

## **i** Methodendokument

Versichertenbefragung mit dem  
Patients' Experience Questionnaire (PEQ)



# Inhalt

<b>1. Hintergrund</b> .....	3
<b>2. Das Befragungsinstrument PEQ-Normal</b> .....	4
2.1 Entwicklung des Fragebogens .....	4
2.2 Befragungsinhalte .....	5
2.3 Die Erhebungsmethode .....	5
2.3.1 Versichertenstichproben	
2.4 Auswertungskonzept und Datenzusammenführung.....	7
2.5 Das Abbildungskonzept .....	8
2.5.1 Qualitätsdimensionen	
2.5.2 Ergebnisveröffentlichung und -darstellung	
<b>3. Das Befragungsinstrument PEQ-Geburt</b> .....	9
3.1 Entwicklung des Fragebogens .....	9
3.2 Befragungsinhalte .....	10
3.3 Die Erhebungsmethode .....	10
3.3.1 Versichertenstichproben	
3.4 Auswertungskonzept und Datenzusammenführung.....	11
3.5 Das Abbildungskonzept .....	11
3.5.1 Qualitätsdimensionen	
3.5.2 Ergebnisveröffentlichung und -darstellung	
<b>4. Ausblick</b> .....	13
<b>5. Anhang</b> .....	14
5.1 Qualitätsdimensionen mit dazugehörigen Einzelfragen des PEQ-Normal	
5.2 Qualitätsdimensionen mit dazugehörigen Einzelfragen des PEQ-Geburt	
5.3 Hinweise zum Methodenhandbuch	
5.4 Literatur	



## **i 1. Hintergrund**

Patienten suchen bei der Wahl eines geeigneten Krankenhauses nach fundierten und verlässlichen Informationen zu Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sowie zu Serviceangeboten und zur Qualität. Die Zahl der Patienten mit dem Wunsch nach mehr aussagekräftigen Informationen, an denen sie sich orientieren können, wächst stetig.

**Patienten informieren Patienten:** Im Prozess der Entscheidungsfindung vertrauen viele Menschen auf die Erfahrungen, die andere Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Patientenerfahrungen spielen daher besonders bei der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus eine entscheidende Rolle – dies wird auch von einer Bedarfsanalyse der Bertelsmann Stiftung bestätigt ([www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/methoden/bedarfsanalyse/](http://www.weisse-liste.de/de/service/ueber-krankenhaussuche/methoden/bedarfsanalyse/)). Weitere wissenschaftliche Analysen zeigen auf, dass Empfehlungen von Patienten die Entscheidung für ein Krankenhaus ebenso stark beeinflussen können wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen. Patientenerfahrungen sind demnach ein wichtiges Gut und werden als Qualitätsmerkmal bzw. „harter“ Qualitätsindikator in der Gesundheitsversorgung immer wichtiger. Es gibt bereits eine Vielzahl krankenhauserinterner Patientenbefragungen mit unterschiedlichen Instrumenten und Methoden. Eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse ist jedoch kaum gegeben.

Vor diesem Hintergrund entstand die Motivation, ein Befragungsinstrument zu konzipieren, das dem Informationsbedarf Rechnung trägt und einen einrichtungsübergreifenden Vergleich von Patientenerfahrungen ermöglicht.

AOK, BARMER und Weisse Liste haben sich darauf verständigt, Patienten mithilfe des Patients' Experience Questionnaire (PEQ) zu den Erfahrungen zu befragen, die diese während ihres Krankenhausaufenthaltes gemacht haben. Die Ergebnisse werden Patienten und Versicherten in der Weissen Liste – einem Internetportal der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten Patienten und Verbraucherorganisationen – und den darauf basierenden Krankenkassenversionen zugänglich gemacht. Bei der AOK sind die Daten unter [www.aok.de/krankhausnavigator](http://www.aok.de/krankhausnavigator), bei der BARMER unter [www.krankenhausnavi.barmer.de](http://www.krankenhausnavi.barmer.de) abrufbar.

AOK, BARMER und Weisse Liste verfolgen dabei gemeinsame Ziele: Die Ergebnisse der Patientenbefragung sollen eine zuverlässige Orientierungshilfe für Versicherte aber auch für Krankenhaus-Einweiser bieten. Zudem sollen sie den Krankenhäusern Hinweise für ihr Qualitätsmanagement geben. Die an der PEQ-Befragung teilnehmenden Krankenkassen kommen damit ihren Aufgaben als gesetzliche Krankenversicherung nach, die Qualität der Gesundheitsversorgung im Interesse ihrer Versicherten transparent zu machen und stetig Anreize zur Verbesserung zu setzen.

