

Klinik-Weiterempfehlung bei Reha-Erfolg: Erfahrungsberichte von Rehabilitanden auf einer Klinik-Bewertungsplattform

U. Sander, I. Biedermann, A. Hofmann, F. Hopf, S. Kiss, A. Schindler, C. Patzelt

Hochschule Hannover, Fakultät III, Abteilung Information und Kommunikation

Hintergrund und Zielstellung

Feedback von Patienten über erlebte Versorgungsaspekte erfolgt auch in der Rehabilitation inzwischen zunehmend online, beispielsweise auf Bewertungsportalen. Daher soll untersucht werden, welche von Rehabilitanden auf der für Reha-Kliniken führenden Bewertungsplattform Klinikbewertungen.de veröffentlichten Versorgungsaspekte mit der Weiterempfehlung einer Rehaklinik und welche negativen Aspekte mit der Nicht-Weiterempfehlung assoziiert sind.

Ergebnisse

Die Inhaltsanalyse von 911 Erfahrungsberichten ergab 20 Kategorien. Der von Rehabilitanden wahrgenommene „Reha-Erfolg“ war am häufigsten mit der Weiterempfehlung bzw. Nicht-Weiterempfehlung signifikant assoziiert. In fünf QS-Vergleichsgruppen (Indikationsgruppen) war das Thema „Verpflegung“ assoziiert. In allen QS-Vergleichsgruppen war mindestens ein prozessorientiertes Rehabilitationsthema assoziiert: „Reha-Maßnahmen“, „Reha-Plan und Reha-Ziele“ und/oder „Diagnose bis Entlassung“.

Methoden

Mit einem Mixed-Methods-Ansatz wurden aus acht Indikationsgruppen nach Zufriedenheitsstufen stratifizierte freitextliche Erfahrungsberichte von Rehabilitanden inhaltsanalytisch ausgewertet. Der Zusammenhang zwischen positiven (negativen) Aussagen mit der (Nicht-)Weiterempfehlung wurde untersucht..

Diskussion und praktische Implikationen

Reha-Kliniken können auf Basis der vorgestellten Ergebnisse indikationsspezifisch die für die Klinik-Weiterempfehlung relevanten Versorgungsaspekte identifizieren. Die Einbeziehung von Online-Erfahrungsberichten schafft zusätzliche Erkenntnisse über die Gründe der (Un-)Zufriedenheit von Rehabilitanden. Potenziellen Rehabilitanden steht das Erfahrungswissen als niederschwellige Informationsquelle und Entscheidungshilfe zur Verfügung.

Abbildung: Odds Ratios (OR) der Assoziation positiver (blau) Versorgungsaspekte in Rehabilitationskliniken mit der Weiterempfehlung; Assoziation negativer (rot) Versorgungsaspekte mit der Nicht-Weiterempfehlung für drei QS-Vergleichsgruppen (Indikationsgruppen)

