

(1)



Forschungsverbund Public Reporting
**Qualitätstransparenz
im Gesundheitswesen**



(2)

Uwe Sander (1), Christiane Patzelt (1), Benjamin Kolb (1), Fatemeh Taheri (1), Martin Emmert (2)

Das Beispiel Hüft-TEP

Der Einfluss von Patientenerfahrungen auf die Krankenhauswahl

Hintergrund 1: Patientenerfahrungen

Patientenerfahrungen zur Beurteilung der medizinischen Versorgung zunehmend bedeutend

- Erhebungen durch:

- a) Patientenbefragungen (KRH, Krankenkassen)
- b) PROMs** (Ergebnisse aus Patientensicht)
- c) Beschwerden (Schlichtungsstellen, Krankenkassen)
- d) Internetseiten**, Patienten äußern sich zu ihren Erfahrungen mit Krankenhäusern und Ärzten

Schlesinger M, Grob R, Shaller D. Using Patient-Reported Information to Improve Clinical Practice. Health Services Research 2015.



Hintergrund 2: Patientenzufriedenheit bei Hüft-TEP



- Postoperative functional scores
- Relief of Pain
- Restoration of function
- Success in meeting patient expectations (1)

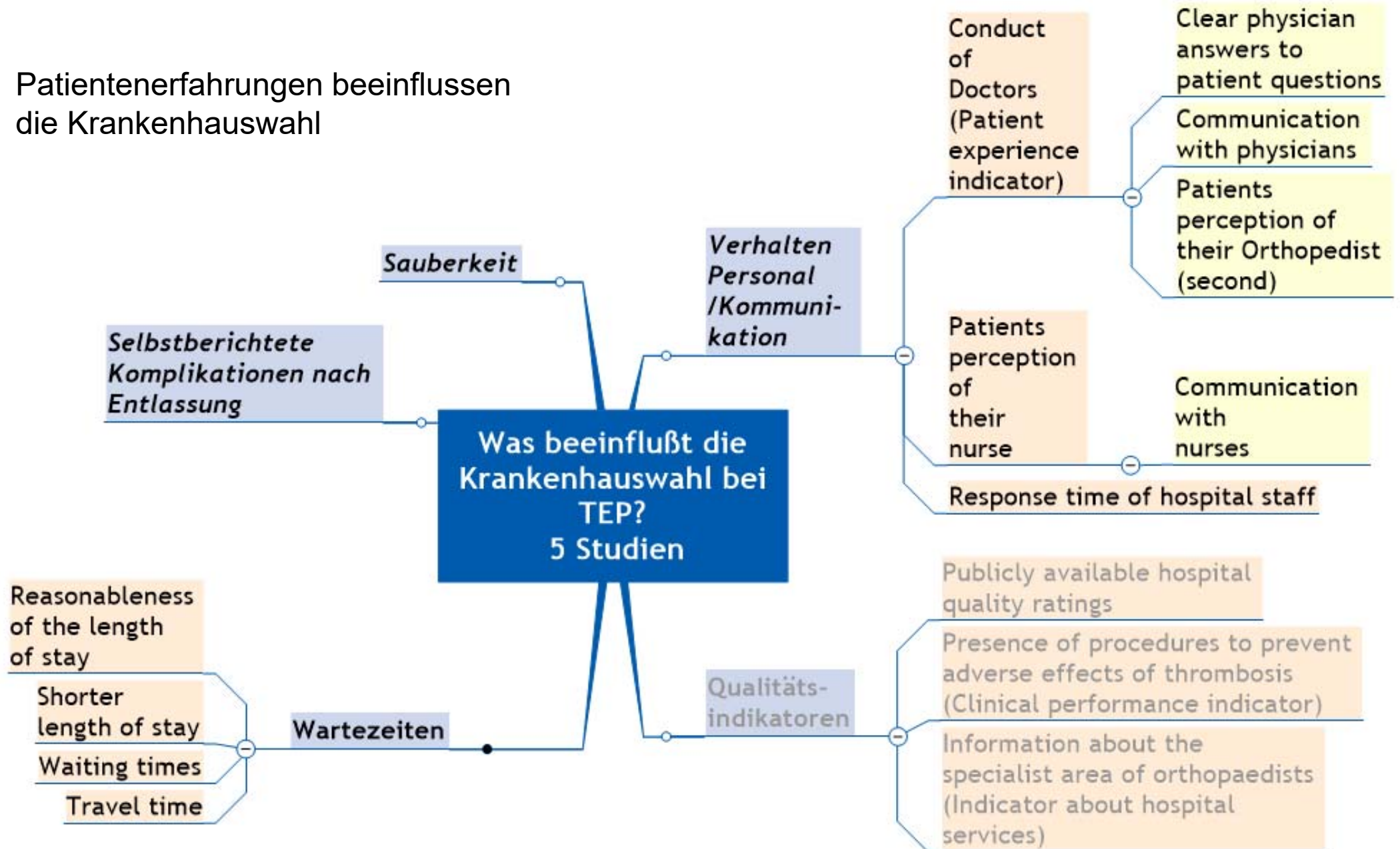
- Pain relief
- Squatting
- Walking (2)

