

Pressekonferenz, 18. Dezember 2012

## Informationen zur Patientenbefragung und zur Krankenhaussuche

### Inhalte

---

Pressemitteilung

Statements

- Uwe Schwenk, Bertelsmann Stiftung
- Jürgen Graalman, AOK-Bundesverband
- Dr. Rolf-Ulrich Schlenker, BARMER GEK
- Gerd Billen, Verbraucherzentrale Bundesverband

Ergebnisse der Befragung

Informationsblatt zum Projekt

Fragebogen zum Krankenhausaufenthalt:  
Patients' Experience Questionnaire

Pressemitteilung

## Größte Patientenbefragung in Deutschland: Patienten sind zufrieden mit Krankenhäusern – Deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Häusern

Ergebnisse sind im Krankenhaus-Vergleichsportal abrufbar

**Berlin, 18. Dezember.** Patienten in Deutschland sind zufrieden mit der Versorgung in ihren Krankenhäusern. Sie nehmen jedoch teils deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Häusern wahr. Das zeigt die bislang größte Patientenbefragung in Deutschland, durchgeführt von AOK, BARMER GEK und der „Weissen Liste“, einem gemeinsamen Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen. Die Ergebnisse zu den jeweiligen Krankenhäusern sind ab heute im Suchportal der Weissen Liste sowie in den darauf basierenden Portalen von AOK und BARMER GEK abrufbar. Die komplett überarbeiteten Internetseiten sollen Patienten bei der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus unterstützen.

Rund eine Million Versicherte von AOK und BARMER GEK wurden in den vergangenen zwölf Monaten zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts befragt, mehr als 450.000 haben geantwortet. Damit liefert die fortlaufende Patientenbefragung schon jetzt Ergebnisse zu über 1.300 beziehungsweise über 70 Prozent der im Portal gelisteten Krankenhäuser. Voraussetzung für eine Ergebnisveröffentlichung sind mindestens 75 ausgefüllte Fragebögen zum jeweiligen Krankenhaus.

Insgesamt fällt die Zufriedenheit hoch aus: 82 Prozent der Befragten würden ihr Krankenhaus weiterempfehlen. 83 Prozent äußern sich zufrieden mit der ärztlichen Versorgung, 82 Prozent mit der pflegerischen Betreuung. Etwas geringer ist die Zufriedenheit mit Organisation und Service (79 Prozent). Wichtigste Einflussgröße für Patientenzufriedenheit ist die medizinische Qualität. Weniger bedeutend sind Aspekte wie die Essensversorgung und die Aufnahmesituation.

Zwischen den einzelnen Krankenhäusern sind die Unterschiede teilweise deutlich: So erreichen zwar etwa zwei Drittel der Kliniken eine Weiterempfehlungsrate von über 80 Prozent, etwa ein Drittel liegt jedoch unter dieser Rate. Rund 2,5 Prozent der Häuser fallen sogar unter 70 Prozent.

### Schnelle und einfache Krankenhaussuche für Patienten

Die aktuellen Befragungsergebnisse fließen direkt in das Krankenhaus-Vergleichsportal ein, das heute in einer neuen Version veröffentlicht wird. Patienten können darin bundesweit nach einem geeigneten Krankenhaus für ihren Behandlungsanlass suchen – und schauen, welche Erfahrungen andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Das Portal informiert zudem etwa darüber, wie häufig und mit welcher Qualität bestimmte Krankenhäuser eine Behandlung durchgeführt haben. Auf den Seiten kann man ohne medizinisches Vorwissen recherchieren: Fast 5.000 allgemeinverständlich übersetzte Fachbegriffe, ein integrierter Diagnosen-Dolmetscher und verständliche Erklärungen helfen bei der Suche. Dem Nutzer werden jeweils nur die Informationen angezeigt, die für seinen Behandlungsanlass

von Bedeutung sind. Durch die Überarbeitung sind nun alle Informationen noch schneller und einfacher zugänglich – wenige Klicks genügen. Im Portal sind rund 1.900 Krankenhäuser verzeichnet. Zentrale Grundlage dafür sind die Qualitätsberichte, die die Kliniken aufgrund gesetzlicher Vorgaben veröffentlichen müssen. Die Informationen aus diesen Berichten werden für das Portal verständlich aufbereitet.

Das Portal ist unter den folgenden Adressen online abrufbar, Basis ist jeweils die Weisse Liste:

- **AOK-Krankenhausnavigator:** [www.aok.de/krankenhausnavigator](http://www.aok.de/krankenhausnavigator)
- **BARMER GEK Krankenhausnavi:** [www.krankenhausnavi.barmer-gek.de](http://www.krankenhausnavi.barmer-gek.de)
- **Weisse Liste:** [www.weisse-liste.de/krankenhaus](http://www.weisse-liste.de/krankenhaus)

#### **Uwe Schwenk, Programmleiter, Bertelsmann Stiftung**

„Patienten können sich von nun an bundesweit informieren, welche Erfahrungen andere Patienten in einem Krankenhaus gemacht haben. Die Befragung ermöglicht einen Vergleich, der so umfassend bislang nicht möglich war. Sie erschließt systematisch das Wissen derjenigen, die die Behandlung selbst erleben – das Wissen der Patienten. Wir möchten damit Ratsuchenden Orientierung bieten und sie bei der schwierigen Entscheidung für ein Krankenhaus unterstützen.“

#### **Jürgen Graalman, Vorstandsvorsitzender, AOK-Bundesverband**

„Nach wie vor gibt es in Deutschland sehr viele Krankenhäuser. Bei planbaren Operationen sollten die Patienten und ihre einweisenden Ärzte ein qualitätsgesichertes Krankenhaus auswählen. Der Krankenhausnavigator bietet hier eine neue, wichtige und nutzerfreundliche Hilfestellung. Unsere transparente Darstellung der Qualität von Behandlungsergebnissen zu immer mehr Indikationen ergänzen wir nun um die Befragung zur Patientenzufriedenheit während eines stationären Aufenthalts. Es wurden rund eine Million Patienten nach ihren Erfahrungen mit ärztlicher und pflegerischer Behandlung gefragt. 82 Prozent sind zufrieden und empfehlen das Krankenhaus weiter, aber es gibt deutliche Unterschiede zwischen den Kliniken. Deshalb ist es gut, den Krankenhausnavigator vor einer Operation zu Rate zu ziehen.“

