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

Forschungsverbund Public Reporting
Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen

UNIVERSITÄT BAYREUTH

23.06.2022 / 9:00 – 13:00 Uhr

Patientenerfahrungen und Krankenhausbewertungen für die Verbesserung von Reputation und Qualität von Kliniken

Uwe Sander,
Anja Schindler,
Susann Kiss,
Melanie Hartkopf,
Martin Emmert

*Wie bewerten Patienten*innen und Angehörige den Krankenhausaufenthalt?*

3. Patientenzufriedenheit in den sozialen Medien - *Bewertungen*

*Wie häufig und wie bewerten Patienten*innen und Angehörige?*

Sterneratings Google und Klinikbewertungen

48

Zusammenhang von Bewertungen und Diagnosen

Sterneratings verschiedener Patientengruppen

Stimmen Sterneratings mit Krankenkassenbefragungen überein?

Vergleich der sozialen Medien mit standardisierten Patientenzufriedenheitsmessungem

3

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

Forschungsverbund Public Reporting
Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen

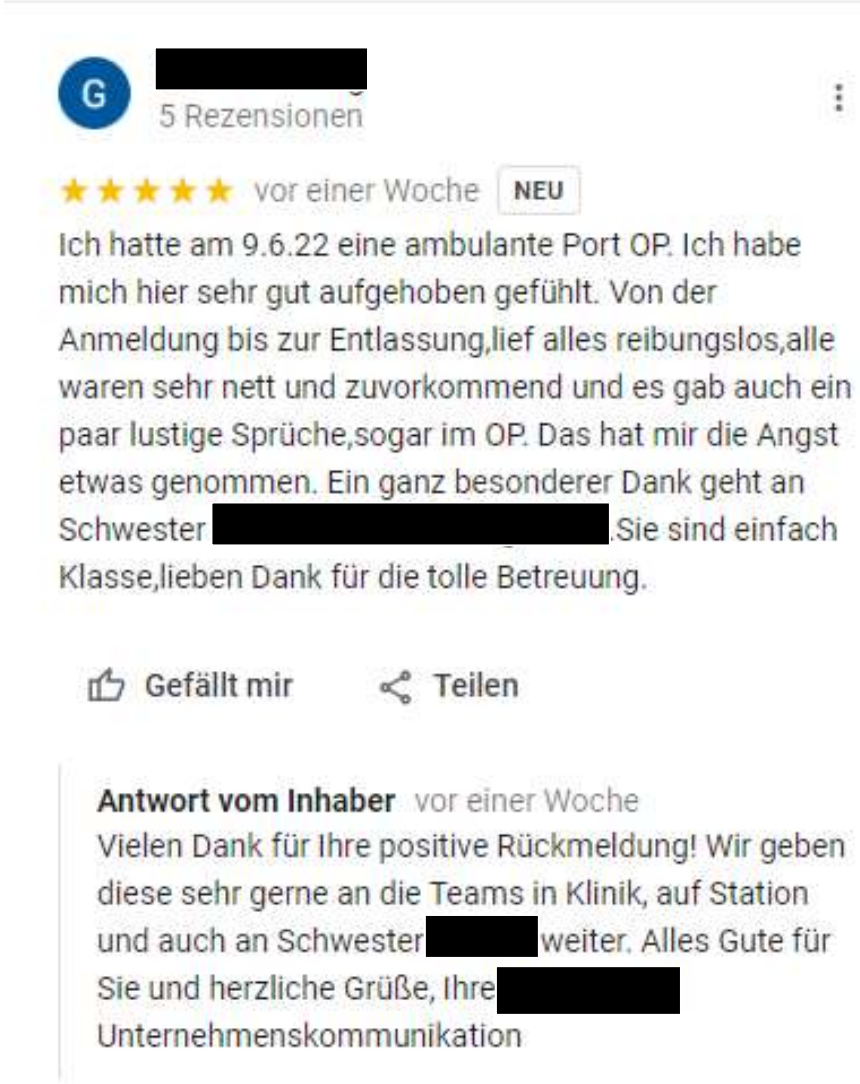
UNIVERSITÄT BAYREUTH

Wie häufig und wie
*bewerten Patienten*innen und Angehörige?*

Sterneratings Google und Klinikbewertungen

Dr. Anja Schindler

Google Maps

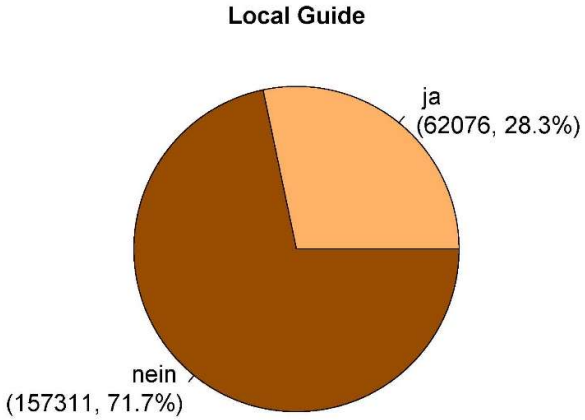


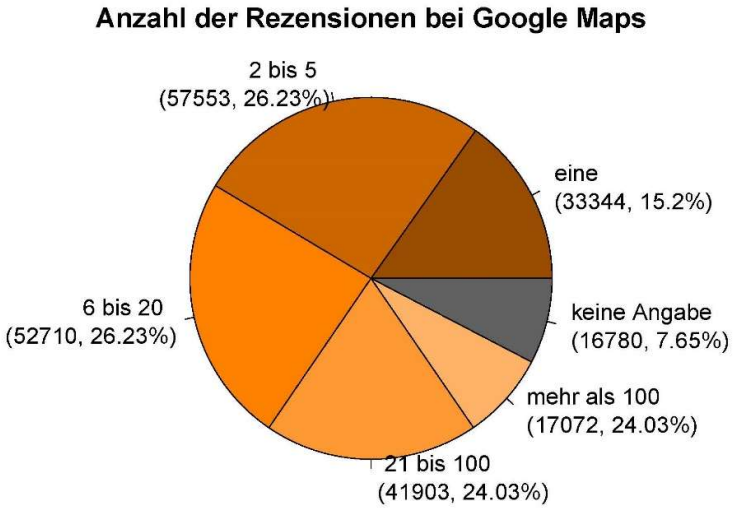
bundesweite Daten,
zurückreichend bis vor 12 Jahren

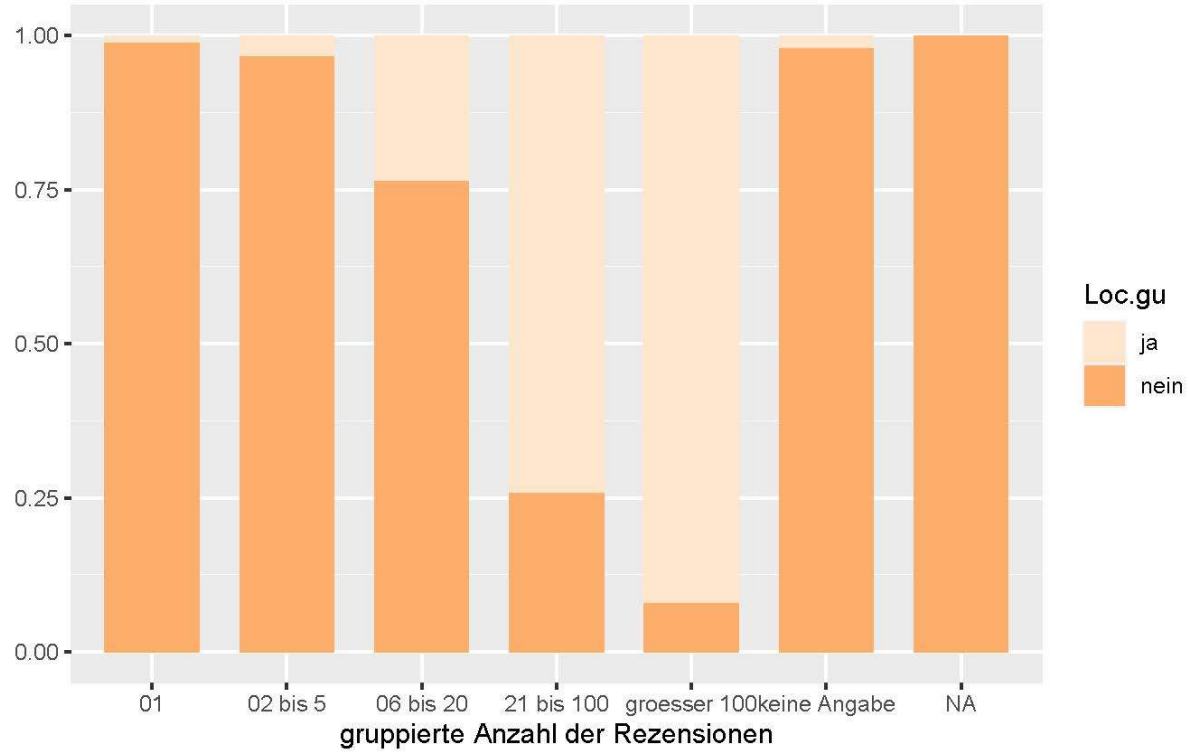
extrahierte Variablen:

- Klinik
- Nutzername
- Local Guide
- Anzahl geschriebener Rezensionen
- Erfahrungsbericht
- Sterne
- Datum der Rezension
- Likes
- Antwort
- Datum der Antwort
- URL
- Extraktionsdatum

