



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



Allgemein und nichtssagend oder transparent und dialogorientiert?



7. Krankenhausantworten



7



Stand von Wissenschaft und Forschung

Antworten medizinischer Leistungserbringer auf Online-Feedback

Antworten auf Online-Feedback: **Stand von Wissenschaft und Forschung**

Anonymity, veracity and power in online patient feedback: A quantitative and qualitative analysis of staff responses to patient comments on the 'Care Opinion' platform in Scotland

Louise Locock¹, Zoë Skea¹ , Gina Alexander², Caroline Hiscox³, Lynn Laidlaw⁴ and Jenna Shepherd⁵

2019

How do healthcare staff respond to patient experience feedback online? A typology of responses published on Care Opinion

Lauren Paige Ramsey

University of Leeds and Bradford Institute for Health Research, lramsey@leeds.ac.uk

Responding effectively to adult mental health patient feedback in an online environment: A coproduced framework

Rebecca Baines MSc¹  | John Donovan² | Sam Regan de Bere PhD¹ | Julian Archer PhD¹ | Ray Jones PhD³

DOI: 10.3310/hsdr07380

HEALTH SERVICES AND DELIVERY RESEARCH 2019 VOL. 7 NO. 38

Powell, Atherton et al. 2019 – Using online patient feedback

Chapter 6 Responsibility, response-ability and responsivity: the new characteristics of accountability in the face of online patient feedback – ethnographic case studies in four NHS trusts

Do Physicians Respond to Web-Based Patient Ratings? An Analysis of Physicians' Responses to More Than One Million Web-Based Ratings Over a Six-Year Period

Martin Emmert¹, MHMM, PhD; Lisa Sauter¹, BA; Lisa Jablonski¹, MSc; Uwe Sander², MD; Fatemeh Taheri-Zadeh², PhD

Antworten auf Online-Feedback: **Stand von Wissenschaft und Forschung**

Antworten medizinischer Leistungserbringer*innen auf Beiträge auf Feedback-Plattformen meist als notwendig angesehen

(Locock et al. 2020; Ramsey et al. 2019; Baines et al. 2018a; Burt et al. 2017; Emmert et al. 2017b; Ziewitz 2017; Lagu et al. 2016; Patel et al. 2015; Emmert et al. 2013)

- Funktion der individuellen Hilfestellung für Probleme von Patient*innen
- Entschuldigung für suboptimale Patient*innenerfahrungen

Vertrauensbildende und reputationsaufbauende Wirkung für weitere Leser*innen

- diese erkennen, dass Leistungserbringer Kommentare und Rückmeldungen der Patient*innen ernst nimmt
- können Eindruck vom Krankenhaus bekommen und mit Erwartungen vergleichen (Powell et al. 2019)



Studie

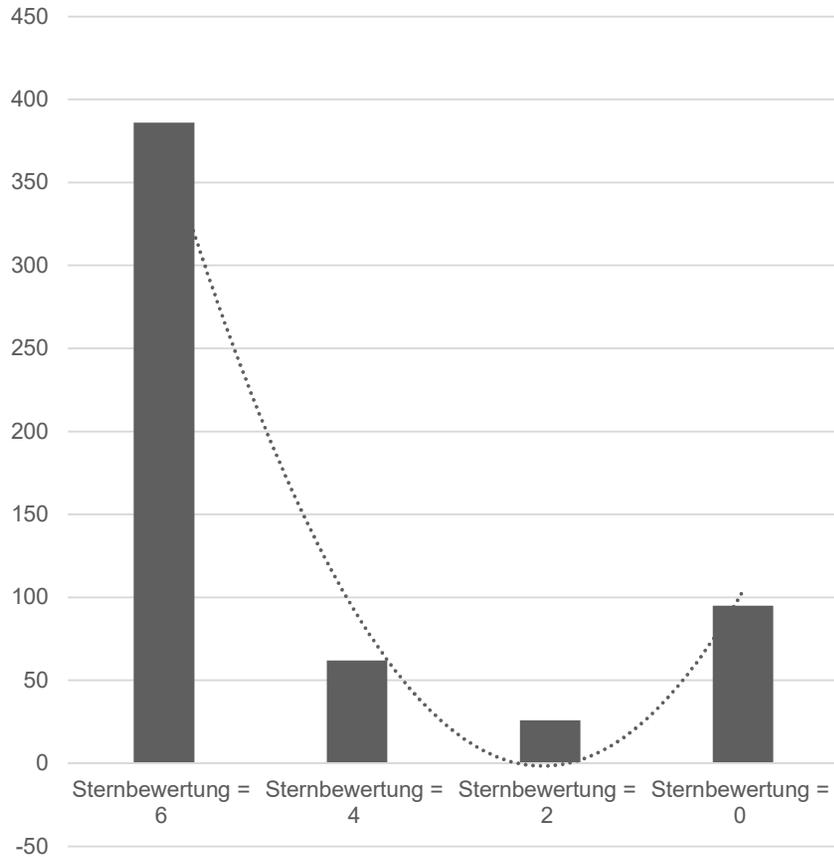
Antworten niedersächsischer Krankenhäuser auf Google und Klinikbewertungen.de

