

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