Anzahl geschriebener Rezensionen und “Local Guides“ auf Google Maps

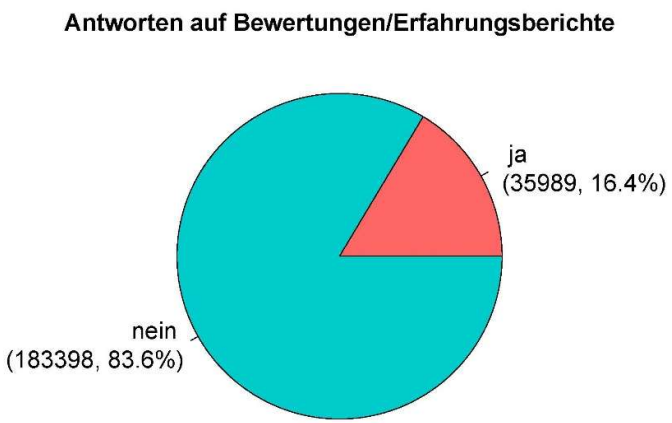




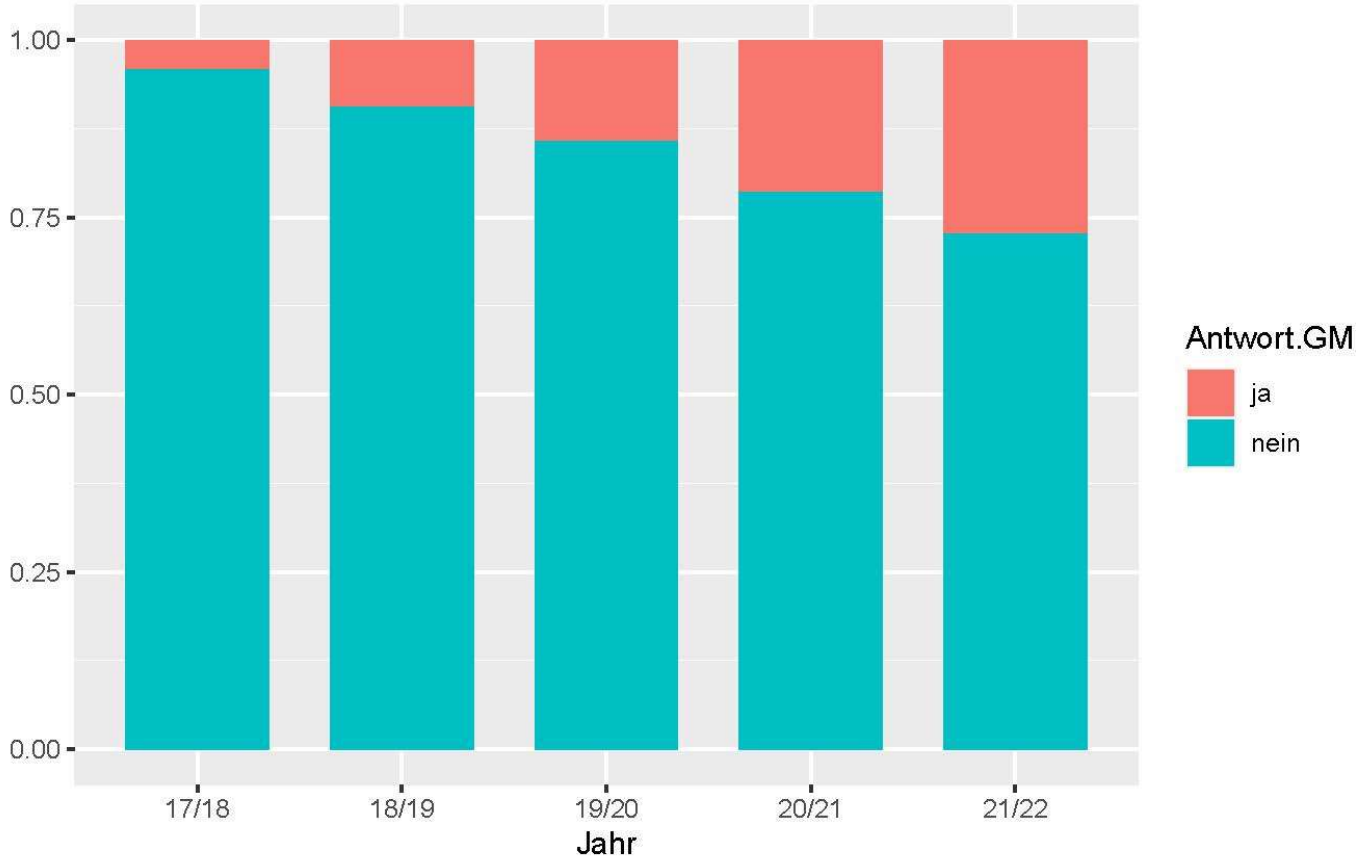


Anteil der beantworteten Bewertungen/Erfahrungsberichte

Im gesamten Zeitraum

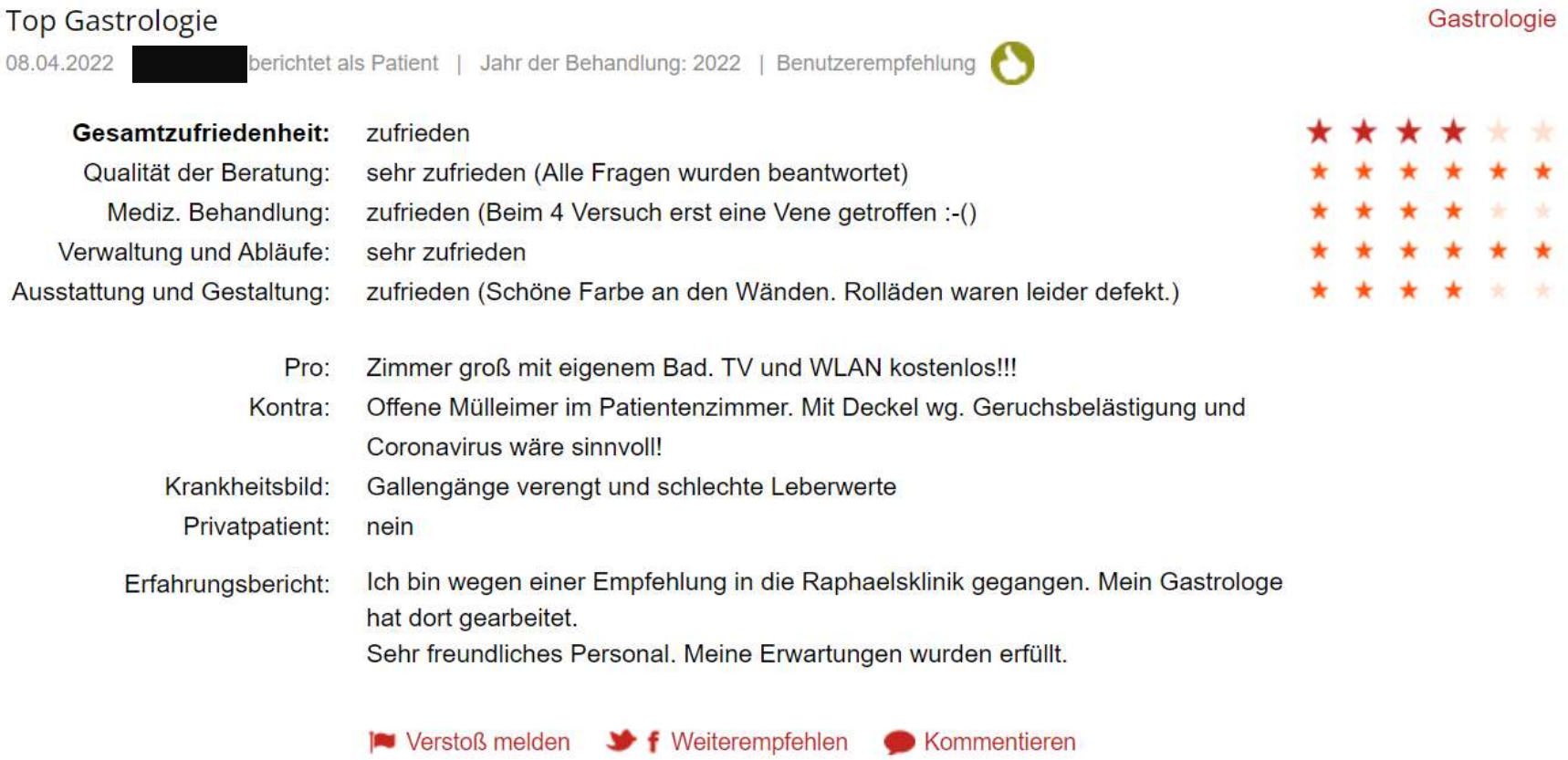


Entwicklung in den letzten 5 Jahren



Klinikbewertungen.de

Daten: bundesweit im Zeitraum März 2006 bis Mai 2022



Top Gastrologie

Gastrologie

08.04.2022 [redacted] berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2022 | Benutzerempfehlung

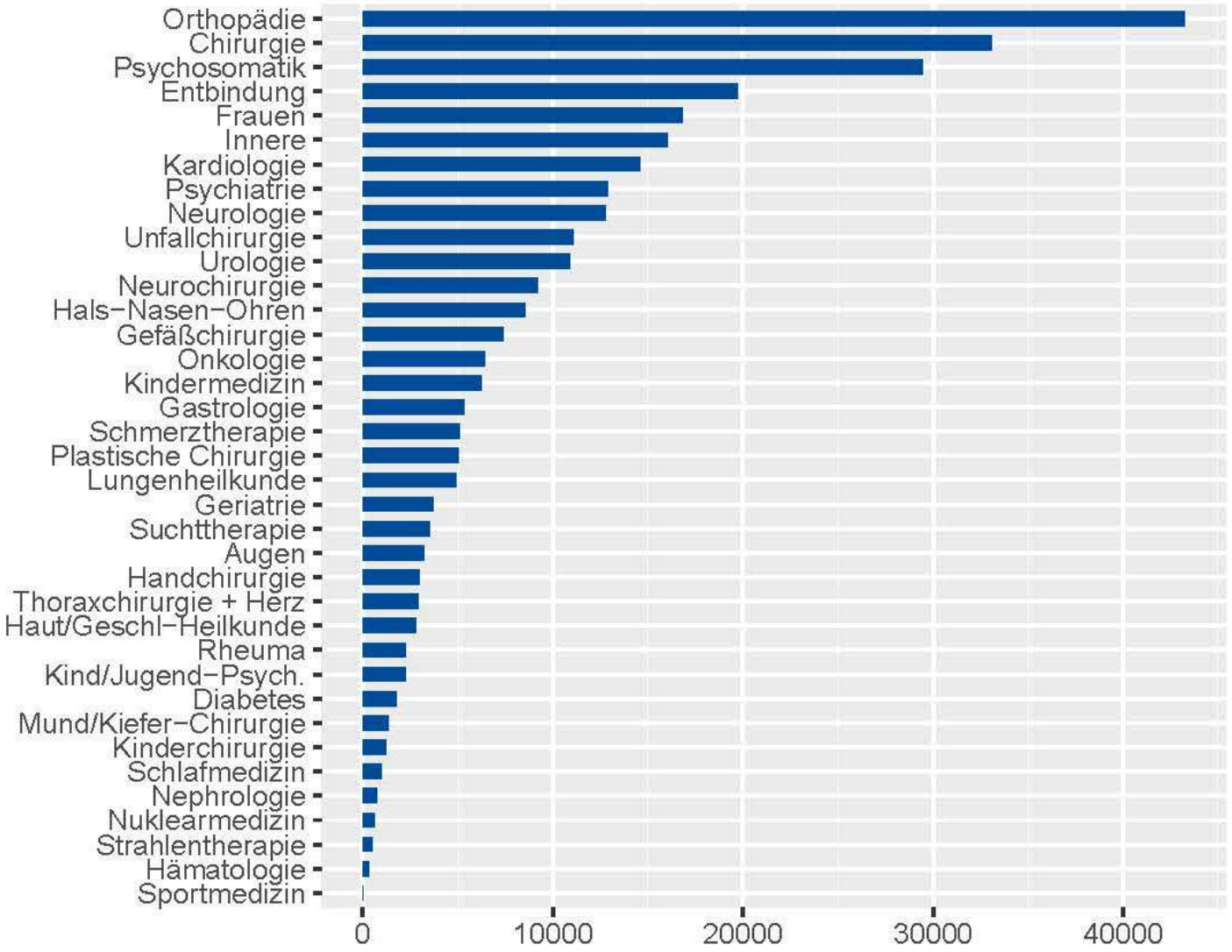
Gesamtzufriedenheit:	zufrieden	★★★★☆☆
Qualität der Beratung:	sehr zufrieden (Alle Fragen wurden beantwortet)	★★★★★★
Mediz. Behandlung:	zufrieden (Beim 4 Versuch erst eine Vene getroffen :-()	★★★★☆☆
Verwaltung und Abläufe:	sehr zufrieden	★★★★★★
Ausstattung und Gestaltung:	zufrieden (Schöne Farbe an den Wänden. Rolläden waren leider defekt.)	★★★★☆☆

