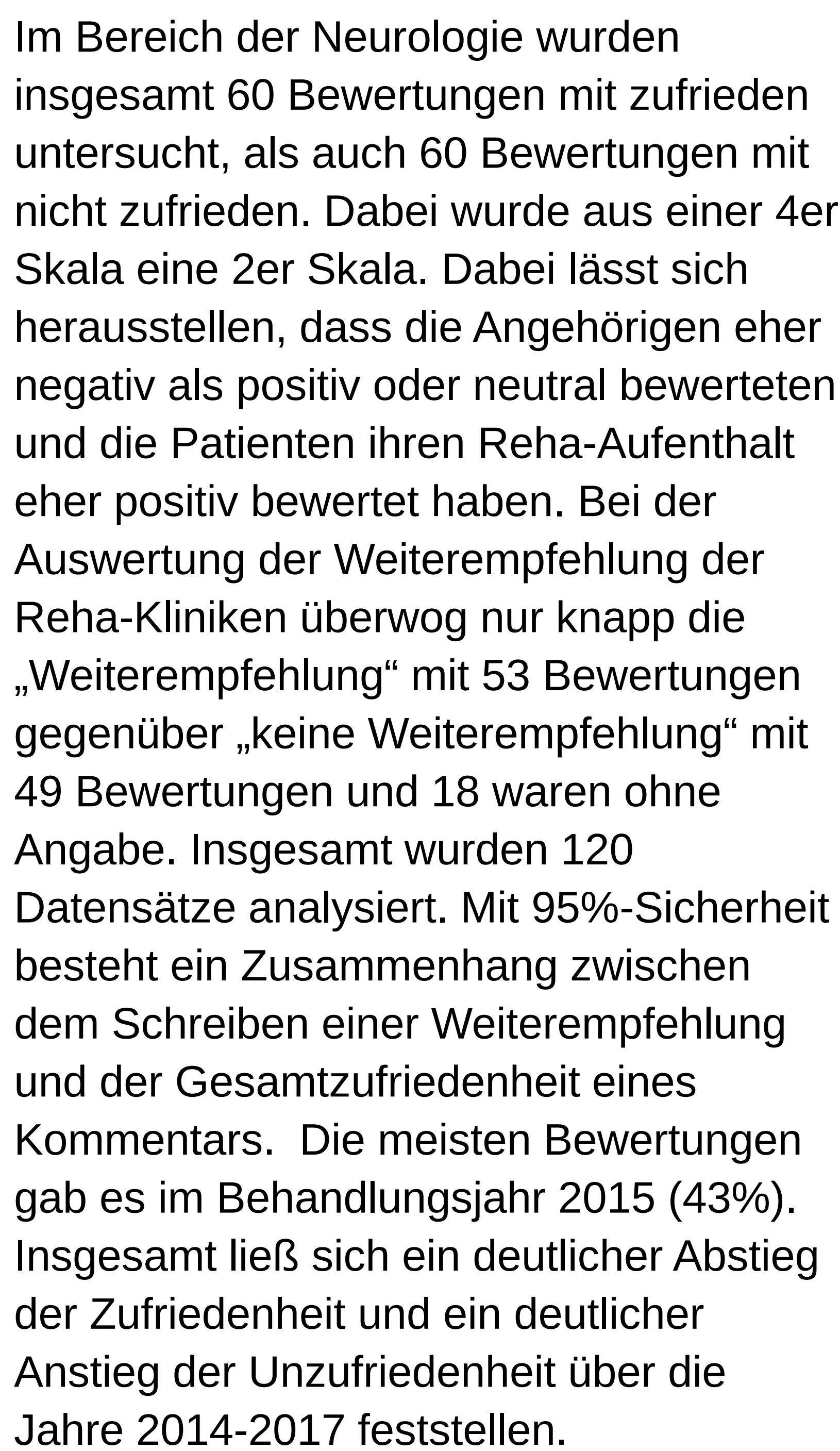


Projektteilnehmer  
Canel Afacan  
Tülay-Mine Bastas  
Laura- Luisa Borsutzki  
Sümeyye Ezgin  
Sascha Fischer  
Kübra Günal  
Kathrin Graupner  
Hanieh Hassan  
Nele-Sophie Heinz  
Vanessa Skowranek  
Annika Wittig

