

Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz

im Gesundheitswesen



23.06.2022 / 9:00 - 13:00 Uhr

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

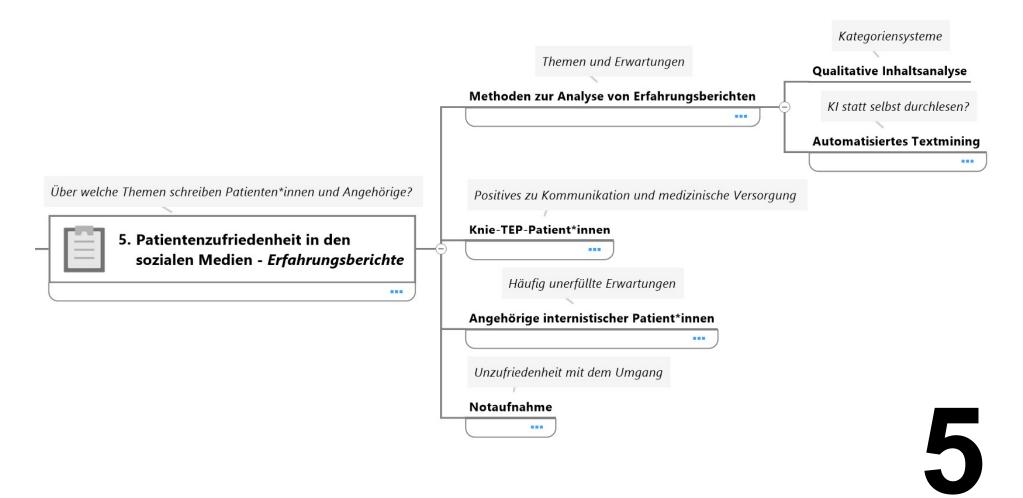
Uwe Sander,
Anja Schindler,
Susann Kiss,
Melanie Hartkopf,
Martin Emmert



Forschungsverbund Public Reporting

Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen







Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



Themen, Erwartungen und Kategorien

Methoden zur Analyse von Erfahrungsberichten

Erfahrungsberichte Forschungsfragestellungen

Erfahrungen von Patient*innen oder Angehörigen mit dem **Potenzial der Qualitätsverbesserung** (Prozessoptimierung)

- 1. Welche Themen werden in den Erfahrungsberichten thematisiert?
- 2. Wurden die Erwartungen von Patient*innen oder Angehörigen erfüllt oder nicht?
- 3. Gibt es Zusammenhänge der Themen mit den Sterneratings ("Gründe für die Un(zufriedenheit)")?

Erfahrungsberichte: Ablaufschema inhaltlich strukturierte Inhaltsanalyse



711

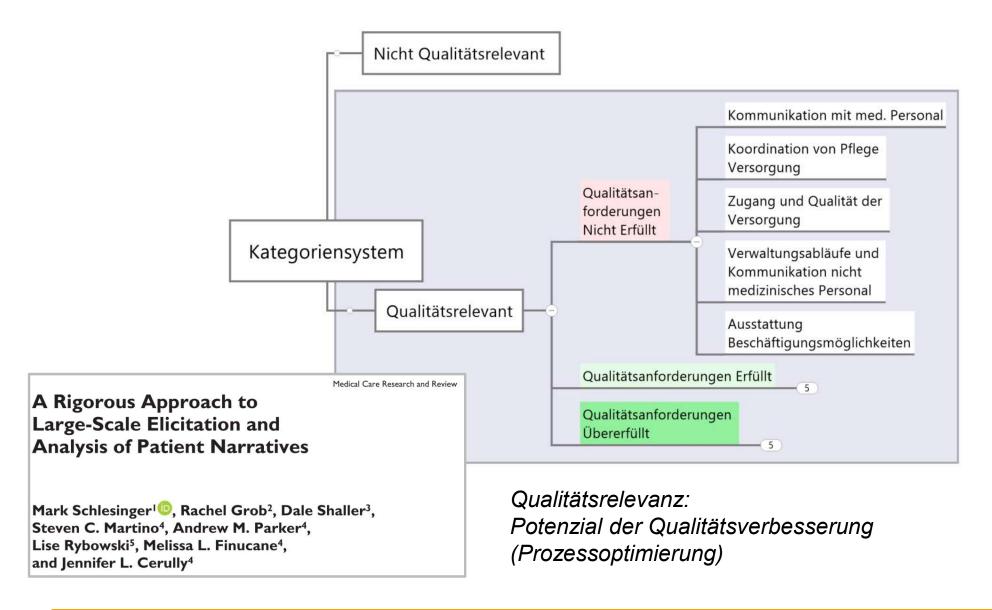
Seite 5

Kuckartz (2018)

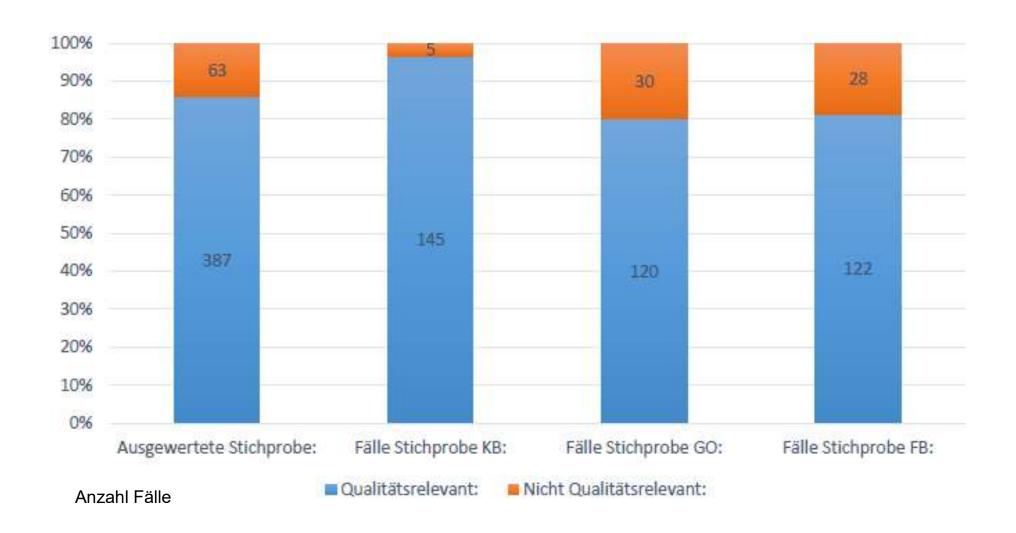
Erfahrungsberichte: Studie zur Entwicklung des Kategoriensystems

Erfahrungsberichte	Facebook, Klinikbewertungen.de, Google Maps
Krankenhäuser	Niedersachsen (176, 162, 124)
Zeitraum	2010-2019
Gesamtzahl Erfahrungsberichte	Google 4531, Klinikbewertungen.de 2176, Facebook 696
Stichprobe	(n=450) 150 Berichte je Plattform Zufallsstichprobe
Analyse	Deduktiv induktive qualitative Inhaltsanalyse
Analyse durch	P. Ziesenis 2021

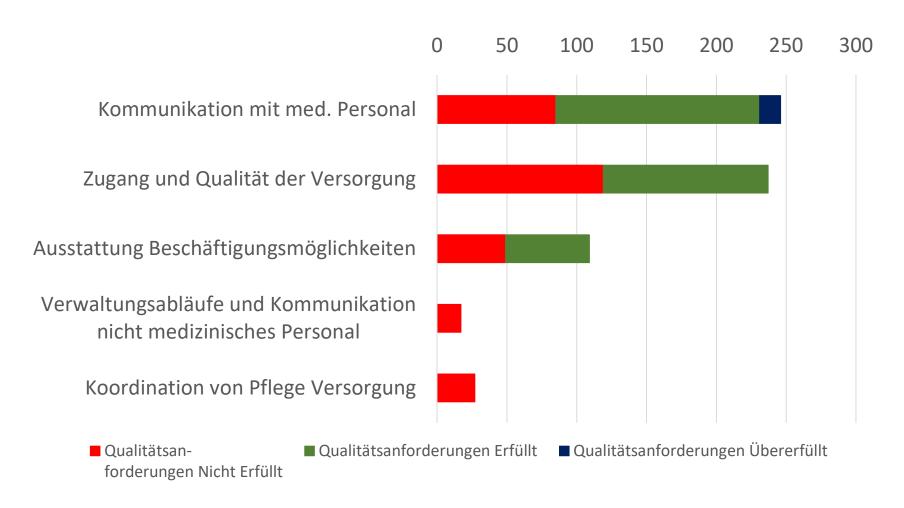
Erfahrungsberichte: Kategoriensystem qualitätsrelevante Erfahrungen



