

**Einbindung von Krankenhaus Report Cards in den Auswahlprozess, zum  
Einfluss auf die Krankenhauswahl und zur Bedeutung und Verständlichkeit von  
Krankenhausinformationen: Ergebnisse einer Onlinebefragung**

**Prof. Dr. Martin Emmert, MHMM**

Juniorprofessur für Versorgungsmanagement  
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

**APS-Jahrestagung 2017  
WS 07: Mitarbeiter- und Patientenbefragungen**

**Berlin, 4. Mai 2017**



**FRIEDRICH-ALEXANDER  
UNIVERSITÄT  
ERLANGEN-NÜRNBERG**

**FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-  
WISSENSCHAFTEN**

# 1. Hintergrund und Zielsetzung der Arbeit

---

## Ausgangspunkt:

- \* Internetportale, die über Krankenhausqualität berichten (Report Cards), standen in der jüngsten Vergangenheit zunehmend im Fokus von Forschung und Praxis.
- \* Wir haben viel gelernt:
  - Eine Vielzahl von Report Cards sind vorhanden (USA: 112, D: 39, England: 35).
  - Bekanntheit und Nutzung Onlinebevölkerung (USA: 75%/41%, D: 35%/12%).
  - Verständlichkeit der Qualitätsinformationen um die 50-60%
- \* In vergangenen Studien wurden zumeist befragt...
  - Mitglieder aus Onlinesamples
  - Repräsentativer Querschnitt der Bevölkerung
- \* Relativ wenig Kenntnisse über „eigentliche Nutzer“ von Report Cards vorhanden.



- (1) Nutzerprofil (Wer? Zu welchem Zeitpunkt? Erwartungen?)
- (2) Patientenprofil (Ersteingriff? Für die Interaktion mit dem Arzt?)
- (3) Einfluss auf die Krankenhauswahl (Vergangenheit, Zukunft)
- (4) Verständlichkeit unterschiedlicher Darstellungsformate

## 2. Methodik

---

- \* Online-basierte Umfrage (Questback Survey Design, Enterprise Feedback Suite)
- \* Befragung in Kooperation mit der Weissen Liste
- \* Einladung zur Umfrage *im Moment der Krankenhausrecherche auf der Weissen Liste* (vergleichende Recherche oder Krankenhausspezifisch)
- \* Zeitraum: Seit Mitte Januar 2017
  
- \* Fragebogen bestand aus *vier Bereichen*:
  - Nutzerprofil/Vorerfahrungen mit Report Cards/Erwartungen an die Recherche
  - Rolle des Suchenden und aktueller Stand im Auswahlprozess
  - Einfluss der Rechercheergebnisse auf die Krankenhauswahl
  - Verständlichkeit von Krankenhausinformationen  
[Aktuelle Basisversion der Weissen Liste sowie drei alternative Darstellungsformen]
  
- \* Monetäre Incentivierung: Vier Amazon Gutscheine im Wert von je 150 Euro

Arzt

Krankenhaus

Pflege

Entscheidungshilfen

Service

Startseite > Krankenhaussuche > Ergebnisliste

Krankheit / Behandlung / Krankenhausname

Ort oder Postleitzahl

Umkreis

Operatives Einsetzen eines künstlichen Hü

10115 Berlin (Mitte)

50 km

Erneut suchen

### 51 Krankenhäuser in 10115 Berlin (Mitte)

Zur Suchanfrage Operatives Einsetzen eines künstlichen Hüftgelenks

keine Filter ausgewählt

Qualitätsfilter anwenden

Was ist der Qualitätsfilter?

Karte einblenden

Sortieren nach Entfernung

Alle Details einblenden

10 weitere Kliniken anzeigen

Alle Kliniken anzeigen (51)

Filtern nach

Weiterempfehlung

Weiterempfehlung

in Prozent (Ø 82%)

min. 0



Zu Ihrem Behandlungswunsch

Ambulanzen

Nicht-medizinische Angebote

### Umfrage: Wie sollten Informationen dargestellt werden?

Zusammen mit der Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg wollen wir herausfinden, wie Informationen zu Krankenhäusern am besten dargestellt werden sollten. Daher laden wir Sie dazu ein, uns einige Fragen zu beantworten – Sie bleiben jederzeit anonym.



Nehmen Sie an der Befragung teil und gewinnen Sie einen 150 Euro-Gutschein

#### Bundeswehrkrankenhaus Berlin

Berlin (1,1 km) | Scharnhorststraße 13, 10115 Berlin

Für Vergleich merken

Qualitätsfilter: Kriterien erfüllt

92% Weiterempfehlung (Ø 82%)

1 Erfahrungsbericht Erfahrungsbericht schreiben

Behandlungsfälle (2015)