Die Versichertenbefragung mit dem PEQ-Normal startete am 1. November 2011. Im Rahmen der Befragung arbeiten das AOK-System und die BARMER mit der Weissen Liste zusammen.



## **i 2. Das Befragungsinstrument PEQ-Normal**

Mit dem PEQ gelang es erstmalig, auf wissenschaftlicher Ebene ein standardisiertes Befragungsinstrument zu entwickeln, welches die angestrebte transparente und vergleichende Darstellung von Patientenerfahrungen sicherstellt. Die Besonderheit des PEQ besteht darüber hinaus in der Kürze und Prägnanz des Instrumentes – verbunden mit einem relativ geringen Befragungsaufwand. Mit nur 15 Kernfragen erfasst das Instrument die Erfahrungen der Patienten anonym und für die Fachabteilung des Krankenhauses, in der der Patient behandelt wurde. Das Erhebungsinstrument ist generisch, d. h. die Befragung erfolgt unabhängig von der Erkrankung der Patienten.

### **2.1 Entwicklung des Fragebogens**

Als Erhebungsinstrument sollte ein Fragebogen entwickelt werden, dessen Einsatz auf nationaler Ebene möglich ist. Ziel war es vor allem, die Erhebungsergebnisse für eine bundesweite Transparenzplattform nutzen zu können.

Um diesen hohen Ansprüchen gerecht zu werden, schlossen sich die Bertelsmann Stiftung und der ehemalige Schweizer „Verein Outcome“ zu einer Kooperation zusammen – mit dem Ziel, das Befragungsinstrument gemeinsam zu entwickeln. Neben den zwei Initiatoren waren zahlreiche weitere Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen an der Entwicklung beteiligt.

Um das angestrebte methodische Niveau zu erreichen, waren verschiedene wissenschaftliche Entwicklungsschritte erforderlich. Der Entwicklungsprozess lässt sich grob in folgende Phasen einteilen:

- (0) Wissenschaftliche Recherchen, Vorprojekt: Machbarkeitsstudie
- (1) Auswahl und Grobkonstruktion der Inhalte, Dimensionen und Items
- (2) Qualitative Testung und Weiterentwicklung
- (3) Quantitative Testung der erstellten Fragebögen

Der eigentlichen Entwicklung des Befragungsinstrumentes sind intensive wissenschaftliche Recherchen und Vorstudien, wie beispielsweise eine Machbarkeitsstudie, vorangegangen. In dieser vorbereitenden Phase (0) konnten durch Literaturstudien und Fokusgruppeninterviews erste, aus Patientensicht relevante Inhalte für den Fragebogen identifiziert werden.

Anschließend stand die sogenannte „Kernset-Entwicklung“ im Mittelpunkt. Ziel der ersten Phase (1) bestand darin, eine Rohfassung des Fragebogens mit einem Umfang von 10-15 Fragen zu entwickeln. Mit Hilfe von quantitativen Pretests wurden die „Wichtigkeit“ und „Beurteilbarkeit“ der bereits identifizierten Inhalte durch Patienten eingeschätzt.

Nachfolgend wurden auf Grundlage der bisher erworbenen wissenschaftlichen Erkenntnisse bereits erste Items für das Erhebungsinstrument formuliert, die in der darauf folgenden Phase (2) durch qualitative Patienteninterviews schrittweise verbessert und weiterentwickelt wurden. Nach der qualitativen Testung lag im Juli 2007 eine erste sogenannte Alpha-Version vor.



In der abschließenden Phase (3) wurde durch quantitative Testung die Messfähigkeit der Items an einem validierten Instrument (Kölner Patientenfragebogen) geprüft. Als Ergebnis konnte eine sehr gute Messfähigkeit und damit hohe Qualität des Instrumentes festgestellt und somit die Praxistauglichkeit bestätigt werden (vgl. BSt, Entwicklung und methodische Standards zur Patientenbefragung mit dem PEQ, März 2009; Gehrlach, C., Altenhöner, T., Schwappach, D. 2009: 74 ff.).

Weiterführende Informationen zum Entwicklungsprozess des Befragungsinstrumentes PEQ sind im Methodenhandbuch „Der Patients‘ Experience Questionnaire“ in Kapitel 3 nachzulesen. Dieses steht unter [www.weisse-liste.de/peq](http://www.weisse-liste.de/peq) kostenfrei zum Download zur Verfügung.