1) Tang H, Du H, Tang Q et al. Chinese patients' satisfaction with total hip arthroplasty: what is important and dissatisfactory? *The Journal of arthroplasty* 2014; 29: 2245–2250 2) Anakwe RE, Jenkins PJ, Moran M. Predicting dissatisfaction after total hip arthroplasty: a study of 850 patients. *The Journal of arthroplasty* 2011; 26: 209–213



Hintergrund 3: Krankenhauswahl bei TEP

Patientenerfahrungen beeinflussen die Krankenhauswahl



Hintergrund 3: Krankenhauswahl bei TEP - Studien

Studie	Fokus	Ergebnis
Zwijnenberg 2011	Quality indicators when choosing a hospital (Niederlande, THA, TKA)	<ul style="list-style-type: none"> • Conduct of Doctors (Patient experience indicator) • Presence of procedures to prevent adverse effects of thrombosis (Clinical performance indicator) • Information about the specialist area of orthopaedists (Indicator about hospital services)
Beukers 2014	Significant impact on patient hospital choice (Niederlande, THA)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicly available hospital quality ratings • Waiting times • Travel time
Mistry 2016	What Influences How Patients Rate Their Hospital After THA? (USA)	<ul style="list-style-type: none"> • Patients perception of their nurse • Orthopedist (second) • Shorter length of stay
Schaal 2016	Determinants of patient willingness to return after primary total hip replacement (D)	<ul style="list-style-type: none"> • Reasonableness of the length of stay • Self reported complications after discharge • Clear physician answers to patient questions • Cleanliness
Patel 2017	What Influences How Patients Rate Their Hospital Stay After THA? (USA)	<ul style="list-style-type: none"> • Communication with nurses • Response time of hospital staff • Communication with physicians <p>(No differences between patients who did and did not have complications)</p>

1. Qualitative Inhaltsanalyse

Identifikation Themen aus Patientenerfahrungsberichten zur TEP aus klinikbewertungen.de

2. Literaturrecherche

Präferenzen von Patienten bei der Krankenhauswahl

3. Ausschluss von Themen

Gemäß Lit. als weniger wichtig erkannt (z.B. Verpflegung im Krankenhaus, Lage)

4. Festlegung von sechs Themen

5. Auswahl Textausschnitte

Jeweils zehn aus den Patientenerfahrungsberichten zu jeweils 6 Themen (60 gesamt)

6. Rekrutierung von Probanden

Online Panel

7. Online-Befragung

Textausschnitte paarweise gegenübergestellt: Wichtigkeit für KRH-entscheidung

8. Statistische Auswertung

Deskriptiv und analytisch (Wilcoxon-Test), SPSS



Ergebnisse 1: Themen

Sechs Themen eingeschlossen:

- 1) Positive Kommentare Verhalten Ärzte
- 2) Positive Kommentare Verhalten Pflegekräfte
- 3) Keine Schmerzen
- 4) Keine Komplikationen
- 5) Gehfähigkeit
- 6) Positive Einschätzung Hygiene



Einschluss des Themas „Positive Kommentare Verhalten Ärzte“

Gut aufgehoben bei Hüft-TEP

Orthopädie

11.08.2016 | Sanni201 berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2016 | Benutzerempfehlung 

Gesamtzufriedenheit: sehr zufrieden (Bis auf das Zimmer)
Qualität der Beratung: sehr zufrieden
Medizinische Behandlung: sehr zufrieden
Verwaltung und Abläufe: zufrieden
Ausstattung und Gestaltung: zufrieden



Pro: Gute Op-Qualität
Kontra: 3-Bett-Zimmer
Krankheitsbild: Hüft-TEP
Privatpatient: nein

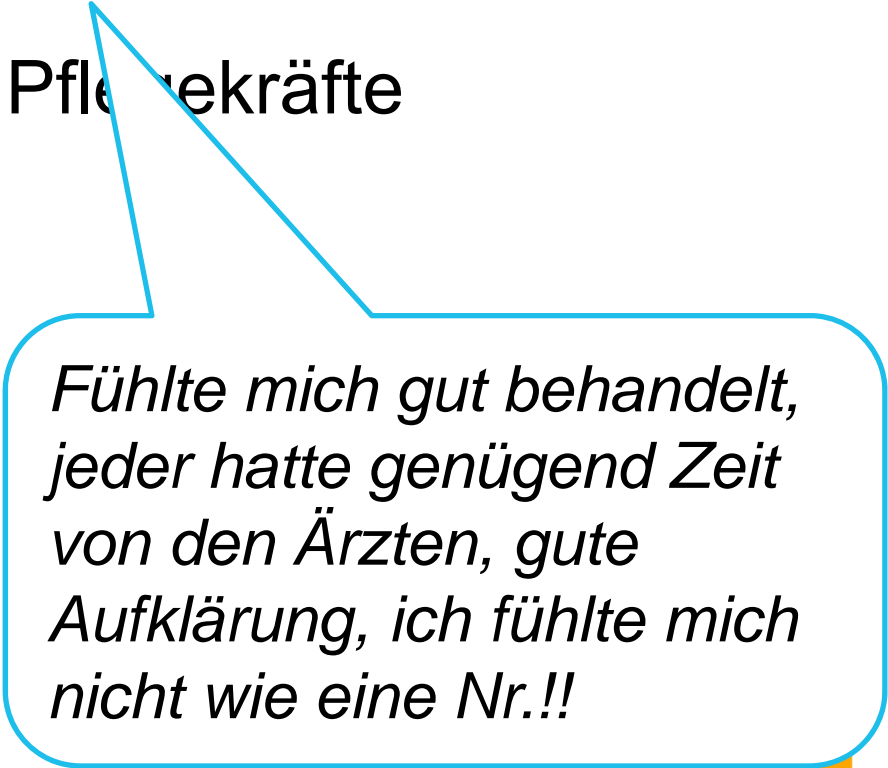
[Klinikbewertungen.de](https://www.klinikbewertungen.de)

