HOCHSCHULE
HANNOVER
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
AND ARTS
–
Fakultät III
Medien, Information
und Design

Bachelorstudiengang
Medizinisches
Informationsmanagement

Projekt
Sommersemester 2018

Patientenzufriedenheit in den sozialen Medien. Das Beispiel Rehakliniken - Indikationsgruppe Onkologie -

Agnieszka Plusa,
Alica Schweissing,
Alisha Weikert,
Djomard Sadoun,
Irina Biedermann,
Melanie Peters,
Ortwin Lambrecht,
Raimund Julius Lukas Ammann,
Stephen Schüürhuis,
Tim Wollmann

Hintergrund

Durch Erfahrungsberichte auf Internetplattformen wie Klinikbewertungen.de oder Facebook können Patienten Kliniken, z. B. auf ihre Qualität, die medizinische Behandlung oder den Zustand der Klinik, bewerten. Positive sowie negative Erfahrungen gehen in die Kommentare mit ein.
Das Studierendenprojekt beschäftige sich mit der Internetplattform Klinikbewertungen.de und der daraus resultierenden Analyse der Zufriedenheit von Rehabilitanden des Bereiches Onkologie.

Forschungsfragen

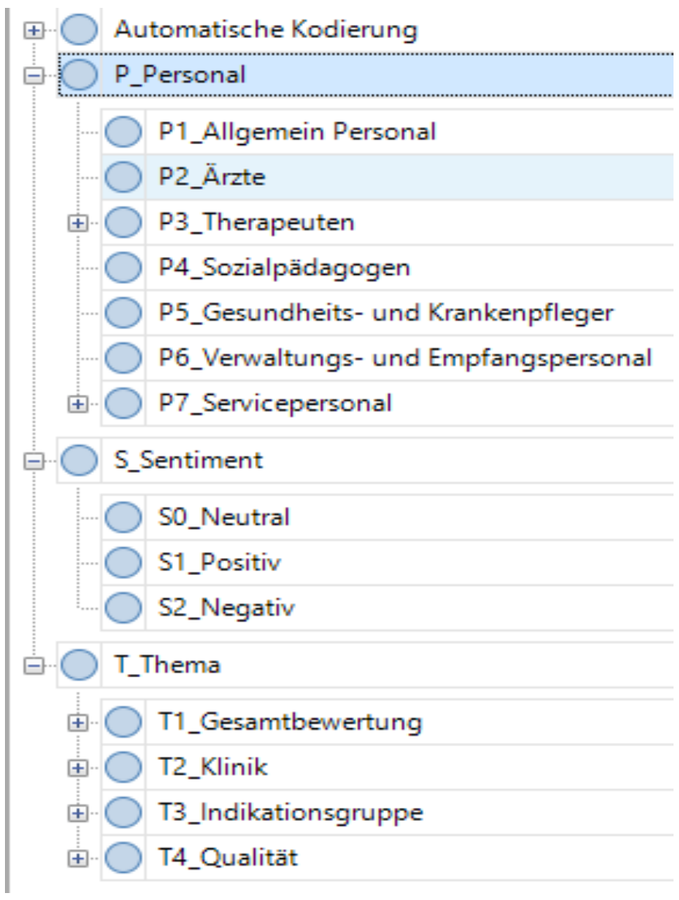
- Wie fällt die Zufriedenheit der Rehabilitanden im Bereich der Onkologie aus?
- Welche Themen und Schwerpunkte beinhalten die Berichte?
- Wie wird die Qualität in den Berichten bewertet?
- Welche Information zur Prozess- und Ergebnisqualität der Rehabilitation sind enthalten?

Zielsetzung

- qualitative und quantitative Inhaltsanalyse der Berichte
- Vergleich zur Indikationsgruppe der Neurologie

Methodik

- Aneignung von Grundwissen, z.T. mithilfe einer Mind-Map
- Bereinigung des Datensatzes von Klinikbewertungen.de
- Anfertigen eines Data Dictionary
- Deskriptive statistische Auswertung im Statistikprogramm SAS
- Stichprobenziehung von 120 Erfahrungs-berichten, je 30 zu jedem Ranking der 4-stufigen Gesamtzufriedenheit
- qualitative Inhaltsanalyse
- Kodierung der Erfahrungsberichte, Krankheitsbilder, pro- und kontra-Angaben in die jeweiligen Knoten in NVivo
- Auswertungen der kodierten Knoten mithilfe von Darstellungen in NVivo
- Interpretation der Ergebnisse



Kategoriensystem (Knoten) im Programm NVivo

Ergebnisse

Im Bereich der Onkologie überwiegen die zufriedenen und sehr zufriedenen Erfahrungen denen der unzufriedenen. Allgemein wird der Aufenthalt als gut bewertet. Die Schwerpunkte der Berichte beziehen sich auf das Personal, die Klinik an sich und die Qualität der Behandlung.
Das Sentiment fällt bei den Knotenpunkten Therapeuten, Behandlung, Ärzte und Klinik durchwachsen von positiven, negativen und neutralen Bewertungen aus. Negativ werden vor allem die Zimmer, der WLAN-Empfang, das Mobilfunknetz und der Zustand der Gebäude beschrieben. Im Gegensatz dazu wird die Umgebung sehr gut bewertet. Außerdem positiv betrachtet werden die Therapeuten und die medizinische und therapeutische Qualität. Zudem wird die Verpflegung der meisten Kliniken nicht herausragend beurteilt. Das Ziel der Rehabilitation wird in den meisten Fällen erreicht, allerdings wird der Behandlungsprozesse eher als negativ empfunden.

Schlussfolgerung / Ausblick / Diskussion

Die Ergebnisse liefern einen guten Überblick über die inhaltlichen Aspekte der Patientenzufriedenheit in Erfahrungsberichten auf Klinikbewertung.de im Bereich Onkologie.
Für weitere Analysen könnten weitere Variablen, wie z.B. die Verfasser, Klinikvergleiche und bundeslandübergreifende Datensätze, beachtet werden und diese im Vergleich zur Stichprobe oder des Gesamtdatensatzes gesetzt werden. Außerdem wurde in dem Studierendentenprojekt nur eine Indikationsgruppe betrachtet. Zudem können andere Internetplattformen, wie beispielsweise Facebook, untersucht und analysiert werden und die Ergebnisse verglichen werden.