Krankenhausantworten: **Studieninformation**

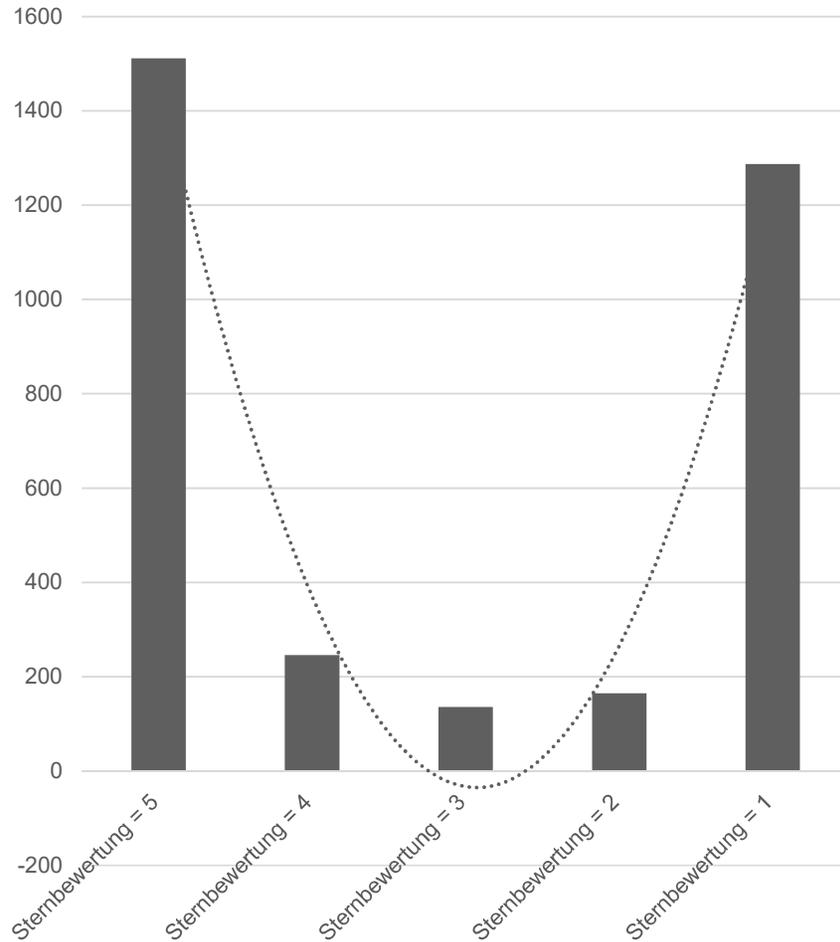
Erfahrungsberichte aus	Klinikbewertungen.de	Google Maps
Krankenhäuser aus	Niedersachsen	
Zeitraum	November 2021 bis März 2022 (6 Monate)	Dezember 2021 bis April 2022 (6 Monate)
Anzahl Krankenhäuser	131	166
Anzahl Bewertungen	571	3349
Anzahl Antworten	114	1033
Analyse durch	E. Teider, 2022	