Pro:	Zimmer groß mit eigenem Bad. TV und WLAN kostenlos!!!
Kontra:	Offene Mülleimer im Patientenzimmer. Mit Deckel wg. Geruchsbelästigung und Coronavirus wäre sinnvoll!
Krankheitsbild:	Gallengänge verengt und schlechte Leberwerte
Privatpatient:	nein
Erfahrungsbericht:	Ich bin wegen einer Empfehlung in die Raphaelsklinik gegangen. Mein Gastrologe hat dort gearbeitet. Sehr freundliches Personal. Meine Erwartungen wurden erfüllt.

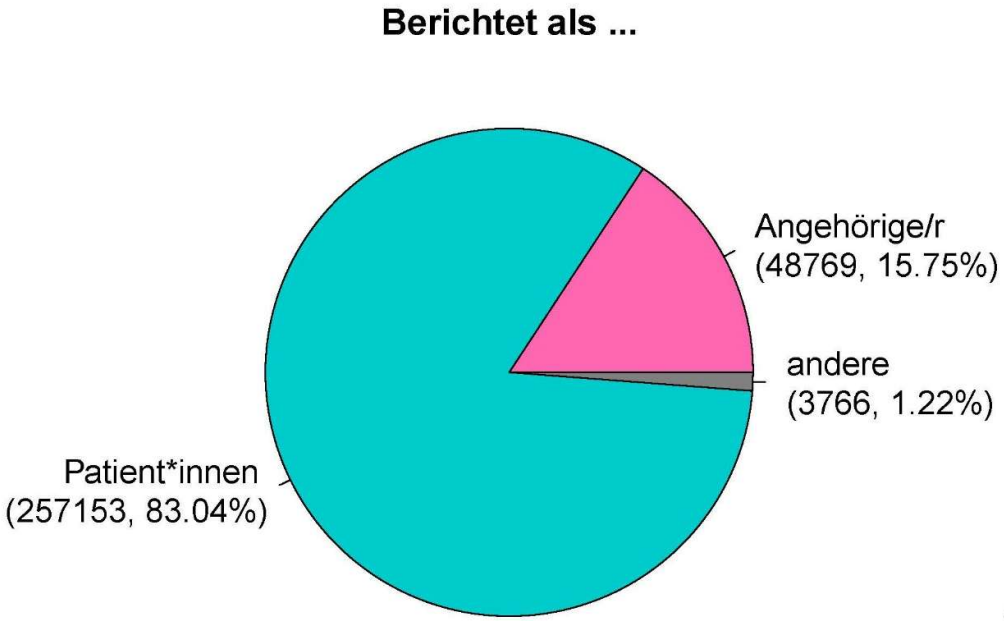
Verstoß melden Weiterempfehlen Kommentieren

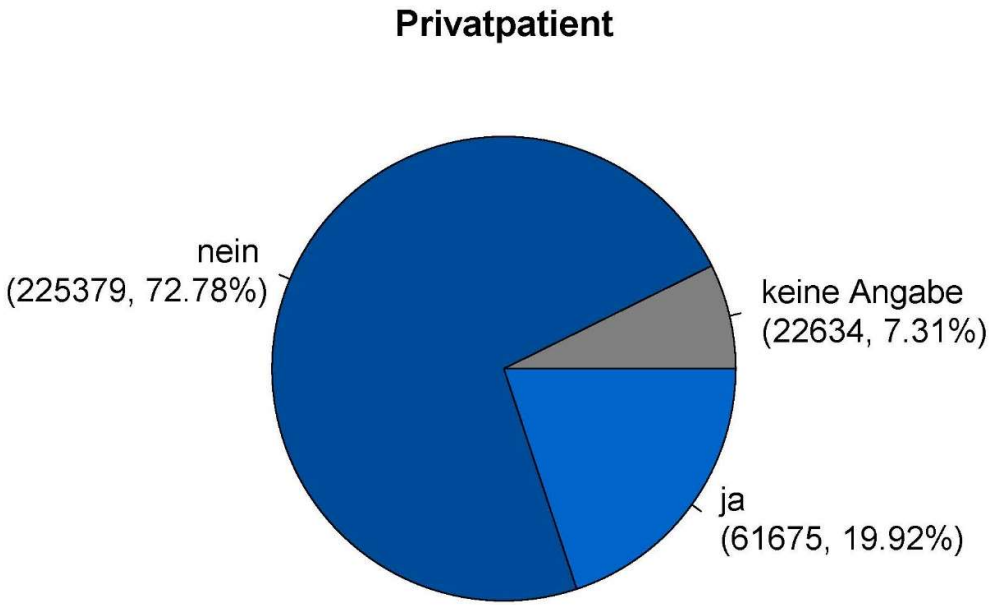
extrahierte Variablen: Klinikname, Nutzername, Titel, Datum, Behandlungsjahr, Berichtet als, Daumen hoch/runter, Fachbereich, Gesamtzufriedenheit, Beratungsqualität, Medizinische Behandlung, Verwaltung und Abläufe, Ausstattung und Gestaltung, Pro, Kontra, Krankheitsbild, Privatpatient, Erfahrungsbericht, Kommentare, URL, Extraktionsdatum

Anzahl der Bewertungen in den Fachabteilungen



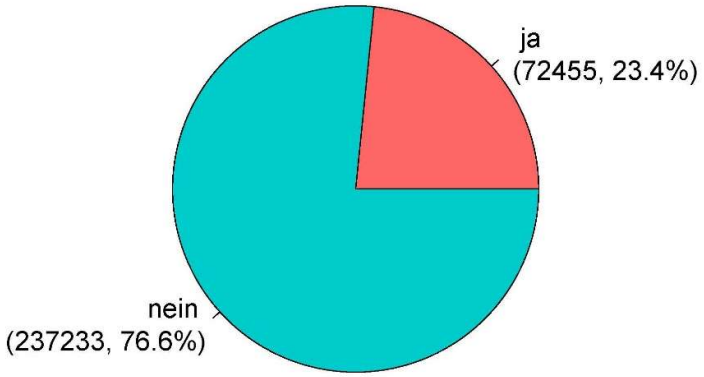
Wer berichtet ?



