

Christiane Patzelt, Maximilian
Zubke, Martin Emmert,
Uwe Sander

„Ich war auf der 3d und
alles war sauber und
hilfsbereit“

Ergebnisse einer
qualitativen Analyse von
Erfahrungsberichten auf
einem Krankenhaus-
vergleichsportal

12. APS-Jahrestagung,
4./5. Mai 2017 Berlin,
Patientensicherheit und
Kommunikation

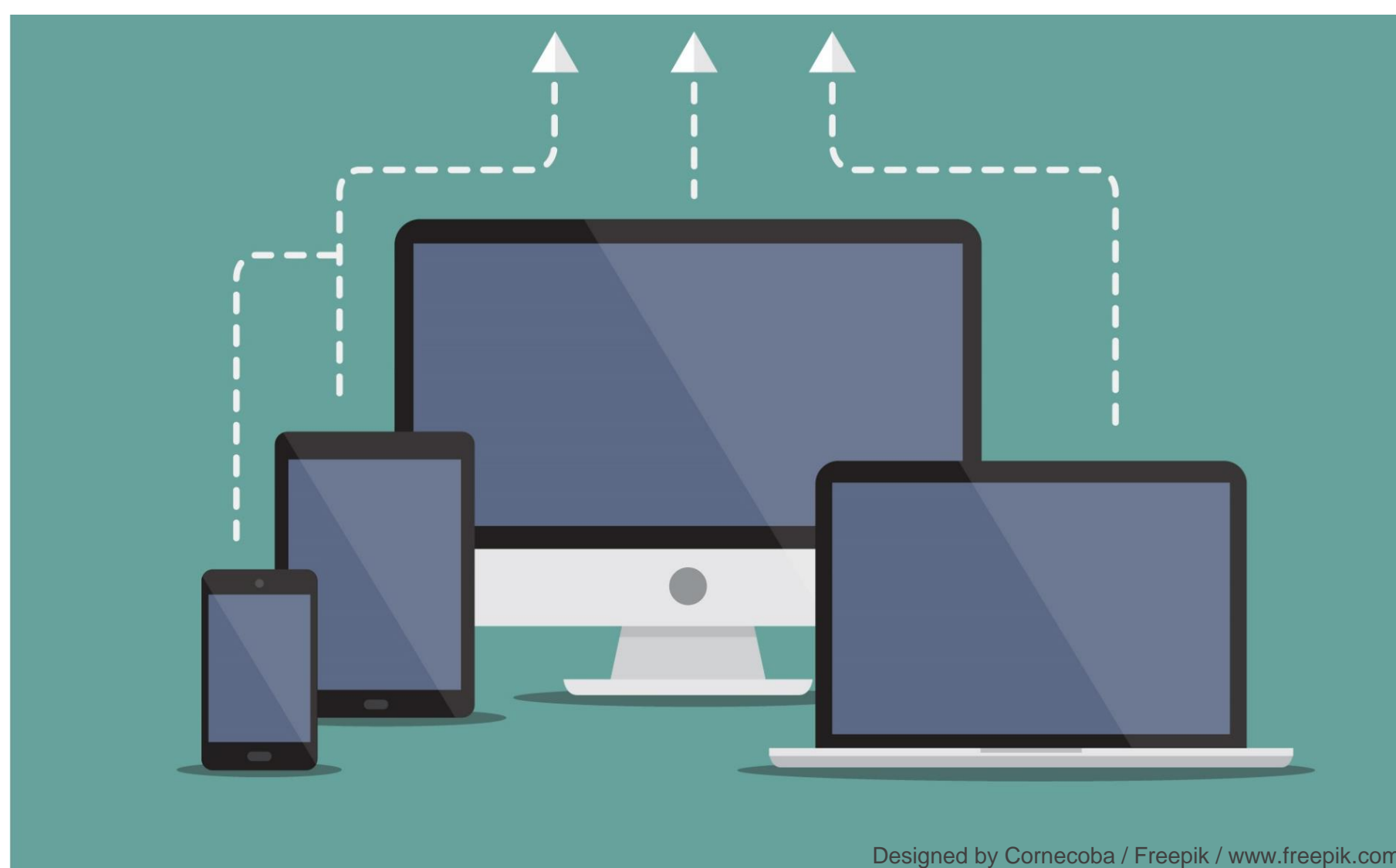
Hintergrund

Patientenzufriedenheit wird zunehmend über soziale Medien kommuniziert. Dort veröffentlichte Patientenkommentare mit Erfahrungen über die medizinische Leistungserbringung und deren Ergebnisse haben das Potential, auch für die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement verwendet zu werden. Eine Analyse der Inhalte fand in Deutschland bisher nur in einzelnen Forschungsinitiativen statt.

Fragestellung

Wir gingen erstmals der Fragestellung nach, welche Inhalte Patienten nach einem stationären Aufenthalt zur endoprothetischen Versorgung der Hüfte auf einem deutschen Krankenhausvergleichsportal berichten.

Von Interesse war, ob patientensicherheitsrelevante Themen angesprochen werden.



Ergebnisse

Patienten berichten hauptsächlich über das Personal, die Abläufe und die Ausstattung. Als patientensicherheitsrelevante Themen konnten Hygiene und Komplikationen identifiziert werden. Als outcomeorientierte Kategorien wurden Schmerzfreiheit und Gehfähigkeit nach der Operation erfasst. In 10,0% der Berichte wurde Kritik geäußert; 62,2% enthielten Aussagen zu Dank und Lob, bei Bedarf die Klinik wieder aufzusuchen oder Weiterempfehlungen.

Methodik