#### **Dr. Rolf-Ulrich Schlenker, stellvertretender Vorstandsvorsitzender, BARMER GEK**

„Was ist Krankenhauspatienten wirklich wichtig, worauf legen sie am meisten Wert? Die Auswertung der Befragungsergebnisse hat eine klare Rangfolge ergeben: An erster Stelle steht die Medizin, dann kommt die Kommunikation und zuletzt der Komfort. Wenn wir künftig über die Qualität von Krankenhäusern sprechen, muss es daher in erster Linie um medizinische Qualität, weniger um Zweibettzimmer-Standard, Wartezeiten oder das Drei-Gänge-Menü gehen.“

#### **Gerd Billen, Vorstand, Verbraucherzentrale Bundesverband**

„Verbraucher haben einen Anspruch auf Qualität und Sicherheit. Das gilt auch und gerade beim Thema Gesundheit. Wer einen Krankenhausaufenthalt plant, sollte die in Frage kommenden Krankenhäuser sorgfältig prüfen und sich fundiert für eins entscheiden. Das neue Portal hilft ihnen dabei. Die Suche ist einfacher, der Nutzer kommt mit wenigen Klicks zum Ergebnis, und die Erfahrungen anderer Patienten sind eine wichtige Stütze, um zu erfahren, welche Qualität und welche Sicherheit das Krankenhaus garantiert.“

**Zur AOK:** Seit 125 Jahren steht die AOK für Sicherheit und medizinische Versorgung im Krankheitsfall. Fast ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland ist bei der Gesundheitskasse versichert. Die AOK-Gemeinschaft besteht aus 11 selbstständigen AOKs und dem AOK-Bundesverband. In ihrem Internetauftritt [www.aok.de/gesundheitsnavigator](http://www.aok.de/gesundheitsnavigator) bietet die AOK verschiedene Informations- und Rechercheangebote sowie Online-Entscheidungshilfen rund um das Thema Gesundheit an.

**Zur BARMER GEK:** Mit 8,7 Millionen Versicherten ist die BARMER GEK Deutschlands größte gesetzliche Krankenkasse. Sie ist 2010 aus dem Zusammenschluss der beiden Traditionsunternehmen BARMER und Gmünder ErsatzKasse GEK hervorgegangen. Mit bundesweit rund 15.000 Mitarbeitern in 800 Geschäftsstellen bildet sie ein engmaschiges persönliches Beratungsnetz zu Gesundheitsfragen. Auf [www.barmer-gek.de](http://www.barmer-gek.de) finden Versicherte umfassende Informationen über Leistungen und Serviceangebote.

**Zur Weissen Liste:** Die Weisse Liste unterstützt Patienten und Versicherte bei der Suche nach einem passenden Arzt, Krankenhaus oder Pflegeheim – unabhängig und leicht verständlich. Die Informationsangebote der Weissen Liste finden sich sowohl unter [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) als auch auf den Seiten von Partnern wie gesetzlichen Krankenkassen. Das Internetportal ist ein gemeinsames Projekt von Bertelsmann Stiftung, Bundesarbeitsgemeinschaft SELBSTHILFE (BAG SELBSTHILFE), Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen, FORUM chronisch kranker und behinderter Menschen im PARITÄTISCHEN Gesamtverband, Sozialverband VdK Deutschland und Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv). Betreiber des Internetportals ist die Weisse Liste gemeinnützige GmbH.

### Ansprechpartner für die Presse:

#### Projekt Weisse Liste

##### Timo Thranberend

E-Mail: [timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de](mailto:timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de)

Telefon: 05241 / 81-81117

#### AOK-Bundesverband

##### Gabriele Hauser-Allgaier

E-Mail: [gabriele.hauser-allgaier@bv.aok.de](mailto:gabriele.hauser-allgaier@bv.aok.de)

Telefon: 030 / 34646-2312

#### BARMER GEK

##### Dr. Kai Behrens

E-Mail: [kai.behrens@barmer-gek.de](mailto:kai.behrens@barmer-gek.de)

Telefon: 030 / 2533144-3020



Pressekonferenz, 18. Dezember 2012

## Statement Uwe Schwenk

Programmleiter bei der Bertelsmann Stiftung

Wie finde ich das passende Krankenhaus? Welche Klinik hat die meiste Erfahrung? Und wo kann ich mich als Patient gut aufgehoben fühlen? – Vor mehr als vier Jahren hat die Bertelsmann Stiftung gemeinsam mit ihren Partnern aus Patienten- und Verbraucherorganisationen die „Weisse Liste“ ins Leben gerufen, um Antworten auf diese Fragen zu geben. Unser Anspruch war und ist es, Patienten und Versicherte bei der Auswahl einer Klinik fundiert zu unterstützen. Wir wollen Orientierung bieten und Qualitätsinformationen so aufbereiten, dass Patienten sie verstehen und nutzen können.

Heute sind diese Fragen nach der geeigneten Klinik aktueller denn je. Immer mehr Menschen wollen aktive und bewusste Wahlentscheidungen treffen – sie wollen mitreden, auch und gerade wenn es um ihre Gesundheit geht. Deswegen freue ich mich, heute sagen zu können, dass die Weisse Liste seit ihrem Start im Jahr 2008 deutlich gewachsen ist: Patienten können im Portal inzwischen nicht nur nach einem Krankenhaus suchen, die Weisse Liste unterstützt auch bei der Suche nach einem Arzt oder Pflegeheim. Und: Heute starten wir – gemeinsam mit AOK und BARMER GEK – mit einer neuen Version der Krankenhaussuche.

