte	61%
Behandlungsqualität aufrecht erhalten	67%
n=236	
Ergebnis Ärzte	
Personal finden – Pflege	16%
Neue Zeit- und & Leistungsangebote	22%
Zusammenarbeit mit Primärversorgungszentren und dem niedergelassenen Bereich	35%
Finanzierung	44%
Behandlungsqualität aufrecht erhalten	60%
Mitarbeiter im Unternehmen halten	60%
Personal finden – Ärzte	75%
n=81	
Ergebnis Pflege	
Neue Zeit- und & Leistungsangebote	30%
Zusammenarbeit mit Primärversorgungszentren und dem niedergelassenen Bereich	41%
Personal finden – Pflege	48%
Mitarbeiter im Unternehmen halten	49%
Personal finden – Ärzte	50%
Finanzierung	62%
Behandlungsqualität aufrecht erhalten	76%
n=104	
Ergebnis Sonstige Berufsgruppen	
Neue Zeit- und & Leistungsangebote	25%
Personal finden – Pflege	32%
Mitarbeiter im Unternehmen halten	41%
Zusammenarbeit mit Primärversorgungszentren und dem niedergelassenen Bereich	48%
Behandlungsqualität aufrecht erhalten	52%
Personal finden – Ärzte	61%
Finanzierung	77%
n=44	