Krankenhausantworten: **Sternebewertungen**

Klinikbewertungen.de

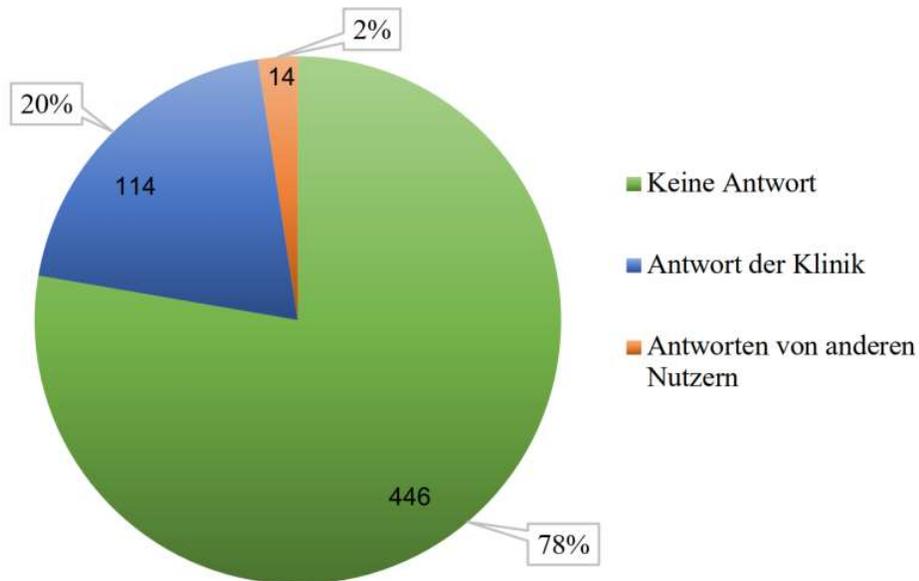


Google

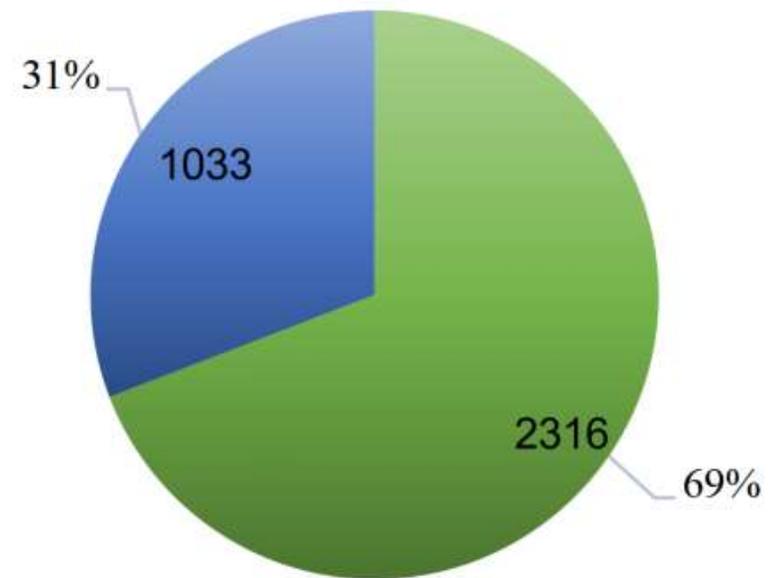


Krankenhausantworten: Häufigkeit

Klinikbewertungen.de

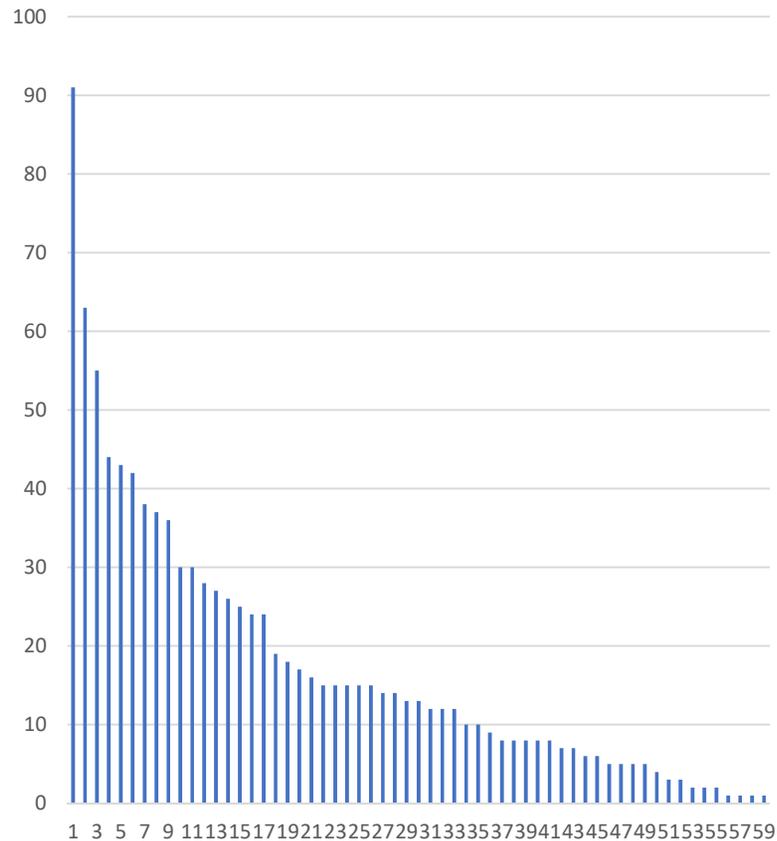


Google Maps

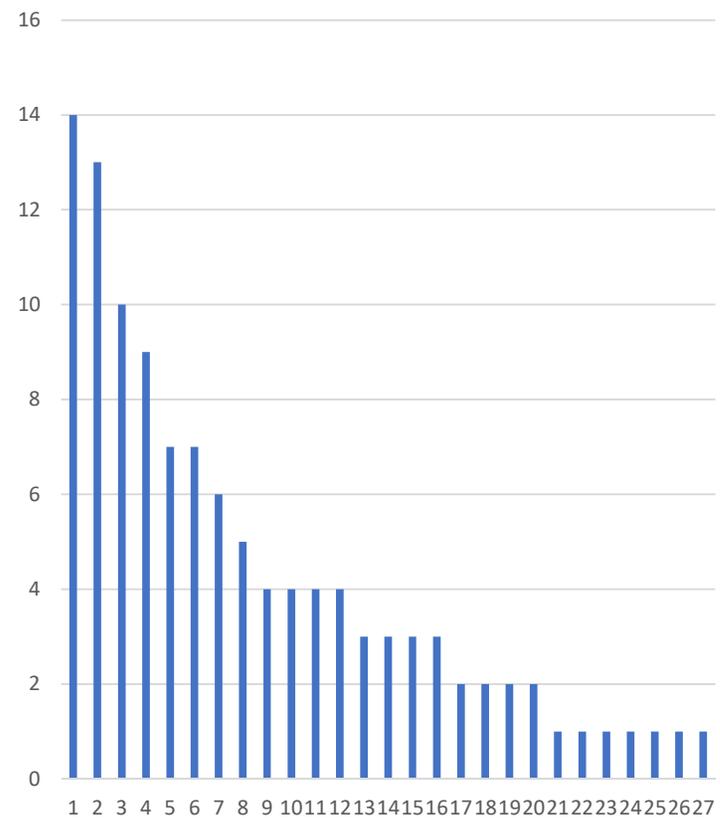


Krankenhausantworten: Google / Klinikbewertungen.de

Google: Anzahl Antworten / Krankenhaus



Klinikbewertungen: Anzahl Antworten / Krankenhaus



Krankenhausantworten: Kategoriensystem



2019

How do healthcare staff respond to patient experience feedback online? A typology of responses published on Care Opinion

Lauren Paige Ramsey

University of Leeds and Bradford Institute for Health Research, l.ramsey@leeds.ac.uk

Laura Sheard Dr

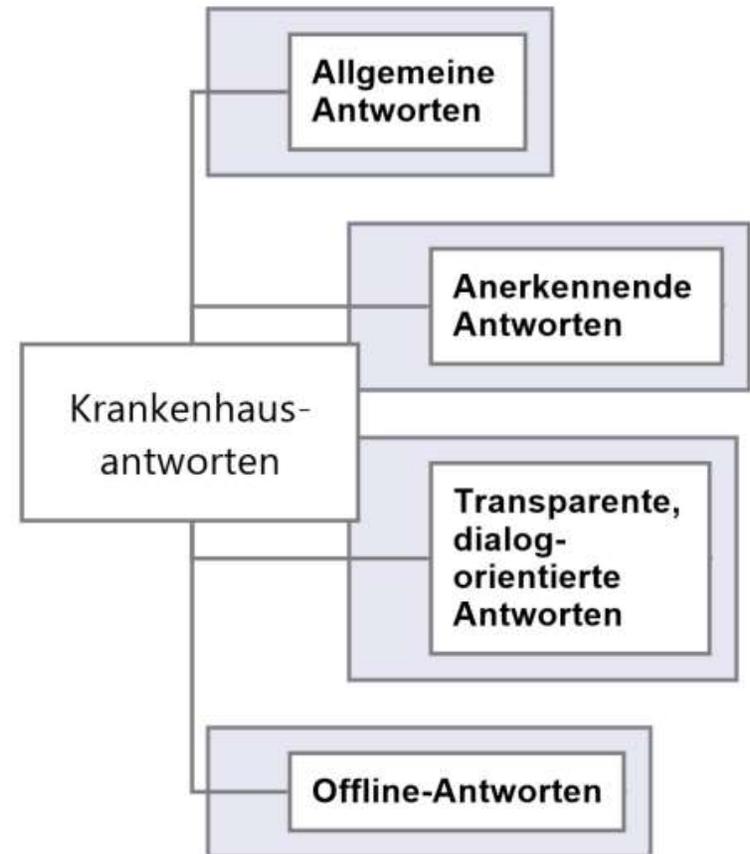
Bradford Institute for Health Research, laura.sheard@bthft.nhs.uk