Erfahrungsbericht: Ich habe im Annastift eine Hüft-TEP bekommen. Sowohl bei meiner ersten Vorstellung in der orthopädischen Ambulanz, bei der Aufnahme ins Krankenhaus als auch auf der Station waren alle Mitarbeiter des Krankenhauses sehr nett, zugewandt und aufmerksam. Sämtliche **Ärzte haben sich Zeit genommen**, mir ausführlich erklärt, was mich erwartete und alle meine Fragen geduldig beantwortet. Die leitende Oberärztin hat mich operiert und ihre Sache gut gemacht. Sie ebenso wie alle anderen Ärzte bei der Visite haben sich Zeit für jeden Patienten genommen und freundlich und ruhig Fragen beantwortet. Die **Zimmer ohne Badezimmer** sind eher weniger schön, aber man weiß ja, dass der Aufenthalt im Krankenhaus nur kurzzeitig ist, und deshalb ist der Toilettengang über den Flur nicht nur Gehtraining nach der OP, sondern auch wegen der Kürze der Zeit auch zu ertragen. Außerdem sind schon einige Stationen renoviert. Erwähnenswert ist noch das gute, stets recht schmackhafte **Essen**. Zusammenfassend fühlte ich mich in meinem einwöchigen Aufenthalt gut aufgehoben im Annastift.

Ergebnisse 1: Themen

Sechs Themen eingeschlossen:

- 1) Positive Kommentare Verhalten Ärzte
- 2) Positive Kommentare Verhalten Pflegekräfte
- 3) Keine Schmerzen
- 4) Keine Komplikationen
- 5) Gehfähigkeit
- 6) Positive Einschätzung Hygiene

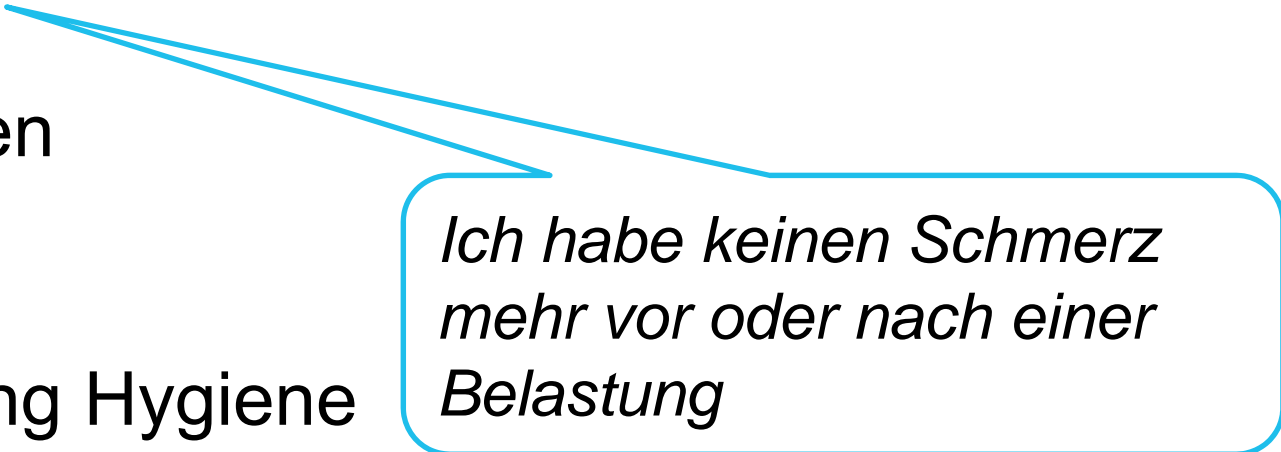


*Fühlte mich gut behandelt,
jeder hatte genügend Zeit
von den Ärzten, gute
Aufklärung, ich fühlte mich
nicht wie eine Nr.!!*

Ergebnisse 1: Themen

Sechs Themen eingeschlossen:

- 1) Positive Kommentare Verhalten Ärzte
- 2) Positive Kommentare Verhalten Pflegekräfte
- 3) Keine Schmerzen
- 4) Keine Komplikationen
- 5) Gehfähigkeit
- 6) Positive Einschätzung Hygiene