Behandlungsrelevante Ausstattung

Patientensicherheit & Hygiene

### 3. Ergebnisse

## Soziodemografische Verteilung

Variablen	Insgesamt (N=374)	Composite Measure (N=119; 31,8%)	Anzahl Anordnung (N=144; 38,5%)	Geovisuali- sierung (N=111; 29,7%)	p
<b>Alter</b>					
Mittelwert (SD) [in Jahren]	54,4 (15,5)	52,9 (15,4)	56,1 (16,2)	54,1 (14,1)	ns
Bis 34 Jahre	12,7%	17,3%	12,3%	8,2%	ns
35 bis 44 Jahre	13,3%	14,5%	10,8%	15,3%	
45 bis 54 Jahre	18,9%	16,4%	16,2%	25,5%	
55 bis 64 Jahre	26,0%	28,2%	23,1%	27,6%	
65 Jahre und älter	29,0%	23,6%	37,7%	23,5%	
<b>Geschlecht</b>					
Männlich	44,0%	46,2%	40,4%	46,2%	ns
Weiblich	56,0%	53,8%	59,6%	53,8%	
<b>Bildungsstand</b>					
Hauptschulabschluss	9,4%	8,4%	6,9%	13,5%	ns
Mittlerer Schulabschluss	23,8%	23,5%	24,3%	23,4%	
Fachhochschulreife	19,0%	18,5%	22,2%	15,3%	
Abitur	42,0%	42,0%	43,8%	39,6%	
Kein Abschluss/Nicht antworten	5,8%	7,5%	2,8%	8,1%	
<b>Krankenversicherung</b>					
GKV (ohne private ZV)	62,4%	66,1%	59,6%	62,0%	ns
GKV (mit private ZV)	20,4%	18,6%	22,0%	20,4%	
PKV	17,2%	15,3%	18,4%	17,6%	

\*p<0.05, \*\* p<0.001

Quelle: Eigene Darstellung

## 3. Ergebnisse

### Das Nutzerprofil I

---

#### Rolle der Nutzer

- \* 56% sind selber (künftige) Patienten und auf der Suche nach der besten Klinik
- \* 19% sind Familienangehörige oder Freunde
- \* ...
- \* 1% sind niedergelassene Ärzte, die sich für ihre Patienten informieren

#### Erwartungen an die Recherche

- \* 51% möchten infrage kommende Kliniken vergleichen
- \* 58% möchten das geeignete Krankenhaus auswählen
- \* 59% möchten sehen, wie gut ein bestimmtes Krankenhaus ist
- \* ...
- \* 12% möchten sich speziell für ein Gespräch mit dem Arzt vorbereiten
- \* 9% interessieren sich ganz allgemein für den Inhalt der Weissen Liste

## 3. Ergebnisse

### Das Nutzerprofil II

---

#### Bereits Klinikvergleiche auf Report Cards durchgeführt?

- \* 53% Ja
- \* 47% Nein

#### Notwendigkeit von Internetportalen zur Transparenzerhöhung

- \* 78% Sehr notwendig
- \* 15% Notwendig
- \* ...
- \* 1,7% überhaupt nicht notwendig bzw. weniger notwendig

#### Gibt es Unterschiede in der Behandlungsqualität von Krankenhäusern?

- \* 85% Große Unterschiede
- \* 15% Kleine Unterschiede
- \* 0% Keine Unterschiede

## 3. Ergebnisse

### Das Patientenprofil

---

#### Gesundheitszustand

- \* 59% beurteilen ihren Gesundheitszustand sehr gut oder gut (10% mind. schlecht)
- \* 54% haben eine oder mehrere lang andauernde, chronische Erkrankung

#### Erfahrungen und Nutzung der Informationen

- \* Bei 32% der Nutzer wurde der Eingriff bereits zuvor durchgeführt
- \* 56% der Nutzer haben bereits mit ihrem Arzt über die Klinikwahl gesprochen
- \* 58% haben noch keine Klinik für den anstehenden Eingriff ausgewählt
- \* 80% werden die Informationen beim nächsten Gespräch mit dem Arzt (sehr) wahrscheinlich benutzen

#### Reisebereitschaft

- \* 30% unter 50 Kilometer
- \* 24% zwischen 50 und 100 Kilometer
- \* 56% über 100 Kilometer (30% sogar über 200 Kilometer)

### 3. Ergebnisse

## Einfluss auf die Krankenhauswahl

---

### Vergangener Einfluss auf die Klinikwahl

- \* 72% der Nutzer (insg. 47%) geben an, in der Vergangenheit durch Report Cards bei der Klinikwahl beeinflusst worden zu sein
  - 65% haben deswegen eine bestimmte Klinik *ausgewählt*
  - 55% haben deswegen eine bestimmte Klinik *nicht ausgewählt*

### Einfluss der aktuellen Recherche auf die anstehende Klinikwahl

- \* 82% geben an, dass die Informationen die Klinikwahl für die anstehende Operation beeinflussen werden
  - 50% als *sehr wahrscheinlich*
  - 32% als *wahrscheinlich*
- \* 7,5% hingegen als *sehr unwahrscheinlich* oder *unwahrscheinlich*

