

# Pressemitteilung

Berlin, Gütersloh, Wuppertal, 4. November 2011

## **Zufriedenheit mit dem Krankenhaus:**

### **AOK, BARMER GEK und Weisse Liste befragen bundesweit**

### **2 Millionen Patienten**

### **Ergebnisse sollen ab Mitte 2012 Orientierung bei der Klinikwahl bieten**

Wie zufrieden sind Patienten in Deutschland mit ihrem Krankenhaus? Wie erleben sie die Behandlung durch Ärzte und Pflegepersonal, wie Organisation und Service der Klinik? Die AOK, die BARMER GEK und das Projekt Weisse Liste befragen ab jetzt jährlich bis zu 2 Millionen Versicherte zu ihren Erfahrungen während des Klinikaufenthalts. Die ersten Ergebnisse zu den jeweiligen Krankenhäusern werden ab Mitte 2012 im Internetportal Weisse Liste veröffentlicht. Die Initiatoren wollen damit Patienten ermöglichen, bei der Auswahl eines Krankenhauses von den Erfahrungen anderer zu profitieren.

Die Versicherten werden zwei bis acht Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt von ihrer Krankenkasse angeschrieben und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. In dieser Woche wurden die ersten Bögen versandt. „Damit geben wir den Startschuss für eine der größten Patientenbefragungen in Deutschland. Jeder Versicherte, der im Krankenhaus war, kann mit seinen Eindrücken jenen helfen, die sich in stationäre Behandlung begeben müssen“, sagt Jürgen Graalman, Vorstandsvorsitzender des AOK-Bundesverbandes.

Der Patientenbeauftragte der Bundesregierung, Wolfgang Zöllner, begrüßt das Projekt: „Patienten benötigen verlässliche Informationen – zu Behandlungsergebnissen von Krankenhäusern, aber auch zu den Erfahrungen, die andere Patienten gemacht haben. Durch die Befragung können Bürger künftig bundesweit die Patientenzufriedenheit vergleichen und ihre Wahlentscheidungen noch bewusster treffen.“

Der stellvertretende Vorstandsvorsitzende der BARMER GEK, Dr. Rolf-Ulrich Schlenker, sieht noch weitere Vorteile: „Diese Befragungsergebnisse zum Krankenhausaufenthalt bilden eine sinnvolle Ergänzung zu den Qualitätsdaten, die Krankenkassen bereits regelmäßig auswerten und den Versicherten für deren Entscheidungen zur Verfügung stellen.“ Auch

Krankenhäuser profitierten von der Befragungsaktion. „Sie bekommen einen Überblick darüber, wo sie noch besser werden können.“

„Bei der Auswahl eines Krankenhauses orientieren sich viele Ratsuchende besonders an den Erfahrungen anderer Patienten“, sagt Dr. Evelyn Schmidtke, Leiterin des Fachbereichs Gesundheit, Ernährung beim Verbraucherzentrale Bundesverband. Der Bundesverband ist Partner der Weissen Liste, einem gemeinsamen Projekt der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten- und Verbraucherorganisationen. „Durch die Befragung wird dieses Urteil nun strukturiert erhoben und anderen Patienten zugänglich gemacht – ein weiterer wichtiger Schritt hin zu mehr Patientenorientierung im Gesundheitswesen.“

Grundlage der Befragung ist der Fragebogen „Patients‘ Experience Questionnaire“ (PEQ), der von der Bertelsmann Stiftung und dem Schweizer „Verein Outcome“ entwickelt wurde. Er umfasst rund 15 Fragen zur Versorgung durch Ärzte und Pflegepersonal, zu Organisation und Service sowie zur Bereitschaft der Befragten, das Krankenhaus weiterzuempfehlen. Die Befragung erfolgt anonym. „Der Fragebogen wurde nach höchsten wissenschaftlichen Standards entwickelt und getestet“, sagt Uwe Schwenk, Programmleiter bei der Bertelsmann Stiftung. Die Fragen seien zugeschnitten auf die Aspekte, die Patienten interessieren. „Wir wissen, dass Patienten sich fundierte Informationen zu den Erfahrungen anderer wünschen.“

Die ersten Befragungsergebnisse werden ab Mitte 2012 im Internetportal „Weisse Liste“ veröffentlicht. Jeder Interessierte kann die Ergebnisse dann sowohl unter [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) als auch in den darauf basierenden Krankenkassenversionen abrufen. Bei der AOK ist das die Krankenhaussuche im AOK-Gesundheitsnavigator ([www.aok-gesundheitsnavi.de](http://www.aok-gesundheitsnavi.de)), bei der BARMER GEK das „BARMER GEK Krankenhausnavi“ ([www.krankenhausnavi.barmer-gek.de](http://www.krankenhausnavi.barmer-gek.de)). Die beiden Kassen und das Projekt „Weisse Liste“ haben bereits gemeinsam eine Online-Arztsuche entwickelt, die ebenfalls auf Patientenerfahrungen beruht. Versicherte von AOK und BARMER GEK können dabei jederzeit online an einer Befragung zu ihren Ärzten teilnehmen.

**Zur AOK:** Die AOK-Gemeinschaft versichert mehr als 24 Millionen Menschen – fast ein Drittel der Bevölkerung in Deutschland. Die Gesundheitskasse gibt jährlich mehr als 60 Milliarden Euro für die stationäre und ambulante Versorgung ihrer Versicherten aus. Der AOK-Bundesverband ist die bundespolitische Interessenvertretung der zwölf selbstständigen AOKs und zugleich deren Dienstleister.

**Zur BARMER GEK:** Mit 8,6 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.

**Zur Weissen Liste:** Die Weisse Liste 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). Die Initiatoren wollen mit dem unabhängigen und nicht-kommerziellen Internetportal [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) Patienten und Versicherte bei der Suche nach einem geeigneten Arzt, Krankenhaus oder Pflegeheim unterstützen.

**Ansprechpartner für die Presse:**

**AOK-Bundesverband**

**Christine Göpner-Reinecke**

E-Mail: christine.goepner-reinecke@bv.aok.de

Telefon: 030 / 34646-2298

**BARMER GEK**

**Dr. Kai Behrens**

E-Mail: kai.behrens@barmer-gek.de

Telefon: 030 / 2533144-3020

**Projekt Weisse Liste**

**Timo Thranberend**

E-Mail: timo.thranberend@bertelsmann-stiftung.de

Telefon: 05241 / 81-81117

Interessierte Journalisten finden den Fragebogen zum Download unter: [www.weisse-liste.de/fragebogen-peq](http://www.weisse-liste.de/fragebogen-peq)