30.11.2016 – 11:06 Uhr

Bain-Studie über Herausforderungen für Gesundheitssysteme in Europa / Vier EU-Länder im Vergleich: Viele Klinikärzte empfehlen ihr eigenes Krankenhaus nicht weiter

München (ots) -

- Querverweis: Bildmaterial ist abrufbar unter
http://www.presseportal.de/pm/19104/3497839 -

Französische und italienische Ärzte sind von der Behandlungsqualität ihrer Klinik am wenigsten überzeugt, die Deutschen am meisten

- Insbesondere Mediziner in Frankreich und Italien finden ihr Krankenhaus auch als Arbeitgeber nicht empfehlenswert
- Jeder dritte Arzt sieht durch Kostenkontrolle die medizinische Qualität gefährdet

Klinikärzte in Europa sind ausgesprochen unzufrieden mit der Behandlungsqualität ihrer Krankenhäuser - und machen dafür vor allem den starken Kostendruck in ihren nationalen Gesundheitssystemen verantwortlich. Nicht einmal die Hälfte der Klinikärzte in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Italien würde ihr Krankenhaus Freunden oder Kollegen für eine medizinische Behandlung empfehlen. Dies ist ein Ergebnis der aktuellen Studie "Front Line of Healthcare Report 2016" der internationalen Managementberatung Bain & Company, für die Klinikärzte und Krankenhausmanager in den entsprechenden Ländern befragt wurden.

Unternehmensvision und Organisationsstruktur sind die wichtigsten Loyalitätsfaktoren

In Deutschland ist der Anteil der Mediziner, die ihre Klinik weiterempfehlen würden, am größten. Hier würde fast jeder zweite Arzt (42 Prozent) zu einer Behandlung in seinem Krankenhaus raten. In Frankreich und Italien dagegen wäre nicht einmal jeder Fünfte dazu bereit. Ähnlich sieht es in puncto Weiterempfehlung der eigenen Klinik als Arbeitgeber aus. In Deutschland und Großbritannien würde dies etwa jeder vierte Arzt tun. In Italien ist nicht einmal jeder zehnte Mediziner von seinem Krankenhaus so überzeugt, dass er es als Arbeitsplatz anraten würde.

Der Net Promotor® Score (NPS®) von Bain misst Kunden- und Mitarbeiterloyalität in einer Branche oder einem Unternehmen. Bei den befragten Ärzten liegt er in Bezug auf ihre Klinik als Arbeitsgeber in allen vier Ländern im negativen Bereich. Dabei schneidet Großbritannien mit einem NPS von minus 4 Prozent am besten, Italien mit minus 32 Prozent am schlechtesten ab (Abb. 1). Auch von der Versorgungsleistung des eigenen Krankenhauses sind viele Ärzte nur bedingt überzeugt. Deutschland steht hier im Ländervergleich mit einem NPS von 17 Prozent am besten da, gefolgt von Großbritannien mit 3 Prozent. Italien und Frankreich sind mit minus 9 beziehungsweise minus 10 Prozent nahezu gleichauf (Abb. 2). Insbesondere Mediziner in kommunalen Kliniken identifizieren sich kaum mit ihrem Arbeitgeber. Von ihnen versteht nicht einmal jeder Zweite (46 Prozent) Mission, Vision und Strategie der Krankenhausleitung. Und lediglich 25 Prozent fühlen sich davon inspiriert.

Kostenkontrolle im Gesundheitswesen führt zu Unzufriedenheit bei den Ärzten

Viele Klinikärzte sehen ihr Krankenhaus nicht darauf vorbereitet, zukünftige medizinische Herausforderungen zu meistern. So glaubt nur fast jeder dritte Arzt, dass die eigene Klinik die richtigen Strukturen hat. Lediglich 29 Prozent der Mediziner in kommunalen und 39 Prozent in privaten Kliniken bescheinigen ihrem Krankenhaus, ausreichend in die Zukunft zu investieren. Deutlich optimistischer beurteilen Ärzte die Zukunftsfähigkeit ihres Arbeitgebers, wenn dieser erkennbar Geld für Strukturen und Belegschaft aufwendet.

