

## Akkreditierungskriterien für Befragungsinstitute zur Durchführung von Patientenbefragungen in Krankenhäusern mit dem „Patients' Experience Questionnaire“ (PEQ)

### 1. Einleitung

Das Gesundheitswesen ist durch einen zunehmenden Wettbewerb geprägt, in dessen Mittelpunkt die Bedürfnisse und Wünsche der Patienten stehen sollten. Zentrale Basis für eine Beteiligung von Patienten im Behandlungsprozess sind verständliche und leicht zugängliche Informationen über die Qualität der Behandlung und das Leistungsangebot. Meist fehlen jedoch unabhängige Informationsgrundlagen, die eine aktive und fundierte Entscheidungsfindung in geeigneter Weise unterstützen.

Stiftung Praxissiegel e. V. verfolgt laut seiner Satzung das Ziel, die Qualität und Transparenz in der Gesundheitsversorgung zu fördern und möchte damit zur besseren Orientierung im Gesundheitswesen beitragen. Aus diesem Grund unterstützt der Verein das Projekt Weisse Liste, in dem die Bertelsmann Stiftung zusammen mit staatlich anerkannten Patientenorganisationen nach §140f SGB V ein unabhängiges Informationsportal über Leistungsanbieter entwickelt. Darin werden in der ersten Ausbaustufe neben Strukturinformationen von Krankenhäusern auch ihre Behandlungsqualität und die „Patientenzufriedenheit“ abgebildet. Ziel ist es, die Versorgungsqualität im deutschen Gesundheitswesen für Patienten und Versicherte transparenter zu machen.

Neben „harten“, medizinischen Unterscheidungsmerkmalen sind es aus Patientensicht häufig „weiche“ Faktoren, wie soziale Kompetenz des Arztes, Atmosphäre im Krankenhaus oder Freundlichkeit des Personals, die einen besonderen Beitrag bei der Beurteilung eines Anbieters leisten. Diese Qualitätskriterien werden bislang in Deutschland mit unterschiedlichen Fragebögen und Methodiken erfasst, so dass die Ergebnisse nicht vergleichbar sind. Um vergleichbare Informationen abbilden zu können, wurde im Rahmen des Projekts Weisse Liste der Kurzfragebogen „Patients' Experience Questionnaire“ (PEQ) entwickelt, mit dem die Erfahrungen akutstationär versorgter Patienten nach einem einheitlichen Standard ermittelt werden sollen.

Stiftung Praxissiegel e. V. akkreditiert im Rahmen des Projekts Weisse Liste Befragungsinstitute, die Patienten mit dem Patients' Experience Questionnaire (in seinen deutsch-hochdeutschen Versionen<sup>1</sup>) in Krankenhäusern in Deutschland befragen.

<sup>1</sup> Die Akkreditierung gilt nur für Befragungen mit den hochdeutschen Versionen des Fragebogens, schweizerdeutsche Varianten sind ausgeschlossen.



## 2. Zweck der Akkreditierung und Reakkreditierung

Plant ein nach § 108 SGB V für die akutstationäre Versorgung zugelassenes Krankenhaus die Ergebnisse der Patientenbefragung mit PEQ (in seinen deutsch-hochdeutschen Versionen) zu veröffentlichen, ist die Befragung durch ein akkreditiertes Befragungsinstitut durchzuführen. Eine Veröffentlichung dieser Ergebnisse ist zudem nur unter der Voraussetzung möglich, dass die Ergebnisse zeitgleich auf dem Internetportal der Weissen Liste publiziert werden. Ziel der Akkreditierung ist es, sicherzustellen, dass die methodischen Standards bei der Patientenbefragung mit PEQ eingehalten werden. Damit soll zum einen eine möglichst hohe Daten- und Informationsqualität und zum anderen eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse gewährleistet werden. Die methodischen Standards wurden im Projekt Weisse Liste festgelegt.

Befragungsinstitute, die bei Stiftung Praxissiegel e. V. einen Antrag auf Akkreditierung stellen, garantieren mit ihrer Unterschrift, dass sie die methodischen Standards einhalten und u. a. über die notwendigen personellen und materiellen Ressourcen verfügen.

Eine Akkreditierung des Befragungsinstituts ist nur verpflichtend, wenn die Ergebnisse der Befragung veröffentlicht werden sollen. Sie ist nicht erforderlich, wenn das Krankenhaus Patientenbefragungen mit PEQ ausschließlich für das interne Qualitätsmanagement (ohne Veröffentlichung) eigenständig oder mit einem beauftragten Institut durchführt. Es wird jedoch auch in diesem Fall empfohlen, die methodischen Standards einzuhalten, um die Ergebnisse vergleichen zu können und eine hohe Datenqualität sicherzustellen.