Erfahrungsberichte: qualitätsrelevante Erfahrungen

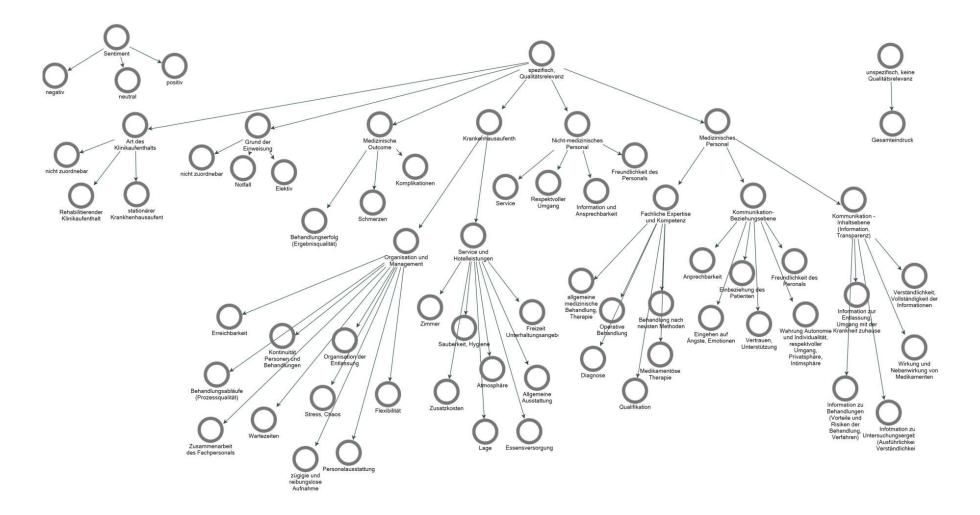


Erfahrungsberichte: Themen und Erfüllung Qualitätsanforderungen



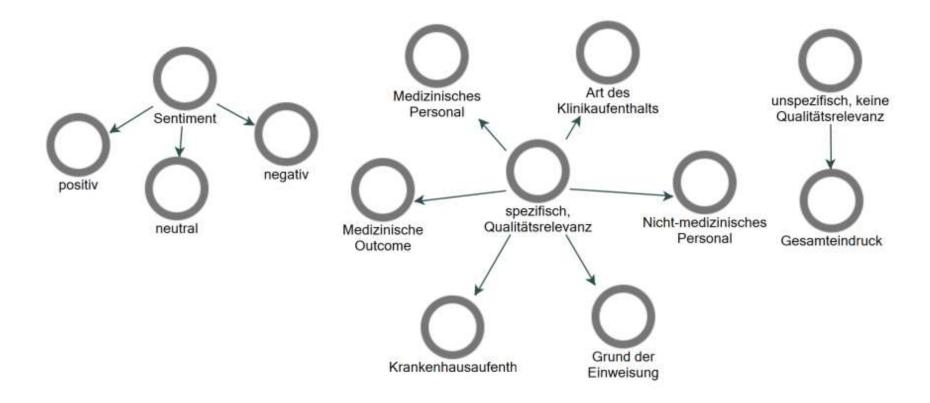
Anzahl Erfahrungsberichte

Erfahrungsberichte: Beispiel induktiv erweitertes Kategoriensystem

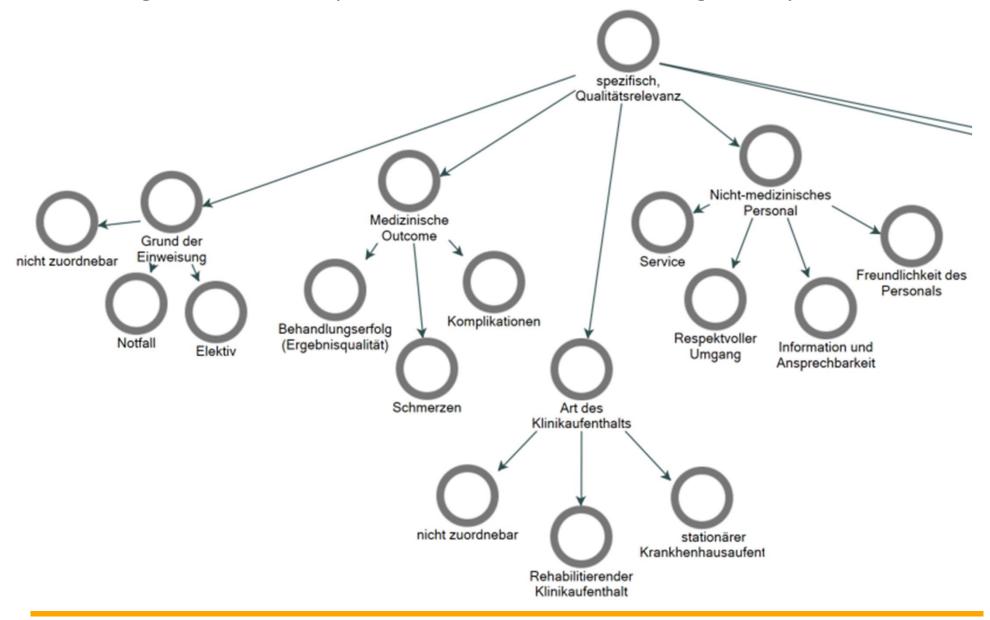


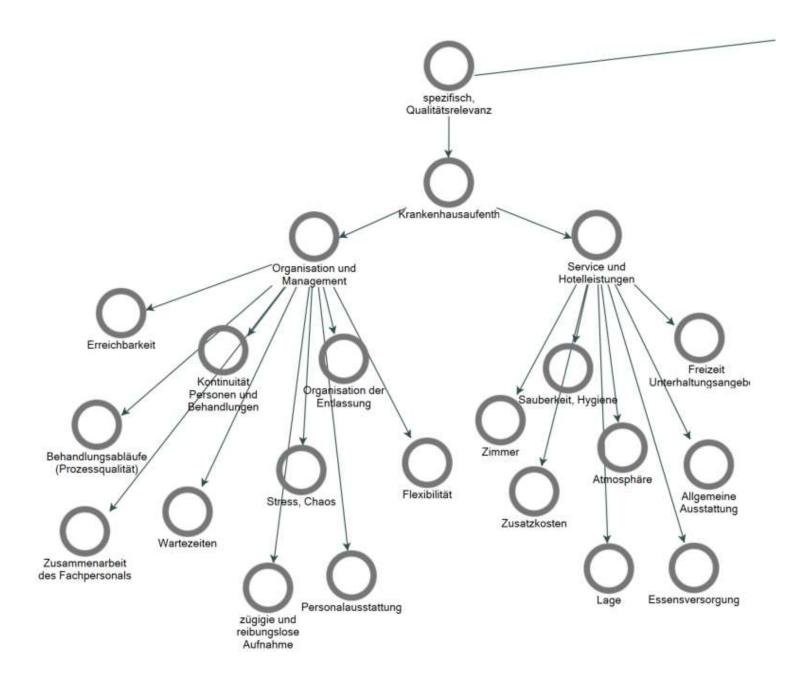
Hofmann 2020 – Indikationsbezogene Weiterempfehlung von Patienten

