

# Versichertenbefragung mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ)

## Information für Krankenhäuser

Patienten informieren Patienten: Ab November 2011 befragen AOKs und BARMER GEK bundesweit Versicherte zu den Erfahrungen, die diese während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Die Ergebnisse werden ab Mitte 2012 in der Weissen Liste veröffentlicht. Grundlage der schriftlichen Befragung ist der Fragebogen **Patients' Experience Questionnaire (PEQ)**, der von der Bertelsmann Stiftung und dem Schweizer "Verein Outcome" entwickelt wurde.

Der Hintergrund: Immer mehr Patienten wünschen sich aussagekräftige Informationen über die Qualität von Ärzten und Krankenhäusern. Sie möchten bei der Wahl einer Klinik aktiv und bewusst mitentscheiden. Dabei können Empfehlungen ehemaliger Patienten die Entscheidung ähnlich stark beeinflussen wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen. Die Ergebnisse der Versichertenbefragung sollen Orientierung bei der Auswahl eines Krankenhauses bieten.

Im Laufe eines Jahres werden rund zwei Millionen Versicherte zwei bis acht Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt angeschrieben und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Der wissenschaftlich fundierte Kurzfragebogen umfasst rund 15 Fragen etwa zur Zufriedenheit mit der ärztlichen und der pflegerischen Versorgung, zu Organisation und Service in der Klinik oder zur Bereitschaft, das Krankenhaus weiterzempfehlen. Die Befragung erfolgt anonym und ist unabhängig von der Erkrankung des Befragten. Befragt wird auf Ebene der Fachabteilung des Krankenhauses, in der der Versicherte behandelt wurde.

Die Ergebnisse werden zusammengeführt und zu den folgenden Bereichen veröffentlicht:

- Weiterempfehlung durch Patienten
- Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung
- Zufriedenheit mit der pflegerischen Versorgung
- Zufriedenheit mit Organisation und Service

Zudem kann das Ergebnis zu den einzelnen Fragen abgerufen werden. Als Krankenhaus können Sie die

Ergebnisse nutzen um Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken und erhalten wichtige Anregungen für ihr Qualitätsmanagement - auf Basis einer wissenschaftlich fundierten, fairen und standardisierten Befragung.

Weitere Informationen zum Projekt und zur Methode finden Sie zum Download unten auf der Seite. Sollten Sie weiterführende Fragen haben, schreiben Sie uns über das Kontaktformular.

## Informationen zur Versichertenbefragung

[Informationsdokument zum Projekt - pdf 627 kb](#)

[Methodendokument - pdf 295 kb](#)

[Der Patients Experience Questionnaire. Ausschnitt aus der Publikation - pdf 3.2 mb](#)

[Fragebogen PEQ \(Zuvor müssen Sie die Nutzungsbedingungen akzeptieren\)](#)

[Nutzungsbedingungen](#)

## Der Patients' Experience Questionnaire



Die Bedeutung von Patientenerfahrungen als Qualitätsmerkmal in der Gesundheitsversorgung wächst stetig. Ärzte und Kliniken befragen ihre Patienten, um Verbesserungspotenziale aufzudecken, Patienten erhoffen sich wichtige Hinweise für die Auswahl eines geeigneten Gesundheitsanbieters. Gemeinsam mit dem Schweizer Verein Outcome hat die Bertelsmann Stiftung deshalb den "Patients' Experience Questionnaire" entwickelt. Die Publikation beschreibt die Entstehung und Verwendung des PEQ und liefert Informationen zum Umgang mit Patientenerfahrungen aus unterschiedlichen Blickwinkeln.

# Versichertenbefragung mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ)

Der Patients' Experience Questionnaire:  
Patientenerfahrungen vergleichbar machen.  
Christoph Gehrlach, Thomas Althöner, David Schwappach

1. Auflage 2009, 228 Seiten, Broschur  
25,00 EUR, zzgl. Versandkosten  
ISBN 978-3-86793-021-5

[»Der Patients' Experience Questionnaire« bestellen](#)

# Allgemeine Informationen

## **Sie haben Fragen zu Erkrankungen, Behandlungsmethoden oder benötigen eine persönliche Beratung?**

Die Weisse Liste liefert Informationen zur Versorgungsqualität im Gesundheitswesen. Wir bitten um Verständnis, dass wir keine Patientenberatung zu einzelnen Erkrankungen und Behandlungsmethoden anbieten können. Um bei derartigen Anliegen dennoch weiterhelfen zu können, arbeiten wir mit der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) zusammen.

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) informiert und unterstützt bundesweit neutral und unabhängig bei gesundheitsrelevanten Themen. In bundesweit 22 regionalen und mehreren überregionalen Beratungsstellen sowie über ein Beratungstelefon finden Ratsuchende bei der UPD kompetente Hilfe und Beratung. Ein Team von fachkundigen Beratungskräften steht zur Verfügung für:

- Informationen sowie nützliche und weiterführende Hinweise rund um das Thema Gesundheit sowie zu speziellen patientenrelevanten Themen
- Beratung in gesundheitsrechtlichen Fragen
- Auskünfte über ergänzende (regionale) Angebote der Gesundheitsversorgung.

Sie erreichen die UPD montags bis freitags von 10.00 bis 18.00 Uhr unter der Servicenummer 0800 0 11 77 22 (kostenlos aus dem dt. Festnetz) oder im Internet unter [www.upd-online.de](http://www.upd-online.de).

## **Impressum**

Die Bertelsmann Stiftung ist eine selbstständige Stiftung des privaten Rechtes im Sinne von Abschnitt 1 des Stiftungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen mit Sitz in Gütersloh. Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bezirksregierung Detmold. Stifter: Reinhard Mohn Vorsitzender des Kuratoriums: Prof. Dr. Dieter H. Vogel Vorstand: Dr. Gunter Thielen (Vors.), Liz Mohn (stv. Vors.), Dr. Jörg Dräger, Dr. Brigitte Mohn