Von Beginn an war es unser Ziel, eine Krankenhaussuche anzubieten, die hilfreich ist – ein Informationsangebot, das auch ohne Vorwissen genutzt werden kann. So haben wir fast 5.000 Fachbegriffe allgemeinverständlich übersetzen lassen. Zudem werden jedem Nutzer nur die Informationen angezeigt, die für ihn und seinen speziellen Fall von Bedeutung sind. Und: Dank eines integrierten Diagnosen-Dolmetschers können die Betroffenen auch mit alltagssprachlichen Begriffen – zum Beispiel mit „Zucker“ oder „Galle“ – nach einem Krankenhaus suchen. In den vergangenen Monaten haben wir das Angebot komplett überarbeitet. Wir haben die Rückmeldungen unserer Nutzer aufgenommen, analysiert, was wir verbessern können, und die Suche noch schneller und einfacher gestaltet.

Vielleicht noch wichtiger aber ist, dass sich die Nutzer des Portals ab heute bundesweit darüber informieren können, welche Erfahrungen andere Patienten in einem Krankenhaus gemacht haben – mit den Ärzten, mit dem Pflegepersonal oder mit Organisation und Service. Unsere Partner, AOK und BARMER GEK, haben in den vergangenen Monaten rund 1 Million Versicherte angeschrieben und zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts befragt. Über 450.000 haben geantwortet. Diese wohl bislang größte Patientenbefragung in Deutschland sorgt dafür, dass wir heute gemeinsam bereits für über 70 Prozent der Krankenhäuser Ergebnisse veröffentlichen können. Durch die wissenschaftlich fundierte Befragung wird systematisch das Wissen derjenigen erschlossen, die die Behandlung selbst erleben – das Wissen der Patienten. Es wird ein Vergleich ihrer Erfahrungen möglich, der bislang so umfassend nicht möglich war.

Damit wird eines deutlich – und das ist uns aus unserem Selbstverständnis heraus wichtig: Die Weisse Liste ist mehr als „nur“ ein Internetportal. Wir verstehen uns als Projektplattform für innovative

Informationsangebote. Bereits 2007 haben wir begonnen, den Kurzfragebogen zu entwickeln, mit dem die Erfahrungen der Patienten heute erhoben werden – schon damals mit dem Ziel, anderen Patienten einen bundesweiten Vergleich zu ermöglichen. Jedoch war zu dem Zeitpunkt der Erfolg dieser Initiative keineswegs sicher. Auf dem weiteren Weg gab es Höhen und Tiefen. Doch schließlich konnten wir mit der AOK und der BARMER GEK zwei starke Partner für die Umsetzung unseres ehrgeizigen Plans gewinnen. Heute freuen wir uns, gemeinsam Vollzug melden zu können. Mit ihrem außergewöhnlichen Engagement bei der Befragung haben die beiden Krankenkassen den Grundstock für ein einmaliges Informationsangebot für Patienten gelegt. Dafür möchten wir uns als Weisse Liste herzlich bedanken. Und wir hoffen, dass wir mit weiteren Projekten gemeinsam dafür sorgen können, dass Patienten sich künftig noch sicherer mit ihren Auswahlentscheidungen fühlen.



Pressekonferenz, 18. Dezember 2012

## Statement Jürgen Graalmann

Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbands

Im aktuellen WIdO-Monitor antwortet auf die Frage, ob das deutsche Gesundheitswesen die Interessen der Patienten ausreichend berücksichtigt, nur ein Viertel der Befragten mit „trifft zu“. Die AOK hat sich auch deshalb entschlossen, bei der größten Patientenbefragung zu den Erfahrungen während eines stationären Aufenthalts mitzumachen.

Jeder Mensch, der ins Krankenhaus und zum Arzt geht, macht ganz eigene Erfahrungen. Die AOK hat es sich zum Ziel gesetzt, diese Erfahrungen zu sammeln und als Hilfestellung für andere Patienten nutzbar zu machen. Mit dem Arztnavigator haben wir eine Möglichkeit geschaffen, Menschen dabei zu helfen, den für sie richtigen Arzt zu finden. Aber auch wer ein Krankenhaus sucht, braucht Anhaltspunkte, wohin er gehen soll.

Wer sich in Essen einer Knieoperation unterziehen muss, hat in einem Radius von 50 Kilometern mehr als 100 Kliniken zu Auswahl. Das zeigt, dass sowohl Patient als auch einweisender Arzt bei planbaren Operationen verlässliche Grundlagen für ihre Entscheidungen brauchen. Mit den gesetzlichen Qualitätsberichten kommen die Kliniken einer Vorgabe nach; dabei gibt es auch eine Angabe zur Häufigkeit einer Behandlung. Diese Daten fließen natürlich in unsere Krankenhaussuche ein. Bei bereits vier Indikationen bietet die AOK im Krankenhausnavigator neben der Krankenhaussuche eine leicht verständliche Übersicht über die medizinische Ergebnisqualität der Häuser, die angezeigt werden. Weitere Indikationen sind für das kommende Jahr bereits in Arbeit. Damit die Patienten eine noch breitere Entscheidungsgrundlage haben, ergänzen wir unseren Krankenhausnavigator nun durch die Ergebnisse dieser Patientenumfrage.

Wir haben rund eine Million Patienten in Deutschland gebeten, uns anhand eines Fragebogens ihre persönlichen Erfahrungen mit der stationären Behandlung mitzuteilen und Auskunft über den Umgang der Ärzte und des Pflegepersonals mit ihnen zu geben.

Die Ergebnisse sind erfreulich: 82 Prozent der Befragten sind mit ihrem Krankenhaus so zufrieden, dass sie das Haus weiterempfehlen würden. Und wir wissen aus Studien, welchen Einfluss das persönliche Urteil von Verwandten, Freunden und Bekannten auf die Wahl eines Krankenhauses oder Arztes hat.