Ich habe keinen Schmerz mehr vor oder nach einer Belastung

Ergebnisse 1: Themen

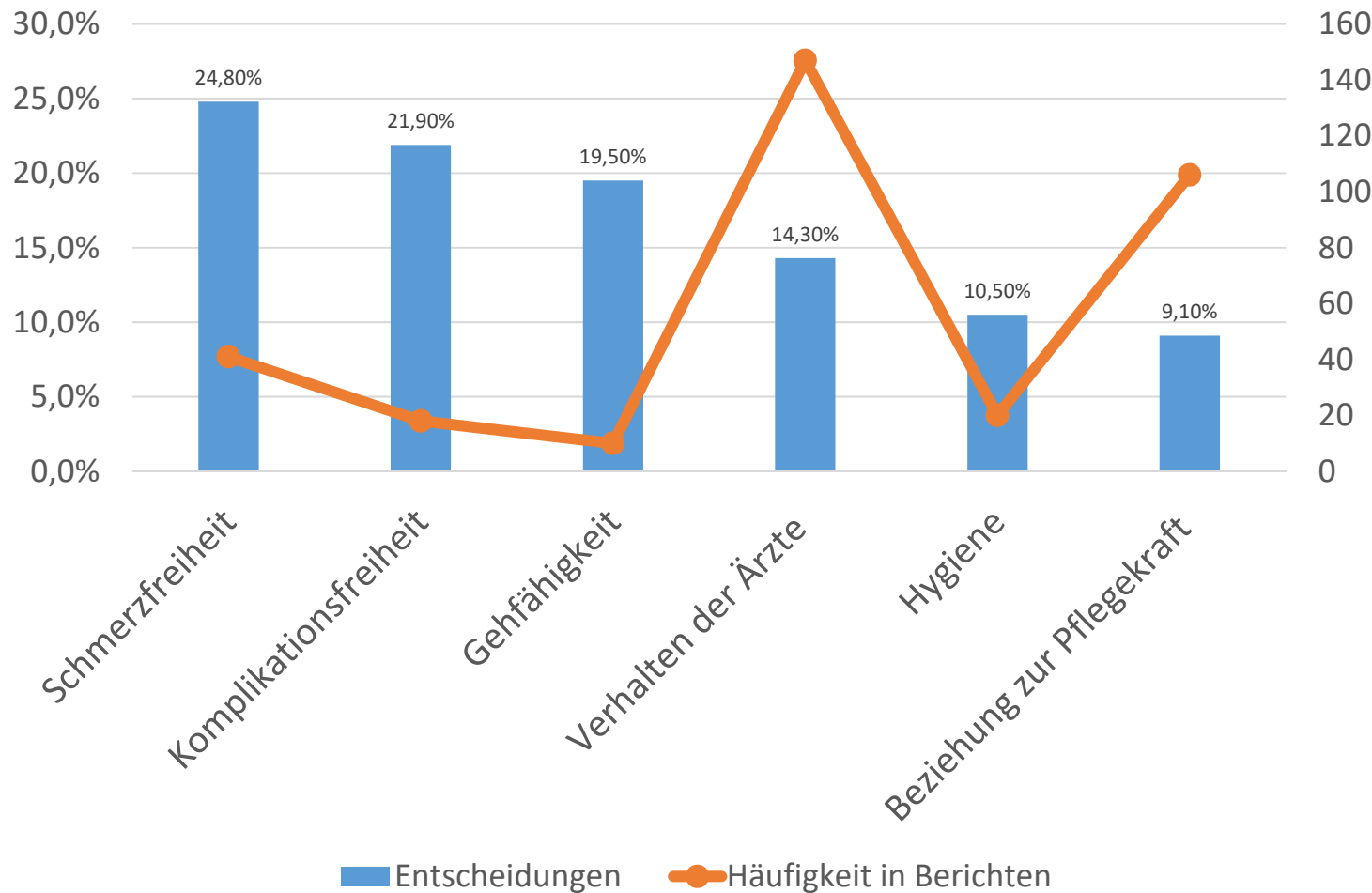
Sechs Themen eingeschlossen:

- 1) Positive Kommentare Verhalten Ärzte
- 2) Positive Kommentare Verhalten Pflegekräfte
- 3) Keine Schmerzen
- 4) Keine Komplikationen
- 5) Gehfähigkeit
- 6) Positive Einschätzung Hygiene

Man achtet besonders auf Keimfreiheit.



