

Qualitäts- und Bewertungsportale im Internet – Ermittlung des Nutzungsverhaltens im Hinblick auf die Patientenorientierung

F Herbert¹, S Prilopp¹, C Cienowski²

¹BIQ, Medizinische Hochschule Hannover

²Fachbereich Gesundheitsförderung und -management, Hochschule Magdeburg-Stendal

Einleitung

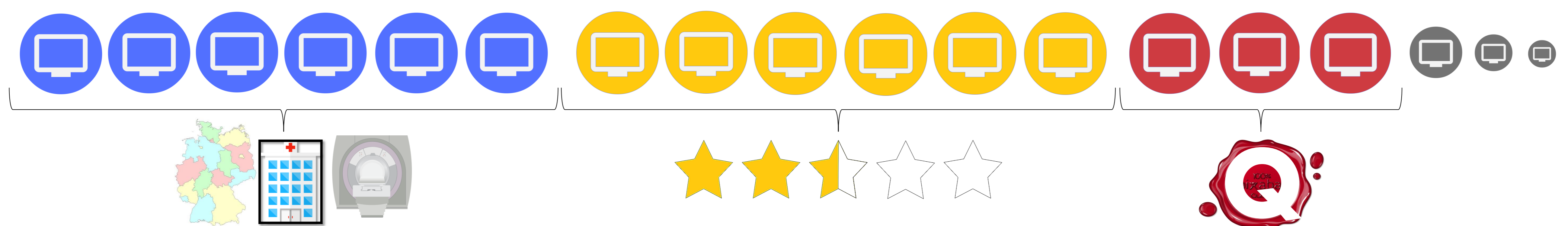
Zahlreiche Internetportale informieren auf unterschiedliche Art und Weise über Krankenhäuser und deren medizinische Qualität. Eigenen Begutachtungen zufolge scheinen die Portale nicht niederschwellig genug und dadurch unverständlich und komplex. Es ist somit zu hinterfragen, inwieweit die Portale der Öffentlichkeit eine Orientierung geben und somit auch einen Nutzen haben. Eine Evaluation der Inanspruchnahme und des Nutzungsverhaltens soll zunächst dabei helfen, mögliche Verbesserungspotentiale aufzudecken und Strategien zu entwickeln, die sich an den Bedürfnissen der Patienten orientieren und der Aufklärung dienen.

Methode

Ziel des Projektes ist es, das Nutzungsverhalten potenzieller Patienten gegenüber den Portalen zu untersuchen. Dazu erfolgte zunächst eine Internetrecherche über die gängigen Datenbanken und eine Literaturrecherche zur Nutzung der Portale. Die daraufhin geführten explorativen Interviews mit Patienten eines universitären Maximalversorgers sollen ein erstes Sampling im Hinblick auf das Nutzungsverhalten und evtl. Informationsbedarfe bilden. Insgesamt wurden bislang 20 zur Behandlung elektiv einbestellte Patienten im Alter zwischen 18 und 63 Jahren auf Stationen internistischer und chirurgischer Fachbereiche anhand eines strukturierten Fragenkatalogs interviewt.

Ergebnisse

Zunächst zeigt die Internetrecherche, dass derzeit mehr als 15 Portale online sind, welche die medizinischen Leistungen stationärer Einrichtungen darstellen. Die Datengrundlage der einzelnen Portale sowie deren Intention und die Definition des Wortes „Qualität“ sind nicht Gegenstand der Untersuchung. Die Portale wurden hinsichtlich des Inhalts und deren Verständlichkeit begutachtet, was eine Einteilung in drei Kategorien erlaubt:



Krankenhausfinder ziehen für die Darstellung der Krankenhäuser Empfehlungen von Patienten und Daten der Qualitätsberichte heran. Ermöglichen die konkrete Suche mithilfe von Diagnose und Standort.

Bewertungsportale basieren hauptsächlich auf Patientenbewertungen und Erfahrungen, die in einem Forum ausgetauscht werden.

Qualitätsportale sollen die medizinische Qualität von Leistungen in Krankenhäusern objektiv darstellen. Basis dieser Portale sind die Qualitätsberichte.

