

Testeintrag: AOK will mehr Transparenz beim Klinik-Service

Wenn es um die Servicequalität an Krankenhäusern geht, will die AOK Baden-Württemberg mehr Transparenz schaffen. Ein erster Schritt in diese Richtung wird laut AOK durch eine jetzt gestartete Befragung von über 150.000 AOK-Versicherten im Land getan.

Stuttgart, den 13.02.2012. Die AOK bietet nach eigenen Angaben im Internet (Stichwort: Krankenhausnavigator) bereits Informationen zur medizinischen Versorgung bei Krankenhausaufenthalten. Dazu gehörten beispielsweise Angaben zu Behandlungserfolgen bei bestimmten Erkrankungen oder wie häufig Behandlungen schon durchgeführt wurden. Dass dort dann auch Informationen zum Serviceverhalten der Kliniken abrufbar sind, sei neu und mit Aufwand für die Befragung und Auswertung verbunden. „Um plausible Angaben machen zu können, muss eine große Gruppe von Patientinnen und Patienten befragt werden. Allein in Baden-Württemberg sind über 150.000 Fragebögen im Einsatz – bundesweit sind es insgesamt über 2 Millionen“, so Hermann weiter. Für ein Krankenhaus werden die Umfrageergebnisse erst dann veröffentlicht, wenn mindestens 75 Fragebögen vorliegen.

Die ersten 30.000 Bögen seien jetzt verschickt worden, die weiteren würden im Laufe des Jahres in den Briefkästen der Patienten landen. Der Fragebogen umfasse 15 Fragen zum Umgang des Personals mit den Patienten und zur Organisation. So werde gefragt, ob die eigenen Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt wurden, ob Patienten während des Krankenhausaufenthaltes häufig warten mussten

Die AOK Baden-Württemberg versichert über 4,5 Millionen Menschen im Land und verfügt über ein Haushaltsvolumen von über 20 Milliarden Euro.

Informationen zur AOK Baden-Württemberg unter:
www.aok-bw.de

AOK Baden-Württemberg

Pressestelle

Presselstr. 19

70191 Stuttgart

Telefon 0711 2593 - 229

Telefax 0711 2593 - 100

E-Mail presse@bw.aok.de

www.aok-bw-presse.de

oder ob sie die betreffende Klinik insgesamt weiterempfehlen würden.

„Ein guter Service wirkt sich auf das Wohlbefinden der Versicherten aus. Wir möchten Krankenhäuser dafür sensibilisieren, dass auch damit ein Beitrag zur Genesung geleistet werden kann - denn ein glücklicher Patient wird schneller wieder gesund“, sagt Hermann. Die Ergebnisse der Versichertenumfrage böten dafür eine Hilfestellung, denn Krankenhäuser bekämen einen Überblick, wo sie noch besser werden können.

Die Umfragedaten sollen Mitte 2012 im Internet veröffentlicht werden. Grundlage der Befragung ist nach AOK-Angaben der Fragebogen „Patients' Experience Questionnaire“ (PEQ), der von der Bertelsmann Stiftung und dem Schweizer „Verein Outcome“ nach höchsten wissenschaftlichen Standards entwickelt wurde. Versicherte erhalten den Fragebogen zwei bis acht Wochen nach ihrem Krankenhausaufenthalt, die Befragung erfolgt strikt anonym.

Die AOK Baden-Württemberg versichert über 4,5 Millionen Menschen im Land und verfügt über ein Haushaltsvolumen von über 20 Milliarden Euro.

Informationen zur AOK Baden-Württemberg unter:
www.aok-bw.de

AOK Baden-Württemberg

Pressestelle

Presselstr. 19

70191 Stuttgart

Telefon 0711 2593 - 229

Telefax 0711 2593 - 100

E-Mail presse@bw.aok.de

www.aok-bw-presse.de