Rebecca Lawton Professor

University of Leeds and Bradford Institute for Health Research, R.J.Lawton@leeds.ac.uk

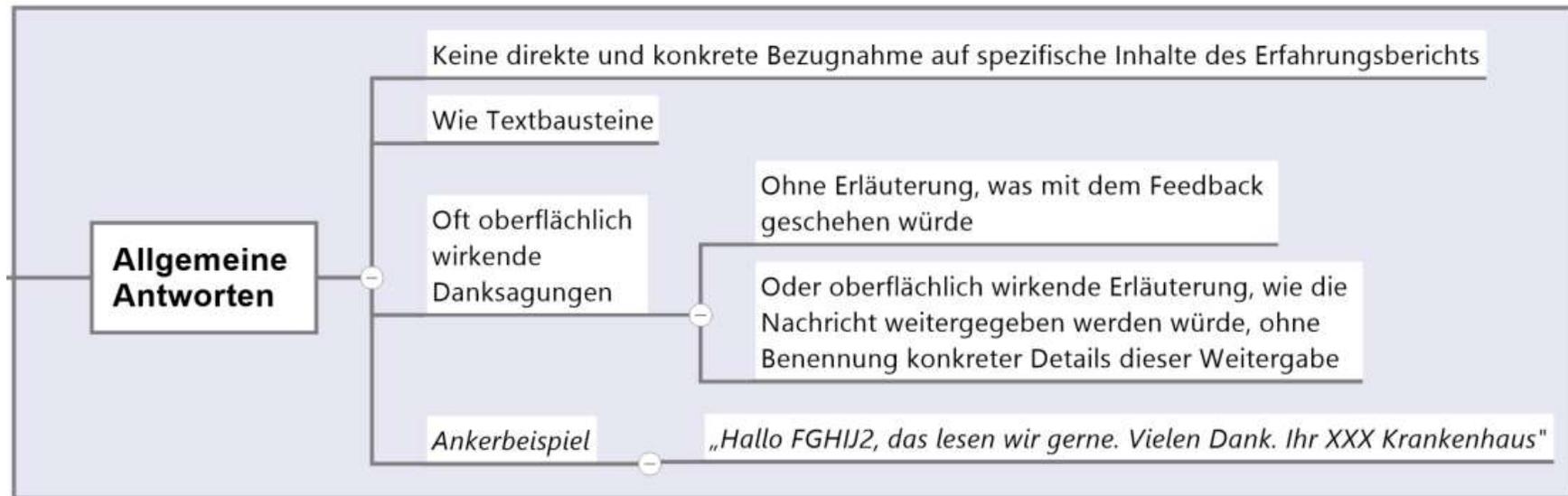
Jane O'Hara Dr

University of Leeds and Bradford Institute for Health Research, jane.o'hara@bthft.nhs.uk