- Vollerhebung aller auf dem Portal klinikbewertungen.de veröffentlichten Erfahrungsberichte von Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern aus 1.040 Kliniken mit dem Fachbereich Orthopädie (Stichtag: 02.03.2016; N = 14.574).
- Einschluss: Berichte zum Hüft-TEP Krankenhausaufenthalt (n = 1.445)
- Ausschluss: keine Hüft-TEP, Berichte zur Rehabilitation
- Qualitative Inhaltsanalyse einer zufälligen Stichprobe bestehend aus 180 Patienten-Erfahrungsberichten zur Indikation Hüfttotalendoprothese (Hüft-TEP).
- Anhand der vier auf dem Portal vorgegebenen Bewertungskategorien wurde das Kategoriensystem für die qualitative Analyse deduktiv entwickelt und induktiv ergänzt.

Ober- und Unterkategorien (Auswahl)	Berichte (n=180)	in Prozent
1. Medizinische Behandlung	175	97,2%
Personal	171	95,0%
Ärzte - positiv	128	71,1%
Ärzte - negativ	14	7,8%
Pflegepersonal - positiv	107	59,4%
Pflegepersonal - negativ	11	6,1%
Sonstiges Personal	113	62,8%
2. Qualität der Beratung	73	40,6%
Beratung - positiv	58	32,2%
3. Ausstattung und Gestaltung	93	51,7%
Hygiene	22	12,2%
Hygiene - positiv	19	10,6%
4. Verwaltung und Abläufe	109	60,6%
Aufnahme	38	21,1%
Aufenthalt	81	45,0%
Entlassung und Nachsorge	31	17,2%
5. Patient Reported Outcomes	86	47,8%
Komplikationen ja/nein	30	16,7%
Schmerzen ja/nein	56	31,1%
Gehfähigkeit nach der OP	43	23,9%

Schlussfolgerungen

Die in den Erfahrungsberichten enthaltenen Informationen zur Hygiene, Komplikationen, Schmerzfreiheit und Gehfähigkeit können als Informationsquelle für die Patientensicherheit und die Qualitätssicherung genutzt werden. Entgegen der häufigen Meinung, dass in sozialen Medien hauptsächlich Kritik geäußert wird, zeigten sich vorwiegend positive Rückmeldungen zum Krankenhausaufenthalt.