## 3. Aufgabe der (re-)akkreditierten Befragungsinstitute

Die durch Stiftung Praxissiegel e. V. akkreditierten und reakkreditierten Befragungsinstitute (auch Einzelunternehmer) sind berechtigt, Patienten mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ) zu befragen.

Für die Veröffentlichung der Befragungsergebnisse sind festgelegte **methodische Standards** zwingend von den (re-)akkreditierten Befragungsinstituten einzuhalten (Diese können in dem Dokument „Anleitung zur Patientenbefragung - Informationen für Befragungsinstitute“ eingesehen werden).

Alle relevanten Dokumente (z.B. Anleitungen zur Durchführung, Dokumentvorlagen) erhalten die Befragungsinstitute nach der Akkreditierung automatisch per E-Mail oder per Post.

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



Zu den methodischen Standards gehören insbesondere die nachfolgenden Punkte:

- Das Befragungsinstitut legt in Abstimmung mit dem Auftraggeber den Befragungszeitraum fest.
- Das Befragungsinstitut stellt einen reibungslosen Ablauf der Prozesse der Befragung sicher und informiert und instruiert alle erforderlichen Mitarbeiter des Auftraggebers.
- Das Befragungsinstitut stellt die zur Befragung notwendigen Materialien zur Verfügung oder leitet den Auftraggeber bei der Erstellung der erforderlichen Unterlagen so an, dass die Vorgaben und Empfehlungen eingehalten werden.
- Das Befragungsinstitut rekrutiert die Patienten sachgemäß oder leitet den Auftraggeber bei der Rekrutierung so an, dass die methodischen Standards erfüllt werden.
- Das Befragungsinstitut stellt sicher, dass die Patienten nach den vorgegebenen Standards befragt werden.
- Das Befragungsinstitut gibt sämtliche Daten einer Befragung in ein vorgegebenes Standardformat gemäß der Musterdatei (z.B. Excel, SPSS) ein.
- Das Befragungsinstitut prüft und validiert die Daten und verschickt die vollständigen Ergebnisse nach Abschluss der Befragung im vorgegebenen Standardformat (csv-Format) an die Datenannahmestelle der Weissen Liste.

Ferner sind die geltenden **datenschutzrechtlichen Erfordernisse und Bestimmungen** von den (re-)akkreditierten Befragungsinstituten strengstens einzuhalten.

Wenn das Krankenhaus Ergebnisse (Daten) aus Befragungen mit PEQ publizieren möchte, muss das Befragungsinstitut das Krankenhaus darauf hinweisen, dass diese Daten gleichzeitig für das Projekt Weisse Liste der Bertelsmann Stiftung verwendet und veröffentlicht sowie vom Befragungsinstitut in diesem Zusammenhang an eine Datenannahmestelle der Weissen Liste weitergegeben und die Datenformate umgewandelt werden. Das Befragungsinstitut garantiert, dass es sich von den Krankenhäusern die hierfür erforderlichen Nutzungsrechte entsprechend Anlage 1 einräumen lässt und an die Bertelsmann Stiftung überträgt. Die Anlage 1 ist wesentlicher Bestandteil der Akkreditierungskriterien.

Die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Befragungsinstitut und dem jeweiligen Auftraggeber werden durch die (Re-)Akkreditierung nicht beeinträchtigt. Die Daten sind Eigentum des Auftraggebers. Das akkreditierte Befragungsinstitut ist im Rahmen der Beauftragung berechtigt, die anonymisierten Daten einer von ihr durchgeführten Befragung mit PEQ ausführlich zu analysieren und die Ergebnisse an den Auftraggeber zurückzuspielen.