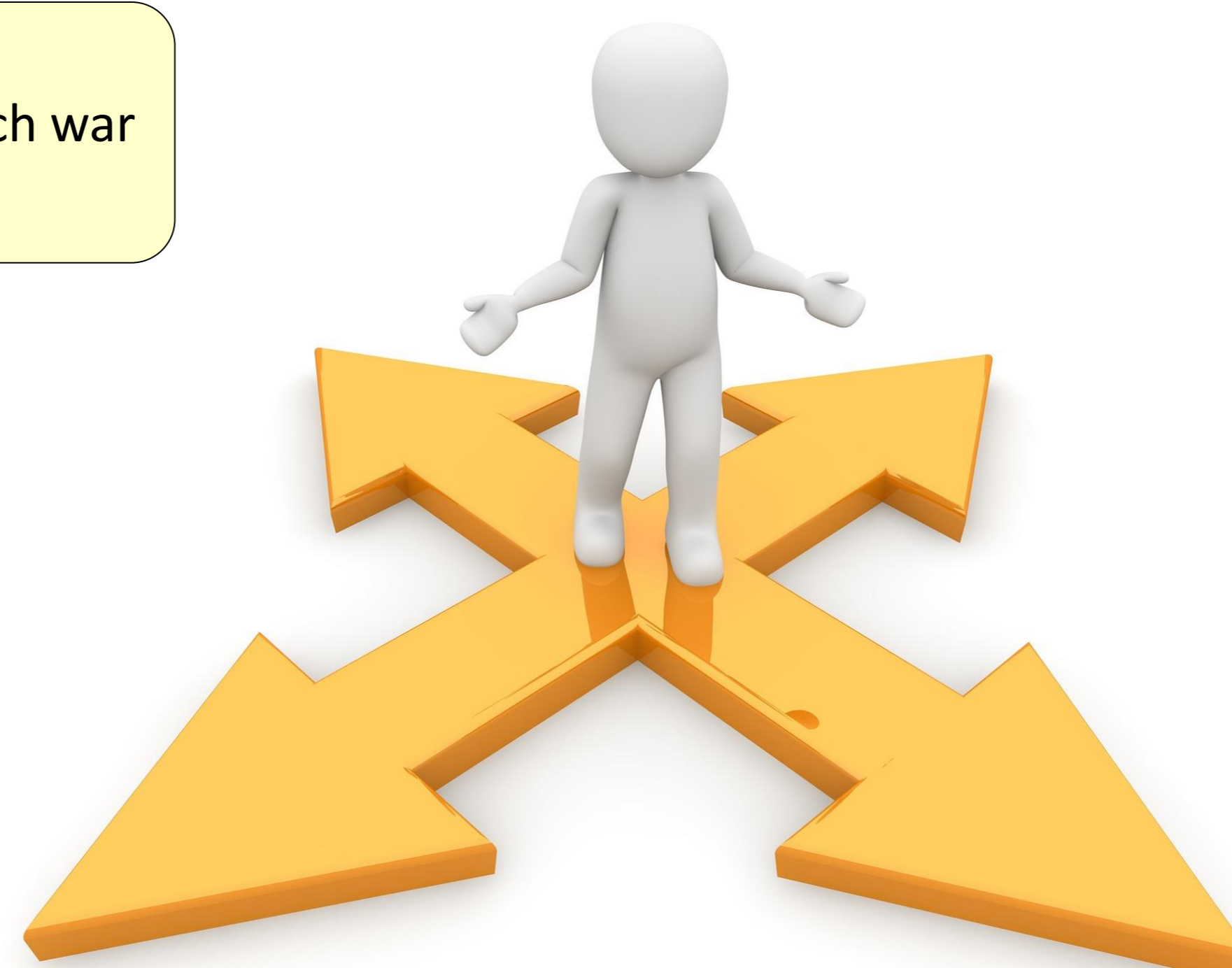
Aus der Recherche und den zum Nutzerverhalten geführten Interviews resultieren drei Erkenntnisse:

1. Die Portale existieren z.T. mehr als 10 Jahre. Dennoch gibt es keine valide Auskunft, ob die gebotenen Informationen genutzt und verstanden werden, oder inwiefern die Portale die Patientenentscheidung beeinflussen. Tatsächlich waren die Qualitäts- und Bewertungsportale nur wenigen Befragten bekannt.

„Ich vertraue da meinem Hausarzt, der mir zwei Krankenhäuser zur Wahl vorgeschlagen hat. Letztlich war der Standort entscheidend.“ (m, 18)

„Die Informationen von Freunden und Verwandten haben für mich einen höheren Stellenwert, das Internet ist mir zu anonym.“ (m, 59)

3. Beinahe alle Befragten vertrauen hinsichtlich der Wahl des Krankenhauses auf die Empfehlung des einweisenden Arztes. Das Internet wird eher als Quelle für Zusatzinformationen (Ausstattung der Stationen, Fachärzte, Erkrankung) genutzt.



„Wenn ich gewusst hätte, dass es da spezielle Seiten gibt, hätte ich wahrscheinlich nach der Erfahrung des Ärzteteams bei bestimmten Behandlungsmethoden geschaut.“ (w, 18)

2. Negativ fiel die Beurteilung der Bewertungsportale aus, die Freitextangaben zur Behandlungsqualität zulassen, da diese rein subjektive Erfahrungen präsentieren, die häufig weder den medizinischen Standard noch die Behandlungsqualität widerspiegeln.

„Die Professionalität der Versorgung und das Fachwissen wären mir wichtig, wenn man das irgendwie darstellen könnte.“ (m, 60)

Diskussion

Abgesehen von der mangelnden Bekanntheit der Internetportale, gehen die Vorstellungen darüber, welche Informationen wichtig sind und entsprechend angeboten werden sollten, bei den Nutzern weit auseinander und weichen teilweise erheblich von dem, was präsentiert wird, ab. Damit verfehlen die Portale das Ziel, eine Entscheidungshilfe für potenzielle Patienten zu sein.

Praktische Implikation

Aus den bisherigen Ergebnissen wird ersichtlich, dass es im Hinblick auf eine Steigerung des Nutzens der Internetportale auch zu einer Steigerung der Information über deren Existenz und Intention kommen muss. Eine Broschüre, die vertrauenswürdige Portale vorstellt, soll eine erste Orientierungshilfe sein.