

Überwiegend zufrieden mit der Krankenhaus-Versorgung

Patientinnen und Patienten, die im Krankenhaus behandelt wurden, sind nach einem Klinikaufenthalt überwiegend zufrieden mit der Versorgung – allerdings mit deutlichen Ausreißern nach unten bei einzelnen Kliniken. Das zeigen Ergebnisse einer groß angelegten Befragung der AOK mit einem wissenschaftlich entwickelten Fragebogen, der rund 40 Fragen zur Behandlung und Versorgung, zur Organisation in der Klinik, zur Ausstattung und Sauberkeit sowie zur Information und Kommunikation mit dem Personal umfasst. Die aktuellen Ergebnisse sind jetzt im Gesundheitsnavigator der AOK veröffentlicht worden. Demnach würden 84 Prozent der Befragten die Klinik, in der sie behandelt wurden, an Angehörige oder Freunde weiterempfehlen.

Die Versicherten wurden zwei bis zehn Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt von der AOK per Brief oder E-Mail angeschrieben und gebeten, den Fragebogen auf Papier oder online auszufüllen. Seit dem Start der fortlaufenden Befragung im März 2023 konnten in den teilnehmenden Bundesländern insgesamt knapp 400.000 Fragebögen ausgewertet werden. Die Ergebnisse werden zusammengeführt und im AOK-Gesundheitsnavigator angezeigt, sobald eine Mindestzahl von 75 Bewertungen zum jeweiligen Standort der Klinik vorliegt. Sie liegen aktuell für 883 Standorte vor und werden mit den weiteren Befragungswellen laufend aktualisiert. Die Befragung deckt aktuell alle Bundesländer mit Ausnahme von Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein ab. Neben dem allgemeinen Fragebogen gibt es einen speziellen Fragebogen zur Versorgung in Geburtskliniken, den Mütter nach der Geburt ihres Kindes zugeschickt bekommen.

Gute Werte für die Kommunikation

In den beteiligten zwölf Bundesländern liegt die durchschnittliche Gesamt-Zufriedenheit mit den Kliniken aktuell bei 85 Prozent. Das Gesamtergebnis zur Zufriedenheit mit der jeweiligen Klinik wird als Durchschnittswert aus den Ergebnissen der verschiedenen Themenbereiche gebildet, die im Fragebogen erhoben werden. Der Fragebogen ist in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Versorgungsforschung der Fakultät für Gesundheit an der Universität Witten/Herdecke in einem

Die AOK hat Versicherte nach ihrem Krankenhausaufenthalt befragt – und verzeichnet insgesamt eine große Zufriedenheit mit der Versorgung. Die Ergebnisse sind jetzt für 883 Klinik-Standorte öffentlich einsehbar.

Von Peter Willenborg



© CHRIS RYAN/KOTO / STOCK.ADOBE.COM

mehrstufigen Verfahren unter Beteiligung von Fokusgruppen entwickelt und getestet worden (siehe Interview).

Am niedrigsten ist die Zufriedenheit im Themenbereich „Umgang mit den Informationsbedürfnissen der Patientinnen und Patienten“ mit 83 Prozent, am höchsten bei den Themenkomplexen „Umgang mit Wünschen und Erwartungen der Patienten“ mit 87 Prozent sowie „Kommunikationsverhalten des Personals“ mit 89 Prozent. Vergleichswei-

se schlechte Ergebnisse sind beim Thema Entlassmanagement zu verzeichnen. So stimmen der Aussage „Ich konnte alle meine Fragen in Bezug auf die Zeit nach meinem Krankenhausaufenthalt (z.B. zur Nachsorge) klären“ nur 79 Prozent der Befragten zu. Dagegen gibt es bei 91 Prozent Zustimmung zu der Aussage „Ich bin zufrieden damit, wie die Pflegekräfte mit mir umgegangen sind.“

„Neben den insgesamt hohen Zufriedenheitsraten machen wir mit

unserer Befragung auch deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Kliniken transparent“, berichtet Claus Fahlenbrach, Referatsleiter Versorgungsqualität in der Krankenhausabteilung des AOK-Bundesverbandes. So erreicht etwa ein Zehntel der Kliniken bundesweit bei der Gesamt-Zufriedenheit einen Wert von weniger als 81 Prozent. „Im Gesundheitsnavigator können die Nutzerinnen und Nutzer deutlich erkennen, welche Kliniken bei welchen Aspekten über oder unter dem Durchschnitt liegen“, so Fahlenbrach.

Hilfe für Qualitätsmanagement

Die systematische Erhebung der Zufriedenheit bietet für die beurteilten Kliniken eine wichtige Basis zur Erkennung und Bearbeitung von Schwächen. „Die subjektiven Einschätzungen der behandelten Patientinnen und Patienten können neben den Informationen zur Qualität, zu Fallzahlen und zum Leistungsangebot einer Klinik ein weiterer Faktor zur Entscheidung für oder gegen ein bestimmtes Krankenhaus sein“, betont Fahlenbrach.