# 3. Ergebnisse

## Verständnis der Krankenhausinformationen

### Wie viele Probanden wählten...

#### ... das beste Krankenhaus?

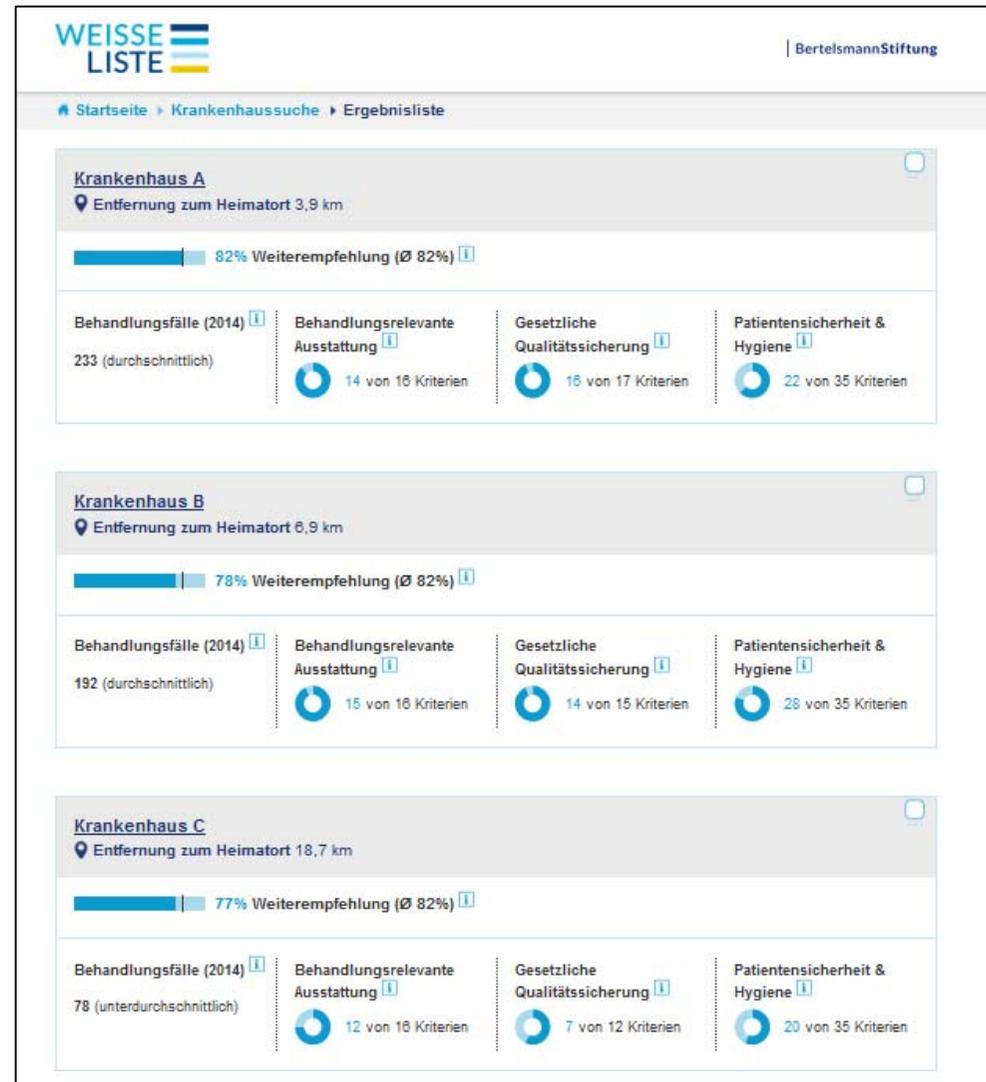
*Basisversion:* 85%

- \* Composite Measure: 88%
- \* Anordnung sortiert: 85%
- \* Geovisualisierung: 74%