Dann haben wir nach den Einzelheiten im Krankenhaus gefragt: Wie fanden Sie die ärztliche Versorgung während Ihres Aufenthalts? Wie sind die Ärzte mit Ihnen umgegangen? Hier haben wir einen noch höheren positiven Wert erhalten. Rund 83 Prozent empfanden sich bei den Krankenhausärzten in guten Händen und waren mit der Behandlung zufrieden.

Einen wichtigen Anteil daran, nach einem Krankenhausaufenthalt wieder auf die Beine zu kommen, haben die Schwestern und Pfleger. Deshalb wollten wir wissen: Wie zufrieden waren die Patienten

mit der Arbeit des Pflegepersonals in ihrem Krankenhaus? Und siehe da, die Zufriedenheit mit der pflegerischen Versorgung stand der ärztlichen nur wenig nach. Rund 82 Prozent der Befragten hatten keine Kritik an der Arbeit der Pflegenden.

Bleiben noch der Service, den eine Klinik bietet, und die Organisation, in die sich ein Patient begibt, wenn er stationär behandelt werden muss. Hier sind die Werte nicht ganz so hoch, 79 Prozent der Befragten äußerten ihre Zufriedenheit mit den vorgefundenen Strukturen, was beispielsweise die Wartezeiten oder auch die Güte der Mahlzeiten angeht.

Schaut man sich das Ganze einmal etwas näher an, dann zeigen sich jedoch deutliche Unterschiede in Sachen Weiterempfehlung innerhalb der Krankenhauslandschaft. Zwei Drittel der genannten Häuser erreichen eine sehr gute Quote von 80 und mehr Prozent. Ein Drittel jedoch bleibt dahinter zurück. 2,4 Prozent erreichen nur Werte unterhalb von 70 Prozent: Sie werden also deutlich weniger empfohlen.

Die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft der Patienten und die geäußerte Zufriedenheit mit der Behandlung im Krankenhaus sind sicher auch das Ergebnis der guten Arbeit und des hohen Engagements der behandelnden Ärzte, Schwestern und Pfleger in den Häusern, denen ich an dieser Stelle ausdrücklich danken möchte.

Wir betrachten die persönlichen Erfahrungen unserer Versicherten als wichtigen Baustein, Empfehlungen für Ärzte und Krankenhäuser abzugeben. Um hier zu belastbaren Ergebnissen zu kommen, braucht man jedoch eine große Anzahl von Erfahrungswerten, und diese müssen in standardisierter Form vorliegen. Dann erhält man objektivierte Daten, die für die Menschen auf der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus nutzbar sind. Das haben wir mit dieser ambitionierten Zufriedenheitsbefragung, die ja noch längst nicht abgeschlossen ist, erreicht.

Die subjektive Zufriedenheit der Patienten mit der medizinischen Qualität ist das Eine; aber auch die Qualität der Behandlungsergebnisse muss stimmen. Die AOK will mit dieser Studie auch einen Beitrag zur Verbesserung der medizinischen Qualität der Kliniken liefern. Anhand der vorliegenden Ergebnisse kann nun die einzelne Klinik erkennen, wo sie besser werden muss.

Medizinische Qualität ist messbar, das haben wir als AOK mit unserem QSR-Verfahren nachgewiesen: Drei AOK-Bäumchen stehen dabei für eine hohe Qualität der Behandlungsergebnisse. Gute Arbeit und hohe Ergebnisqualität müssen sich für diese Kliniken lohnen. Um das möglich werden zu lassen, muss die Politik sich bewegen und die Seile des Kontrahierungszwanges lockern. Schlechte Qualität wollen wir nicht mehr bezahlen. Auch das ist ein Recht des Patienten.

Zum Schluss möchte ich die Patienten, die vor einem Krankenhausaufenthalt stehen, noch einmal motivieren, die Informationen zur Qualität der Krankenhäuser zu nutzen. Dieser Appell gilt auch für die Ärzte, die mit ihren Patienten zusammen überlegen, in welches Krankenhaus es denn gehen soll.





Pressekonferenz, 18. Dezember 2012

## Statement Dr. Rolf-Ulrich Schlenker

Stellvertretender Vorstandsvorsitzender der BARMER GEK

Bei uns landen jährlich rund eine Million Versichertenanfragen zu Ärzten, Apotheken und Kliniken. Gerade wenn es um die Auswahl passender Ärzte oder Krankenhäuser geht, ist das Informationsbedürfnis immens. Auf der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus können Informationen über Entfernungen, Behandlungsschwerpunkte, Fallzahlen oder Ausstattungsmerkmale natürlich hilfreich sein. Auch andere Qualitätsparameter wie Wundinfektionen, Komplikationen oder Sterblichkeitsraten sind für den einen oder anderen von Belang. Zentral ist aber vor allem die Frage, wie zufrieden andere Patienten waren. Deshalb investieren wir in das Informationsprinzip „Von Patienten für Patienten“, und deshalb freuen wir uns über die Neufassung und Erweiterung des Krankenhaus-Suchportals.

Was den direkten Zugang, die einfache Bedienung, den verständlichen Klinikvergleich und die Informationsgüte angeht, sucht das neue Portal sicherlich seinesgleichen. Und mit den jetzt abrufbaren Befragungsergebnissen kommt eine entscheidende Facette hinzu – die Qualität der Häuser wird einfach noch transparenter und sicherlich auch noch ein Stück glaubwürdiger. Das zeigen erste Auswertungen der Ergebnisse. So wurde untersucht, welche Faktoren den stärksten Einfluss auf die Weiterempfehlungsbereitschaft haben bzw. was Patienten vor allem zufrieden macht. Das Ergebnis ist aufschlussreich: Am höchsten ist die Weiterempfehlungsbereitschaft bei Patienten, die die medizinische Qualität des Krankenhauses hoch einstufen. Eine große Rolle spielen auch der ärztliche Umgang oder die Berücksichtigung von Wünschen und Bedenken in der Behandlung. Geringeren Einfluss auf Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft haben dagegen Serviceaspekte wie eine zügige und reibungslose Aufnahme oder die Essensversorgung.