Die aktuell freigeschalteten Ergebnisse der AOK-Befragung lösen die Ergebnisse einer Vorgänger-Befragung ab, die seit 2011 in Kooperation mit dem inzwischen eingestellten Projekt „Weisse Liste“ der Bertelsmann Stiftung und weiteren gesetzlichen Krankenkassen durchgeführt worden war. Neben den subjektiven Einschätzungen der Patienten sowie Infos auf Basis der Qualitätsberichte der Krankenhäuser bietet der Gesundheitsnavigator auch AOK-exklusive Information zur Behandlungsqualität bei insgesamt 13 Operationen und Eingriffen – von endoprothetischen Eingriffen über Prostatakrebs-Op bis zu Gallenblasenentfernungen. Im Rahmen des Verfahrens zur Qualitätssicherung mit Routinedaten (QSR) werden dazu Komplikations- und Sterblichkeitsraten von AOK-Versicherten ausgewertet. Die Ergebnisse werden im AOK-Gesundheitsnavigator für alle an der Versorgung beteiligten Kliniken angezeigt, wenn Nutzer im Navigator nach Informationen zu einer der 13 Behandlungen suchen.

Die Ergebnisse aller bewerteten Kliniken sind im Gesundheitsnavigator der AOK abrufbar: www.aok.de/gesundheitsnavigator
Fachinformationen für Krankenhäuser zur Patientenbefragung finden sich im Gesundheitspartner-Portal der AOK: www.aok.de/gp/krankenhaus/versichertenbefragung

Die Praxis-Serie

Lesen Sie am 5. Juni:

Der Qualitätsatlas Pflege des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WiDO) macht regionale Unterschiede in der Versorgung von Pflegeheim-Bewohnenden transparent und zeigt Probleme an der Schnittstelle zwischen Pflege und Gesundheit auf. Jetzt gibt es aktuelle Daten.

Kontakt: Haben Sie Fragen an die AOK oder Themenwünsche für diese Seite? Dann schreiben Sie uns per E-Mail an: prodialog@bv.aok.de.

„Unterschiede im Versorgungserleben sichtbar machen“

Was denken Patienten über ihren Klinikaufenthalt – und wie lässt sich das systematisch erfassen? Patrick Brzoska von der Universität Witten/Herdecke über die Entwicklung des AOK-Fragebogens und seinen Mehrwert für die Klinikwahl.

Von Stefanie Roloff

Herr Professor Brzoska, auf welche Weise entstand der Fragebogen?

Die Konzeption des Fragebogens erfolgte in einem iterativen, mehrstufigen Prozess mittels qualitativer und quantitativer Methoden. Zentrale Frage war, welche Kriterien Menschen bei der Klinikwahl besonders wichtig sind – um eine fundierte Grundlage für ein wertorientiertes Entscheidungssystem für Patientinnen und Patienten zu schaffen. Dafür integrierten wir frühzeitig und systematisch die Perspektive der Nutzenden in die Instrumentenentwicklung. Diese begann mit einer umfassenden Recherche bestehender Studien zur Klinikwahl und Versorgungszufriedenheit, um bereits identifizierte Entscheidungskriterien zu sichten und in den Fragebogenentwurf einzubinden.

Dazu zählten die medizinische Qualität, das Ärzteteam, die Pflegequalität, Ausstattung, Wartezeiten und Erfahrungen anderer Patientinnen und Patienten. Auch Aspekte wie der Umgang mit Angehörigen, das Vertrauensverhältnis zum Personal oder die individuelle Unterstützung im Klinikalltag flossen mit ein. Um diese Kriterien zu überprüfen und zu ergänzen, führten wir qualitative Interviews mit Versorgungsnutzerinnen und -nutzern durch. Sie lieferten zusätzliche Informationen darüber, wie Menschen über Kliniken denken, was ihnen im Krankheitsfall wichtig ist, und welche Faktoren ihre Entscheidung für eine Klinik und ihre Zufriedenheit mit einem Klinikaufenthalt maßgeblich beeinflussen.

... und wie ging es dann weiter?

Im Anschluss an die qualitative Erhebungsphase überführten wir die Erkenntnisse in konkrete Frageformulierungen und unterzogen sie einem Verfahren der kognitiven Testung. Dabei wurde überprüft, wie potenzielle Befragte die Fragen verstehen, verarbeiten und beantworten. Ziel war, Missverständnisse, doppelte Interpretationen oder unklare Begriffe zu identifizieren. In mehreren Durchläufen wurden Befragte gebeten, „laut zu denken“, ihre Assoziationen zu erläutern und Rückmeldungen zur Verständlichkeit und Relevanz der Fragen zu geben. Dies



© UNIVERSITÄT WITTEN/HERDECKE

„

Ein wesentlicher Teil der Methodik bestand darin, sicherzustellen, dass der Fragebogen die Vielfalt der Bevölkerung adäquat abbildet.