#### ... das schlechteste Krankenhaus?

*Basisversion:* 0%

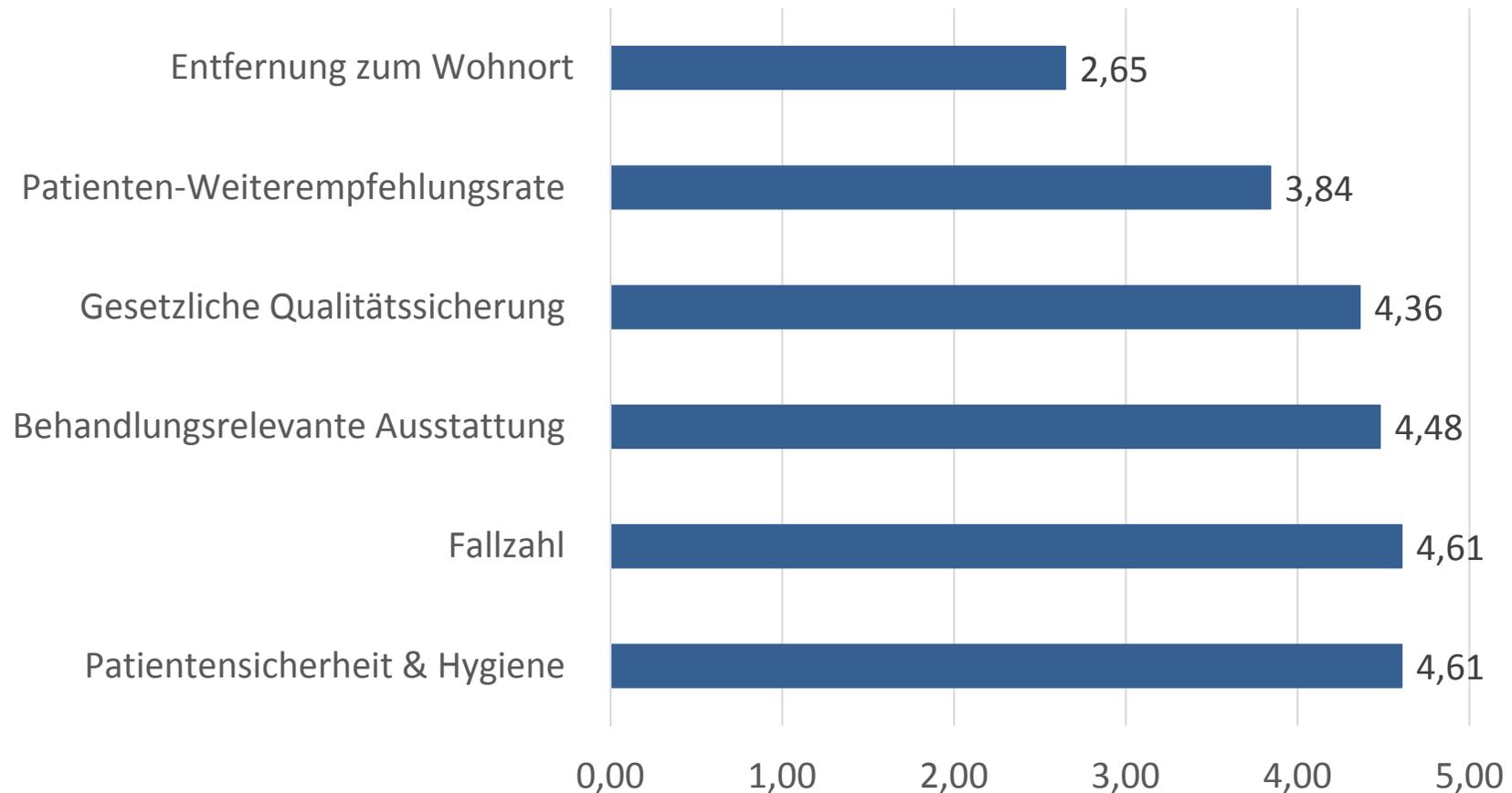
- \* Composite Measure: 0%
- \* Anordnung sortiert: 2%
- \* Geovisualisierung: 6%



### 3. Ergebnisse

## Zusatzfragen – Composite Measure

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Informationen für die Auswahl eines Krankenhauses? [1=Überhaupt nicht wichtig, 5=Sehr wichtig]