## 2.2 Befragungsinhalte

Die Inhalte des Befragungsinstrumentes wurden im Entwicklungsprozess des PEQ auf Basis umfangreicher Analysen zum Informationsbedarf der Patienten in Deutschland und der Schweiz entwickelt. Der Kurzfragebogen deckt mit insgesamt 15 Kernfragen (s. 5.1) folgende Themenbereiche ab:

- Beziehung zum Arzt / Pflegepersonal
- Information durch Arzt / Pflegepersonal
- Organisation und Management
- Service
- Fachliche Expertise von Arzt bzw. Pflegepersonal
- Behandlungserfolg
- Weiterempfehlungsbereitschaft

Darüber hinaus können Zusatzfragen von den beteiligten Krankenkassen und/oder der Weissen Liste erhoben werden – zum Beispiel, ob sich die Nutzer vor dem Krankenhausaufenthalt im Internet über Krankenhäuser informiert haben. Neben den Fragen zu den Patientenerfahrungen beinhaltet der Fragebogen zwei soziodemographische Angaben (Geburtsjahr und Geschlecht des Patienten).

## 2.3 Die Erhebungsmethode

Nach den Ausführungen zum Erhebungsinstrument PEQ wird im Folgenden die zugrunde liegende Methodik und Durchführung der Befragung näher erläutert. Dabei werden die Ein- und Ausschlusskriterien für die zu befragenden Patienten beschrieben.

Die Befragung wurde als poststationäre Befragung konzipiert, bei der die Patienten rückblickend auf ihre Erfahrungen während des Krankenhausaufenthalts befragt werden.

Der Messzeitpunkt ist dahingehend festgelegt, dass alle Patienten befragt werden, deren Entlassung aus dem Krankenhaus mindestens zwei und maximal acht Wochen zurückliegt. Der Entlassungszeitraum, welcher für die poststationäre Befragung ausschlaggebend ist, beträgt demnach insgesamt sechs Wochen. Des Weiteren handelt es sich um eine postalische Befragung, bei der die Patienten den standardisierten Fragebogen PEQ in schriftlicher Form von ihrer jeweiligen Krankenkasse zugesandt bekommen.



Die Befragung wird fortlaufend in fünf Befragungswellen pro Jahr durchgeführt. Nach Beantwortung und postalischer Rücksendung des Fragebogens werden die Patientendaten durch die Krankenkassen anonymisiert erfasst.

### 2.3.1 Versichertenstichproben

Für die Umsetzung der Versichertenbefragung mit dem PEQ und den damit verbundenen Versand der Fragebögen an die Versicherten bedarf es einer adäquaten Versichertenstichprobe. Für ein einheitliches Auswahlverfahren wurden spezifische Ein- und Ausschlusskriterien formuliert. Folgende Einschlusskriterien gelten:

- alle Versicherten der beteiligten Krankenkasse
- Dauer des Krankenhausaufenthalts von mindestens zwei Übernachtungen
- Alter der Versicherten zwischen mindestens 18 und höchstens 80 Jahren (zum Zeitpunkt der Entlassung aus dem Krankenhaus)
- letzter Krankenhausaufenthalt (Befragung bezieht sich auf den letzten Krankenhausaufenthalt sofern mehrere Aufenthalte gegeben sind)
- Krankenhausaufenthalt in einem nach § 108 des Fünften Sozialgesetzbuches zugelassenen Krankenhaus

Zudem werden Patienten, auf die eines der folgenden Ausschlusskriterien zutrifft, nicht befragt:

- Bestimmte Entlassungs-/Verlegungsgründe (z. B. Verlegung in ein anderes Krankenhaus oder in ein Pflegeheim)
- Patienten, die Mitarbeiter/in der befragenden Krankenkassen sind
- Wohnort im Ausland
- Pflegebedürftigkeit (Ausschluss von Patienten mit den Pflegegraden 2 bis 5, sowie Heimbewohnern)
- Versicherte mit Betreuer
- Patienten, die nach dem Krankenhausaufenthalt verstorben sind
- Geburt (Ausschluss von Fällen, die als Entbindungsfall gekennzeichnet sind)
- Wiederaufnahme innerhalb eines Jahres (sofern die Befragung in den letzten 12 Monaten vor Entlassungstag bereits durchgeführt wurde)
- Bestimmte Diagnosen, die vermuten lassen, dass die Beantwortung des Fragebogens eine unzumutbare Belastung für den Patienten darstellt



## 2.4 Auswertungskonzept und Datenzusammenführung

Die erhobenen Befragungsergebnisse werden zunächst durch die beteiligten Krankenkassen AOK und BARMER gesammelt und in elektronischer Form an eine zentrale Datendienststelle (ZDS) weitergegeben. Eine Rückverfolgung zu einzelnen Versicherten ist hier nicht mehr möglich; die ZDS untersteht besonderen Datenschutzregelungen.