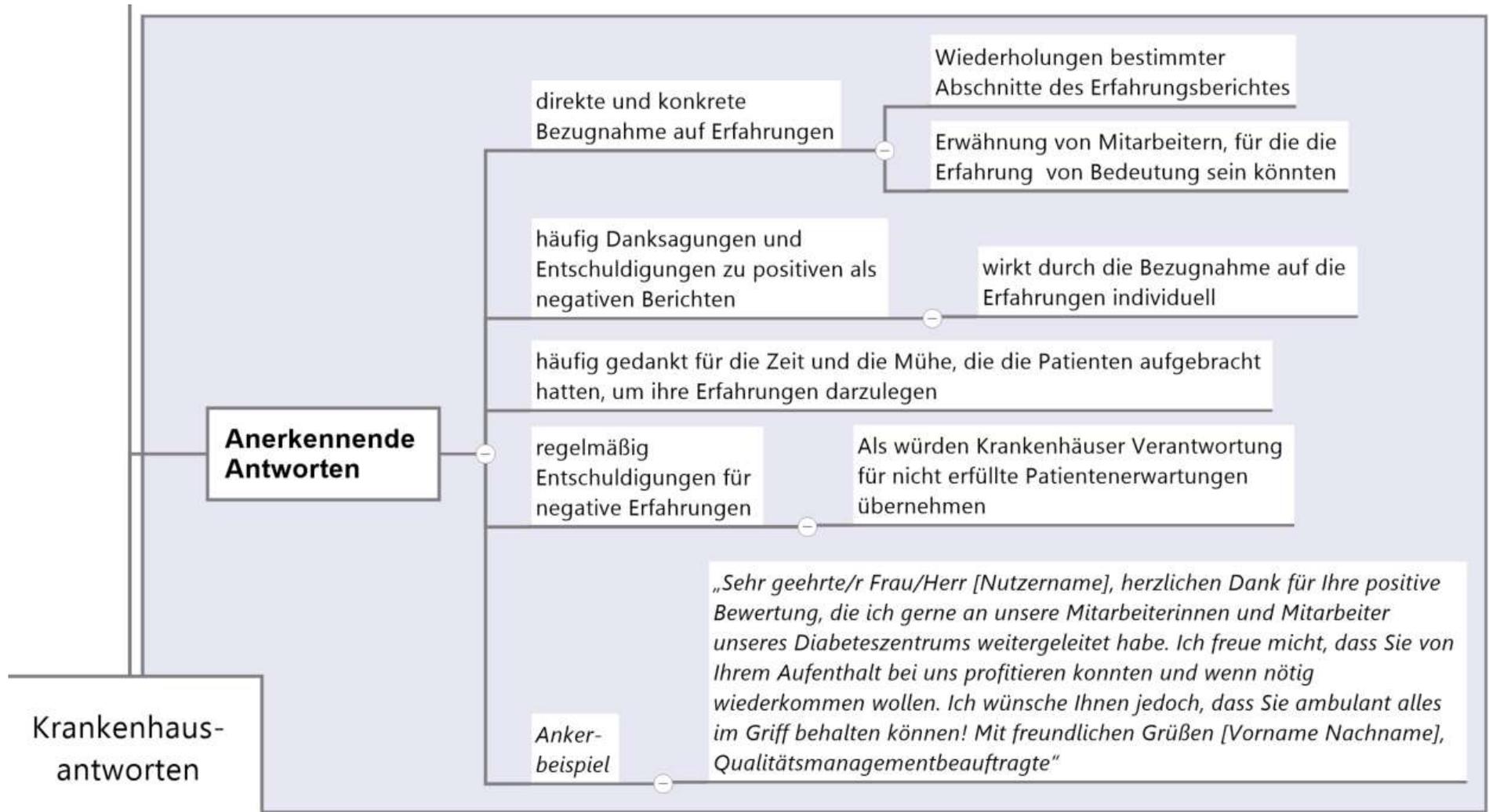


Ramsey, Sheard et al. 2019 – How do healthcare staff respond

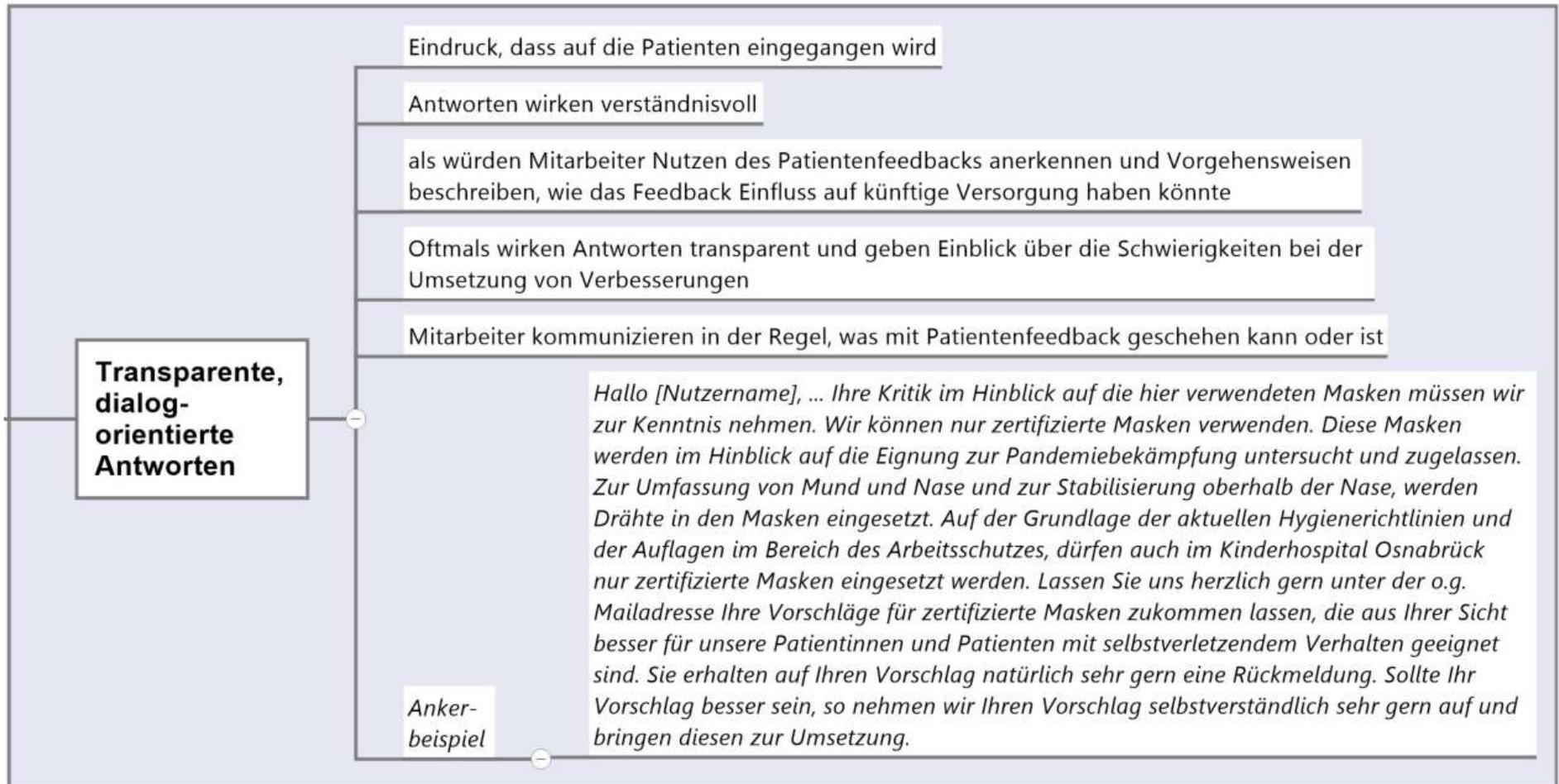
Krankenhausantworten: Kategoriensystem



Krankenhausantworten: Kategoriensystem



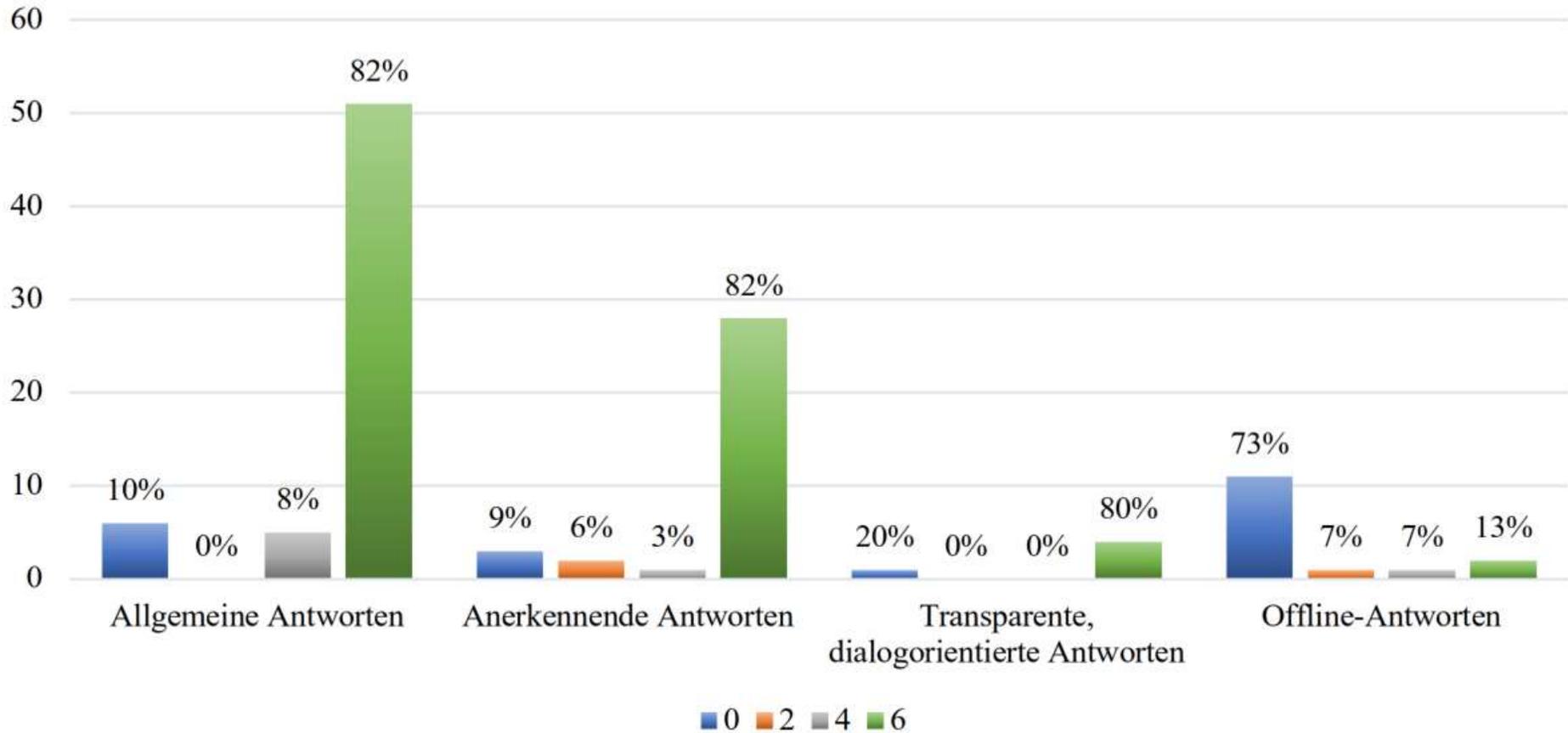
Krankenhausantworten: Kategoriensystem



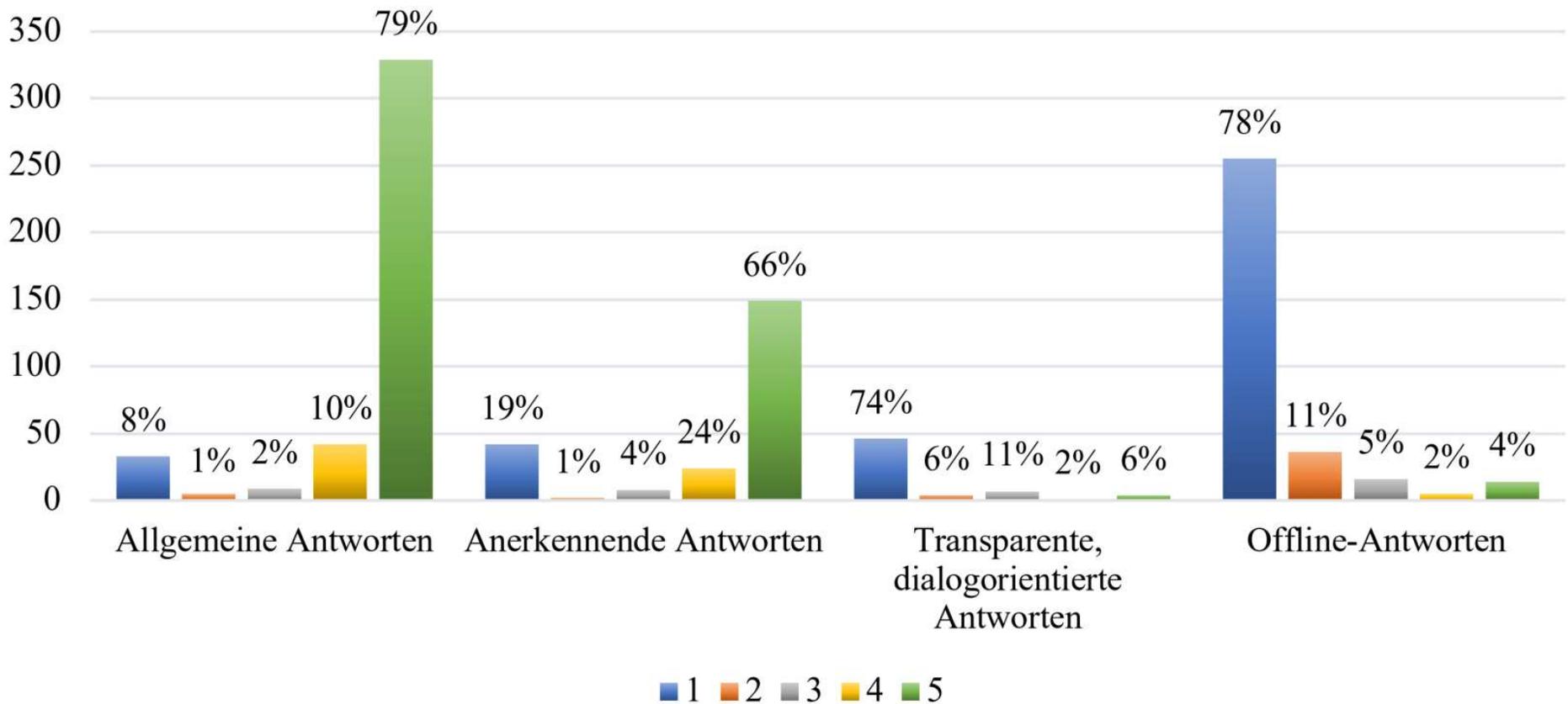
Krankenhausantworten: Kategoriensystem



Krankenhausantworten: **Klinikbewertungen.de**



Krankenhausantworten: Google Maps



Krankenhausantworten: **Fazit und Frage**

- Mehrheit der Patientenbewertungen unbeantwortet

	Klinikbewertungen. de	Google Maps
Häufigsten Antworttypen	„Allgemeine Antworten“ <u>„Anerkennende Antworten“</u>	„Allgemeine Antworten“ <u>„Offline-Antworten“</u>
Seltenste Antworttypen	„Transparente, dialogorientierte Antworten“	

Entspricht dieses Antwortverhalten Ihren Erfahrungen?

Wie können Erfahrungsberichte beantwortet werden?



8. Handlungsempfehlungen zur Beantwortung von Online-Feedback

30 X

 Susann Kiss X  Uwe Sander X



mit Umfragen

Handlungsempfehlung Online:

<http://www.public-reporting.wp.hs-hannover.de/2021/12/20/handlungsempfehlungen-fuer-krankenhaeuser-zur-beantwortung-von-online%e2%80%90patienten%e2%80%90feedback/>

8

HOCHSCHULE
HANNOVER
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
AND ARTS