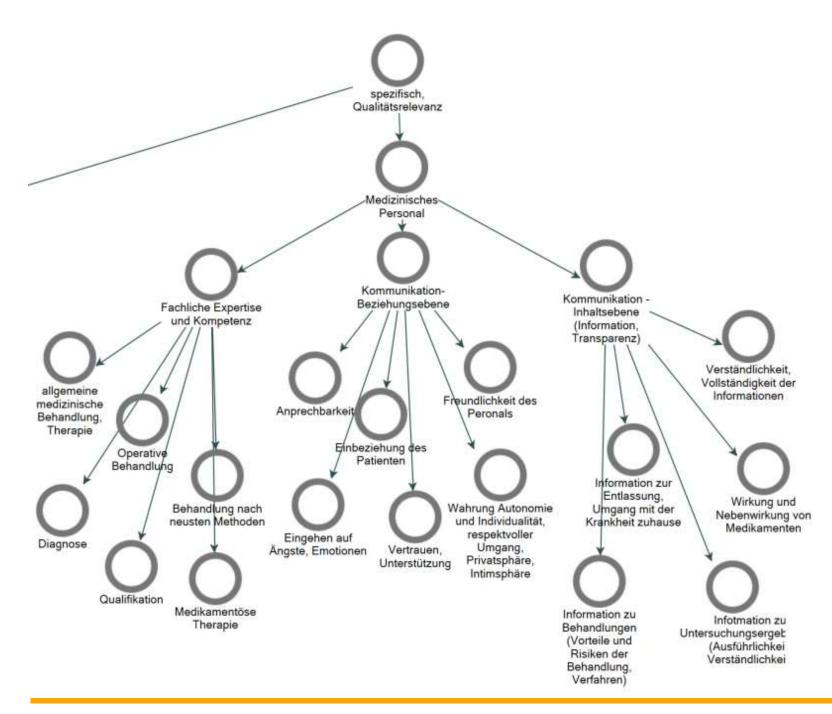
Erfahrungsberichte: Beispiel induktiv erweitertes Kategoriensystem



Erfahrungsberichte: Beispiel induktiv erweitertes Kategoriensystem







Erfahrungsberichte: Fazit Inhaltsanalyse

- Unser Fokus: Qualitätsrelevanz / Potenzial der Qualitätsverbesserung (Prozessoptimierung)
- Differenzierte und reliable Analysen sind möglich
- Sehr aufwändiges Verfahren



Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



Computerlinguistik

Automatisiertes Textmining von Erfahrungsberichten

Melanie Hartkopf



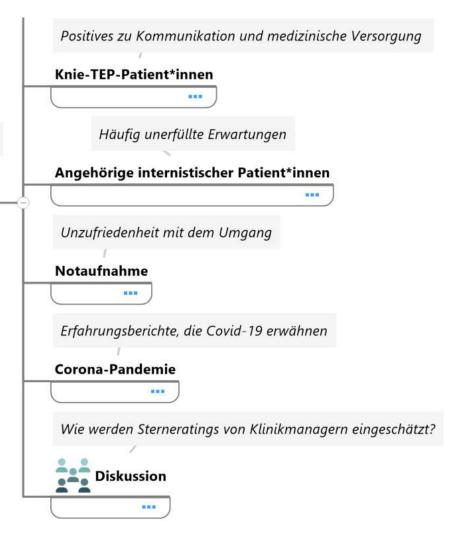
Forschungsverbund Public Reporting

Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



Über welche Themen schreiben Patienten*innen und Angehörige?

5. Patientenzufriedenheit in den sozialen Medien - Erfahrungsberichte





Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



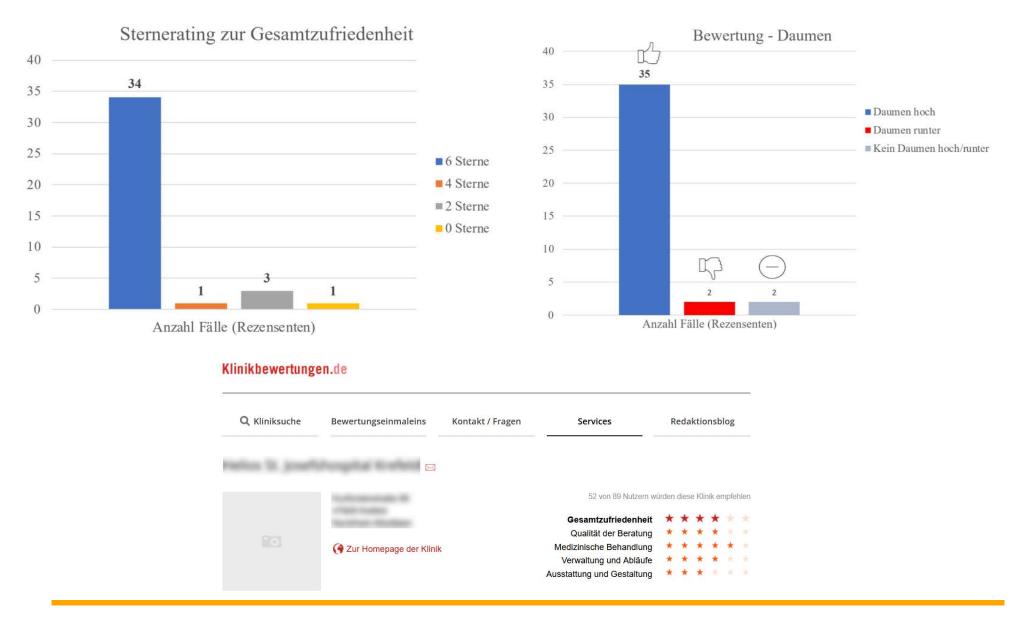
Erfahrungsberichte

Knie-TEP-Patient*innen

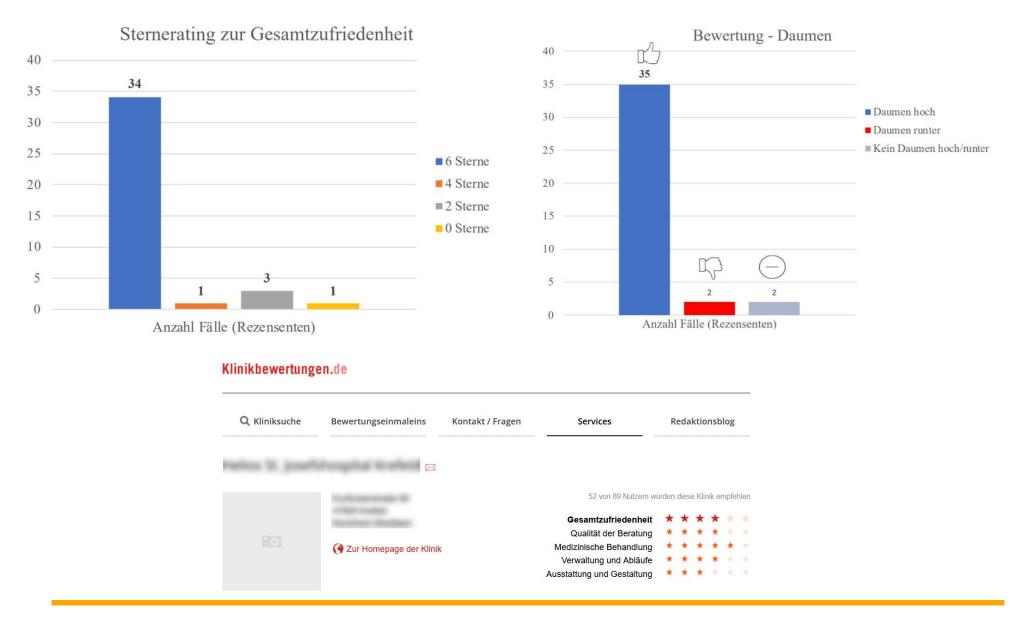
Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Studie

Erfahrungsberichte aus	Klinikbewertungen.de	
Behandlungszeitraum	2015 bis 2020	
Krankheitsbild/ Behandlung	Arthrose, Totalendoprothese (Knie-TEP)	
Fachbereiche	Orthopädie, Chirurgie	
Beiträge von	Patient*innen, Angehörige	
Kliniken	Krankenhäuser, Polikliniken, Fachkliniken	
Stichprobe	39 von 19.937 Erfahrungsberichten	
Methode	Qualitative Inhaltsanalyse	
Analyse	Bastas, 2022	