# 3. Ergebnisse

## Verständnis der Krankenhausinformationen

### Wie viele Probanden wählten...

#### ... das beste Krankenhaus?

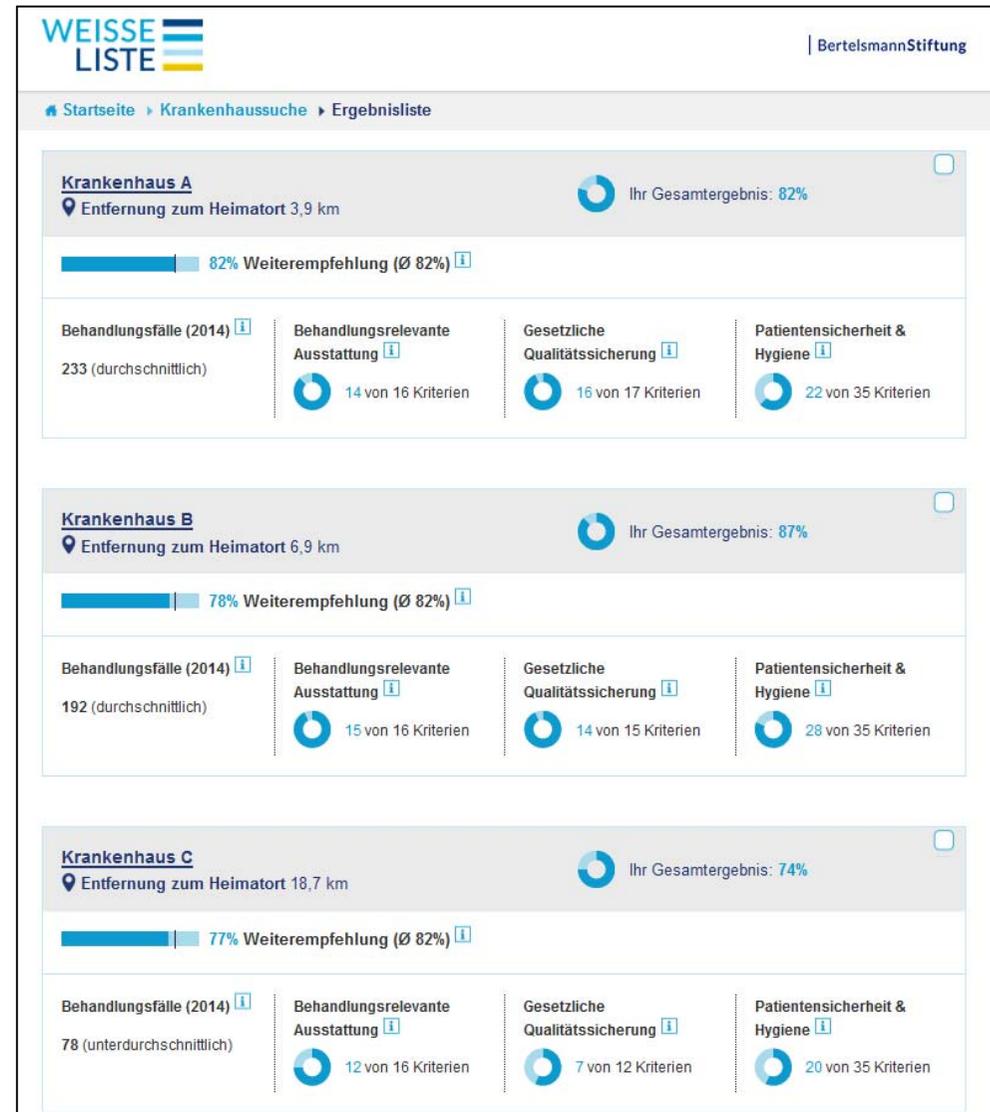
Basisversion: 85%

- \* *Composite Measure:* 88%
- \* Anordnung sortiert: 85%
- \* Geovisualisierung: 74%

#### ... das schlechteste Krankenhaus?

Basisversion: 0%

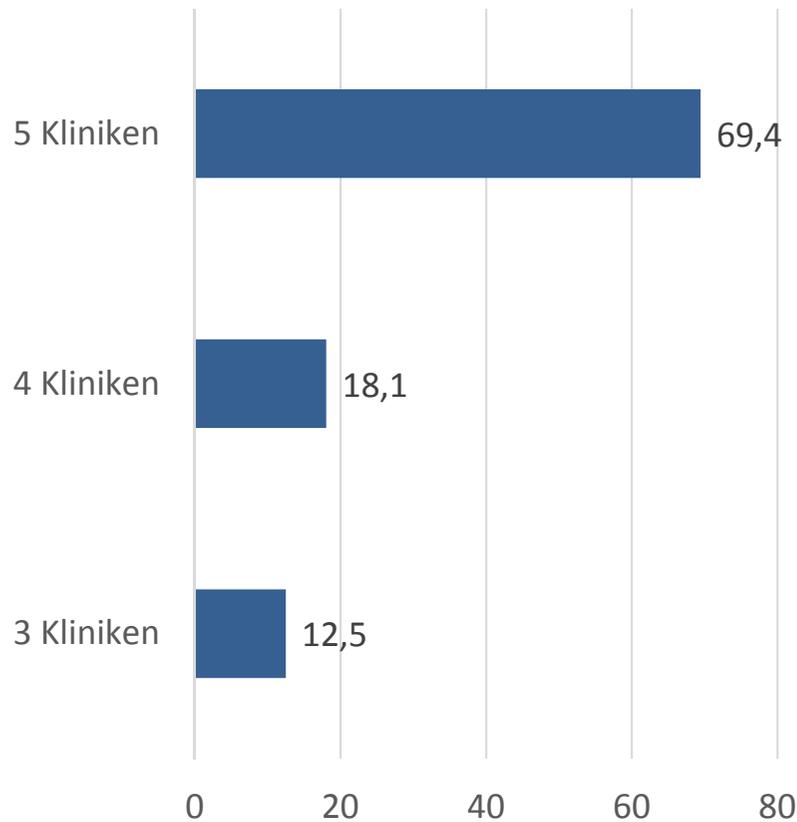
- \* *Composite Measure:* 0%
- \* Anordnung sortiert: 2%
- \* Geovisualisierung: 6%