Ergebnisse 2: Zusammenhang Themen mit Entscheidungen



PROM- und Outcomebezogene Themen (Schmerzen, Komplikationen, Gehfähigkeit) wichtiger als Verhalten Ärzte bzw. Pflegekräfte ($p < 0,001$)



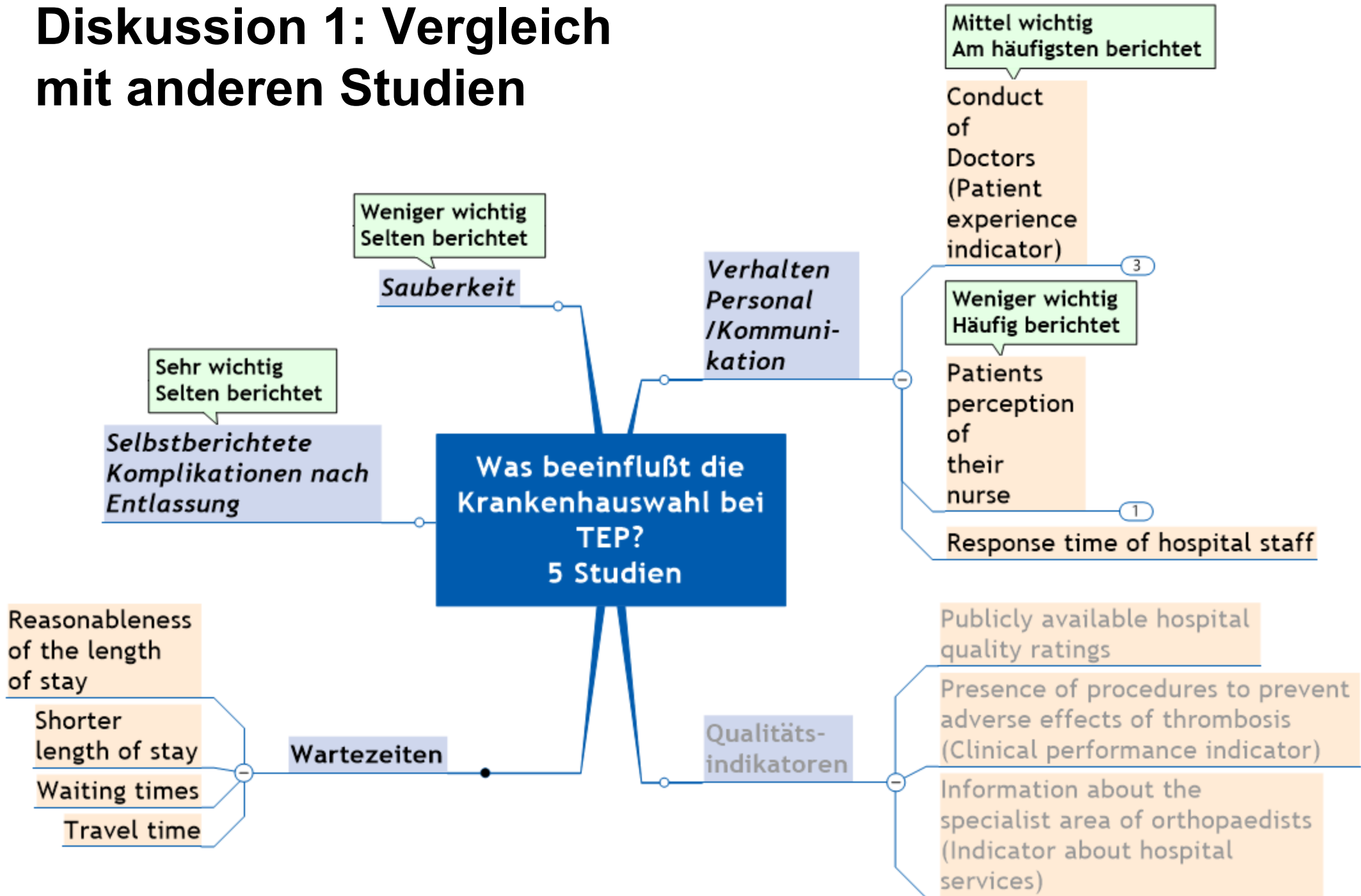
477 Befragte mit Arthrose (Selbstauskunft); 191 Männern, 286 Frauen; Alter 50 – 69