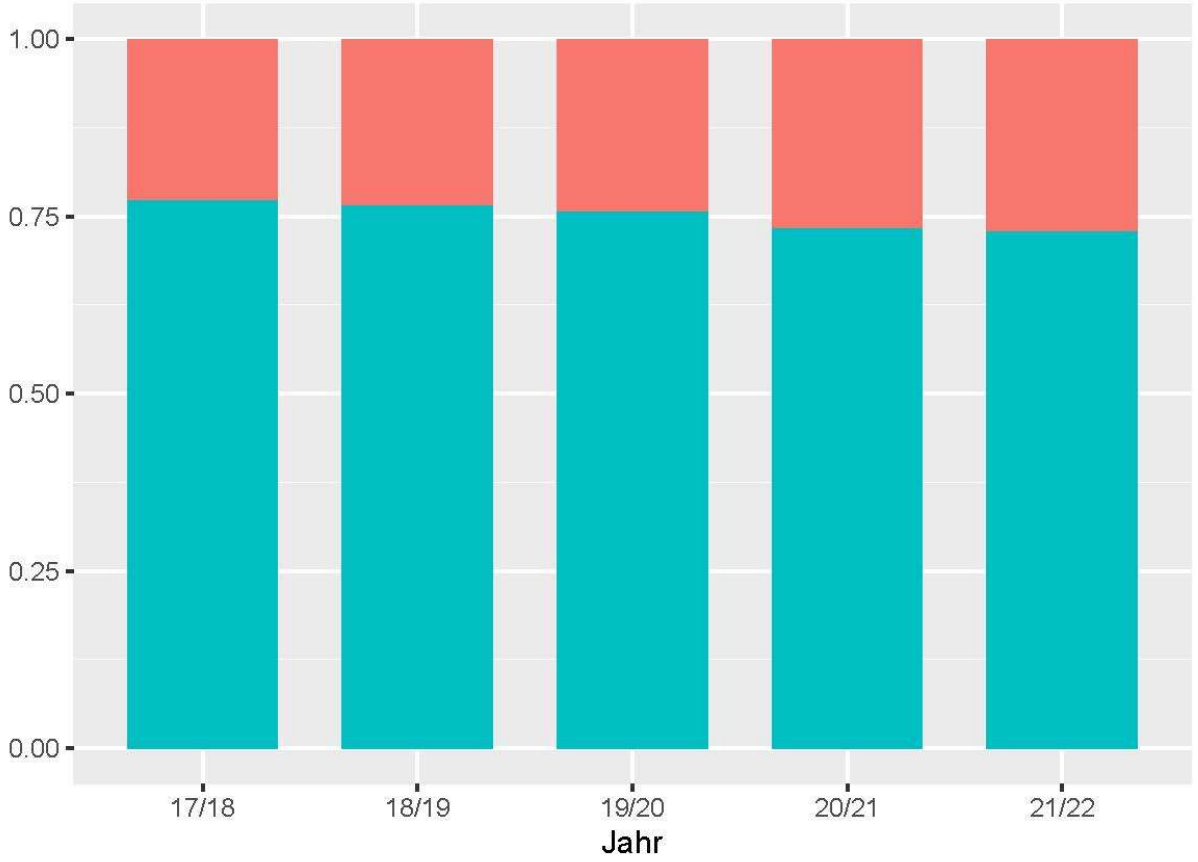


Klinikbewertungen.de
Anteil der beantworteten Bewertungen/Erfahrungsberichte

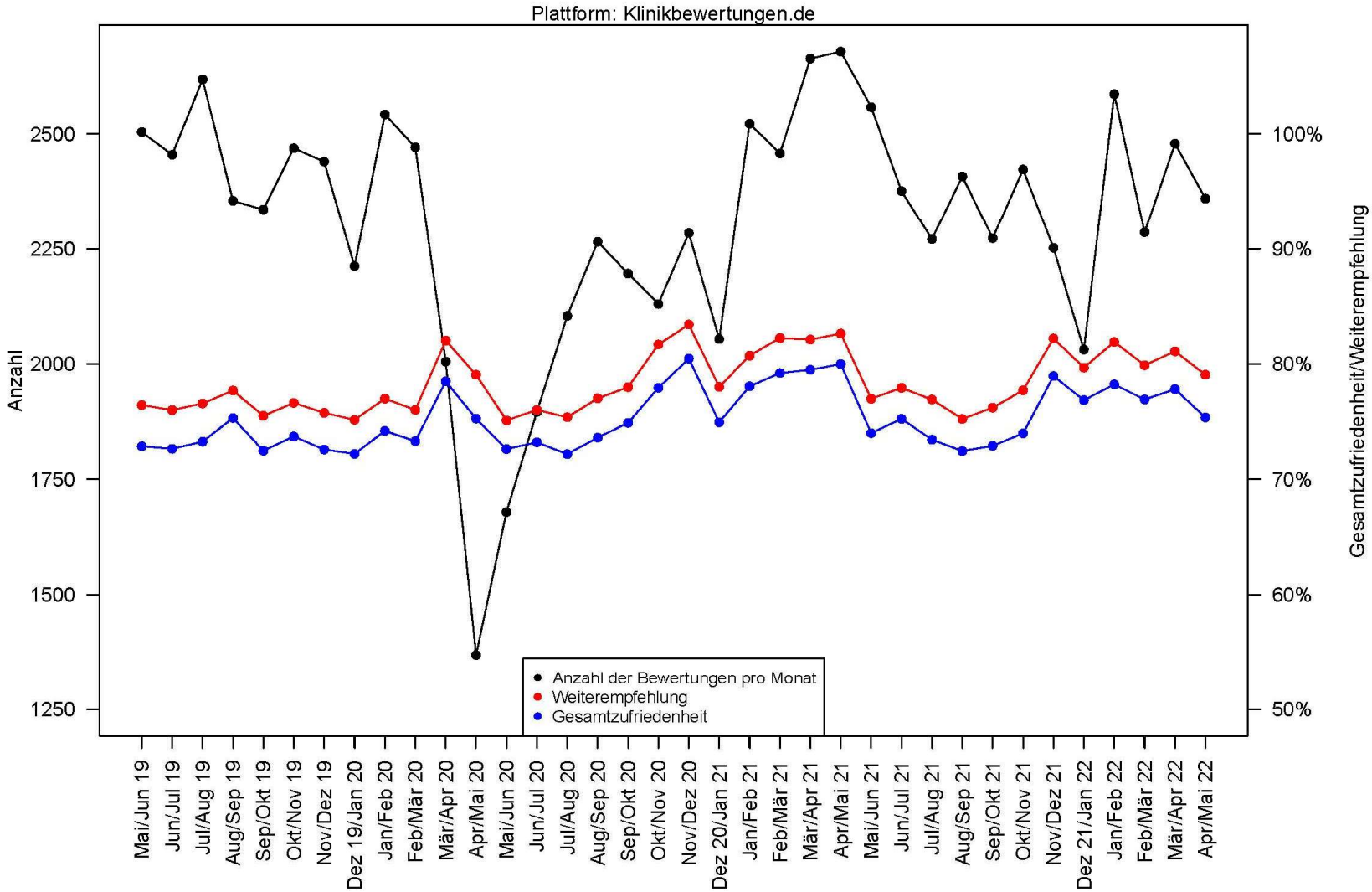
Im gesamten Zeitraum



Entwicklung in den letzten 5 Jahren



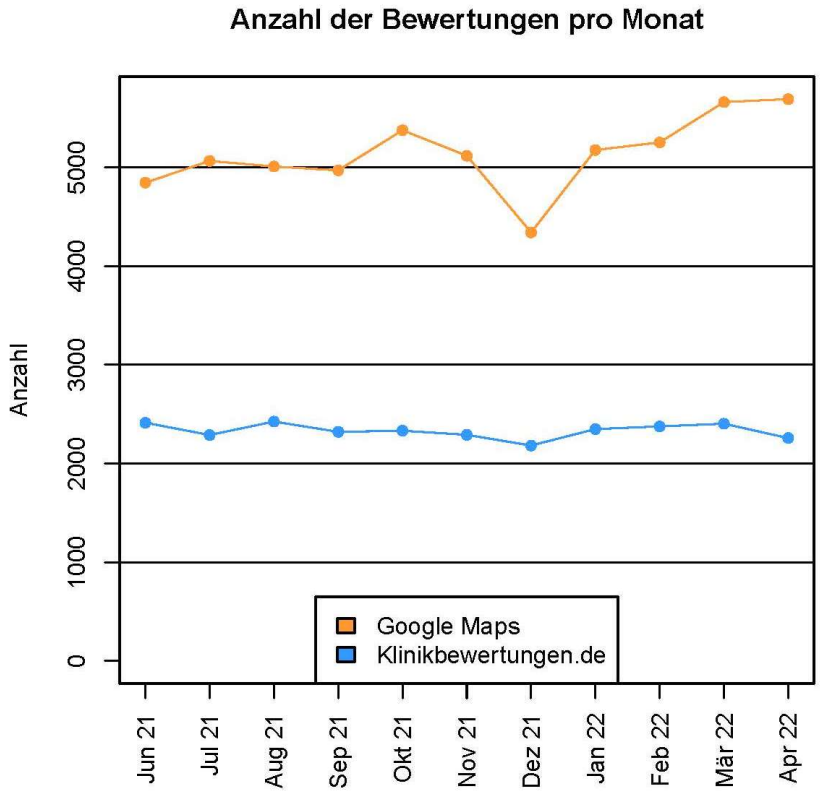
Entwicklung der duchschnittlichen monatlichen Anzahlen der Bewertungen – Weiterempfehlung – Gesamtzufriedenheit in den letzten 3 Jahren

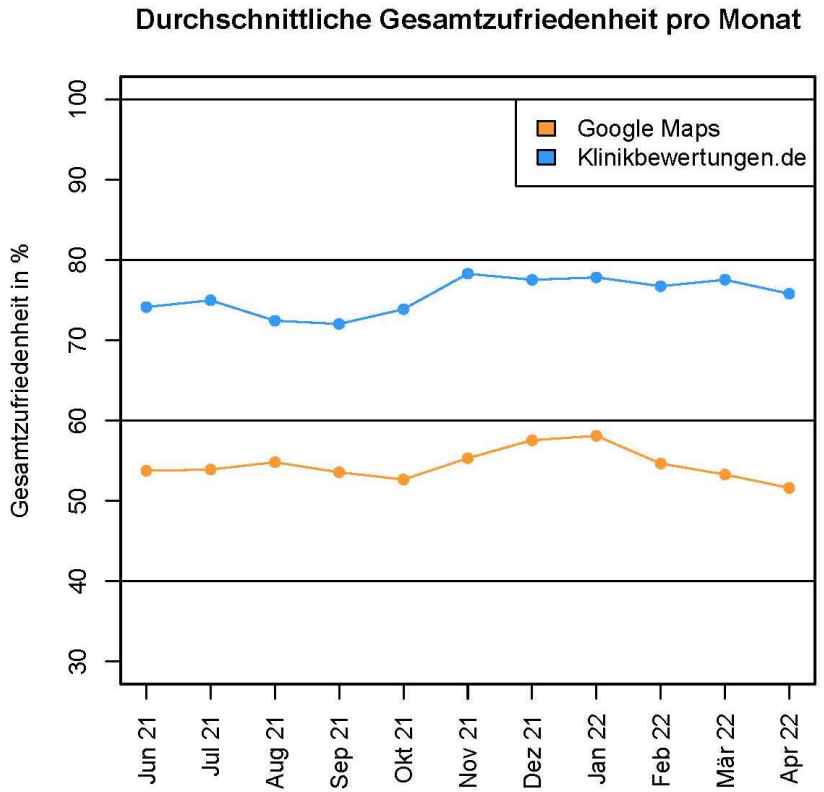


Systematisches monitoring: Google Maps vs. Klinikbewertungen.de

Betrachtungszeitraum: 1 Jahres Rückblick
monatlicher Vergleich:

- der Anzahl von Bewertungen und
- der duchschnittlichen Gesamtzufriedenheit





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

Forschungsverbund Public Reporting
Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen