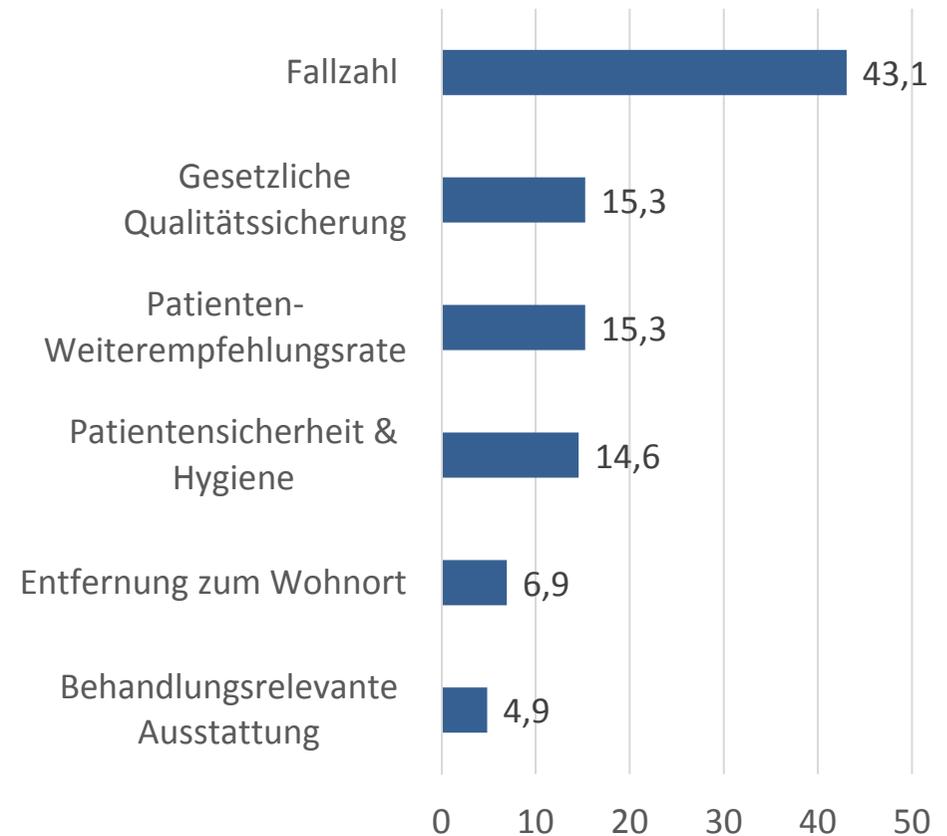
### 3. Ergebnisse

## Zusatzfragen – Anzahl Kliniken & Sortierung

#### Wie viele Kliniken sollen angezeigt werden?



#### Wonach sollen die Kliniken sortiert werden?



# 3. Ergebnisse

## Verständnis der Krankenhausinformationen

### Wie viele Probanden wählten...

#### ... das beste Krankenhaus?

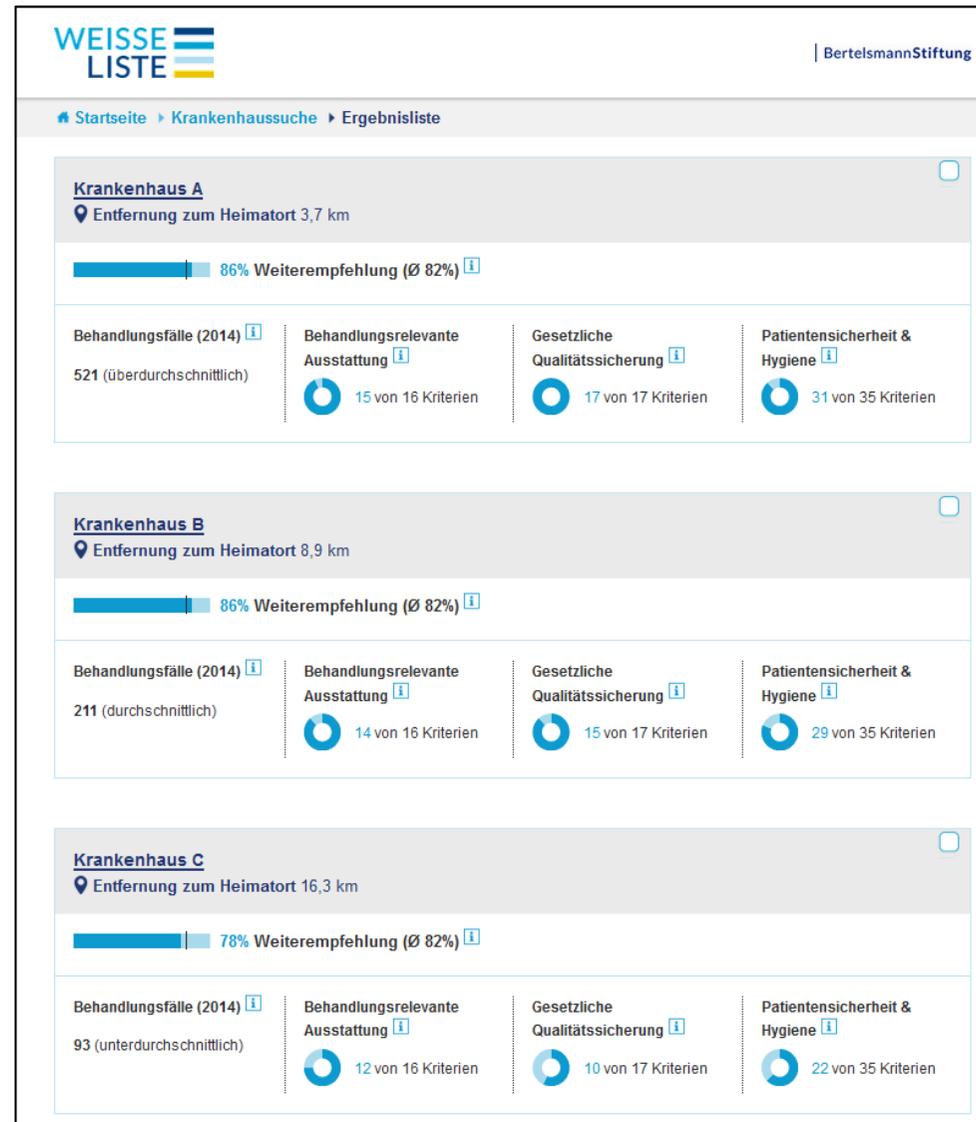
Basisversion: 85%