Prof. Patrick Brzoska
ist Inhaber des Lehrstuhls für Versorgungsforschung an der Fakultät für Gesundheit der Universität Witten/Herdecke.

fand Eingang in die sprachliche und strukturelle Überarbeitung des Fragebogens. Die kognitive Testung war zentral für die Sicherung der inhaltlichen Klarheit, der bevölkerungsübergreifenden Verständlichkeit und der Anwendbarkeit des Instruments.

In einem weiteren Schritt ging es darum, den Fragebogen zu validieren, um seine psychometrische Qualität zu überprüfen. In einer größeren Stichprobe wurden die interne Konsistenz, Skalenstruktur sowie der Zusammenhang zu anderen etablierten Instrumenten untersucht. Dies sollte sicherstellen, dass der Fragebogen inhaltlich relevant und sprachlich verständlich ist sowie gleichzeitig statistisch belastbare und interpretierbare Ergebnisse liefert. Durch die Kombination aus inhaltlicher Fundierung, qualitativer Exploration, kognitiver Testung und quantitativer Validierung entstand ein Fragebogen, der nutzerorientiert ist und den methodischen Standards für Erhebungsinstrumente entspricht.

Wie wurde die Vielfalt der Bevölkerung berücksichtigt?

Ein wesentlicher Teil der Methodik bestand darin, sicherzustellen, dass der Fragebogen die Vielfalt der Bevölkerung adäquat abbildet. Das betrifft einerseits soziodemografische Aspekte wie Alter, Geschlecht, Bildungsstand oder Migrationsgeschichte, andererseits lebensweltliche Perspektiven – also verschiedene Erfahrungshorizonte im Umgang mit dem Gesundheitssystem. Wichtig war unter anderem, dass alle Fragen sprachlich klar und verständlich sind, um Menschen mit unterschiedlichem Bildungsstand sowie Menschen, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, das Ausfüllen zu erleichtern. Auch eine potenzielle Übersetzung in andere Sprachen und die Vergleichbarkeit zwischen unterschiedlichen Sprachversionen war Teil der Konzeption. Neben der deutschsprachigen Version entstand auch eine validierte türkischsprachige Fassung.

Generell ist die Zufriedenheit mit den Krankenhäusern ja recht hoch. Welchen Mehrwert hat

dann eine solche Befragung für die Klinikwahl?

Tatsächlich zeigen Erhebungen in Deutschland und anderen Ländern, dass die Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt oft auf einem hohen Niveau ist. Das mag den Eindruck erwecken, dass Befragungen zur Patientenzufriedenheit oder zu subjektiven Behandlungserfahrungen wenig differenzierende Aussagen liefern – gerade weil die Bewertungen insgesamt so gut ausfallen. Der Mehrwert liegt jedoch darin, Unterschiede im Erleben und in der Wahrnehmung von Versorgung zwischen einzelnen Patientengruppen, Regionen und Einrichtungen sichtbar zu machen. Das hohe Zufriedenheitsniveau unterstreicht den Wert eines Instruments, das hilft, innerhalb eines insgesamt gut bewerteten Systems jene Unterschiede zu zeigen, die für individuelle Entscheidungen und institutionelles Lernen entscheidend sind. Differenzierte Befragungsergebnisse ermöglichen es Kliniken, gezielt an den Stellen nachzuschärfen, die von Patientinnen und Patienten als verbesserungswürdig wahrgenommen werden.

Warum wurde ein eigener Fragebogen für Mütter entwickelt, die in einer Klinik entbunden haben?

Ein besonderer Aspekt der Fragebogensgestaltung war die Entwicklung eines spezifischen Instruments für Mütter, die zur Geburt ihres Kindes im Krankenhaus waren. Diese Zielgruppe wurde separat berücksichtigt, da ihre Erfahrungen mit dem Krankenhauswesen deutlich spezifischer und situativer geprägt sind. Die Geburt eines Kindes bedeutet einen Krankenhausaufenthalt, bei dem nicht nur medizinische, sondern auch emotionale, organisatorische und soziale Faktoren eine große Rolle spielen. Der Fragebogen enthält unter anderem Fragen zur geburts-hilflichen Versorgung, zur Kommunikation mit dem medizinischen Personal, Schmerzbehandlung, Betreuung nach der Geburt, Einbindung von Partner oder Partnerin sowie zur Vereinbarkeit mit familiären Verpflichtungen.

Vielen Dank für das Gespräch!