UNIVERSITÄT BAYREUTH

*Bewertungen von Patient*innen*
mit unterschiedlichen Erkrankungen

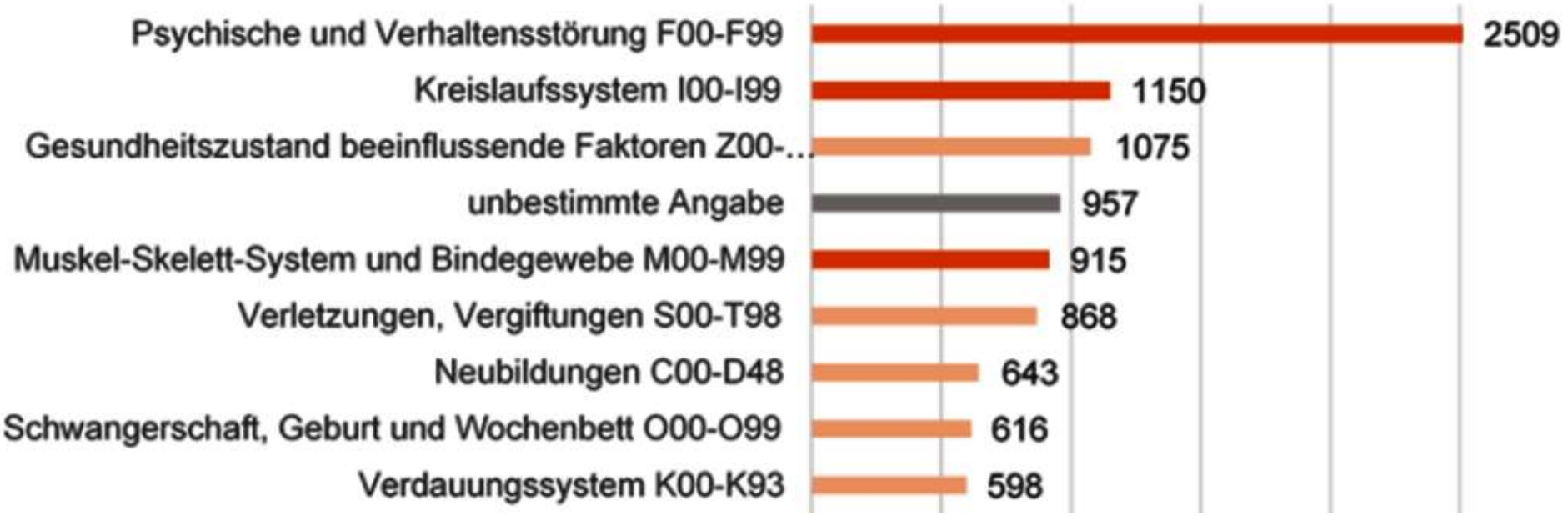
- Psychische und Verhaltensstörungen
- Krankheiten des Kreislaufsystems
- Muskel-Skelett-System und Bindegewebe

Uwe Sander

Drei Indikationsgruppen: **Studie und Anzahl Bewertungen**

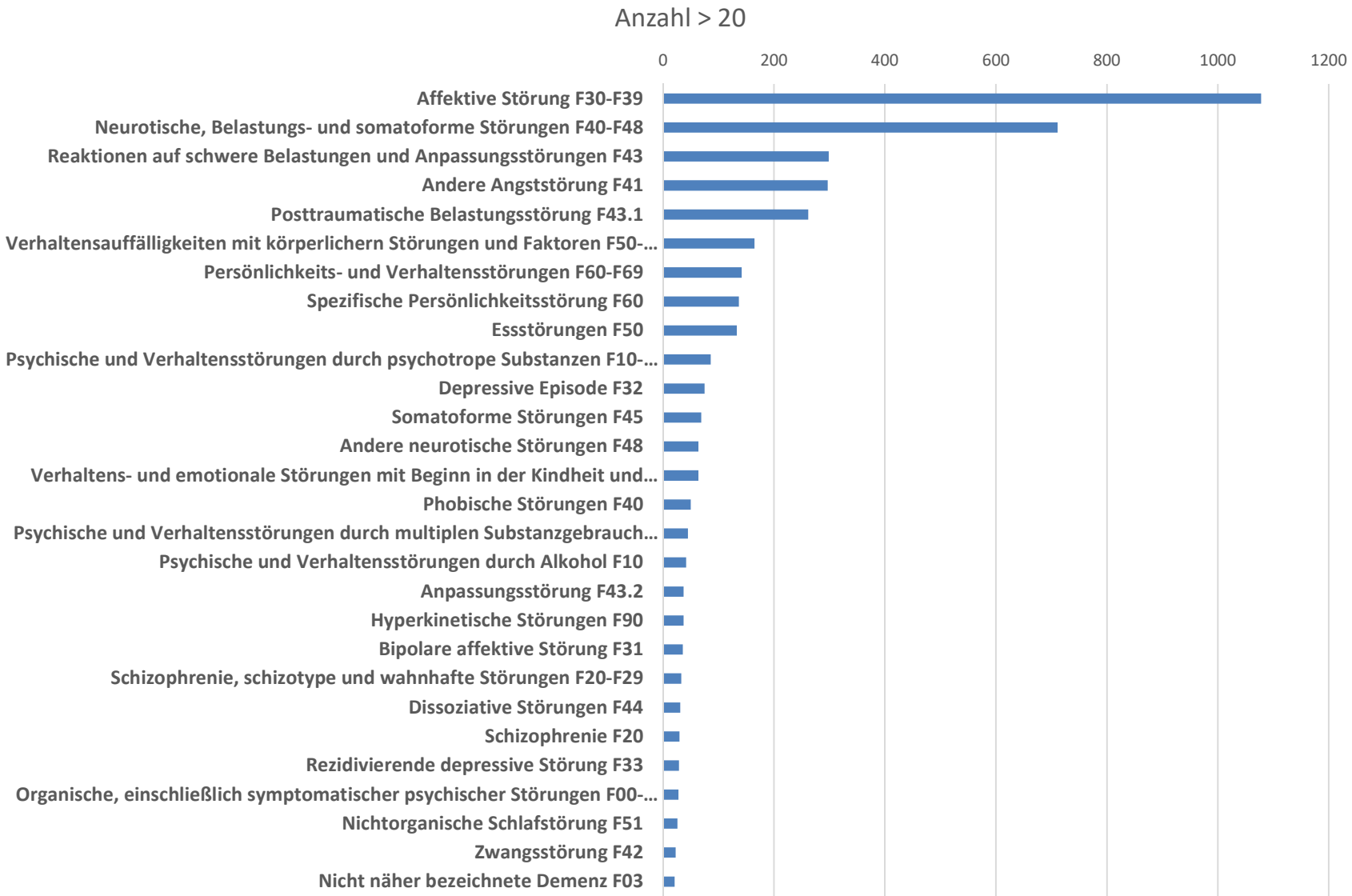
Erfahrungsberichte	Klinikbewertungen.de
Krankenhäuser	Niedersachsen
Zeitraum	2013-2018
Analyse	Klassifikation anhand ICD-Systematik nach Krankheitsbildern; Analyse Bewertungen und Weiterempfehlung
Analyse durch	Hoffmann 2021

Drei Indikationsgruppen: **Studie und Anzahl Bewertungen**

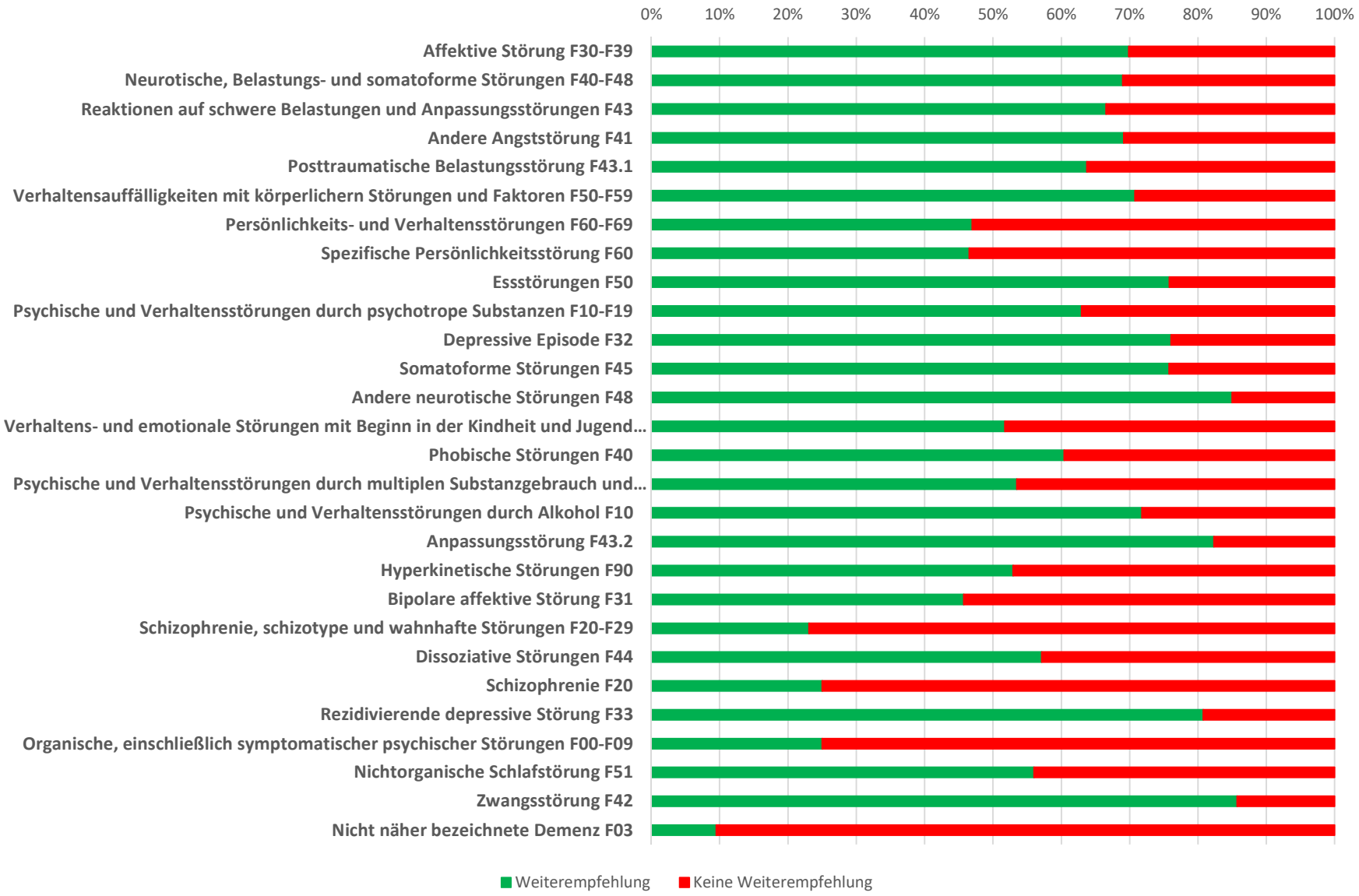


- Psychische und Verhaltensstörungen
- Krankheiten des Kreislaufsystems
- Muskel-Skelett-System und Bindegewebe

