



„Die Stimme des Patienten auf jeder Ebene hören
- selbst wenn diese Stimme ein Flüstern ist.“ (Don Berwick)*

20 Handlungsempfehlungen für Krankenhäuser: Beantwortung Online-Patienten-Feedback

Hintergrund

Feedback von Patient*innen und Angehörigen zu niedergelassenen Ärzt*innen und Krankenhäusern wird inzwischen als ein wesentliches Element eines patientenorientierten Gesundheitswesens angesehen. Patient*innen und Angehörige möchten Feedback online an das behandelnde Krankenhaus zu einem selbst gewählten Zeitpunkt geben, in eigenen Worten und anonym. Krankenhäuser haben zahlreiche Probleme, die verhindern, Erfahrungsberichte ihrer Patient*innen und von deren Angehörigen im Internet gezielt für Reputations- und Qualitätsverbesserungen nutzen zu können.

Methodik - Grundlage der Handlungsempfehlungen

1. Analysen von Antworten niedersächsischer Krankenhäuser auf Online Feedback auf Google Maps,
2. Ergebnisse eines Literatureviews zu Online-Patienten-Feedback und insbesondere die Verwendung des in Großbritannien verwendeten Plymouth Listen, Learn and Respond Frameworks,**
3. sieben semistrukturierte Interviews mit Qualitätsmanagern aus niedersächsischen Kliniken zu ihren Erfahrung im Umgang mit Online-Patientenfeedback
4. und eine Online-Befragung zu den möglichen Handlungsempfehlungen zur Beantwortung von Online Patientenfeedback. Hierbei haben 16 Mitarbeiter von niedersächsischen Akutkrankenhäusern die Eignung der Handlungsempfehlungen für Klinikmitarbeiter*innen bewertet. Die Mitarbeiter waren überwiegend im Qualitäts- oder Beschwerdemanagement, aber auch in der Öffentlichkeitsarbeit tätig und hatten schon Online-Patienten-Feedback beantwortet. Sie arbeiteten in unterschiedlich großen Krankenhäusern (Bettenanzahl) mit unterschiedlicher Trägerschaft (frei-gemeinnützig, privat, öffentlich).

Die 20 Handlungsempfehlungen zur Beantwortung von Online-Patienten-Feedback hatten eine Zustimmung zwischen 50% und 100%. 11 Handlungsempfehlungen hatten eine Zustimmung von über 90% (2 > 70%, 3 > 60% und 4 > 50%). 2 der vorgeschlagenen Handlungsempfehlungen wurden mehrheitlich abgelehnt (Zustimmung nur 29% oder 42%).

Die Entwicklung der 20 Handlungsempfehlungen erfolgte im Rahmen des öffentlich geförderten Forschungsprojekts "Patientenzufriedenheit in den sozialen Medien ([PasoMe](#)) - Handlungsempfehlungen für niedersächsische Kliniken". *Ansprechpartner:* Prof. Dr. Uwe Sander, Medizinisches Informationsmanagement, Hochschule Hannover, E-Mail: uwe.sander@hs-hannover.de; Forschungsverbund Public Reporting - Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen, Kooperation der



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Fonds für
regionale Entwicklung



Universität Bayreuth und der HsH Hannover, <http://www.public-reporting.de>. *Mitwirkende:* Beyza Akcay, Prof. Dr. Martin Emmert, Felix Hopf, Sabina Gorokhovski, Susann Kiss, Dr. Christiane Patzelt, Dr. Anja Schindler. *Datum:* 18.12.2021

*Department of Health (2013): *A promise to learn – a commitment to act – Improving the Safety of Patients in England*. ** Baines R, Donovan J, Regan de Bere S et al. Responding effectively to adult mental health patient feedback in an online environment: A coproduced framework. *Health expectations : an international journal of public participation in health care and health policy* 2018; 21: 887–898

20 Handlungsempfehlungen für Krankenhäuser: Beantwortung Online-Patienten-Feedback

Prüfung **Zustimmung in %**

Bei diffamierendem (Schmähkritik) oder Persönlichkeitsrechte verletzendem (Nennung von Mitarbeiternamen) Online Patientenfeedback	soll der Plattformbetreiber informiert werden.	93
	sollen die Verfasser des Erfahrungsberichts sachlich auf den Regelverstoß hingewiesen werden.	64

Einleitungen und Erläuterungen

Die Verfasser des Erfahrungsberichts sollen persönlich angesprochen werden.		100
Die antwortenden Klinikmitarbeiter*innen sollen	ihre Funktion im Krankenhaus (wofür verantwortlich etc.) bezeichnen.	77
	ihren Namen in der Antwort angeben.	57
	erläutern, warum sie für die Antwort zuständig sind. (Keine Empfehlung)	43

Reaktionsgeschwindigkeit

Eine Antwort auf das Online Patientenfeedback soll innerhalb von 7 Tagen gegeben werden.	93
--	-----------

Danke und Entschuldigung

Die antwortenden Klinikmitarbeiter*innen sollen	anbieten, das Feedback weiterzugeben.*	100
	sich beim Verfasser des Erfahrungsberichts dafür bedanken, dass er sich die Zeit genommen hat, ein Feedback zu geben.	93
	möglichst auf alle Kritikpunkte des Verfassers eingehen.	79
	sich entschuldigen und dem Verfasser versichern, dass es zu ihren Aufgaben gehört, zu helfen und zuzuhören.**	57

Inhalt

Die Antwort soll individuell verfasst sein.	100
Die antwortenden Klinikmitarbeiter*innen sollten den Verfasser zu einem späteren Zeitpunkt erneut kontaktieren, um zu sehen, wie es ihm geht.** (Keine Empfehlung)	29

Kontakte und Verweise

Vom Verfasser des Erfahrungsberichts berichtete Sachverhalte bzw. Tatsachenbehauptungen sollen vor Ort (in der jeweiligen Abteilung) geprüft werden.**	100
Mehr als eine Kontaktmöglichkeit soll angegeben werden (z.B. E-Mail-Adresse des Beschwerdemanagements, Telefonnummer, etc.).	62
Der Verfasser des Erfahrungsberichts soll an andere relevante Krankenhausabteilungen verwiesen und der Zweck der jeweiligen Abteilung erläutert werden.**	57
Die antwortenden Klinikmitarbeiter*innen sollen Kontaktdaten und Öffnungszeiten sowie zusätzlich eine namentlich benannte Person angeben.	50

Management

Bei ausgeprägter und schwerwiegender Kritik mit Tatsachenbehauptungen soll eine Information an das übergeordnete Management erfolgen.**	100
Falls andere relevante Krankenhausabteilungen über Inhalte des Online Patientenfeedback informiert werden: diese sollen über den Zweck der Nutzung und Bearbeitung von Online Patientenfeedback aufgeklärt werden (Schaffung von Verständnis über die Relevanz).	100
Ein klinikinterner Workflow (Arbeitsablauf) zur Erhebung und Beantwortung des Online Patientenfeedbacks soll geschaffen werden.	100

Beendigung

Die Antwort soll angemessen höflich abgeschlossen werden.	100
---	------------

Schulung

Ein Schulungsangebot für Klinikmitarbeiter*innen von 60-90 Minuten mit Handlungsempfehlungen zur „Beantwortung von Online Patientenfeedback“ ist sinnvoll.	69
--	-----------

*falls Online Patientenfeedback positiv/gemischt: ** falls Online Patientenfeedback negativ/gemischt