Wir können heute also die Frage beantworten: Was ist Patienten wirklich wichtig, worauf legen sie am meisten Wert? Wenn es um den Krankenhausaufenthalt geht, gibt es eine klare Rangfolge: An erster Stelle steht die Medizin, dann kommt die Kommunikation und zuletzt der Komfort. Die Erwartungshaltung von Krankenhauspatienten richtet sich also auf medizinische Relevanz, nicht auf das Zimmer mit Ausblick. Dafür spricht auch der Umstand, dass medizinische Qualität einen höheren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hat als ein verbesserter Gesundheitszustand. Nicht jeder Patient erwartet sofortige oder vollständige Heilung, wichtiger sind offenbar medizinische Voraussetzungen, die zu einem verbesserten Gesundheitszustand führen können.

Keine Frage, wenn es um Krankenhausversorgung geht, spielen auch Kost und Logis eine Rolle. Die Befragungsergebnisse zeigen aber, dass es nicht die entscheidende ist. Die Patientensicht macht deutlich, was wirklich Vorrang besitzt und worauf wir uns konzentrieren sollten. Wenn wir künftig über die Qualität von Krankenhäusern sprechen, muss es daher in erster Linie um medizinische Qualität, weniger um einen Zweitbettzimmer-Standard, Wartezeiten oder das 3-Gänge-Menü gehen. Zu diesem Votum passt auch, dass im BARMER GEK Krankenhausnavi noch zusätzliche Informationen angeboten werden,

die Individualverträge unserer Kasse mit einzelnen Krankenhäusern auf dem Gebiet der Integrierten Versorgung betreffen. Diese so genannten IV-Verträge sind etwa dafür gut, dass die Patienten nach einer Herzoperation oder einer Schlaganfallbehandlung reibungslos in die anschließende Rehabilitationsphase gelangen können.

Von den breit gefächerten Informationen im Such- und Vergleichsportal profitieren Versicherte und Patienten – die informierte Patientenentscheidung wird leichter. Aber auch wir Kassen nutzen das Portal zur Unterstützung unserer Versicherten bei der Suche nach geeigneten Kliniken, zur Konkretisierung von Versorgungsverträgen und Auswahl von potentiellen Klinikpartnern für IV-Verträge. Einen ähnlichen Nutzen können einweisende Ärzte davon haben.

Und nicht zu vergessen die Krankenhäuser selbst. Für diese bedeutet das Portal mehr Transparenz und Orientierung. Im Wettbewerb um gute Qualität können die Informationen echter Ansporn sein. Denn die Kliniken erhalten fortlaufend ein kostenloses Kundenfeedback und somit wertvolle Hinweise auf mögliche Verbesserungspotentiale im Unternehmen. Und was ist aufschlussreicher als eine qualifizierte Kundenrückmeldung!



Pressekonferenz, 18. Dezember 2012

## Statement Gerd Billen

Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands

Gut 150.000 niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten, 20.000 Apotheken, rund 2.000 Krankenhäuser – die Zahl der Anbieter im deutschen Gesundheitswesen ist hoch. Entsprechend einfach ist in Deutschland der Zugang zu medizinischen Leistungen – trotz erheblicher regionaler Unterschiede. Das belegen die Deutschen mit durchschnittlich 17 Arztkontakten pro Jahr. 18,3 Millionen Patientinnen und Patienten wurden im Jahr 2011 vollstationär behandelt. Nach Angaben des statistischen Bundesamts betragen die durchschnittlichen Kosten 3.960 Euro pro Behandlungsfall. Diese Mittel werden unabhängig von der Qualität der jeweiligen Behandlung ausgegeben. Gerade weil uns der stationäre Sektor lieb und mit 72,6 Milliarden Euro im Jahr 2011 auch entsprechend teuer ist, lohnt es sich, genauer hinzuschauen.

Für das Geld der Versicherten erwarten die Patientinnen und Patienten im Krankenhaus eine gute und vor allem sichere Leistung. Aber wie in allen Branchen gibt es auch bei den Kliniken Unterschiede in der Qualität. Da es sich bei den meisten Krankenhausbehandlungen um planbare Eingriffe handelt, bleibt häufig genug Zeit, sich vorab zu informieren. Man kann den Betroffenen nur dringend empfehlen, nicht die erstbeste Klinik aufzusuchen, sondern die in Frage kommenden Anbieter sorgfältig zu vergleichen und eine fundierte Wahlentscheidung zu treffen.

Wir sind in Deutschland dabei, in zunehmendem Umfang mehr und genauere Informationen über die Leistungen der Krankenhäuser zu erheben und der Öffentlichkeit bereitzustellen. Seit 2005 müssen die Kliniken Qualitätsberichte veröffentlichen, und heute findet man darin auch konkrete Ergebnisse aus der stationären Qualitätssicherung – nicht zuletzt aufgrund des beharrlichen Drängens der Patienten- und Verbraucherorganisationen und damit auch des vzbv. Um immer verlässlichere und patientenrelevante Informationen zu erhalten und zur Verfügung stellen zu können, engagieren wir uns auch weiterhin.

Die beste Information nützt wenig, wenn sie von denen, die ihre Entscheidungen daran orientieren sollen, nicht verstanden wird. Kaum ein Patient dürfte in der Lage sein, die Qualitätsberichte ohne Hilfe eines fachkundigen Dritten zu verstehen. Unsere Vertreter im Gemeinsamen Bundesausschuss arbeiten zwar daran, auch die Qualität der Qualitätsberichte zu verbessern. Aber die Prozesse sind schwerfällig – darauf können die Patientinnen und Patienten nicht warten. Der Anspruch der Weissen Liste ist es, die vorhandenen Informationen so zu präsentieren, dass sie auch für Laien nachvollziehbar sind. Indem die Daten für Wahlentscheidungen der Patienten nutzbar gemacht werden, erhöht sich auch ihre Relevanz für das System insgesamt. Die Weisse Liste leistet damit einen Beitrag zur Qualitätsorientierung im Gesundheitswesen.