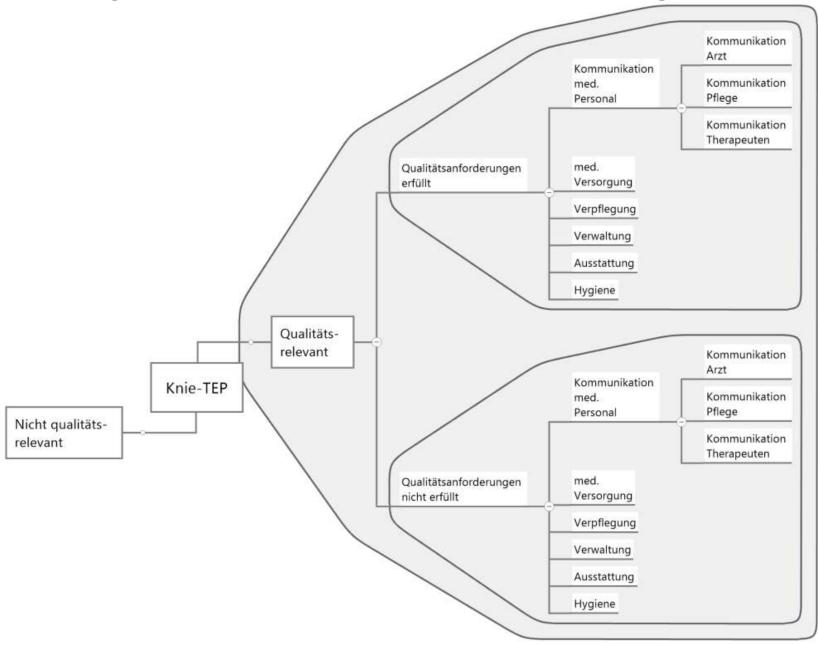
Knie-TEP-Patient*innen: Gesamtzufriedenheit / Weiterempfehlung



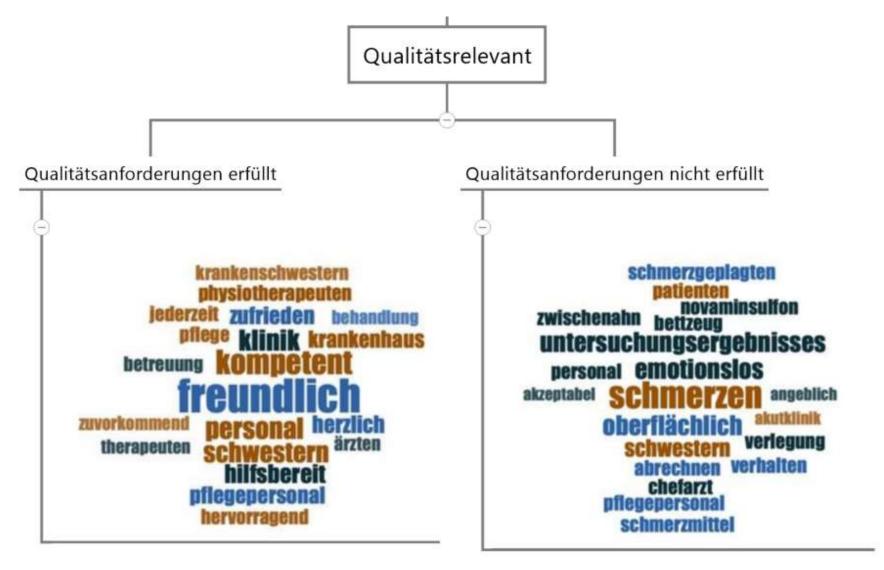
Knie-TEP-Patient*innen: Gesamtzufriedenheit / Weiterempfehlung



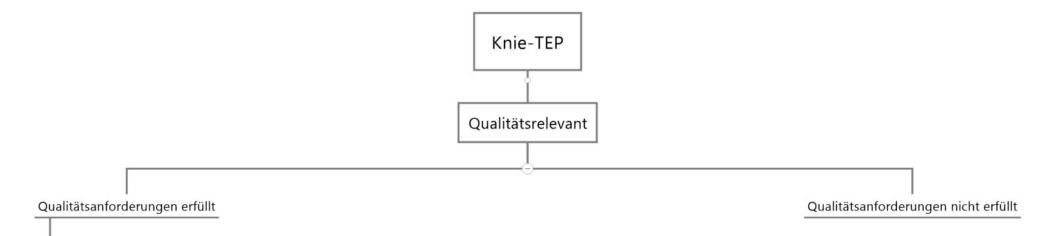
Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Kategorien



Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Wortwolken



Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Ausschnitte



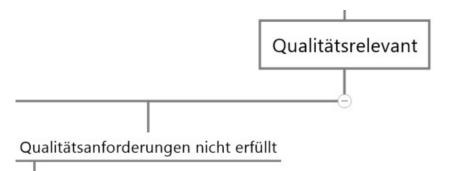
"Alle Ärzte, Schwestern, Pfleger und Therapeuten überaus kompetent, immer freundlich, hilfsbereit und haben sich bei Fragen Zeit genommen, alles so gut wie möglich zu beantworten und zu erklären."

"Alle Personale war stets freundlich, höflich und immer bereit zur Hilfeleistung, trotz deutlich erkennbarem Stress und extremer Arbeitsbelastung."

"Auch bei der Voruntersuchung war ich überrascht, wie schnell und kompetent das ging."

"Ich habe dank ihnen fantastische Fortschritte gemacht und fühlte mich kompetent und gut betreut!"

Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Ausschnitte

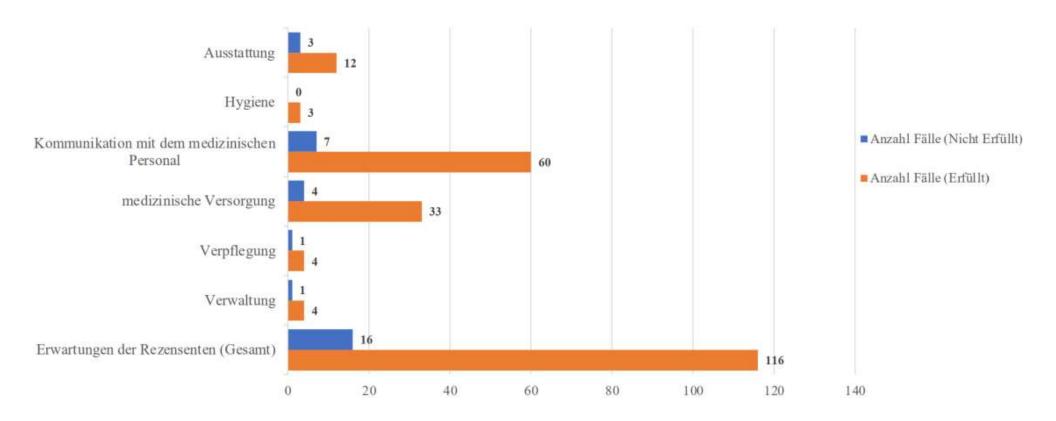


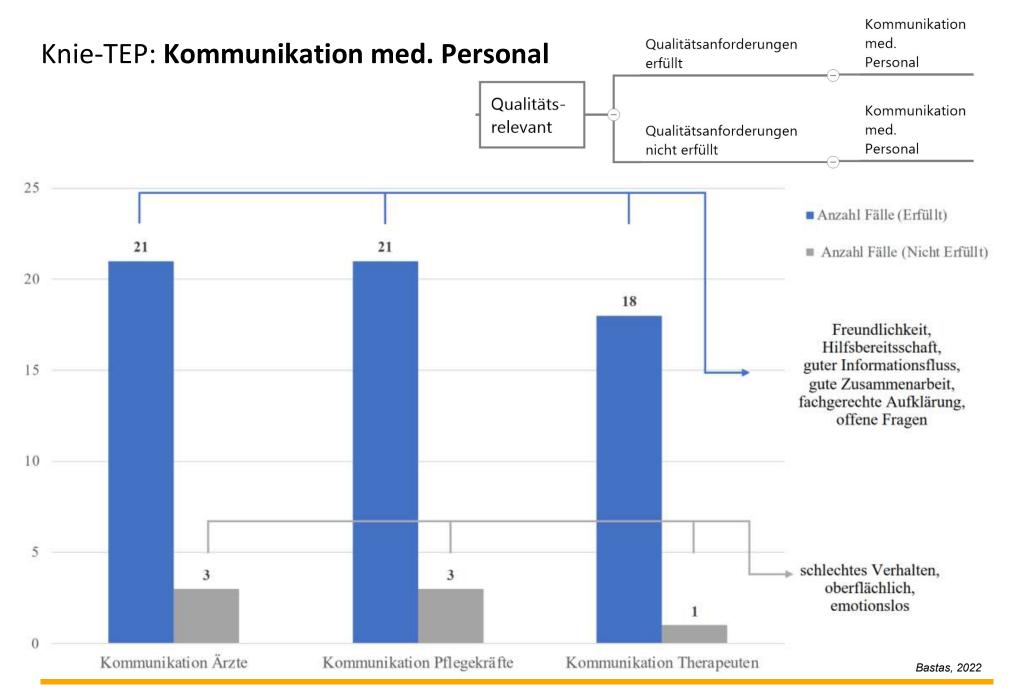
"Nach meiner Knie-Tep-OP erhielt ich für ca. 24 Stunden einen Schmerzkatheter. Als dieser entfernt wurde, erlebte ich vor Schmerzen die Hölle auf Erden. Novaminsulfon in Tablettenals auch in Saftform sollten meine starken Schmerzen lindern. Ab und zu, wenn ich es garnicht aushielt, bekam ich wiederwillig von den Schwestern eine Morphinspritze verabreicht."