Limitationen

- Hypothetische Wahlentscheidung
- Online Panel
- Nur positive Kommentare ausgewählt
- Einfluss von Wartezeiten auf Krankenhausentscheidung nicht untersucht
- Probanden mit unterschiedlich lokalisierten Arthrosen (Hüfte 29,8%, Selbstauskunft)



Diskussion 1: Vergleich mit anderen Studien



Diskussion 2: Nutzen von Erfahrungsberichten

- Nur 1/5 der Probanden: schon mal Krankenhausbewertungsportal genutzt
 - Mehr als 4/5: Portale künftig für Krankenhauswahl nutzen (nach Durchführung der Befragung)
 - Mehr als 9/10: Erfahrungsberichte haben Verständnis gefördert, was gute oder schlechte Qualität für Patienten bedeutet
- > potentieller Nutzen von online veröffentlichten Patientenerfahrungen für die Krankenhauswahl



Fazit: Potenziale der Erfahrungsberichte im Internet

- 1. Qualitätstransparenz** für Patienten
(Patientensteuerung): abstrakte numerischen Ergebnisse von standardisierten Zufriedenheitsbefragungen werden besser verstehbar
- 2. Qualitätsverbesserung** für Krankenhäuser:
Erkennung von Schwachstellen aus Patientensicht
- 3. Reputationsmarketing** für Krankenhäuser



Future Work

Weiterentwicklung der

- **Erstellung** von Patientenberichten:
Indikationsspezifische Fragen
- **Inhalterschließung** von Patientenberichten:
Textmining



Ein Blick nach England: Patientenzentrierung

NHS Choices
users rating

NHS Choices users' overall rating
Based on 95 ratings for this hospital

Ratings 

4 Stars



Jean Batchelor gave Orthopaedics at Solihull Hospital a rating of 5 stars

Delighted!

Had a hip replacement in May and have nothing but praise for the orthopaedic team. From the initial consultation through to post op, I cannot sing their praises enough. Truly professional in every way, I feel fortunate to have been treated in Solihull Hospital.

Would recommend hip surgery here without hesitation.

Visited in May 2017. Posted on 25 July 2017

[Report as unsuitable](#)


Solihull Hospital replied on 26 July 2017

Dear Ms Batchelor,

Thank you for taking the time to post your comments regarding your

Results for Hip Replacement in Birmingham

Topics

Outcomes: hip 

Sort by

Nearest 

Update results

Health Improvement following hip replacement: Condition specific quality of life questionnaire



Oxford Hip Score, before hip replacement and again six months afterwards

Solihull Hospital

Tel: 0121 424 2000

Lode Lane
Solihull
West Midlands
B91 2JL

6.8 miles away | [Get directions](#)



Average

Spire Parkway Hospital

Tel: 0121 7041451

1 Damson Parkway
Solihull
West Midlands
B91 2PP

7.0 miles away | [Get directions](#)



Among the worst



Vielen Dank!
uwe.sander@hs-hannover.de
public-reporting.de



Forschungsverbund Public Reporting
**Qualitätstransparenz
im Gesundheitswesen**