Als Mitinitiator des Portals ist der vzbv froh, mit der neuen Krankenhaussuche eine verbesserte Entscheidungshilfe an den Start zu bringen. Nach vier Jahren wird die Suche deutlich vereinfacht – ohne dass der Informationsgehalt an Substanz verliert. Die neue Krankenhaussuche setzt damit

die Erkenntnisse der modernen Verhaltensökonomie und Verbraucherforschung um: Die Komplexität der Information wird deutlich reduziert, der Nutzer kommt mit wenigen Klicks zum Ergebnis. Wer will, kann die verschiedenen Aspekte auch im Detail einsehen. So wird den unterschiedlichen Informationsbedürfnissen Rechnung getragen - und die Zusammensetzung der präsentierten Daten bleibt transparent.

Das Bild wird durch die Erfahrungen der Patientinnen und Patienten abgerundet. Deren Bedeutung ist durch eine Publikation im US-amerikanischen „Archiv für Innere Medizin“\* gerade noch einmal bestätigt worden. Die Bewertungen von Patienten britischer Krankenhäuser decken sich weitgehend mit den objektiven Ergebnissen der Qualitätssicherung. So gibt es etwa eine Korrelation zwischen dem Urteil der Patienten über die Sauberkeit in der Klinik auf der einen und der Infektionsrate mit gefährlichen Keimen auf der anderen Seite. Die Vorstellung, es handele sich bei methodisch solide erhobenen Patientenerfahrungen um „weiche“ Daten, ist damit eindeutig widerlegt. Darum bietet die Weisse Liste zusammen mit den Partnern aus den beteiligten Krankenkassen einen echten Mehrwert bei der qualitätsorientierten Suche eines Krankenhauses.

\*Felix Greaves et al.: Associations Between Web-Based Patient Ratings and Objective Measures of Hospital Quality; Archives for Internal Medicine, Februar 2012



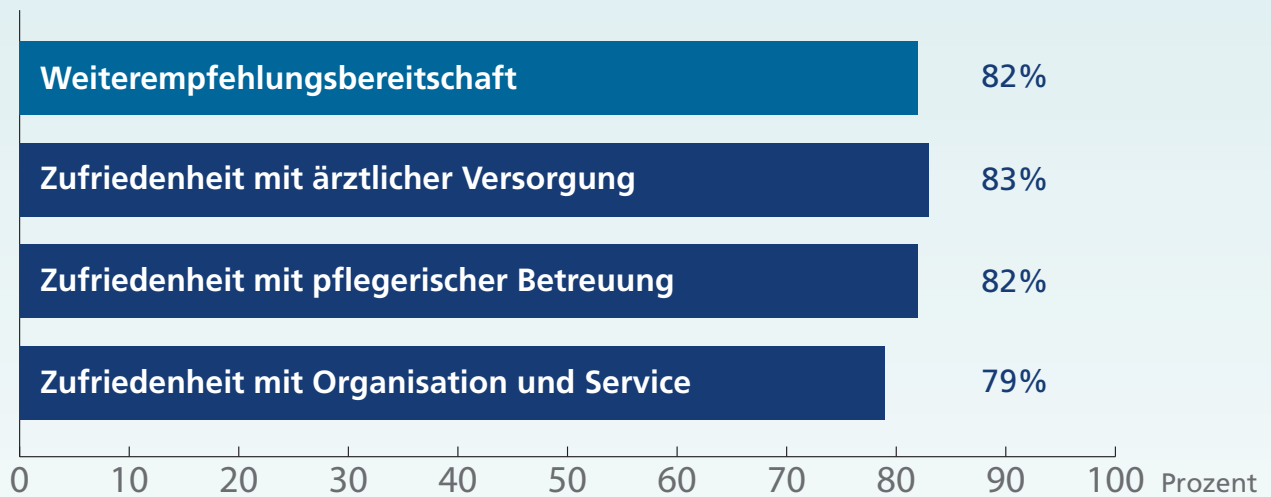
---

# Ergebnisse aus der Befragung zum Krankenhausaufenthalt

Stand: Dezember 2012

---

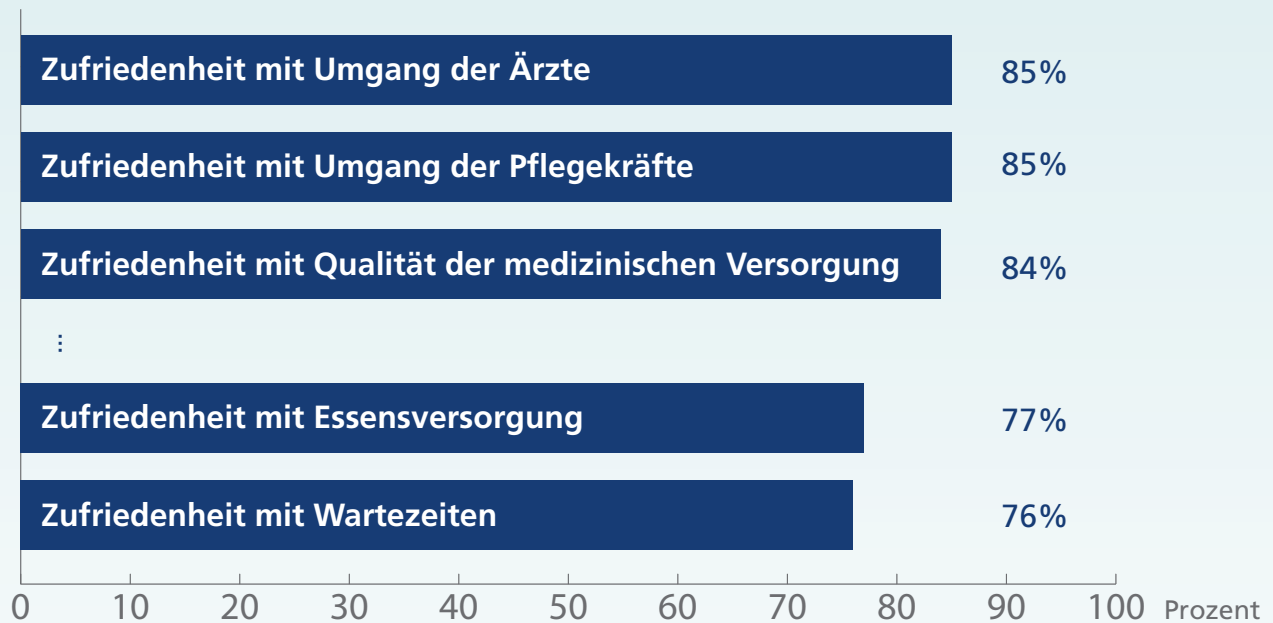
## Insgesamt hohe Zufriedenheit mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern