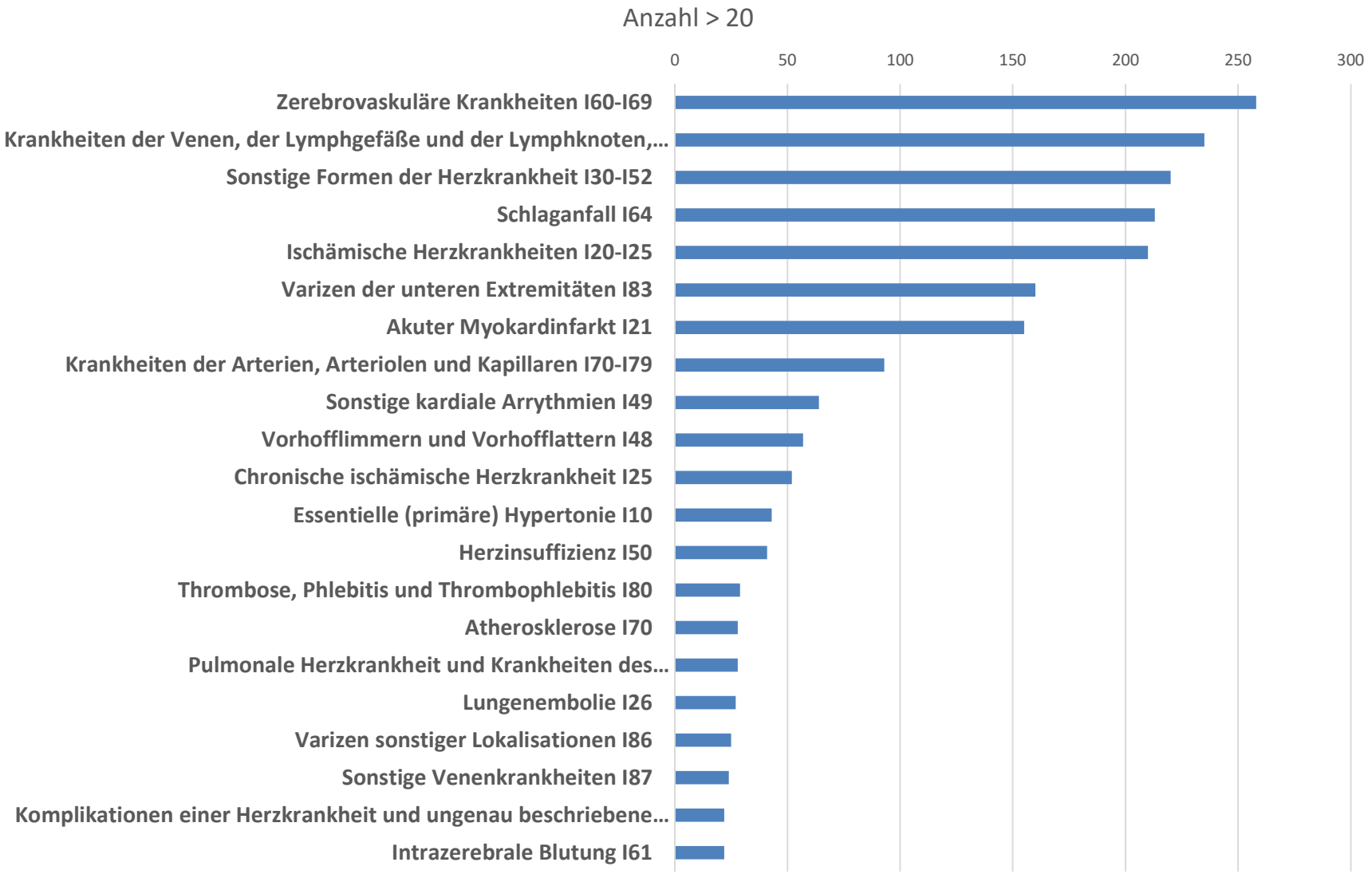
Psychische und Verhaltensstörungen: Anzahl Bewertungen



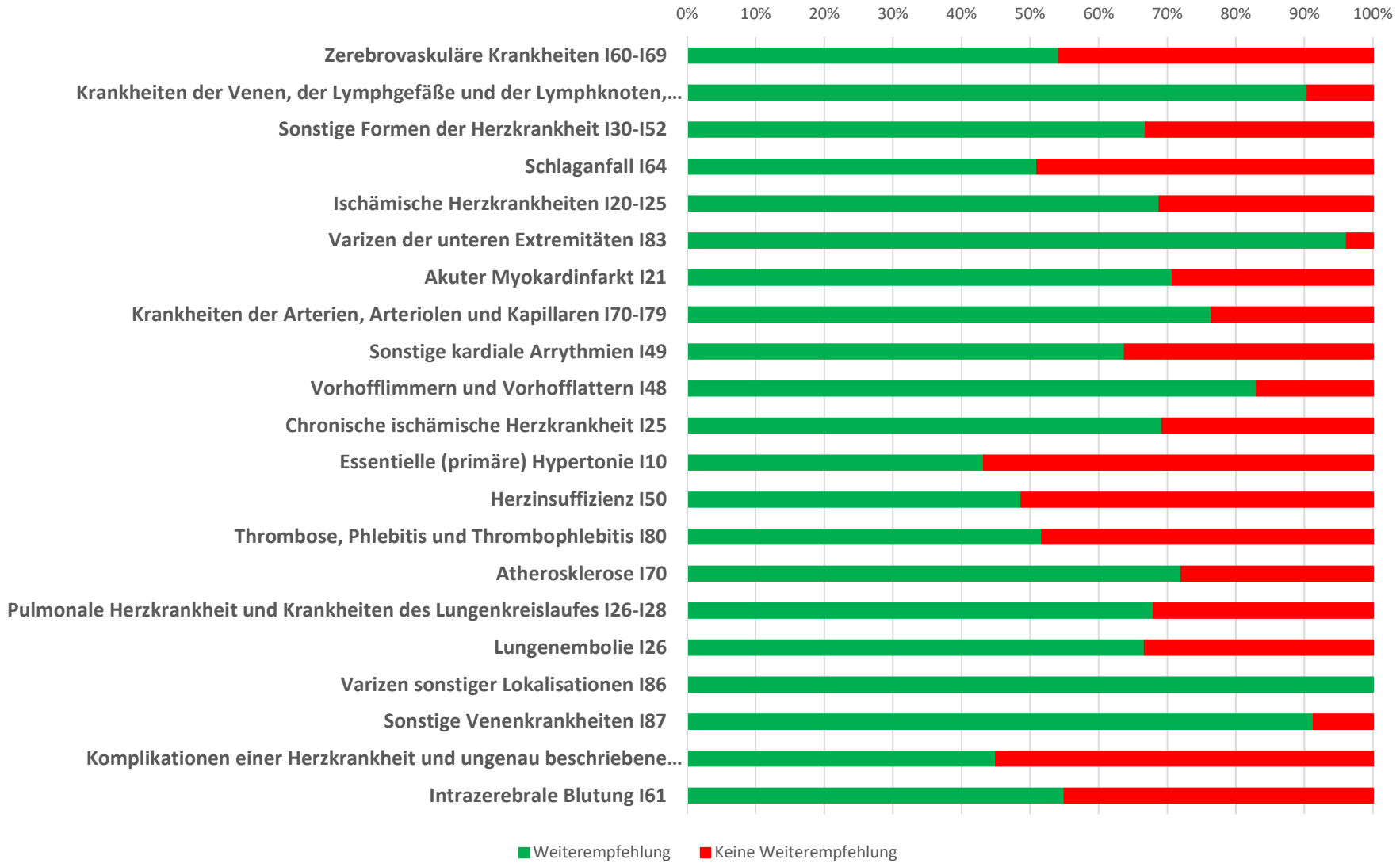
Psychische und Verhaltensstörung: Weiterempfehlung oder nicht



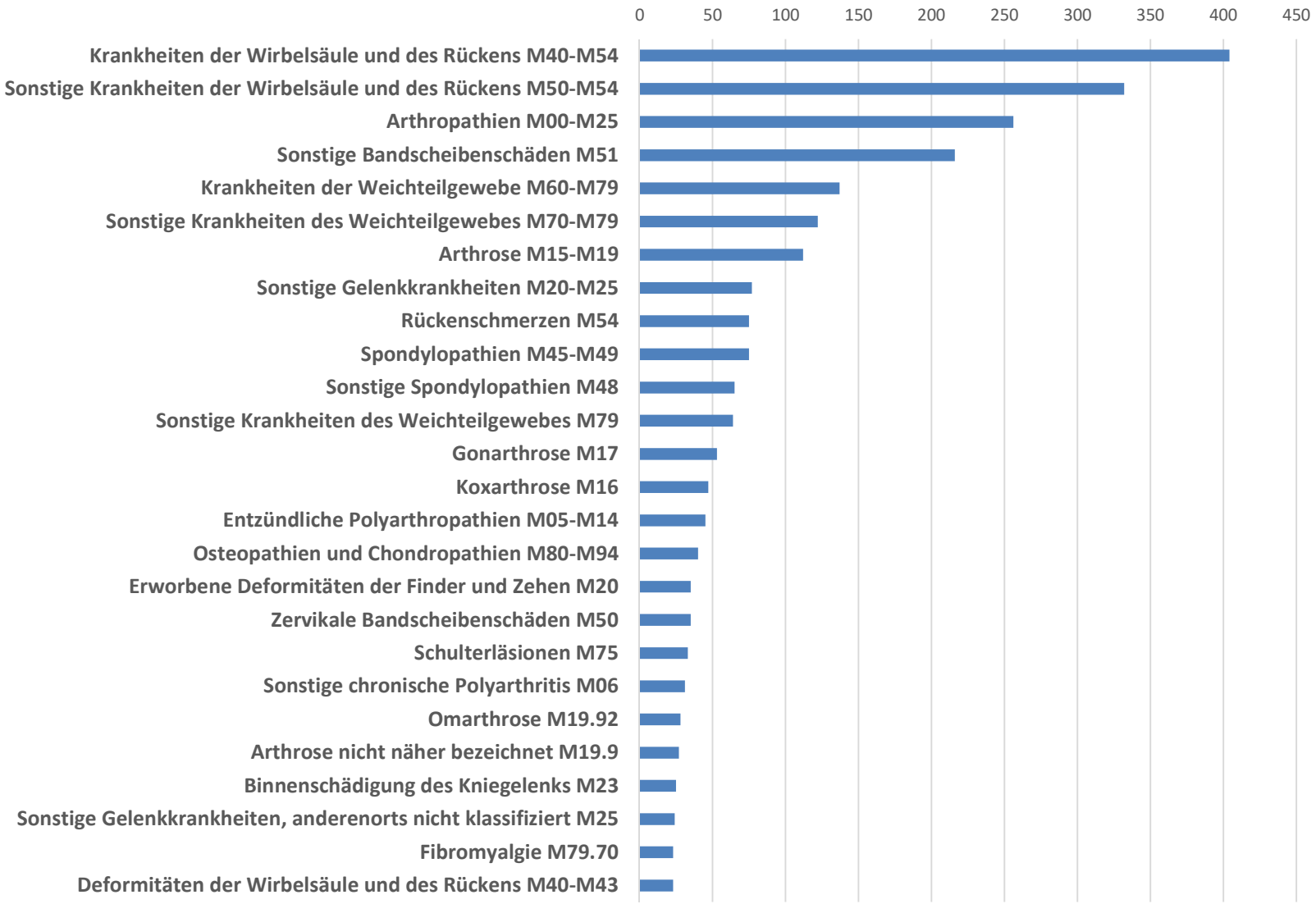
Krankheiten des Kreislaufsystems: Anzahl Bewertungen