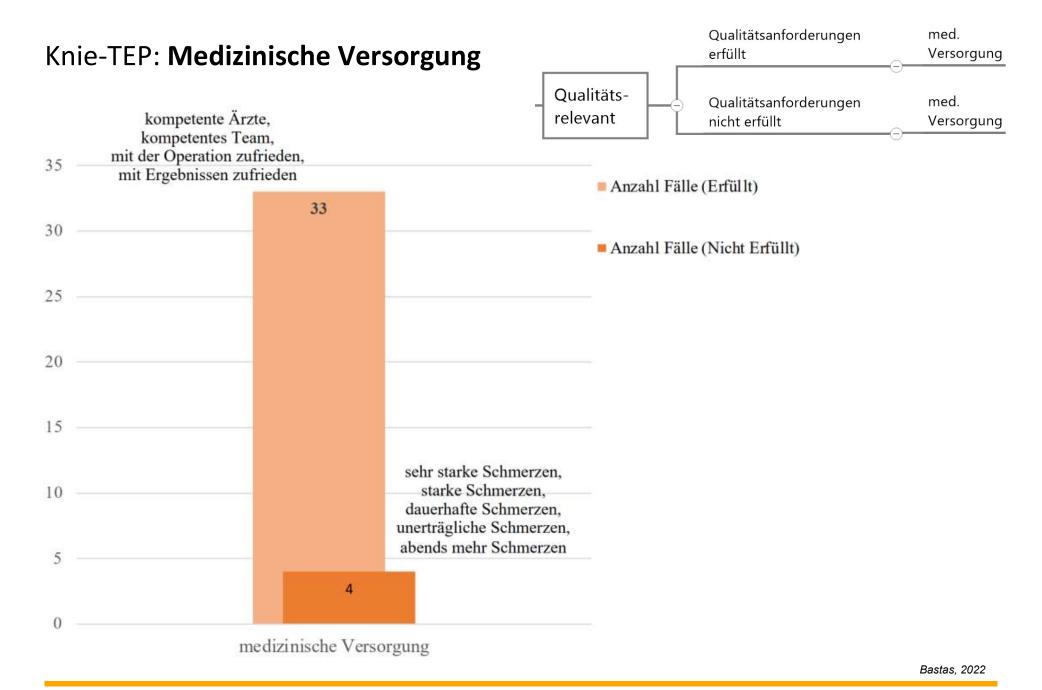
"Die mdl. Schilderung des Untersuchungsergebnisses empfand ich als oberflächlich und emotionslos. Es erfolgte am Ende der Untersuchung die Vergabe des OP Termines, die 4 Wochen später stattfinden sollte. Die Vorbereitung und Durchführung der OP, trotz schon vorherrschender Corona Pandemie, erfolgte reibungslos. Einen Tag nach Aufnahme erfolgte die OP. Den Ltd. Arzt bekam ich nach der OP noch einmal zu Gesicht, das war`s."

"Dem Pflegepersonal, nebst dem Chefarzt, empfehle ich ebenfalls eine schöne Knie-Tep-OP in ihrem Haus. Vielleicht würden sie dann ihr Verhalten gegenüber frisch operierten, schmerzgeplagten Patienten ändern."

Erfahrungsberichte Knie-TEP: Qualitätsrelevante Kategorien







Erfahrungsberichte von Knie-TEP-Patient*innen: Zusammenfassung

- Am häufigsten Kommunikation mit dem medizinischen Personal und die medizinische Versorgung
- Wenige negative Aussagen zur medizinischen Versorgung

Häufig

- die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Personals
- dass eine fachliche Auskunft erfolgte und auf offene Fragen der Rezensenten eingegangen und dementsprechend genügend Zeit für die Patient*innen war
- Operation entspricht der Erwartungen der Rezensenten
- Kompetenz der Ärzte und des gesamten Teams

Erfahrungsberichte Knie-TEP: Vergleich andere Studien und Fragen

" Patient Satisfaction After Total Knee Replacement: A Systematic Review"

Systematische Übersichtsarbeit, 208 Studien, 95.560 Knie-TEP-Patient*innen [Kahlenberg u.a. (2018)]

Zufriedenheitsraten: 80 - 100 Prozent

Wichtige Faktoren für die Zufriedenheit

- Postoperatives Ergebnis und Schmerzlinderung
- Präoperative Erwartungen [-> Beratung]

Entspricht Ihren Erfahrungen bei Knie-TEP-Patient*innen

- Überwiegend hohe Zufriedenheit?
- Unzufriedenheit am ehesten bei Schmerzen?
- Hohe Pr\u00e4operative Erwartungen?



Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



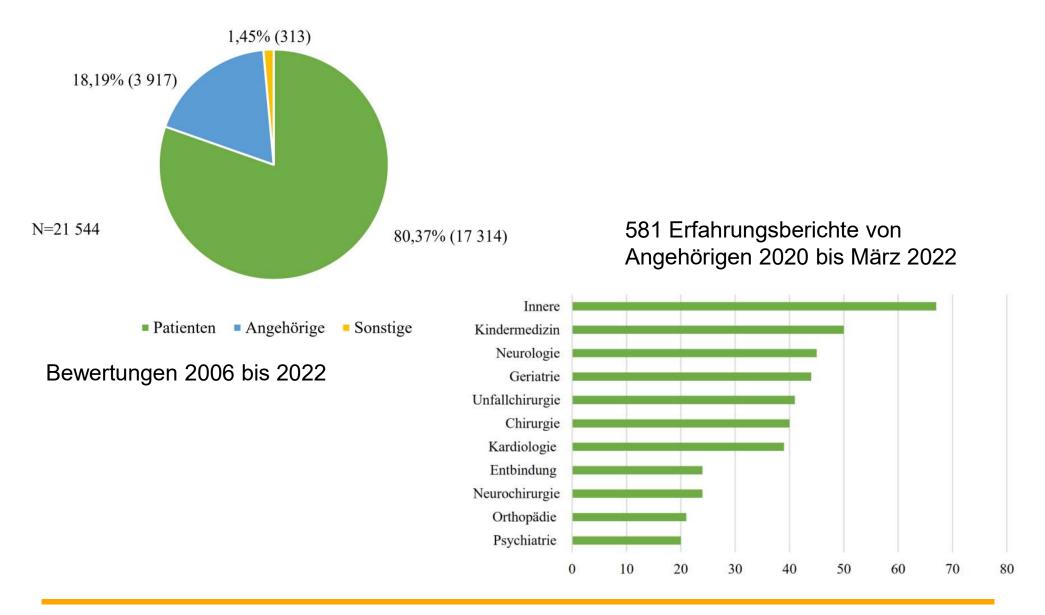
Inhaltsanalyse Erfahrungsberichte

Angehörige internistischer Patient*innen

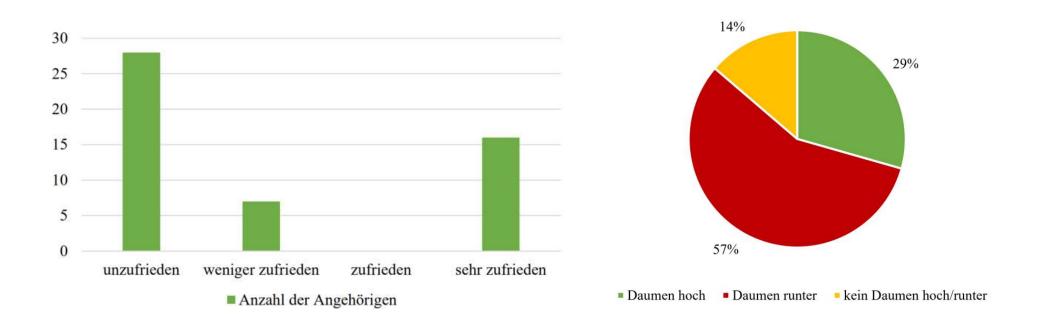
Erfahrungsberichte von Angehörigen

Erfahrungsberichte	Klinikbewertungen.de
Krankenhäuser	Niedersachsen
Behandlungszeitraum	Januar 2020 bis März 2022
Angehörige	581
Stichprobe	stationäre Behandlung und Fachbereich Innere Medizin: 51
Analyse	A. Eggert, 2022