Da es nur eine begrenzte Menge an öffentlich gemachten Informationen zur Qualität von Kliniken gibt, gewinnen Bewertungsportale im Internet immer mehr an Bedeutung für Patienten und deren Angehörigen, um eine geeignete Rehaklinik zu finden.

Auf dieser Grundlage wurde im Projekt eine qualitative Inhaltsanalyse anhand der Rezensionen des Bewertungsportals Klinikbewertungen.de durchgeführt. Das Hauptaugenmerk lag auf dem Erkennen von Bewertungsinhalten, die den Rehabilitanden besonders wichtig waren.



Die Frage war, wie Patienten ihren stationären Aufenthalt in neurologischen Rehakliniken bewerten. Dazu wurde das Bewertungsportal Klinikbewertungen.de untersucht und analysiert.

Von besonderem Interesse war hier, welche Bewertungsthemen aus Sicht der Patienten wichtig sind.

- 496 Kommentare - gesamter Datensatz aus Klinikbewertungen.de gefiltert

- Qualitative Inhaltsanalyse einer geschichteten zufälligen Stichprobe nach der Gesamtzufriedenheit bestehend aus 120 Patientenerfahrungsberichten
- Bewertungszeitraum betrug 4 Jahre, von 2014 bis 2017
- 20 Kliniken aus dem Bereich der Reha-Neurologie
- Einteilung in vier Kategorien vorgenommen: Unzufrieden kodiert mit 0, weniger zufrieden kodiert mit 2, zufrieden kodiert mit 4, sehr zufrieden kodiert mit 6
- QSR NVivo 11 Plus für die qualitative Datenanalyse verwendet

| Weiterempfehlung des KH * Jahresintervalle Kreuztabelle |      |                  |               |               |        |
|---------------------------------------------------------|------|------------------|---------------|---------------|--------|
| Anzahl                                                  |      | Jahresintervalle |               |               | Gesamt |
|                                                         |      | jahr2014-2015    | jahr2015-2016 | jahr2016-2017 |        |
| Weiterempfehlung des KH                                 | nein | 16               | 18            | 19            | 53     |
|                                                         | ja   | 19               | 17            | 13            | 49     |
|                                                         | 99   | 6                | 6             | 6             | 18     |
| Gesamt                                                  |      | 41               | 41            | 38            | 120    |

Ziel des Projektes war es, die Patientenzufriedenheit in den sozialen Medien am Beispiel von Rehakliniken in der Neurologie zu analysieren. Patientenberichte oder Erfahrungen von Angehörigen auf Bewertungsportalen können dabei anderen Patienten bei der Auswahl geeigneter Rehakliniken als Hilfe dienen.

Die Schlussfolgerung aus unserem Projekt ist, dass wir mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse und der statistischen Auswertung einen Überblick bekommen konnten, wie Patienten, Angehörige aber auch Klinikmitarbeiter oder sonstige Betroffene den Aufenthalt in neurologischen Reha-Kliniken bewerten. Interessant zu sehen war, auf welche Aspekte besonders viel Wert gelegt wurde. Durch die Berichte der Rehabilitanden konnte festgestellt werden, welche Kommentare real waren und welche nicht. Im Projekt wurde mit der qualitativen Inhaltsanalyse eine Methode entwickelt, wie die Zufriedenheit der Patienten anhand patientenrelevanter Bewertungsthemen analysiert werden kann. Es sind jedoch noch weitere Auswertungen notwendig, beispielsweise von Facebook oder Instagram, um die Ergebnisse vergleichen zu können. Des Weiteren können auch noch andere Faktoren hinsichtlich der Patientenzufriedenheit untersucht werden.