Die Patienten sind insgesamt zufrieden mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern. So liegt die Weiterempfehlungsbereitschaft im Bundesdurchschnitt bei 82 Prozent. Auf ähnlichem Niveau liegt die Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung und der pflegerischen Betreuung. Vergleichsweise etwas geringer ist die Zufriedenheit mit Organisation und Service.

Quelle: Weisse Liste; Stand: Dezember 2012; Basis: Rund 450.000 Beurteilungen insgesamt. Befragt wurden Versicherte der AOK und der BARMER GEK zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts.

## Hohe Zufriedenheit mit Umgang des Personals und medizinischer Qualität, vergleichsweise geringe mit Organisations- und Service-Aspekten

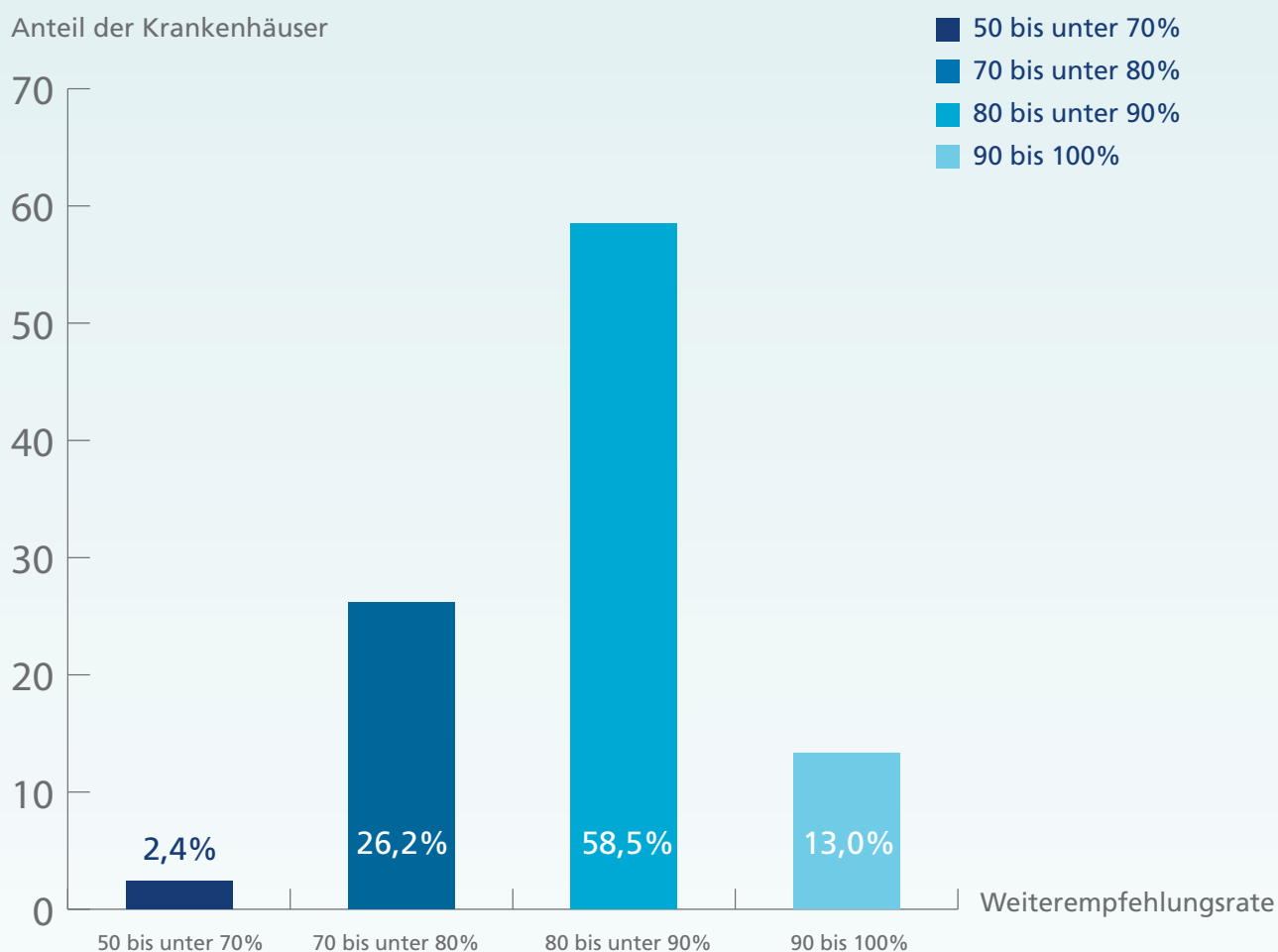


Insgesamt sind die Patienten im Bundesdurchschnitt mit dem Umgang von Ärzten und Pflegekräften (85 Prozent) und der medizinischen Qualität (84 Prozent) zufrieden. Vergleichsweise geringer ausgeprägt ist die Zufriedenheit mit Organisations- und Service-Aspekten wie der Essensversorgung (77 Prozent) oder den Wartezeiten (76 Prozent).