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



#### **4. Kriterien für die (Re-)Akkreditierung eines Befragungsinstituts zur Durchführung der Patientenbefragung mit PEQ**

Um als Befragungsinstitut (auch Einzelunternehmen) zur Befragung mit dem Patients' Experience Questionnaire (PEQ) akkreditiert bzw. reakkreditiert werden zu können, muss das Befragungsinstitut:

- a) sich bei Veröffentlichung der Daten zur Einhaltung der vorgegebenen methodischen Standards sowie der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichten (siehe Ziffer 3.),
- b) einen Arbeitsschwerpunkt und mehrjährige Erfahrung im Bereich Patientenbefragung nachweisen,
- c) möglichst durch Publikationen belegte wissenschaftliche Expertise im Bereich sozialwissenschaftlicher Befragungen und wissenschaftlich fundierter Konzepte zur Patientenbefragung besitzen oder einschlägige Referenzen vorweisen können,
- d) Personal mit ausreichenden allgemeinen EDV-Kenntnissen sowie mit ausreichenden speziellen EDV-Kenntnissen zur Datenhaltung, Datenorganisation und statistischen Auswertung (z.B. SPSS, Excel) zur Verfügung stellen,
- e) über die materiellen Voraussetzungen für komplexes Datenmanagement unter Gewährleistung gesetzlicher Vorschriften verfügen (z.B. erforderliche Hardware, (Software-) Lizenzen),
- f) die personellen und materiellen Ressourcen sowie logistischen Kapazitäten zur Durchführung von Patientenbefragungen gewährleisten,
- g) über die notwendige professionelle Neutralität sowie institutionelle Unabhängigkeit verfügen.

#### **5. Antrag zur Akkreditierung**

Die Akkreditierung erfolgt über Stiftung Praxissiegel e. V. Ein Antrag auf Akkreditierung kann auf der Homepage des Vereins unter <http://www.praxissiegel.de> heruntergeladen werden. Der Antrag ist ausgefüllt und von einer vertretungsberechtigten Person im Original unterschrieben an Stiftung Praxissiegel e. V. zurückzuschicken. Die Akkreditierung bei Stiftung Praxissiegel e. V. ist kostenfrei.

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



## 6. Erteilung und Dauer der Akkreditierung

Stiftung Praxissiegel e. V. prüft den ausgefüllten Akkreditierungsantrag und entscheidet binnen vier Wochen über die Akkreditierung. Bei Erfüllung aller Voraussetzungen erhält das Befragungsinstitut eine Akkreditierungsbescheinigung. Die Akkreditierung ist drei Jahre gültig, beginnend mit dem Ausstellungsdatum der Bestätigung.

## 7. Verfall oder Entzug der Akkreditierung

Wird bis spätestens einem Monat vor Ablauf der Akkreditierung kein Antrag auf Reakkreditierung gestellt, verfällt die Akkreditierung. Eine schriftliche Mitteilung durch Stiftung Praxissiegel e. V. ist dazu nicht erforderlich. Eine erneute Akkreditierung gemäß Ziffern 3 und 4 ist möglich.

Die Akkreditierung kann durch Stiftung Praxissiegel e. V. widerrufen werden, insbesondere wenn

- für die Veröffentlichung der Befragungsergebnisse die methodischen Standards nicht eingehalten worden sind,
- die Ergebnisse einer Befragung nicht in der vorgegebenen Weise (z.B. Formatvorlagen) an die Weisse Liste zur Veröffentlichung weitergeleitet werden,
- ein Befragungsinstitut eine der oben genannten Auflagen nicht oder nicht mehr erfüllt (z. B. wenn die personellen und materiellen Voraussetzungen nicht mehr erfüllt werden),
- bei der Selbstauskunft falsche oder unvollständige Angaben gemacht wurden.

Die Akkreditierung wird schriftlich widerrufen. Eine vorherige Anhörung ist nicht erforderlich. Nach dem Entzug oder Verfall der Akkreditierung werden vom Befragungsinstitut gemeldete PEQ-Befragungsergebnisse nicht mehr veröffentlicht. Ein Rechtsanspruch auf Akkreditierung besteht nicht.

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



## 8. Reakkreditierung

Eine Reakkreditierung eines Befragungsinstituts ist möglich, sofern es weiterhin die Voraussetzungen sowie die Qualifikationsanforderungen für eine Akkreditierung (vgl. Ziff. 4) erfüllt. Hierfür ist eine erneute Antragstellung vor Ablauf der drei Jahren erforderlich. Die Reakkreditierung kann entsprechend Ziffer 7 ebenfalls widerrufen werden (insbesondere bei Vorliegen der genannten Voraussetzungen).

## 9. Kein Anspruch auf Akkreditierung/Reakkreditierung

Stiftung Praxissiegel e. V. entscheidet auf Grundlage der vorgenannten Kriterien über eine Akkreditierung/Reakkreditierung bzw. über den Entzug einer Akkreditierung. Für den Fall, dass ein Antrag auf Akkreditierung bzw. Reakkreditierung abgelehnt wird, können von dem Antrag stellenden Befragungsinstitut keinerlei Ansprüche, insbesondere auch keine Schadensersatzansprüche, gegenüber der Bertelsmann Stiftung oder Stiftung Praxissiegel e. V. geltend gemacht werden. Gleiches gilt für den Fall des Entzugs der Akkreditierung.