Die Auswertung der übermittelten anonymisierten Ergebnisse erfolgt durch den zentralen Datendienstleister. Dieser führt im Einzelnen folgende Auswertungsschritte durch:

- Annahme der Daten
- aggregierte Aufbereitung der Daten
- Matching bzw. Zuordnung der Krankenhäuser und Fachabteilungen zu den Strukturangaben im gesetzlich verpflichtenden strukturierten Qualitätsbericht der Krankenhäuser
- Zuordnung der Ergebnisse sowohl auf Krankenhaus- als auch auf Fachabteilungsebene

Zur Ermittlung der Patientenbewertung wird die auf dem Fragebogen angekreuzte Antwort einer jeden Frage in einen Prozentwert umgewandelt, der dann für die weitere Berechnung verwendet wird. Bei der im PEQ einheitlich bei jeder Frage verwendeten sechsstufigen Antwortskala steht die „1“ als bestmögliche Bewertung für 100 % und die „6“ als schlechtestmögliche Bewertung für 0 %. Die Umwandlung der einzelnen Antwortmöglichkeiten „1“ bis „6“ in den entsprechenden Prozentwert kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

Antwortskala	1	2	3	4	5	6
Prozentwert für Ergebnisberechnung	100%	80%	60%	40%	20%	0%

Für die Ermittlung des Gesamtergebnisses eines Krankenhauses – ausgedrückt in einem Prozentwert – wird jede Frage und somit auch jede Antwort gleich gewichtet. Somit ergibt sich das Gesamtergebnis aus der Addition aller Prozentwerte der Einzelantworten dividiert durch die Gesamtanzahl aller Einzelantworten. Auf diese Weise können auch Rückläufer in die Auswertung eingehen, bei denen nicht alle Fragen beantwortet wurden. Es gilt: Je höher der Prozentwert, umso besser ist das Krankenhaus von den Versicherten bewertet worden. Für die Ermittlung der Ergebnisse der einzelnen Fachabteilungen gilt dieselbe Berechnungsmethode.

Befragungsergebnisse, die in psychiatrischen, psychosomatischen und psychotherapeutischen Fachabteilungen gewonnen wurden, werden auf Fachabteilungsebene ausgewiesen. Aufgrund der Besonderheit der Strukturen und Prozesse dieser Versorgung fließen diese Ergebnisse nicht in das Gesamtergebnis eines Krankenhauses ein.



## 2.5 Das Abbildungskonzept

### 2.5.1 Qualitätsdimensionen

Im Rahmen der Patientenbefragung mit dem PEQ lassen sich inhaltlich insgesamt folgende vier Qualitätsdimensionen identifizieren:

1. Fragen 1-4: Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung
2. Fragen 5-8: Zufriedenheit mit der pflegerischen Betreuung
3. Fragen 9-13: Zufriedenheit mit Organisation und Service
4. Frage 14: Weiterempfehlung

Die Qualitätsdimensionen und die dazu zugehörigen Einzelfragen des PEQ sind im Anhang vollständig aufgeführt.

### 2.5.2 Ergebnisveröffentlichung und -darstellung

Für die Veröffentlichung der Befragungsergebnisse gilt eine Mindestrücklaufzahl von insgesamt 75 PEQ-Fragebögen pro Krankenhaus. Auf Fachabteilungsebene ist eine Rücklaufzahl von mindestens 50 Fragebögen für die Veröffentlichung der erhobenen Daten notwendig.

Für die Ergebnisdarstellung erfolgt grundsätzlich eine Zuordnung der vom Krankenhaus angegebenen Abrechnungsdaten (Institutionskennzeichen und Fachabteilungsschlüssel gem. § 301 Sozialgesetzbuch Fünf) zu den Angaben aus den strukturierten Qualitätsberichten.

Dabei werden die Befragungsergebnisse auf Hausebene für Kliniken, die nur über ein Institutionskennzeichen Abrechnungsdaten an die Krankenkassen übermitteln, aber mehrere Standorte aufweisen, dupliziert, d. h. die Bewertung auf Hausebene wird für alle Standorte identisch angezeigt. Auf Fachabteilungsebene erfolgt die Darstellung für den jeweiligen Standort, sofern die Fachabteilung anhand der Abrechnungsdaten auch nur ausschließlich einem Standort zugeordnet werden kann. Ist keine konkrete Standortfestlegung möglich, können die Ergebnisse nicht zugeordnet und somit nicht dargestellt werden.