Quelle: Weisse Liste; Stand: Dezember 2012; Basis: Rund 450.000 Beurteilungen insgesamt. Befragt wurden Versicherte der AOK und der BARMER GEK zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts.

## Teilweise deutliche Unterschiede zwischen Krankenhäusern

### Weiterempfehlungsraten und Anteile der Krankenhäuser, die diese erreichen



Patienten nehmen teils deutliche Unterschiede zwischen den Krankenhäusern in Deutschland wahr. So erreichen zwar über zwei Drittel der Kliniken eine Weiterempfehlungsrates von über 80 Prozent. Etwa ein Drittel liegt jedoch unter dieser Rate. 2,4 Prozent der Häuser fallen sogar unter die 70 Prozent.

Quelle: Weisse Liste; Stand: Dezember 2012; Basis: Rund 450.000 Beurteilungen insgesamt. Befragt wurden Versicherte der AOK und der BARMER GEK zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts.



## Unterschiede zwischen Krankenhäusern

Unterschiede zwischen den Krankenhäusern zeigen sich auch bei den Ergebnissen zu Fragen nach spezifischen Aspekten – etwa bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Organisation der Entlassung. So erreichen knapp über die Hälfte der Krankenhäuser (54,3 Prozent) hier eine Zufriedenheitsrate von 80 und mehr Prozent, die restlichen Häuser (45,7 Prozent) jedoch nicht.

## Zusammenhang zwischen Weiterempfehlungsbereitschaft und Zufriedenheit mit Qualität der medizinischen Versorgung

Die Patienten, die die Qualität der medizinischen Versorgung eines Krankenhauses als hoch einschätzen, sind eher bereit, das Krankenhaus weiterzuempfehlen. Das gibt Hinweise darauf, dass die medizinische Qualität die wichtigste Einflussgröße für Patientenzufriedenheit ist. Auch der Umgang des Personals und die Informationsqualität gehören zu den Faktoren, die größeren Einfluss auf die Weiterempfehlungsbereitschaft haben. Die Essenversorgung ist hingegen der vergleichsweise unwichtigste Faktor.

## Unterschiede nach Alter der Versicherten

Insgesamt zeigt sich, dass jüngere Versicherte tendenziell kritischer bewerten als ältere. So liegt etwa die Weiterempfehlungsbereitschaft bei den 60- bis unter 80-Jährigen im Schnitt bei 84 Prozent, bei den 20- bis unter 40-Jährigen jedoch nur bei 75 Prozent.

Quelle: Weisse Liste; Stand: Dezember 2012; Basis: Rund 450.000 Beurteilungen insgesamt. Befragt wurden Versicherte der AOK und der BARMER GEK zu ihren Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts.

## 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)



---

# Fragebogen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt

Patients' Experience Questionnaire (PEQ)

---

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

wir danken Ihnen für die Teilnahme an dieser Befragung. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig. Uns interessiert Ihr **Gesamteindruck zu Ihrem letzten Krankenhausaufenthalt**. Dazu stellen wir Fragen zu verschiedenen Bereichen, wie medizinische Versorgung, pflegerische Betreuung etc.

Bitte kreuzen Sie immer die Antwort an, die Ihre persönliche Einschätzung und Erfahrung am besten beschreibt. Dabei bedeutet 1 die beste Bewertung und 6 die schlechteste Bewertung.

Beispiel:

Wie zufrieden waren Sie?							
Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht

## Fragen zur ärztlichen Versorgung:

1. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der <u>ärztlichen</u> Behandlung berücksichtigt?							
Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbeziehung Angehöriger							
Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht

2. Wie beurteilen Sie den Umgang der <u>Ärztinnen und Ärzte</u> im Krankenhaus mit Ihnen?							
Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit							
Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht

3. Wurden Sie von den <u>Ärztinnen und Ärzten</u> im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?							
Beispiele: Informationen zu Behandlungsrisiken, Medikamenten, zur Krankheit							
Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht

4. Wie schätzen Sie die Qualität der <u>medizinischen</u> Versorgung in Ihrem Krankenhaus ein?							
Beispiele: die fachliche Kompetenz der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, moderne Behandlungsmethoden							
Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht

## Fragen zur pflegerischen Betreuung:

5. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die <u>Pflegekräfte</u> berücksichtigt?							
Beispiele: Beteiligung, Mitspracherecht, gegebenenfalls Einbeziehung Angehöriger							
Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht

**6. Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegekräfte mit Ihnen?**

Beispiele: Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Eingehen auf Ängste, Ansprechbarkeit

Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

**7. Wurden Sie von den Pflegekräften insgesamt angemessen informiert?**

Beispiele: Umgang mit der Krankheit, Untersuchungen, Tagesablauf

Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------

**8. Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Betreuung in Ihrem Krankenhaus ein?**

Beispiele: fachliche Kompetenz der Pflegekräfte, Versorgung nach neuestem Wissen

Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

**Weitere Fragen zu Ihrem Krankenhausaufenthalt:**

**9. Mussten Sie während Ihres Krankenhausaufenthaltes häufig warten?**

Nein, niemals	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Ja, immer
---------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------

**10. Verließ die Aufnahme ins Krankenhaus zügig und reibungslos?**

Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------

**11. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?**

Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

**12. Entsprach die Essensversorgung im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?**

Ja, sehr	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Überhaupt nicht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------

**13. Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?**

Sehr gut	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Sehr schlecht
----------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------

14. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

Voll und ganz  1  2  3  4  5  6  Überhaupt nicht

15. Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Krankenhausaufenthalt verbessert?

Voll und ganz  1  2  3  4  5  6  Überhaupt nicht

### Persönliche Angaben:

A: In welchem Jahr sind Sie geboren?

B: Geschlecht  männlich  weiblich

Ihre Daten werden anonym ausgewertet und streng vertraulich behandelt.  
**Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!**