

## Patienten informieren Patienten

### Größte Patientenbefragung in Deutschland: AOK, BARMER GEK und Weisse Liste befragen Versicherte zu ihren Erfahrungen im Krankenhaus

„Würden Sie dieses Krankenhaus weiterempfehlen?“: Seit November 2011 befragen AOKs und die BARMER GEK bundesweit Versicherte zu den Erfahrungen, die diese während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Die Krankenkassen arbeiten dabei mit der „Weissen Liste“ zusammen, einem Projekt der

Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen. Grundlage der schriftlichen Befragung ist der Fragebogen Patients' Experience Questionnaire (PEQ), der von der Bertelsmann Stiftung entwickelt wurde. Die Ergebnisse sollen anderen Patienten bei der Klinikwahl helfen.

### Das Ziel: Orientierung bei der Krankenhaus-Auswahl

Die Ergebnisse der Befragung werden zusammengeführt und online veröffentlicht. AOK, BARMER GEK und das Projekt Weisse Liste möchten so dafür sorgen, dass Versicherte bei der Auswahl eines Krankenhauses von den Erfahrungen anderer profitieren können – systematisch und wissenschaftlich abgesichert. 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 Befragung: 15 Fragen zu Patientenerfahrungen

Die Versicherten werden zwei bis acht Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt angeschrieben und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Die Befragung erfolgt in Wellen: Zwischen November 2011 und Oktober 2012 wurden bereits rund eine Million Versicherte angeschrieben, über 450.000 haben geantwortet. 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 weiterzuempfehlen. 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 Patienten sind zufrieden mit den Krankenhäusern, nehmen aber Unterschiede wahr**

### Die Ergebnisse

Die ersten Ergebnisse zeigen: Die Patienten sind zufrieden mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern, nehmen jedoch teils deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Häusern wahr. Die Beurteilungen der Patienten lassen sich im Krankenhaus-Vergleichsportal „Weisse Liste“ ([www.weisse-liste.de/krankenhaus](http://www.weisse-liste.de/krankenhaus)) und den darauf basierenden Versionen der Krankenkassen abrufen – bundesweit vergleichbar und verständlich aufbereitet. Dort ergänzen sie die Angaben zum Leistungsangebot und zur Qualität der Krankenhäuser. Bei der AOK firmiert das Portal unter „AOK-Krankenhausnavigator“ ([www.aok.de/krankenhausnavigator](http://www.aok.de/krankenhausnavigator)), bei der BARMER GEK unter „BARMER GEK Krankenhausnavi“ ([www.krankenhausnavi.barmer-gek.de](http://www.krankenhausnavi.barmer-gek.de)).

#### Zahlen, Daten, Fakten

Start der Befragung: November 2011

Ergebnis-Veröffentlichung: seit Dezember 2012

#### Veröffentlichung unter:

[www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de)

[www.aok.de/krankenhausnavigator](http://www.aok.de/krankenhausnavigator)

[www.krankenhausnavi.barmer-gek.de](http://www.krankenhausnavi.barmer-gek.de)

## Häufige Fragen und Antworten

### Was ist der Patients' Experience Questionnaire?

Der Patients' Experience Questionnaire – kurz PEQ – ist ein standardisierter Kurzfragebogen mit 15 Fragen. Er wurde von der Bertelsmann Stiftung und dem „Verein Outcome“, einer Schweizer Organisation zur Qualitätssicherung, in einem wissenschaftlichen Verfahren entwickelt und getestet. Basis der Entwicklung waren umfangreiche Analysen zum Informationsbedarf von Patienten. In qualitativen Interviews und quantitativen Tests wurde die Zuverlässigkeit des Fragebogens überprüft.

### Welche Versicherten werden befragt?

Befragt werden Versicherte der AOK und der BARMER GEK, die in einem zugelassenen Krankenhaus behandelt wurden. Zwischen November 2011 und Oktober 2012 wurden bereits eine Million Versicherte angeschrieben. Nicht befragt werden etwa Mitarbeiter der Krankenkassen oder Patienten, für die bestimmte Ausschlusskriterien gelten, zum Beispiel eine Demenzerkrankung (siehe hierzu das „Methodenpapier“ unter [www.weisse-liste.de/peq](http://www.weisse-liste.de/peq)).

### Welche Aspekte deckt die Befragung ab?

Die Befragung deckt die Bereiche ab, mit denen Patienten im Krankenhaus in Berührung kommen: die Beziehung zum Arzt oder zu den Pflegenden, das Informationsverhalten des Personals, die von den Patienten erlebte fachliche Expertise, der wahrgenommene Behandlungserfolg sowie Organisation und Service. Zudem werden die Versicherten nach ihrer Bereitschaft gefragt, das Krankenhaus ihrem besten Freund oder ihrer besten Freundin weiterzuempfehlen.

### Wie werden die Ergebnisse im Internet angezeigt?

Alle Ergebnisse der Befragung werden zusammengeführt und zu dem jeweiligen Krankenhaus bzw. zur entsprechenden Fachabteilung dargestellt. Für die Veröffentlichung gilt eine Mindestzahl von 75 ausgefüllten Fragebögen pro

Krankenhaus und 50 Bögen pro Fachabteilung. Die Ergebnisse werden zu vier Bereichen abgebildet: Ärztliche Versorgung, Pflegerische Betreuung, Organisation und Service sowie Weiterempfehlungsbereitschaft. Zudem kann das Ergebnis zu den einzelnen Fragen abgerufen werden. Dabei ist jeweils ein direkter Vergleich zwischen den Kliniken möglich. Die Ergebnisse abrufen können alle Versicherten – unabhängig davon, wie und wo sie versichert sind.

### Gilt die Befragung nur für Erfahrungen in Krankenhäusern?

Ja. Der Fragebogen ist zugeschnitten auf die Erfahrungen, die Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Die Befragung gilt nur für die vollstationäre Behandlung. AOK, BARMER GEK und das Projekt Weisse Liste arbeiten jedoch auch in einem anderen Projekt zusammen, in dem Versicherte ihren Arzt beurteilen können; ein weiterer Partner ist hierbei die Techniker Krankenkasse. Die Versicherten der Krankenkassen können jederzeit online an der Befragung teilnehmen. Das Portal zur Arztsuche und -beurteilung ist über die Weisse Liste sowie über die Seiten der Krankenkassen zugänglich.

### Was ist die Weisse Liste?

Die Weisse Liste ist ein gemeinsames Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen. Das Internetportal ist seit 2008 online und hat das Ziel, Patienten und Versicherte bei der Suche nach einem Krankenhaus, Arzt oder Pflegeheim zu unterstützen.

### Welche Vorteile haben Krankenhäuser von der Befragung?

Krankenhäuser können – genauso wie Patienten – die Ergebnisse im Portal abrufen. Sie können sich dort mit anderen Krankenhäusern vergleichen und erhalten wichtige Anregungen für ihr Qualitätsmanagement – auf Basis einer wissenschaftlich fundierten, standardisierten und fairen Befragung.

#### Projektpartner

- AOK
- BARMER GEK

#### Weisse Liste

- Bertelsmann Stiftung
- Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE e. V. (BAG SELBSTHILFE)
- Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e. V.
- FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN e. V.
- Sozialverband VdK Deutschland e. V.
- Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)