Jede Befragungswelle (fünf Wellen pro Jahr) wird ausgewertet und fließt in die Bewertung der Krankenhäuser ein. Dadurch aktualisieren sich die Ergebnisse fortlaufend. Die Ergebnisse jeder einzelnen Befragungswelle haben für die Ergebnisdarstellung eine festgelegte Gültigkeit von zwei Jahren. Nach Ablauf dieser Frist werden die alten Befragungsergebnisse fortlaufend durch neue ersetzt.

Die Veröffentlichung der aggregierten Gesamtergebnisse erfolgt transparent in der Weissen Liste und den Krankenhaussuchportalen der Krankenkassen. Der Zugang ist für alle Nutzer kostenfrei.





## **i 3. Das Befragungsinstrument PEQ-Geburt**

Neben dem generischen Fragebogen wurde auch ein spezifischer auf die Geburt in einer Klinik ausgerichteter Fragebogen entwickelt. Dieser Fragebogen zielt auf bestimmte Prozesse und Strukturen rund um die Entbindung in einem Krankenhaus ab.

Anfang 2014 startete die AOK Hessen ein Pilotprojekt zur Befragung ihrer Versicherten mit dem PEQ-Geburt Fragebogen. Über einen Zeitraum von zwei Jahren wurden Erkenntnisse sowie Ergebnisse gesammelt, 2016 sind weitere AOKs und die BARMER in die Befragung über Hessen hinaus eingestiegen.

### **3.1 Entwicklung des Fragebogens**

Der PEQ-Geburt Fragebogen wurde aufbauend auf dem generischen PEQ-Fragebogen als eine Variante entwickelt, die bei Patientinnen nach einer stationären Entbindung eingesetzt werden kann. Sie berücksichtigt die spezielle Situation und richtet sich an den besonderen Informationsbedarf von werdenden Müttern. Der generische PEQ-Fragebogen wurde bei der Weiterentwicklung so wenig wie möglich, aber so konsequent wie nötig nach folgendem methodischen Vorgehen angepasst:

- (1) Bestimmung des Adaptionsbedarfs und vorläufige Item-Formulierung basierend auf verschiedenen Quellen,
- (2) Qualitative Testung des vorläufigen Instruments und iterative Adaption,
- (3) Quantitativer Pilottest.

Im ersten Schritt (1) wurde überprüft welche Bereiche aus dem generischen PEQ für die Befragung übernommen werden können und welche angepasst werden müssen. Dazu wurde eine Analyse internationaler Literatur und bereits vorhandener Instrumente vorgenommen sowie Vorarbeiten im Bereich der Geburtshilfe durchgeführt und zusätzliche spezifische Inhalte identifiziert. Die neu generierten Fragen wurden in qualitativen Interviews (2) in der Schweiz und Deutschland nach analogem Vorgehen zum generischen Fragebogen getestet. Dabei wurde das Instrument iterativ parallel in beiden Ländern feinadaptiert.

Anschließend wurden quantitative Tests (3) in beiden Ländern durchgeführt, um die Ergebnisse extern zu validieren und Aussagen über die Güte treffen zu können. Als Ergebnis konnten insgesamt gute psychometrische Ergebnisse (Eigenschaften: einfach, gut zu beantworten, verständlich und relevant) bestätigt werden. Das Instrument erwies sich als sinnvoll, um einen Überblick über das Zufriedenheitsniveau in der Geburtshilfe zu liefern.

Weiterführende Informationen zum Entwicklungsprozess des Fragebogens PEQ-Geburt sind im Methodenhandbuch „Der Patients' Experience Questionnaire“ in Kapitel 3.3 nachzulesen. Dieses steht unter [www.weisse-liste.de/peq](http://www.weisse-liste.de/peq) kostenfrei zum Download zur Verfügung.



## 3.2 Befragungsinhalte

Die Inhalte des Befragungsinstrumentes wurden im Entwicklungsprozess des PEQ-Geburt auf Basis der Inhalte des generischen PEQ und mit Hilfe umfangreicher Analysen zum Informationsbedarf des speziellen Kollektivs sowie Tests in Deutschland und der Schweiz weiterentwickelt und adaptiert. Der Kurzfragebogen deckt mit insgesamt 16 Kernfragen (s. 5.2) folgende Themenbereiche ab:

- Beziehung zum Arzt / Pflegepersonal / Hebammen
- Information durch Arzt / Pflegepersonal / Hebammen
- Fachliche Betreuung durch Hebammen
- Schmerzbehandlung
- Versorgung des Kindes
- Organisation und Management
- Service
- Weiterempfehlungsbereitschaft

Darüber hinaus können von den beteiligten Krankenkassen und/oder der Weissen Liste Zusatzfragen erhoben werden. Zudem beinhaltet der Fragebogen die Angabe zum Geburtsjahr der Person.