- \* Composite Measure: 88%
- \* *Anordnung sortiert*: 85%
- \* Geovisualisierung: 74%

#### ... das schlechteste Krankenhaus?

Basisversion: 0%

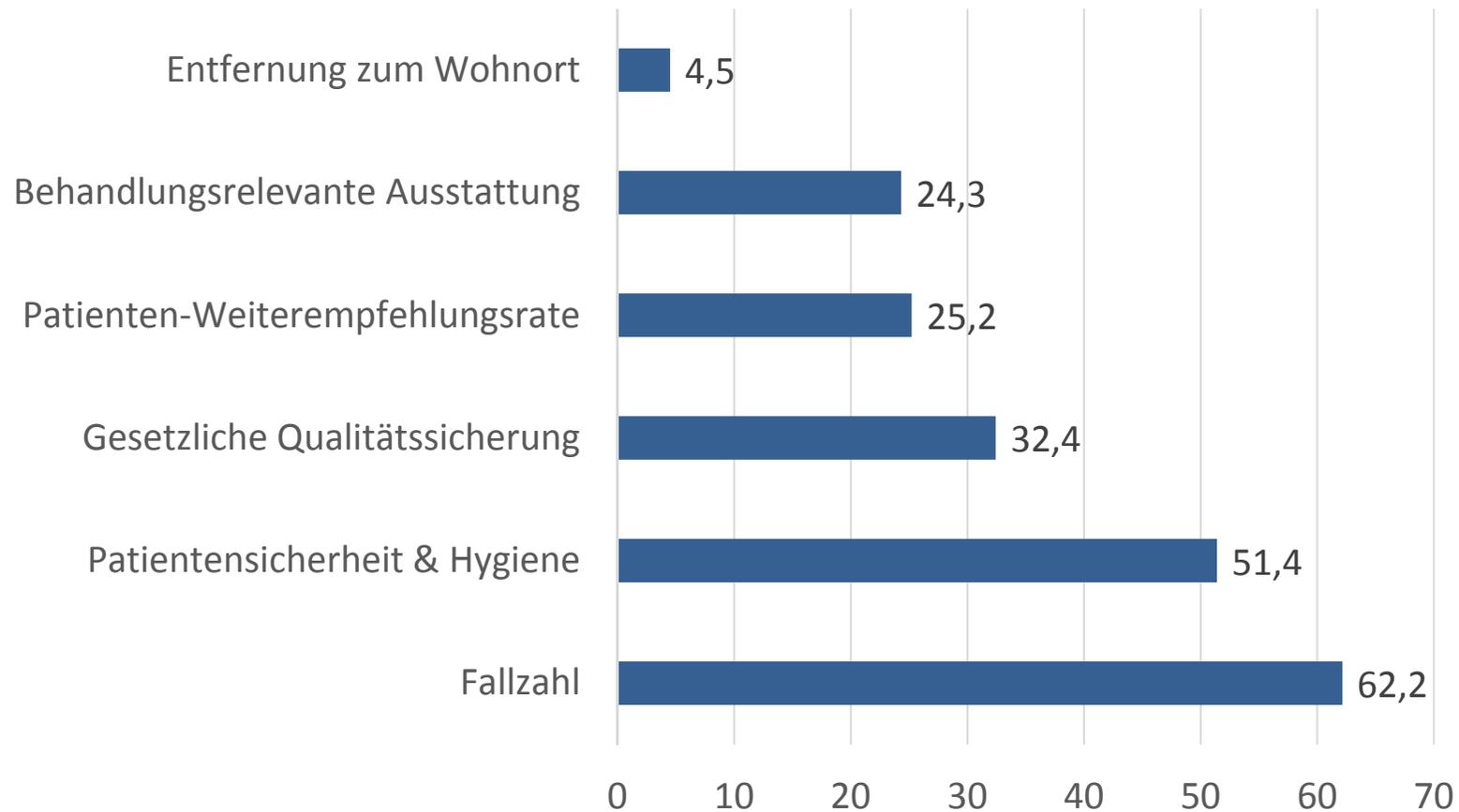
- \* Composite Measure: 0%
- \* *Anordnung sortiert*: 2%
- \* Geovisualisierung: 6%



### 3. Ergebnisse

## Zusatzfragen – Geovisualisierung

Welche zwei Informationen sind für Sie am bedeutsamsten? [Relevant für die Darstellung]