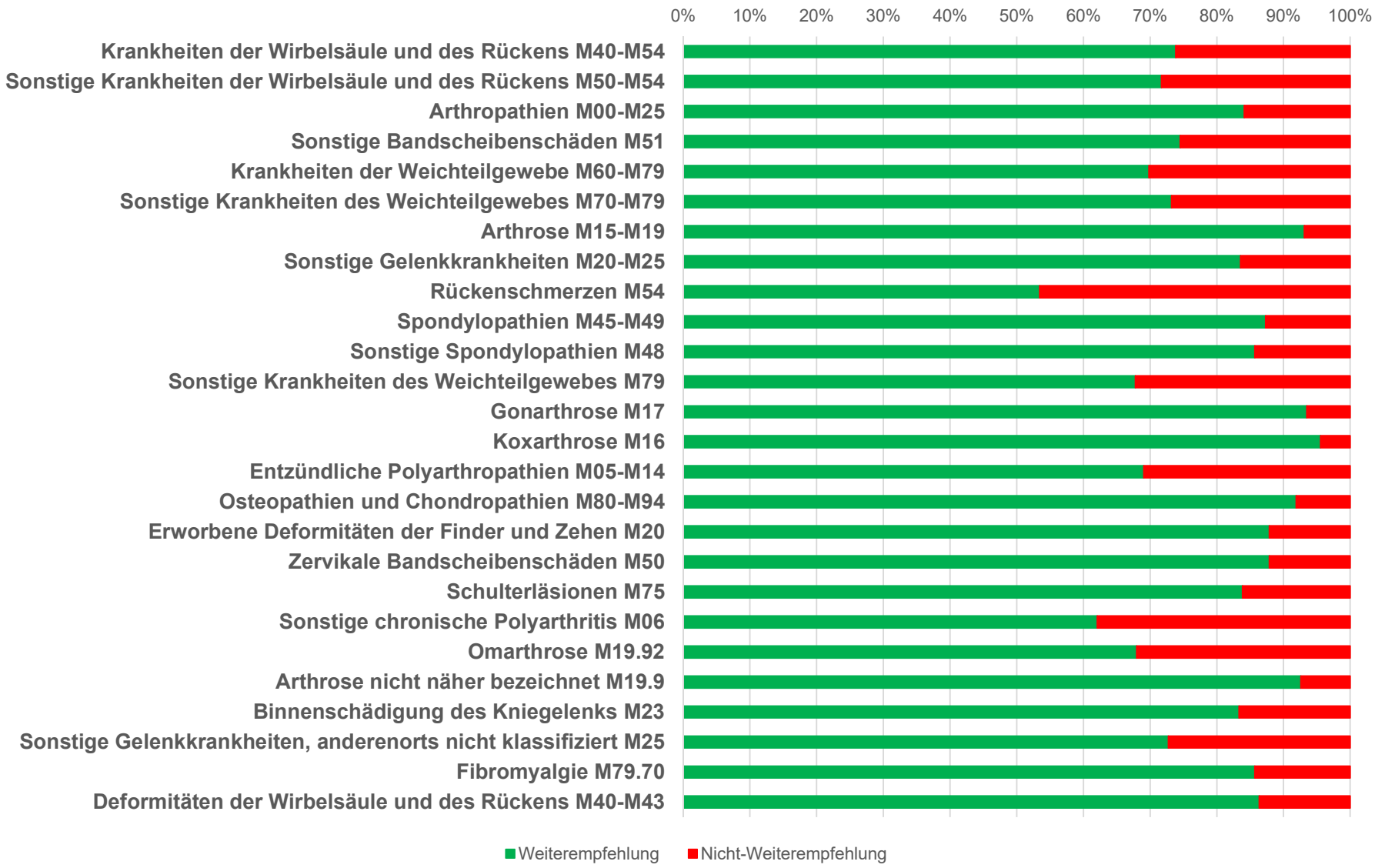
Krankheiten des Kreislaufsystems: Weiterempfehlung oder nicht



Muskel-Skelett-System und Bindegewebe: Anzahl Bewertungen



Muskel-Skelett-System und Bindegewebe: Weiterempfehlung oder nicht



Drei Indikationsgruppen: **Fazit und Frage**

- Klinikbewertungen.de: Krankheitsbilder sind untersuchbar

Patienten und Angehörige

- mit *psychischen Störungen und Verhaltensstörung*: negativer als solche mit Erkrankungen des *Muskel-Skelett-Systems und der Bindegewebe*
- mit bestimmten Diagnosen (z.B. mit Hypertonie, Herzinsuffizienz, Demenz, Schizophrenie, Rückenschmerzen): besonders negativ

- > Erheblicher Zusammenhang zwischen Krankheitsbild und Diagnose

Entspricht diese Krankheitsbild bezogene Un(zufriedenheit) Ihren Erfahrungen?

Was können Gründe für diesen Zusammenhang sein?

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

Forschungsverbund Public Reporting
Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen

UNIVERSITÄT BAYREUTH

Stimmen Sterneratings
mit Krankenkassenbefragungen überein?

Vergleich der sozialen Medien mit standardisierten Patientenzufriedenheitsmessungen

Dr. Anja Schindler, Prof. Dr. Uwe Sander

Sterneratings und standardisierte Umfragen: Forschungsstand

Übereinstimmungen von Online-Patientenbewertungen (anonym, nicht repräsentativ) und traditionellen Patientenbefragungen (standardisiert, evidenzbasiert, repräsentativ)?

- Mehr als 15 Studien (Hong, Liang et al. 2019 – What Do Patients Say)
  - Mäßige bis hoher **Korrelation** zwischen Online-Patientenbewertungen und HCAHPS (Patient-Reported-Experience-Measure (PREM), US)
  - Inhaltsanalyse: erhebliche **Überschneidungen** zwischen den Themen der Online-Erfahrungsberichte und von HCAHPS
  - **Zusätzliche Themen** in Online-Erfahrungsberichten im Vergleich zu HCAHPS

Sterneratings und standardisierte Umfragen: Forschungsstand

› Gesundheitswesen. 2020 Jun;82(6):541-547. doi: 10.1055/a-0774-7874 . Epub 2018 Nov 26.

[Are Facebook Ratings Associated with Hospital Quality and Patient Satisfaction? A Cross-Sectional Analysis of Obstetrics Care in German Hospitals]

[Article in German]

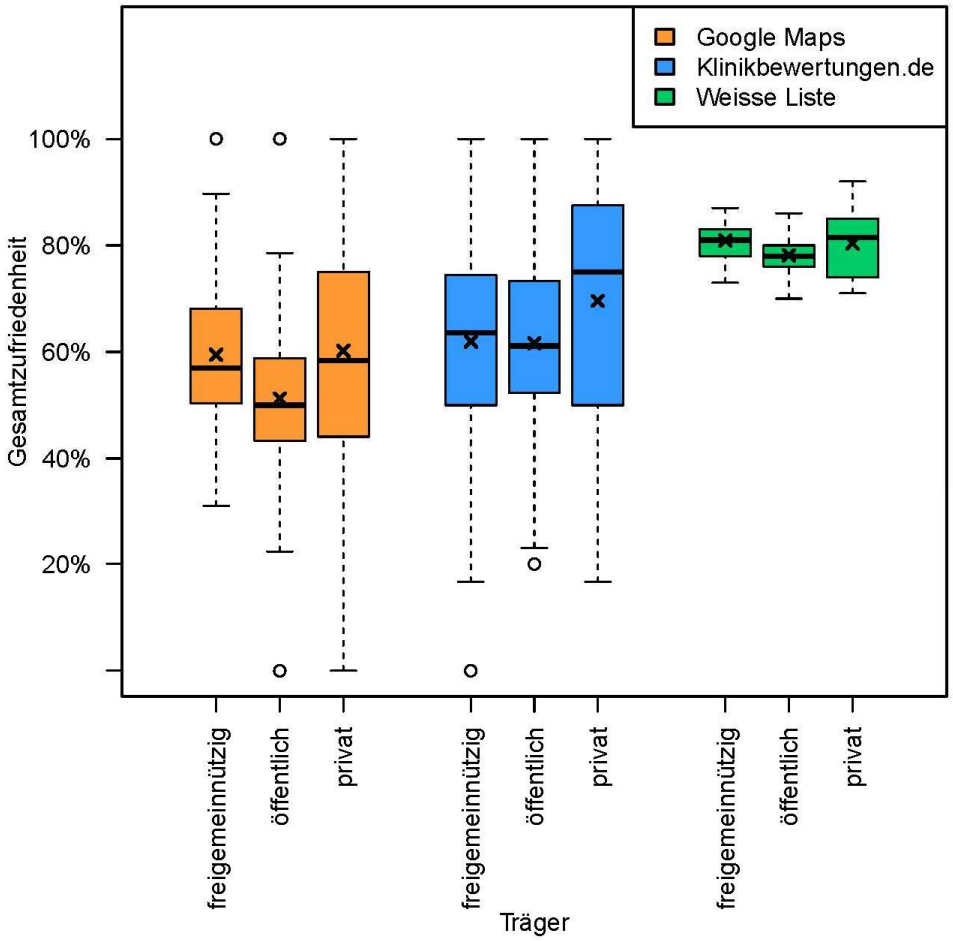
Martin Emmert [1], Sandra Becker [1], Nina Meszmer [1], Uwe Sander [2]