## 3.3 Erhebungsmethode

Die der PEQ-Geburt Befragung zugrunde liegende Methodik und praktische Durchführung ist ebenfalls an der generischen PEQ-Befragung ausgerichtet. Sie unterscheidet sich lediglich darin, dass der postalische Versand der Fragebögen aufgrund der besonderen Umstände in der Regel frühestens sechs Wochen nach der Entlassung der Patientinnen aus dem Krankenhaus erfolgt. Zudem werden alle Versicherten, die die Einschlusskriterien erfüllen, fortlaufend in fünf Befragungswellen pro Jahr befragt.

### 3.3.1 Versichertenstichproben

Für ein einheitliches Auswahlverfahren der Versichertenstichprobe bei PEQ-Geburt wurden spezifische Ein- und Ausschlusskriterien formuliert. Folgende Einschlusskriterien gelten:

- alle weiblichen Versicherten der beteiligten Krankenkasse
- Mindestalter 18 Jahre zum Zeitpunkt der Entlassung aus dem Krankenhaus
- Krankenhausaufenthalt in einem nach §108 des Fünften Sozialgesetzbuches zugelassenen Krankenhaus
- Geburt (Fälle, die als Entbindungsfall gekennzeichnet sind)
- Vaginale Entbindungen und Schnittentbindungen
- Entbindungsfälle nach der 37. Schwangerschaftswoche
- gesunde Einlings- bzw. Mehrlingsgeburt



Zu den Ausschlusskriterien zählen neben einigen bereits unter PEQ-Normal genannten Kriterien auch bestimmte komplizierende Diagnosen oder Prozeduren/Operationen.

### 3.4 Auswertungskonzept und Datenzusammenführung

Die erhobenen Befragungsergebnisse werden analog zur generischen PEQ-Versichertenbefragung zunächst durch die beteiligten Krankenkassen AOK und BARMER gesammelt und in elektronischer Form an eine zentrale Datendienststelle (ZDS) weitergegeben. Eine Rückverfolgung zu einzelnen Versicherten ist hier nicht mehr möglich; die ZDS untersteht besonderen Datenschutzregelungen.

Die Auswertung der übermittelten anonymisierten Ergebnisse erfolgt durch den zentralen Daten- dienst- leister. Dieser führt die einzelnen Auswertungsschritte entsprechend der generischen PEQ-Befragung durch.

Eine Ausnahme stellt die Zuordnung der Ergebnisse auf Haus- bzw. Fachabteilungsebene dar. Bei der PEQ-Geburt Befragung werden die Ergebnisse auf Hausebene aggregiert und zugeordnet, da sich das dargestellte Ergebnis auf alle im jeweiligen Krankenhaus bezogenen Geburten bezieht. In der Regel existiert in einem Krankenhaus eine Fachabteilung zur Geburtshilfe.

Die Umwandlung der einzelnen Antwortmöglichkeiten in den entsprechenden Prozentwert für die weitere Berechnung sowie die Ermittlung des Gesamtergebnisses eines Krankenhauses erfolgen ebenfalls gemäß der Methodik bei der generischen Versichertenbefragung.

### 3.5 Abbildungskonzept

#### 3.5.1 Qualitätsdimensionen

Im Rahmen der Patientenbefragung mit dem PEQ-Geburt Fragebogen lassen sich inhaltlich insgesamt folgende fünf Qualitätsdimensionen identifizieren:

1. Fragen 1-3, 11: Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung
2. Fragen 4-6: Zufriedenheit mit der pflegerischen Betreuung durch die Hebammen
3. Fragen 7-10: Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Pflegekräfte
4. Fragen 12-15: Zufriedenheit mit Organisation und Service
5. Frage 16: Weiterempfehlung

Die Qualitätsdimensionen und die dazu zugehörigen Einzelfragen des PEQ-Geburt Fragebogens sind im Anhang vollständig aufgeführt.



### 3.5.2 Ergebnisveröffentlichung und -darstellung

Für die Veröffentlichung der Befragungsergebnisse gilt eine Mindestrücklaufzahl von insgesamt 50 PEQ-Fragebögen pro Krankenhaus.

