

Pressemitteilung

Große Befragung zur Patienten-Zufriedenheit mit Niedersachsens Krankenhäusern

AOK-Chef Peter: „Wertschätzung für Kliniken“

Hannover, 22. Mai 2025

Betreuung, Verpflegung, Sauberkeit – wie zufrieden sind Patientinnen und Patienten mit stationärer Versorgung in Niedersachsens Kliniken? Dazu haben der AOK im Rahmen einer fortlaufenden Befragung fast 40.000 Versicherte nach einem Krankenhausaufenthalt geantwortet. Die aktuellen Ergebnisse für die einzelnen Kliniken im Land sind jetzt unter www.aok.de/gesundheitsnavigator veröffentlicht.

Dr. Jürgen Peter, Vorstandsvorsitzender der AOK Niedersachsen: „84 Prozent der Patientinnen und Patienten sind mit den niedersächsischen Krankenhäusern zufrieden. Angesichts der schwierigen Situation der Kliniken drückt dies eine hohe Wertschätzung aus.“

Die Einschätzung der Befragten könne ebenso wie das Leistungsangebot ein Entscheidungsfaktor für eine bestimmte Klinik sein. Für die Krankenhäuser seien die Ergebnisse direkte Impulse für ihr Qualitätsmanagement, so der AOK-Chef.

Umfrage-Ergebnisse für Niedersachsen:

- 90 Prozent der Befragten zeigten sich mit Betreuung und Umgang durch die Pflegekräfte zufrieden.
- 88 Prozent gaben an, dass das Personal immer für sie ansprechbar war.
- 82 Prozent würden die Klinik, in der sie behandelt wurden, an Familie oder Freunde weiterempfehlen.
- 81 Prozent der Befragten würden sich bei Bedarf noch einmal in der Einrichtung behandeln lassen.

- 82 Prozent waren mit ihrem Zimmer zufrieden, mit der Verpflegung dagegen nur 76 Prozent.
- 76 Prozent empfanden die Krankenhaus-Ausstattung als modern und zeitgemäß.
- Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit Niedersachsens Kliniken liegt bei 84 Prozent.

Der wissenschaftlich entwickelte Fragebogen umfasst rund 40 Punkte, die Versicherten werden zwei bis zehn Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt von der AOK Niedersachsen per Brief oder E-Mail angeschrieben. Seit Start im Sommer 2023 haben in Niedersachsen fast 40.000 Versicherte im Rahmen der fortlaufenden Befragung geantwortet; bundesweit waren es in diesem Zeitraum knapp 400.000 Bögen. Die Ergebnisse werden im AOK-Gesundheitsnavigator angezeigt, sobald eine Mindestzahl von 75 Bewertungen zum jeweiligen Standort der Klinik vorliegt. In Niedersachsen können für 112 Krankenhäuser Ergebnisse angezeigt werden.

Der Gesamteindruck zur Versorgung in niedersächsischen Geburtskliniken wird durch einen separaten Fragebogen erhoben. Hier liegt die Zufriedenheit mit der Versorgungsqualität bei 81 Prozent. 83 Prozent würden die Klinik sowohl weiterempfehlen als auch wieder in der gleichen Einrichtung entbinden.

Das Gesamtergebnis für die jeweilige Klinik wird als Durchschnittswert aus den Ergebnissen der verschiedenen Themenfelder gebildet, die abgefragt werden. Der Fragebogen wurde in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für Versorgungsforschung der Fakultät für Gesundheit an der Universität Witten/Herdecke entwickelt.

Die Bewertung niedersächsischer Kliniken ist 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

Über die AOK Niedersachsen

Die AOK ist die größte Krankenversicherung in Niedersachsen (Marktanteil 39,6 Prozent). Über 3 Millionen Versicherte können sich auf den Schutz einer starken Gemeinschaft verlassen. Zwischen Nordsee und Harz ist die Gesundheitskasse an über 100 Standorten vertreten. Die AOK beschäftigt landesweit rund 7.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Haushaltsetat beträgt in der Kranken- und Pflegeversicherung rund 17,5 Milliarden Euro.