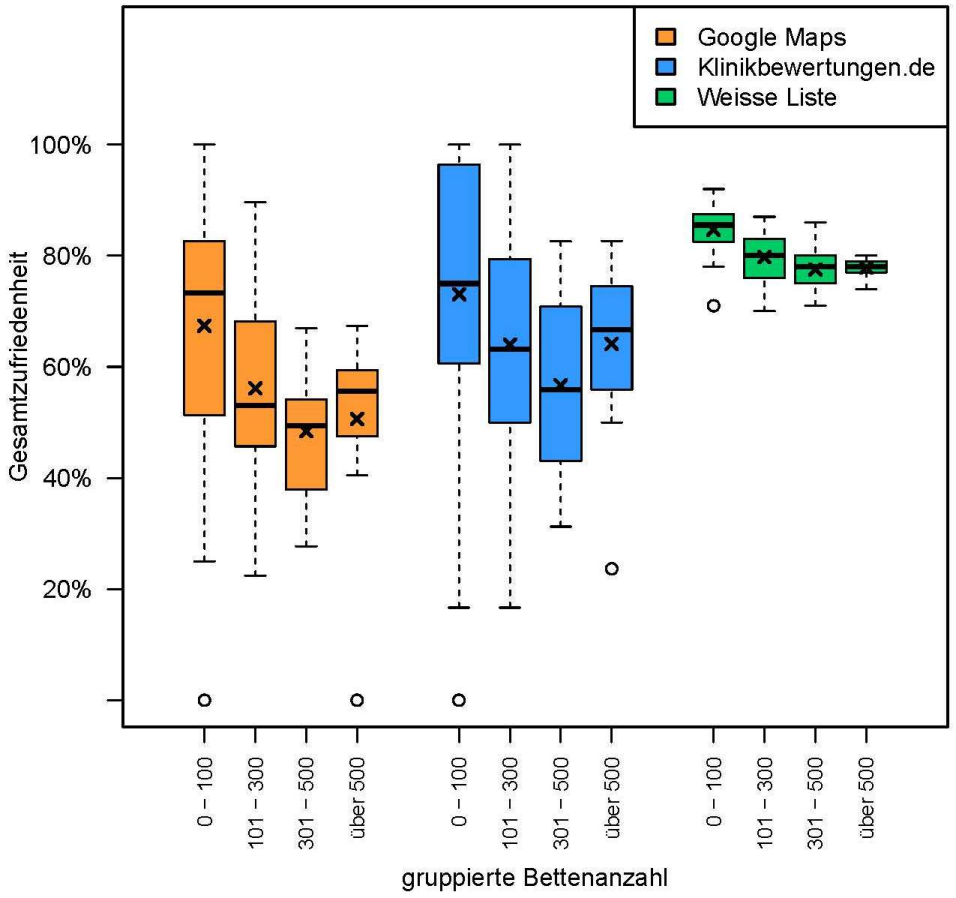
Klinikbewertungen.de – Google Maps – weisse Liste im Vergleich

- Untersuchungszeitraum 2 Jahre (Nov 2019 – Nov 2021)
- Betrachtung der durchschnittlichen prozentualen Gesamtzufriedenheit von 177 niedersächsischen Krankenhäusern

Durchschnittliche prozentuale Gesamtzufriedenheit von niedersächsischen Krankenhäusern

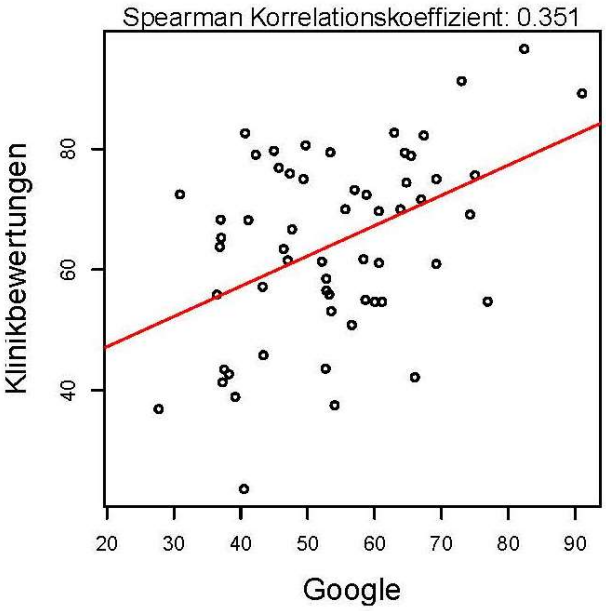
- Verteilung der Zufriedenheitswerte mit Fokus auf Träger und Bettenanzahl

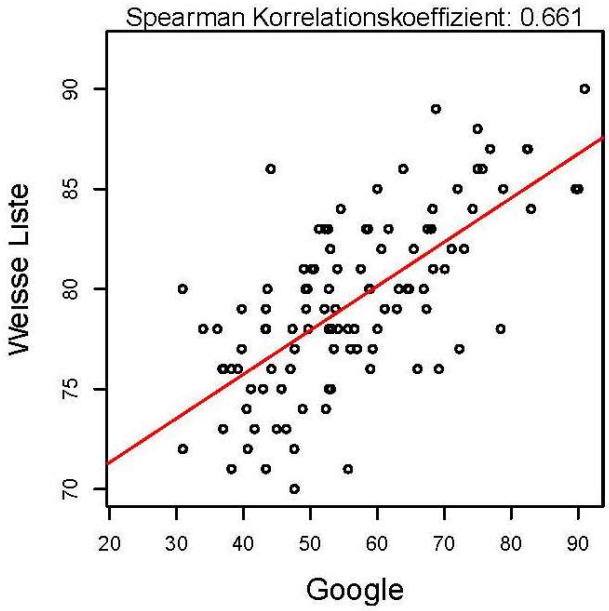


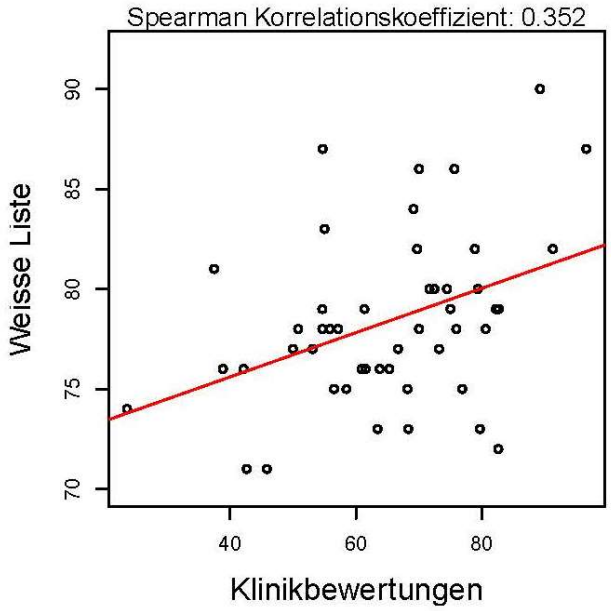


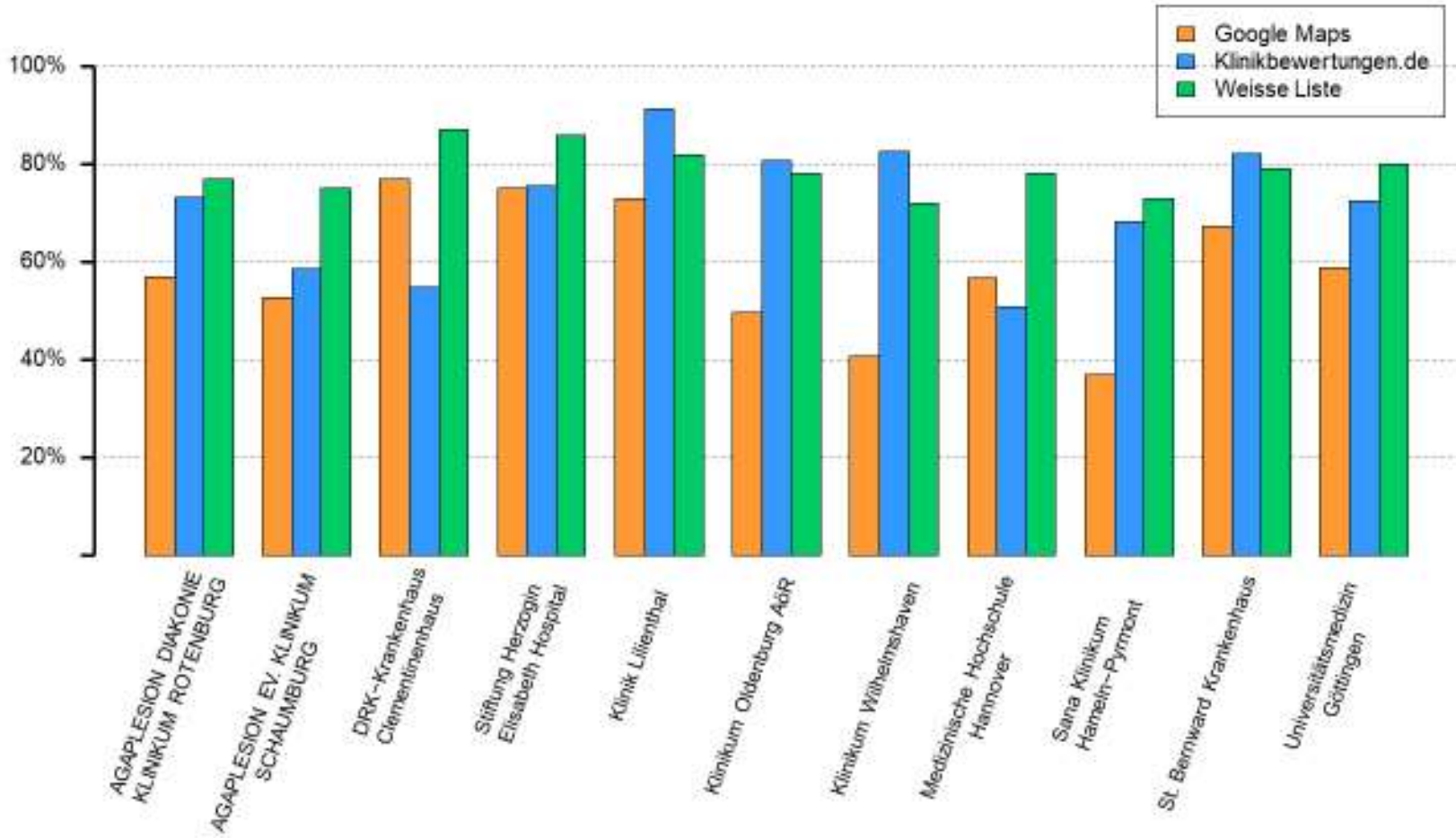
Durchschnittliche prozentuale Gesamtzufriedenheit von niedersächsischen Krankenhäusern

- Zusammenhang der Zufriedenheitswerte
- Krankenhäuser mit mindestens 20 Bewertungen im Untersuchungszeitraum sowohl auf Google Maps als auch auf Klinikbewertungen.de







Durchschnittliche prozentuale Gesamtzufriedenheit von niedersächsischen Krankenhäusern

- Krankenhäuser mit mindestens 50 Bewertungen im Untersuchungszeitraum sowohl auf Google Maps als auch auf Klinikbewertungen.de