Für die Ergebnisdarstellung erfolgt grundsätzlich eine Zuordnung der vom Krankenhaus angegebenen Abrechnungsdaten (Institutionskennzeichen und Fachabteilungsschlüssel 2400 oder 2500 gem. § 301 Sozialgesetzbuch Fünf) zu den Angaben aus den strukturierten Qualitätsberichten.

Dabei werden die Befragungsergebnisse zu Geburten für Kliniken, die nur über ein Institutionskennzeichen Abrechnungsdaten an die Krankenkassen übermitteln, aber mehrere Standorte oder mehrere Fachabteilungen mit dem gleichen Fachabteilungsschlüssel aufweisen, dupliziert, d. h. das Befragungsergebnis wird dann bei allen Standorten und Fachabteilungen, die im Institutskennzeichen und Fachabteilungsschlüssel übereinstimmen, identisch angezeigt.

Analog zur Abbildung der generischen PEQ-Ergebnisse wird jede Befragungswelle (fünf Wellen pro Jahr) ausgewertet und die Bewertung der Krankenhäuser regelmäßig aktualisiert. Die Ergebnisse jeder einzelnen Befragungswelle haben für die Ergebnisdarstellung eine festgelegte Gültigkeit von zwei Jahren und werden nach Ablauf dieser Frist fortlaufend durch neue ersetzt.

Die Veröffentlichung der aggregierten Gesamtergebnisse erfolgt transparent in der Weissen Liste und den Krankenhaussuchportalen der Krankenkassen. Der Zugang ist für alle Nutzer kostenfrei.



## **i 4. Ausblick**

Seit dem 1. November 2011 wird die Versichertenbefragung mit Einsatz des PEQ durchgeführt. Die Befragung, die in diesem Umfang in Deutschland einmalig ist, stellt einen Schritt zu mehr Qualitätstransparenz in der Krankenhausversorgung sowie einen wertvollen Beitrag für faire bundesweite Klinikvergleiche dar. Seit Dezember 2012 werden die Ergebnisse unter [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de) und auf den Seiten der AOK ([www.aok.de/krankenhausnavigator](http://www.aok.de/krankenhausnavigator)) und BARMER ([www.krankenhausnavi.barmer.de](http://www.krankenhausnavi.barmer.de)) veröffentlicht und regelmäßig aktualisiert.

Die Ergebnisse der Patientenbefragung mit PEQ-Geburt werden seit März 2017 für das Bundesland Hessen in den oben genannten Portalen veröffentlicht. Nach Abschluss der Pilotphase sind Ergebnisse auch für weitere Bundesländer abrufbar.



## **i** 5. Anhang

### 5.1 Qualitätsdimensionen mit dazugehörigen Einzelfragen des PEQ<sup>1</sup>

#### **Dimension 1: Zufriedenheit mit ärztlicher Versorgung**

01. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der **ärztlichen** Behandlung berücksichtigt?
02. Wie beurteilen Sie den Umgang der **Ärztinnen und Ärzte** im Krankenhaus mit Ihnen?
03. Wurden Sie von den **Ärztinnen und Ärzten** im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?
04. Wie schätzen Sie die Qualität der **medizinischen** Versorgung in Ihrem Krankenhaus ein?

#### **Dimension 2: Zufriedenheit mit pflegerischer Betreuung**

05. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die **Pflegekräfte** berücksichtigt?
06. Wie beurteilen Sie den Umgang der **Pflegekräfte** mit Ihnen?
07. Wurden Sie von den **Pflegekräften** insgesamt angemessen informiert?
08. Wie schätzen Sie die Qualität der **pflegerischen** Betreuung in Ihrem Krankenhaus ein?

#### **Dimension 3: Zufriedenheit mit Organisation und Service**

09. Mussten Sie während Ihres Krankenhausaufenthaltes häufig warten?
10. Verlieh die Aufnahme ins Krankenhaus zügig und reibungslos?
11. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?
12. Entsprach die Essensversorgung im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?
13. Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?

#### **Dimension 4: Weiterempfehlung**

14. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrem besten Freund/Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?
15. Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Krankenhausaufenthalt verbessert? <sup>2</sup>

#### **Zusatzfragen:**

Platzhalter für kassenspezifische Fragen sowie Fragen der Weisse Liste

#### **Soziodemografische Angaben zur Person:**

A: In welchem Jahr sind Sie geboren?

B: Geschlecht (männlich/weiblich)

---

<sup>1</sup> Die Darstellung bezieht sich auf die bei der Versichertenbefragung eingesetzte Version des Fragebogens.