Stand: 04.06.2008

Prof. Dr. Eckart Fiedler  
Vorstandsvorsitzender

Dr. Brigitte Mohn  
Stellv. Vorstandsvorsitzende

Dr. Stefan Bilger  
Vorstandsmitglied

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



## **Anlage 1 der Akkreditierungskriterien für Befragungsinstitute** **Nutzungsrechte für das Projekt Weisse Liste**

---

Wenn das Krankenhaus Ergebnisse (Daten) aus Befragungen mit PEQ publizieren möchte, muss das Befragungsinstitut das Krankenhaus darauf hinweisen, dass diese Daten gleichzeitig für das Projekt Weisse Liste der Bertelsmann Stiftung verwendet und veröffentlicht sowie vom Befragungsinstitut in diesem Zusammenhang an eine Datenannahmestelle der Weissen Liste weitergegeben und die Datenformate umgewandelt werden.

Die Verwendung der Ergebnisse für das Projekt Weisse Liste beinhaltet die zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränkte Möglichkeit der Bertelsmann Stiftung (selbst oder durch Dritte), die Daten in eine Datenbank aufzunehmen, zu archivieren, elektronisch zu verarbeiten, beliebig zu bearbeiten, anzupassen, unbeschränkt mit anderen Daten/Informationen zusammenzuführen und in beliebigen Datenformaten darzustellen. Die Bertelsmann Stiftung wird auch berechtigt, die Datenbank öffentlich zugänglich zu machen, den Nutzern der Datenbank den Zugriff auf die Datenbank sowie die in der Datenbank gespeicherten Daten/Informationen in bearbeiteter und unbearbeiteter sowie mit anderen Daten/Informationen zusammengeführter Form zu gewähren, insbesondere über das Internetportal des Projektes Weisse Liste. Soweit Nutzer des Internetportals bzw. der Datenbank zum bestimmungsgemäßen Abruf der hinterlegten Daten über Nutzungsrechte verfügen müssen, ist die Bertelsmann Stiftung berechtigt, den Nutzern die erforderlichen Nutzungsrechte einzuräumen. Die Bertelsmann Stiftung kann im Rahmen des Projekts auch Kooperationen mit Dritten eingehen und den Zugriff auf die Datenbank über die Internetseiten der Kooperationspartner ermöglichen soweit auf das Projekt Weisse Liste bzw. die Bertelsmann Stiftung als Betreiber der Datenbank hingewiesen wird.

Gleiches gilt für den Fall der Weitergabe des Projekts Weisse Liste oder von Teilen des Projekts an einen Dritten zum Zwecke der Fortführung. In diesem Fall ist die Bertelsmann Stiftung berechtigt, dem Dritten an den Daten (in bearbeiteter und unbearbeiteter Form) die entsprechenden Nutzungsrechte weiter zu übertragen. Weitergabe des Projekts oder von Teilen des Projekts an einen Dritten erfolgt in jedem Fall nur zur nicht-kommerziellen und unabhängigen Weiterführung. Die Bertelsmann Stiftung ist auch nach Einstellung des Betriebs des Internetportals berechtigt, die Ergebnisse für eigene Zwecke zu archivieren oder ggf. weiter zu nutzen.

Das Befragungsinstitut garantiert, dass es sich von den Krankenhäusern die vorstehend genannten Nutzungsrechte einräumen lässt (einschließlich der Berechtigung, diese an die Bertelsmann Stiftung weiter zu übertragen) und verpflichtet sich, die Nutzungsrechte an die Bertelsmann Stiftung weiter zu übertragen.

Stiftung Praxissiegel e. V.  
Carl-Bertelsmann-Straße 256  
33311 Gütersloh

Telefon: + 49 52 41 81-81463  
Fax: + 49 52 41 81-681463  
E-Mail: [info@praxissiegel.de](mailto:info@praxissiegel.de)  
Internet: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de)

Prof. Dr. med. Eckart Fiedler  
Dr. Brigitte Mohn, MBA  
Dr. med. Stefan Bilger

Commerzbank Gütersloh  
Kto.-Nr. 1582444 · BLZ 47840065  
VR Gütersloh 1196

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38