Zentraler Grund für die hohe Unzufriedenheit zahlreicher Klinikärzte ist ihre Skepsis in Bezug auf die jeweiligen nationalen Gesundheitssysteme. Diese sind ihrer Meinung nach zunehmend durch steigenden Kostendruck geprägt. Jeder dritte Arzt in den vier untersuchten EU-Ländern befürchtet, dass sich Sparmaßnahmen im Gesundheitswesen negativ auf die medizinische Versorgungsqualität auswirken. Rund 83 Prozent der europäischen Mediziner bezweifeln, dass die nationalen Gesundheitssysteme auf die wachsenden Bedürfnisse der alternden Bevölkerungen vorbereitet sind. Und 42 Prozent rechnen sogar damit, dass eine hohe medizinische Versorgungsqualität dann nicht mehr für alle Menschen sichergestellt werden kann.

"Viele Klinikärzte betrachten die Kostenkontrollen im Gesundheitswesen nicht als Notwendigkeit, sondern als Sparmaßnahmen - und stehen ihnen entsprechend kritisch gegenüber", erklärt Michael Kunst, Bain-Partner und Leiter der Praxisgruppe Healthcare im Raum EMEA. "In Zukunft wird die Herausforderung für die Gesundheitspolitik europaweit darin bestehen, die steigenden Kosten in den Griff zu bekommen, zugleich aber eine ausreichende Patientenversorgung zu gewährleisten und die medizinische Qualität weiter zu verbessern."

Über die Studie

Für die Studie "Front Line of Healthcare Report 2016" wurden nahezu 1.200 Ärzte neun verschiedener Fachrichtungen sowie Krankenhausmanager aus knapp 170 Kliniken in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Italien befragt. Beleuchtet werden die Unterschiede der Gesundheitssysteme in den vier EU-Ländern. Die gleiche Untersuchung hat Bain 2015 in den USA durchgeführt, so dass ein Vergleich mit diesen Ergebnissen in die aktuelle Studie einfließen konnte.

Net Promoter® Score (NPS®)

Bain misst Kundenloyalität seit mehr als zehn Jahren branchen- und länderübergreifend mit dem Net Promoter Score. Diese Kennzahl ergibt sich aus den Antworten auf eine einzige Frage: "Auf einer Skala von null bis zehn, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diese Bank einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?" Die Antworten werden drei Kategorien zugeordnet. Dabei hat sich gezeigt, dass nur Werte von neun oder zehn für wirklich loyale Kunden stehen ("Promotoren"), sieben und acht passiv Zufriedene sind und Bewertungen von sechs oder weniger als Kritiker ("Detractors") eingestuft werden müssen. Wird der Anteil der Kritiker von dem der Promotoren subtrahiert, ergibt sich der NPS.

Bain & Company

Bain & Company ist eine der weltweit führenden Managementberatungen. Wir unterstützen Unternehmen bei wichtigen Entscheidungen zu Strategie, Operations, Technologie, Organisation, Private Equity und M&A - und das industrie- wie länderübergreifend. Gemeinsam mit seinen Kunden arbeitet Bain darauf hin, klare Wettbewerbsvorteile zu erzielen und damit den Unternehmenswert nachhaltig zu steigern. Im Zentrum der ergebnisorientierten Beratung stehen das Kerngeschäft des Kunden und Strategien, aus einem starken Kern heraus neue Wachstumsfelder zu erschließen. Seit unserer Gründung im Jahr 1973 lassen wir uns an den Ergebnissen unserer Beratungsarbeit messen. Bain unterhält 53 Büros in 34 Ländern und beschäftigt weltweit 6.400 Mitarbeiter, 750 davon im deutschsprachigen Raum. Weiteres zu Bain unter: www.bain.de.

Kontakt:

Leila Kunstmann-Seik, Bain & Company Germany, Inc., Karlspatz 1,
80335 München
E-Mail: leila.kunstmann-seik@bain.com, Tel.: +49 (0)89 5123 1246,
Mobil: +49 (0)151 5801 1246

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100018214/100796340 abgerufen werden.