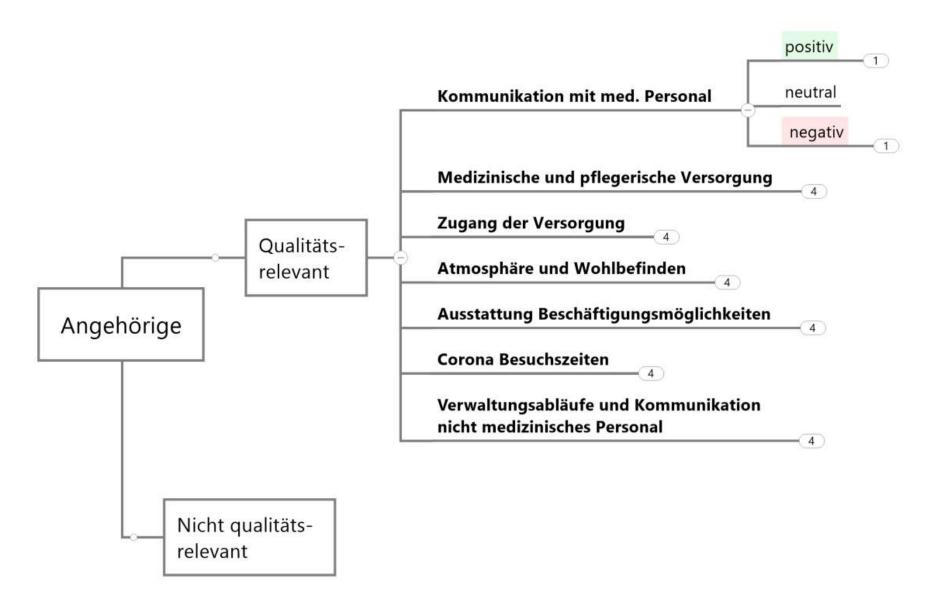
Angehörige: Anteil gesamt / Zufriedenheit Stichprobe



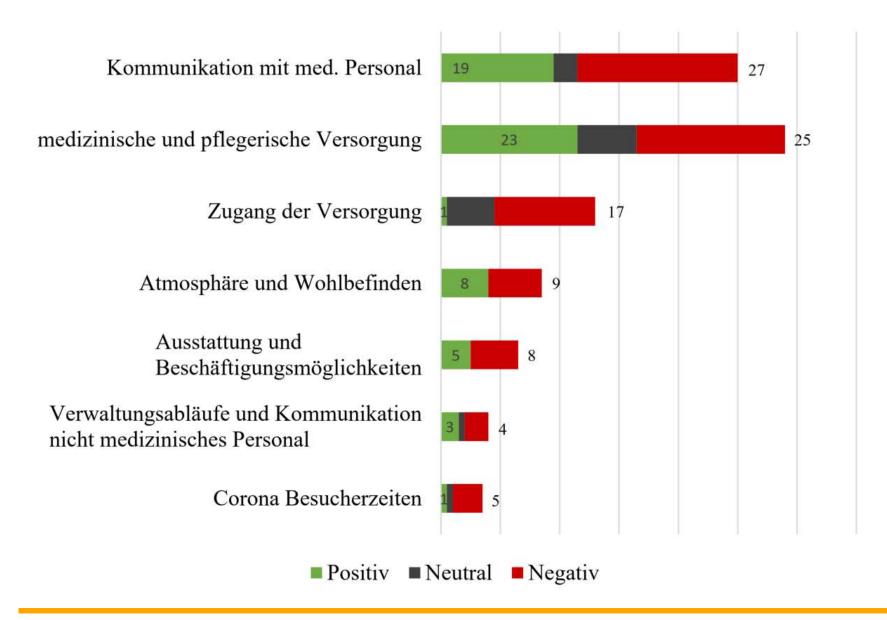
Angehörige: Stichprobe N=51, Zufriedenheit / Weiterempfehlung



Angehörige: Kategoriensystem und Ankerbeispiele



Angehörige: Kategorien Ausprägung positiv/neutral/negativ



Angehörige: Kommunikation mit dem medizinischen Personal

Am häufigsten - überwiegend negativ

- fehlende Kommunikation zwischen dem medizinischen Personal und den Patienten
- nicht ausreichend, z.B. über den Gesundheitszustand des Patienten informiert
- Ärzte und Pfleger als unhöflich und herablassend beschrieben,
 Angehörigen hatten das Gefühl, als wären sie "lästig"

positiv

- Angehörigen sowie Patienten durch Ärzte und Pfleger rundum die Uhr informiert
- Umgang mit den Angehörigen zufriedenstellend



Angehörige: medizinische und pflegerische Versorgung

Negativ

- Behandlung des Patienten kritisiert, Patient nicht ausreichend versorgt, frühzeitig entlassen
- Ärzte und Pfleger als "inkompetent" und ohne Fachwissen beurteilt

Positiv

medizinische und pflegerische Versorgung gelobt

Negativ und positiv

 pflegerische Versorgung hervorgehoben, mit der ärztlichen Versorgung unzufrieden





Angehörige: Zugang der Versorgung

Überwiegend negativ

- Erreichbarkeit und Verfügbarkeit des Fachpersonals
- Wartezeiten
- Organisation der Entlassung

Zugang der Versorgung

Angehörige: Fazit und Frage

Fast 1/5 der Erfahrungsberichte

- Überwiegend unzufrieden
- fehlende Kommunikation zwischen dem medizinischen Personal und den Patienten
- nicht ausreichend z.B. über Gesundheitszustand des Patienten informiert
- Patient nicht als ausreichend versorgt gesehen, anscheinend frühzeitig entlassen
- Erreichbarkeit und Verfügbarkeit des Fachpersonals
- Wartezeiten, Organisation der Entlassung

Entspricht dies Ihren Erfahrungen? Wird die Zufriedenheit von Angehörigen in Ihrem KRH spezifisch adressiert?



Forschungsverbund Public Reporting Qualitätstransparenz im Gesundheitswesen



Unzufriedenheit mit dem Umgang

Notaufnahme

Notaufnahme: Datengrundlage

Erfahrungsberichte	Klinikbewertungen.de, Facebook, Google Maps			
Krankenhäuser	Niedersachsen			
Zeitraum	2013-2018			
Gesamtzahl Erfahrungsberichte	Facebook (n=3.400), Klinikbewertungen (n=10.509), Google Maps (n=4.353)			
Fälle zur Notaufnahme	Facebook (n=322), Klinikbewertungen (n=1.451), Google Maps (n=781)			
Stichprobenziehung	geschichtete Zufallsstichprobe 3x50 je Plattform = 150 Fälle			
Analyse	Inhaltsanalyse, multivariate Regressionsanalyse			
Analyse durch	F. Hopf, A. Schindler 2020			

Notaufnahme: Sternebewertungen Google

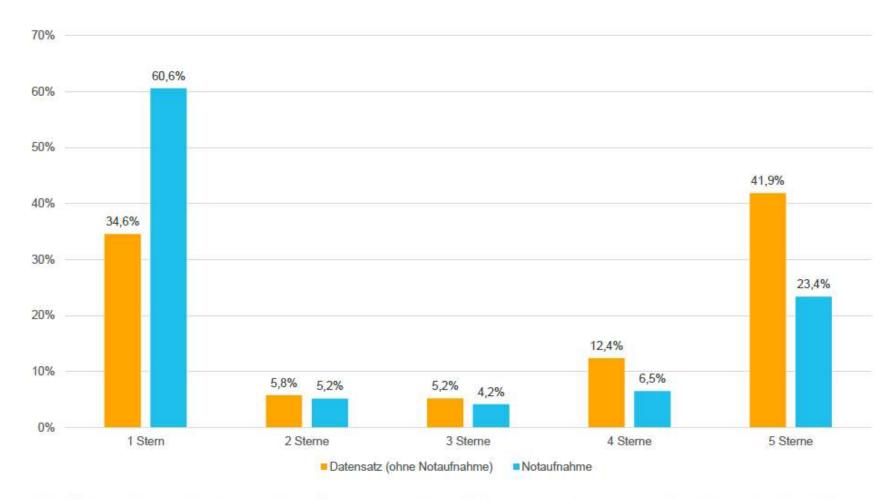


Abbildung 1: Vergleich der Gesamtbewertung (Sternebewertung). Datensatz ohne Notaufnahmefälle (n=3.572) und Fälle zur Notaufnahme (n=781) im Vergleich. Relative Angabe in Prozent.