<sup>2</sup> Die Frage zur Verbesserung des Gesundheitszustandes wird erhoben, aber aus methodischen Gründen zunächst in keiner Dimension abgebildet.



## 5.2 Qualitätsdimensionen mit dazugehörigen Einzelfragen des PEQ-Geburt<sup>3</sup>

### Dimension 1: Zufriedenheit mit ärztlicher Versorgung

01. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der **ärztlichen** Behandlung berücksichtigt?
02. Wie beurteilen Sie den Umgang der **Ärztinnen und Ärzte** im Krankenhaus mit Ihnen?
03. Wurden Sie von den **Ärztinnen und Ärzten** im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?
11. Wie beurteilen Sie die Schmerzbehandlung während und nach der Entbindung?

### Dimension 2: Zufriedenheit mit der pflegerischen Betreuung durch die Hebammen

04. Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch die **Hebammen** während des Aufenthaltes insgesamt?
05. Wie beurteilen Sie den Umgang **Hebammen** im Krankenhaus mit Ihnen?
06. Wurden Sie von den **Hebammen** im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?

### Dimension 3: Zufriedenheit mit pflegerischer Betreuung durch Pflegekräfte

07. Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die **Pflegekräfte** berücksichtigt?
08. Wie beurteilen Sie den Umgang der **Pflegekräfte** mit Ihnen?
09. Wurden Sie von den **Pflegekräften** insgesamt angemessen informiert?
10. Wie beurteilen Sie den Umgang des Personals mit Ihrem neugeborenen Kind?

### Dimension 4: Zufriedenheit mit Organisation und Service

12. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?
13. Entsprach die Essensversorgung im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?
14. Entsprachen die Räumlichkeiten Ihren Bedürfnissen (Patientenzimmer, Kreißsaal, etc.)?
15. Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?

### Dimension 5: Weiterempfehlung zu Geburten

16. Würden Sie dieses Krankenhaus Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?

### Zusatzfragen:

Platzhalter für kassenspezifische Fragen sowie Fragen der Weisse Liste

### Soziodemografische Angaben zur Person:

In welchem Jahr sind Sie geboren?

---

<sup>3</sup> Die Darstellung bezieht sich auf die bei der Versichertenbefragung eingesetzte Version des Fragebogens.



### 5.3 Hinweise zum Methodenhandbuch

Weitere Informationen zum Entwicklungsprozess und der Handhabung des PEQ und PEQ-Geburt finden sich auf der Internetseite [www.weisse-liste.de/peq](http://www.weisse-liste.de/peq). Dort stehen Auszüge (Kapitel 2 bis 4) aus dem Methodenhandbuch „Der Patients' Experience Questionnaire – Patientenerfahrungen vergleichbar machen“ von Christoph Gehrlach, Thomas Altenhöner und David Schwappach kostenlos zum Download bereit.

### 5.4 Literatur

- Gehrlach, C., Altenhöner, T., Schwappach, D. (2009): Der Patients' Experience Questionnaire – Patientenerfahrungen vergleichbar machen. Gütersloh: Verlag Bertelsmann Stiftung. Abrufbar unter: [https://www.weisse-liste.de/export/sites/weisseliste/de/.content/pdf/service/PEQ\\_Publikation\\_Ausschnitt.pdf](https://www.weisse-liste.de/export/sites/weisseliste/de/.content/pdf/service/PEQ_Publikation_Ausschnitt.pdf)
- Kleinfeld, A., Weigand, M., Wehling, H., Reiland, M., Jeschke, J. (2014): Patientenperspektiven als Element der Krankenhaus-Qualitätssicherung. Wuppertal: BARMER GEK Gesundheitswesen aktuell 2014. abrufbar unter: [https://www.krankenhausnavi.barmer.de/export/sites/barmer/de/.content/pdf/presse/Gesundheitswesen\\_Aktuell\\_2014.pdf](https://www.krankenhausnavi.barmer.de/export/sites/barmer/de/.content/pdf/presse/Gesundheitswesen_Aktuell_2014.pdf) (abgerufen am: 25.07.2016)
- Kraska, Rike Antje; Weigand, Marcel; Geraedts, Max. Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. Health Expectations, 2016. abrufbar unter: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hex.12485/full> (abgerufen am 10.08.2016)

**Kontakt:** Weisse Liste gemeinnützige GmbH, Leipziger Str. 124, 10117 Berlin,  
Telefon: 030 31987050-0, E-Mail: [info@weisse-liste.de](mailto:info@weisse-liste.de), Website: [www.weisse-liste.de](http://www.weisse-liste.de)