### 3. Ergebnisse

## Verständnis der Krankenhausinformationen

### Wie viele Probanden wählten...

#### ... das beste Krankenhaus?

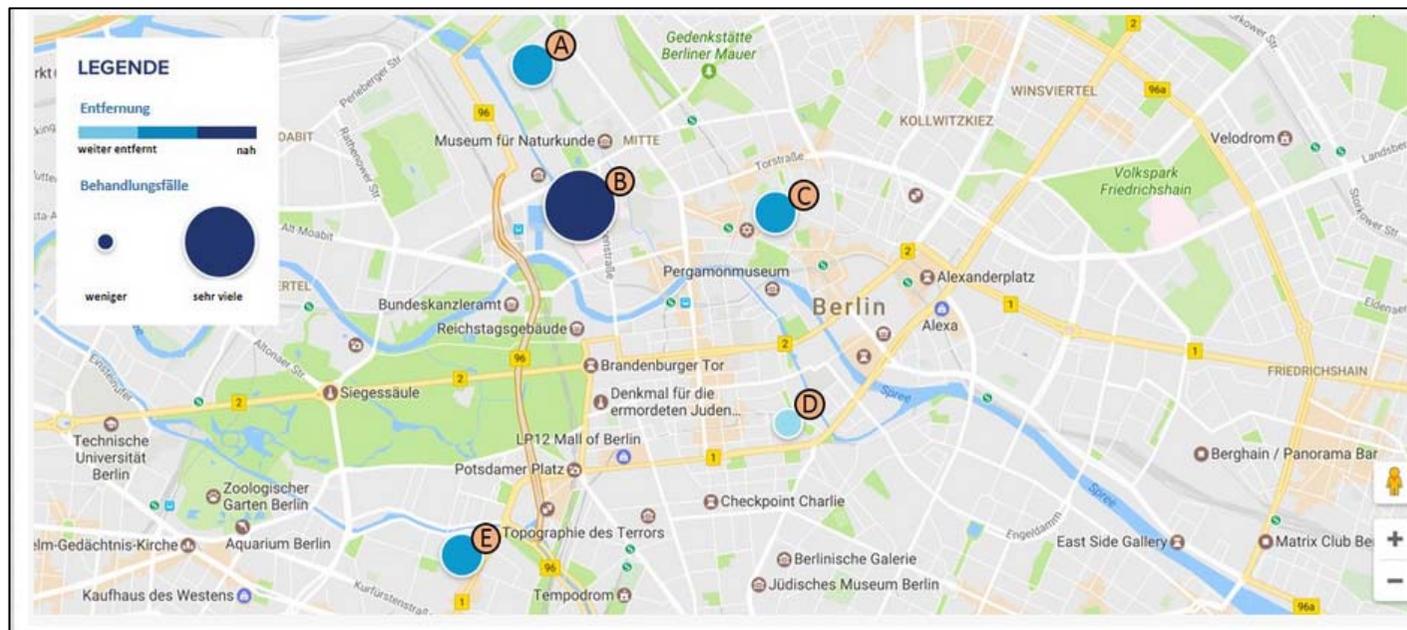
Basisversion: 85%

- \* Composite Measure: 88%
- \* Anordnung sortiert: 85%
- \* *Geovisualisierung*: 74%

#### ... das schlechteste Krankenhaus?

*Basisversion*: 0%

- \* Composite Measure: 0%
- \* Anordnung sortiert: 2%
- \* *Geovisualisierung*: 6%



## 4. Zusammenfassung und Ausblick

### Zum Mitnehmen...

---

#### Nutzerprofil

- \* Drei Viertel aller Suchenden sind Patienten oder deren Angehörige
- \* Die Hälfte der Nutzer sucht dabei erstmalig nach der jeweils geeigneten Klinik

#### Patientenprofil

- \* Bei jedem dritten Suchenden wurde der Eingriff bereits zuvor durchgeführt
- \* Sechs von zehn Nutzern haben noch keine Klinik ausgewählt
- \* 56% der Befragten sind bereit, über 100 Kilometer Anreise in Kauf zu nehmen

#### Einfluss auf die Klinikwahl

- \* 72% der Nutzer wurden bereits durch Report Cards bei der Klinikwahl beeinflusst
- \* 82% der Nutzer werden bei der anstehenden Klinikwahl beeinflusst

#### Verständlichkeit unterschiedlicher Darstellungsformen

- \* Acht von zehn Nutzern interpretieren Klinikinformationen korrekt
- \* Fallzahl sowie Patientensicherheit & Hygiene als bedeutsamste Kriterien



# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Martin Emmert, MHMM

Juniorprofessor für Versorgungsmanagement  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Rechts- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät  
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg  
Lange Gasse 20  
90403 Nürnberg

Tel.: +49-(0)911/5302-253

Fax: +49-(0)911/5302-285

E-Mail: [Martin.Emmert@fau.de](mailto:Martin.Emmert@fau.de)



FRIEDRICH-ALEXANDER  
UNIVERSITÄT  
ERLANGEN-NÜRNBERG

FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-  
WISSENSCHAFTEN