Notaufnahme: Sternebewertungen Klinikbewertungen.de

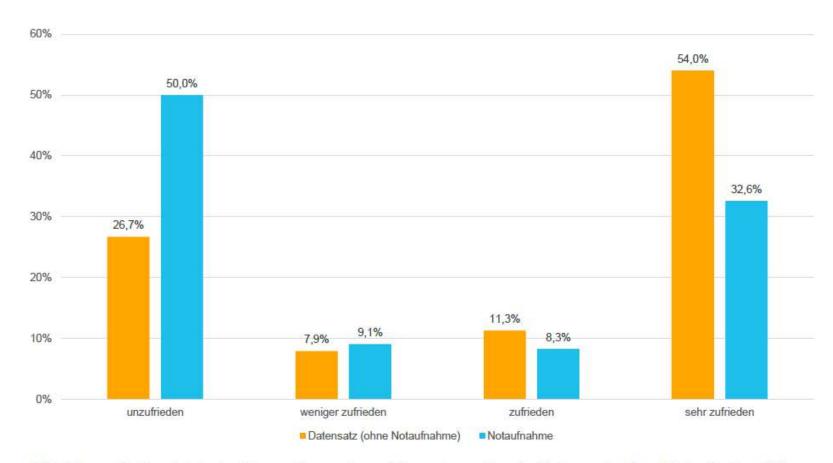


Abbildung 2: Vergleich der Gesamtbewertung (Sternebewertung). Datensatz ohne Notaufnahmefälle (n=9.058) und Fälle zur Notaufnahme (n=1.451) im Vergleich. Relative Angabe in Prozent.

Notaufnahme: Sternebewertungen Facebook

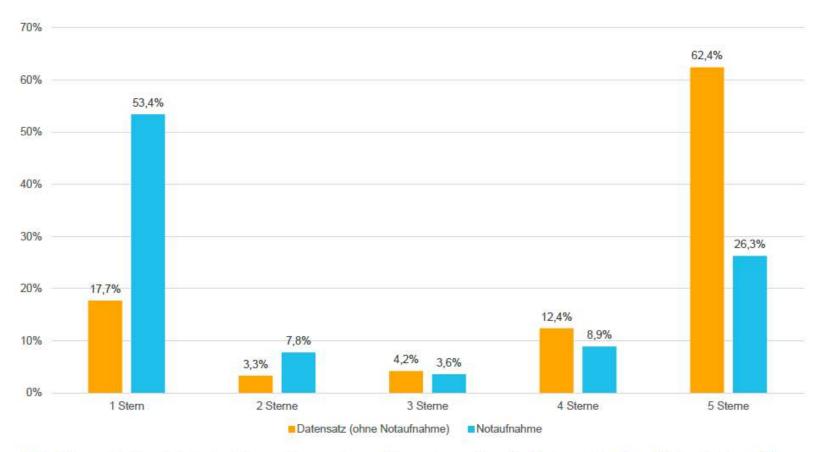


Abbildung 2: Vergleich der Gesamtbewertung (Sternebewertung). Datensatz ohne Notaufnahmefälle (n=2.756) und Fälle zur Notaufnahme (n=322) im Vergleich. Relative Angabe in Prozent.