Beantwortung Online-Patienten-Feedback

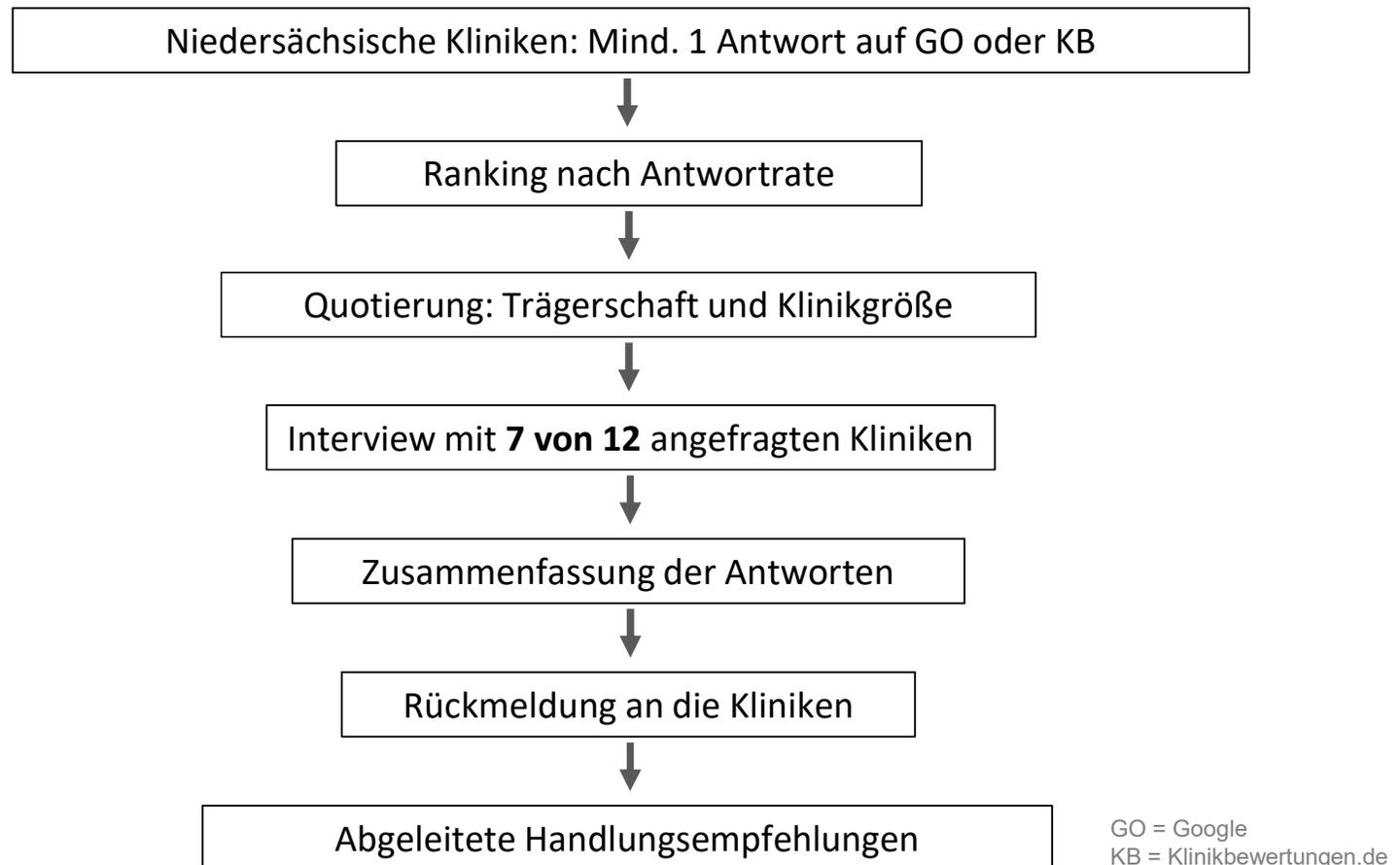
Handlungsempfehlungen



Methodenbeschreibung

1	Literaturrecherche	Pubmed
2	Sekundärdatenanalyse	Antwortverhalten in sozialen Medien (Google und Klinikbewertungen.de)
3	Qualitative Interviews	Umgang mit Online-Patientenfeedback
4	Zusammenfassung Ergebnisse	Entwurf Handlungsempfehlungen
5	Quantitative Befragung von Qualitätsmanager*innen	Konsentierung mittels Online-Fragebogen

Qualitative Interviews: Umgang Online-Patienten-Feedback



Quantitative Befragung von Qualitätsmanager*innen

Methodik

- Fragebogen zu möglichen Handlungsempfehlungen zur Beantwortung von Online Patientenfeedback
 - Kliniken sollen *Eignung* der Handlungsempfehlungen für Klinikmitarbeiter*innen *bewerten*

Eingeladene niedersächsische Kliniken	60
Befragungszeitraum	23.11.2021 bis 15.12.2021
Teilnehmerzahl	15

Konsentierung der Handlungsempfehlungen (Zustimmungsgrad)

Frage (Kurzform) mit einer Zustimmung von 100%
Persönliche Ansprache des Verfassers?
Angebot, Feedback weiterzugeben
Individuelle Antwort
Höflichkeit beim Abschluss der Antwort
Feedbackprüfung "vor Ort"
Information an das übergeordnete Management
Aufklärung über Zweck der Nutzung von Online Patientenfeedback
Schaffung eines klinikinternen Workflows

Frage (Kurzform)	Zustimmung in %
Schmähkritik usw., Info an Plattformbetreiber?	93
Reaktion innerhalb von 7 Tagen	93
Dank für Feedback	93
Eingehen auf Kritikpunkte	79
Antwort mit Funktion im Krankenhaus?	77
Angebot einer Schulung	69
Schmähkritik usw., Hinweis an Verfasser?	64
Mehrere Kontaktmöglichkeiten	62
Verweis an relevante Krankenhausabteilung	57
Antwort mit Namen?	57
Entschuldigung, zuhören	57
Kontaktdaten, Öffnungszeiten,...	50
Grund der Zuständigkeit	43
Erneute Kontaktaufnahme	29

Handlungsempfehlung zur Beantwortung Online-Feedback

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

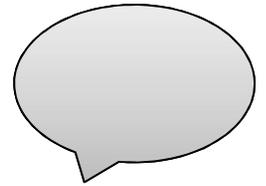
Ein Schulungsangebot für Klinikmitarbeiter*innen von 60-90 Minuten mit Handlungsempfehlungen zur „Beantwortung von Online Patientenfeedback“ ist sinnvoll.	69
--	----

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

© 2021 Forschungsverbund Public Reporting, Hochschule Hannover / Universität Bayreuth

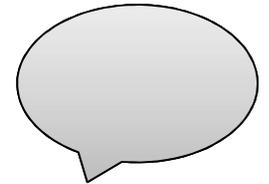
Homepage: <http://www.public-reporting.wp.hs-hannover.de/>

Handlungsempfehlungen



- Prüfung
- Einleitungen und Erläuterungen
- Reaktionsgeschwindigkeit
- Danke und Entschuldigung
- Inhalt
- Kontakte und Verweise
- Schulung

Handlungsempfehlungen



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 antworten- den Klinikmitar- beiter*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

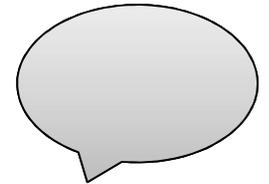
Handlungsempfehlungen



Reaktionsgeschwindigkeit		Zustimmung in %
Eine Antwort auf das Online Patientenfeedback soll innerhalb von 7 Tagen gegeben werden.		93
Danke und Entschuldigung		
Die antworten- den Klinikmit- arbeiter*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

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

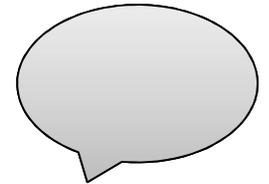
Handlungsempfehlungen



Inhalt	Zustimmung in %
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

** falls Online Patientenfeedback negativ/gemischt

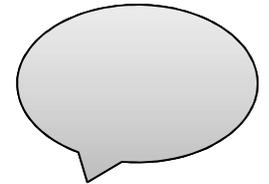
Handlungsempfehlungen



Kontakte und Verweise	Zustimmung in %
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

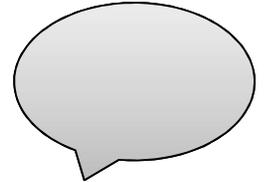
** falls Online Patientenfeedback negativ/gemischt

Handlungsempfehlungen



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

Fazit



- Handlungsempfehlungen für den Umfang mit Online-Patienten-Feedback liegen vor.
- Das Nicht-Wissen ist kein Grund, nicht auf dieses Feedback zu antworten.

Diskussion

- Was sind Ihre Gedanken zu der Thematik?
- Antworten Sie bereits auf Online-Feedback?
- Wie antworten Sie auf Online-Feedback?
- Was sind Ihre Erfahrungen aus der Praxis?

HOCHSCHULE
HANNOVER
UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES
AND ARTS

Rezeption und Online-Patienten-Feedback

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Handlungsempfehlungen