Notaufnahme: Wortwolken





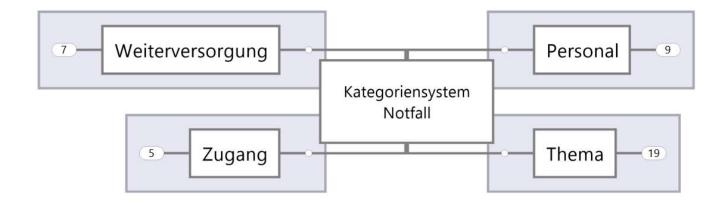


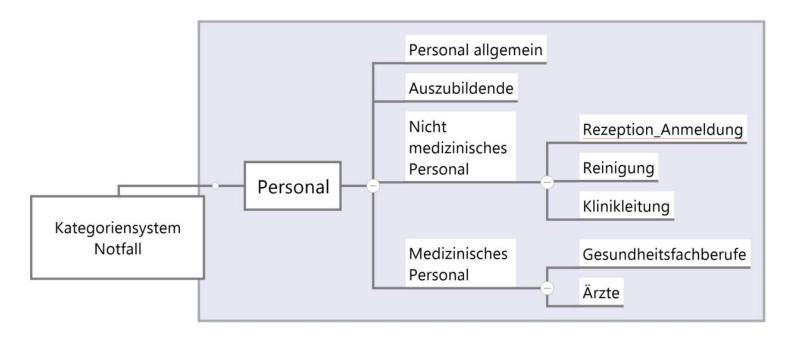
Facebook

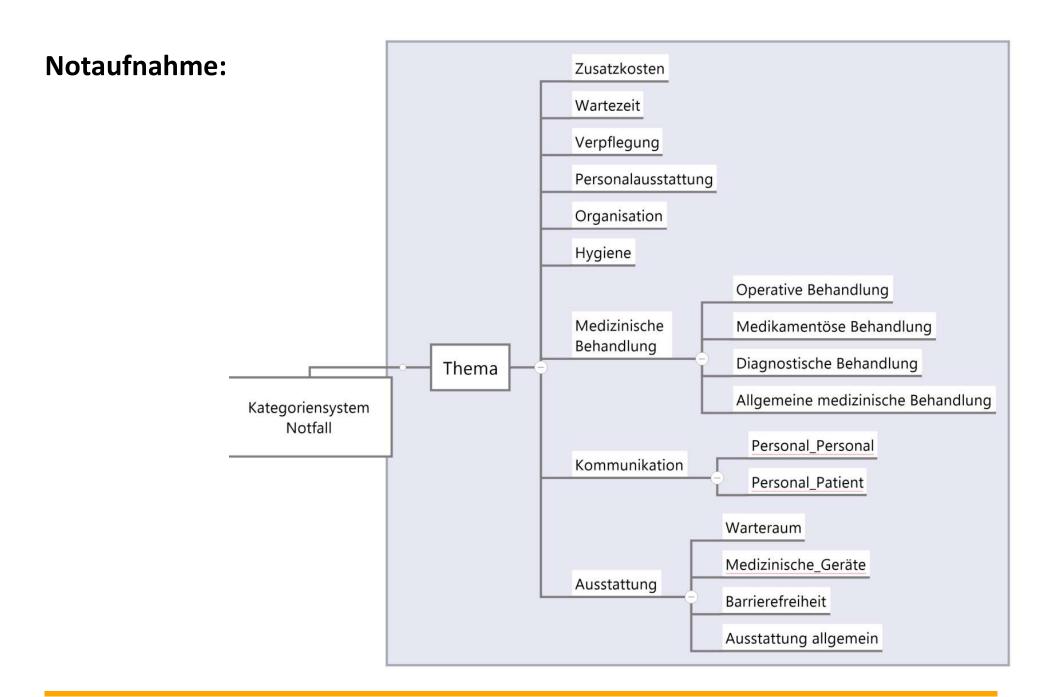
Google Maps

Klinikbewertungen.de

Notaufnahme: Kategoriensystem





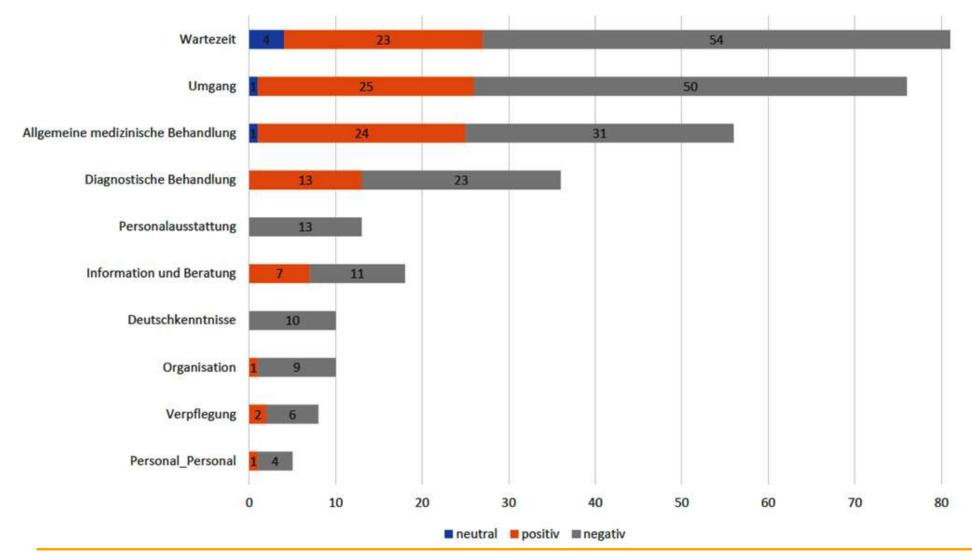


Notaufnahme: Kategoriensystem



Notaufnahme: Themen und Sentiment

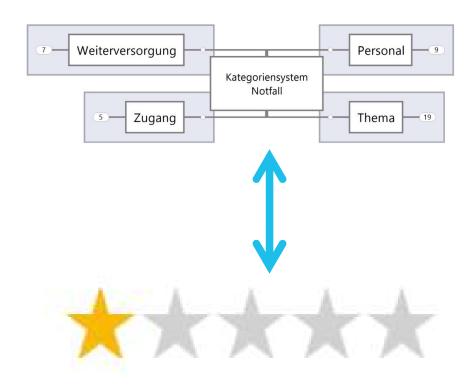
Am häufigsten genannten Themen nach Sentiment (n=150)



Notaufnahme: Forschungsfrage

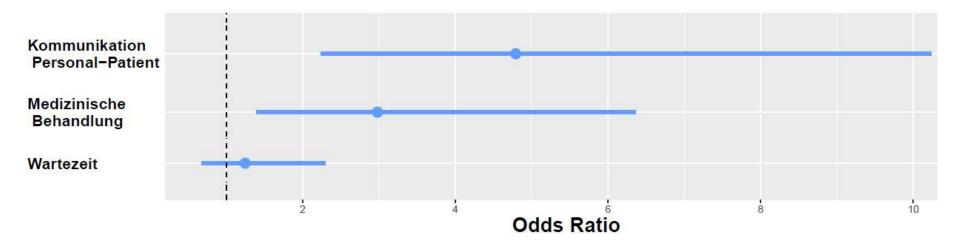
"Gründe für die Unzufriedenheit"

 Wie ist die Assoziation zwischen negativen Themen und Unzufriedenheit (Sterneratings)?

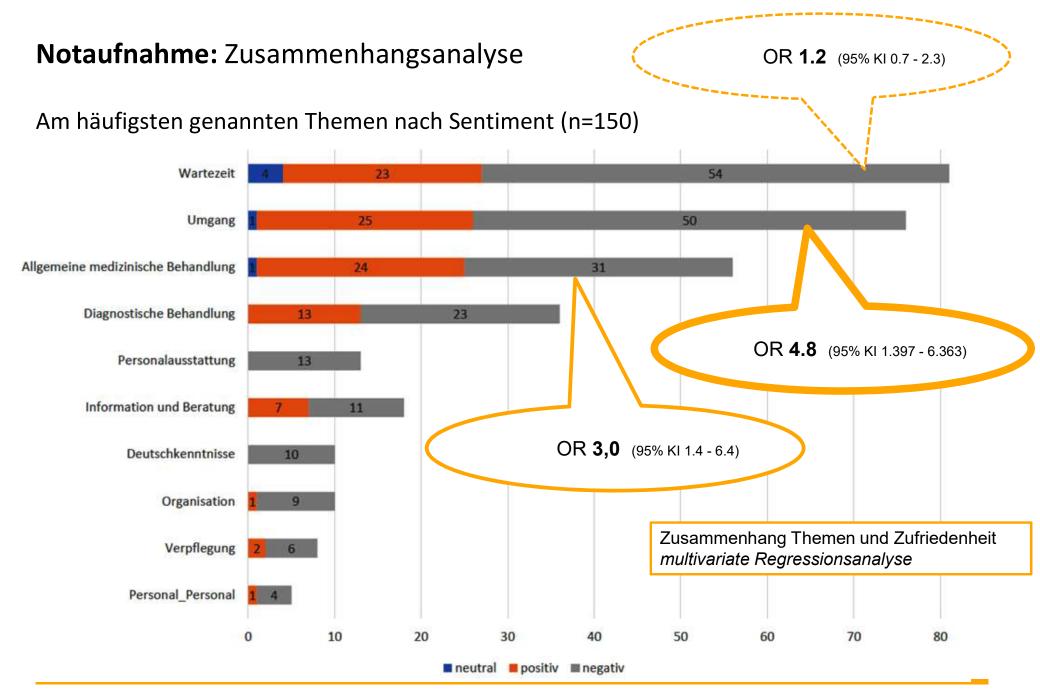


Notaufnahme: Negative Aussagen / Unzufriedenheit

Multivariate Regressionsanalyse: Zusammenhang negative Themen und Unzufriedenheit (Sterneratings)



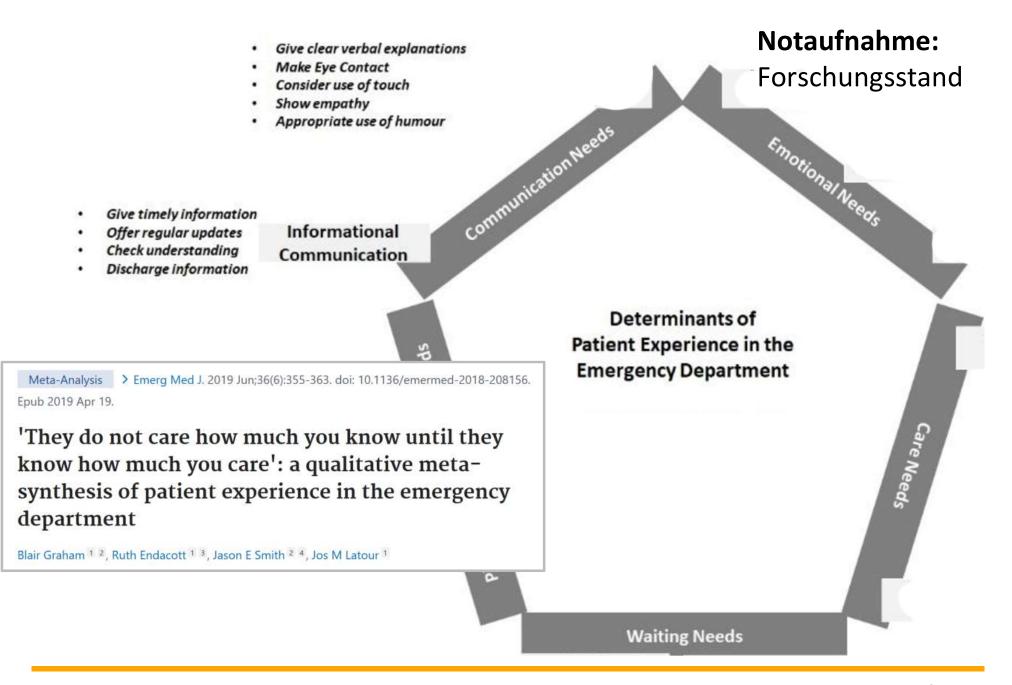
Thema	OR	95% Konfidenzgrenzen		Р
Kommunikation Personal- Patient	4.793	2.245	10.232	<,0001
Medizinische Behandlung	2.981	1.397	6.363	0.0047
Wartezeit	1.249	0.680	2.295	0.4739



Notaufnahme: Fazit

Thematische Analyse: 150 Erfahrungsberichten, drei verschiedene Bewertungsportalen, Patient*innen und Angehörige in Notaufnahmen

- Krankenhäuser deutlich negativer bewertet, wenn Patient*innen über einen Notaufnahmeaufenthalt berichteten
- Kritik an der Kommunikation des Personals mit den Patient*innen am stärksten signifikant mit der Unzufriedenheit der Patienten assoziiert (OR 4,79)
- Mögliche Handlungsempfehlung für Krankenhäuser mit Notaufnahmen: Verringerung negativer Bewertungen durch adäquate Kommunikation des Personals



Notaufnahme: Fragen

Gibt es in Ihrem KRH bezüglich der adäquaten Kommunikation des Personals in der Notaufnahme

- ein Problembewusstsein?
- Maßnahmen der Optimierung?