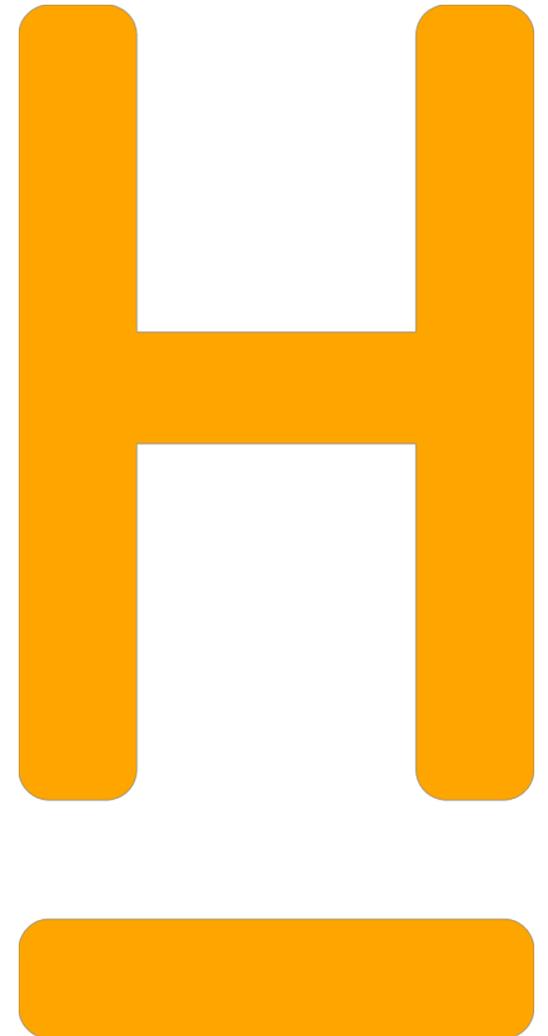


# **Warum Rehabilitanden onkologische Rehabilitationskliniken nicht weiterempfehlen**



# Erfahrungsberichte in den sozialen Medien

- Häufig genutzte Plattformen: Facebook, Google, <sup>1</sup> Klinikbewertungen.de <sup>2</sup>
- „Klinikbewertungen.de“
  - Eines von Deutschlands größten Klinik-Bewertungsportalen
  - Fokus liegt auf onkologischen Rehabilitanden
- Methodik: Mixed Methods Ansatz
  - Basis: Kategoriensystem einer qualitativen Inhaltsanalyse
  - Darauf aufbauend quantitative Analysen
- Ziel: Es wurde die Stärke der Assoziation zwischen negativen Aussagen und Nicht-Weiterempfehlung und Unzufriedenheit in Erfahrungsberichten analysiert.

<sup>1</sup> Statista 2017

<sup>2</sup> Gesundheitsmonitor 2012



# Datensatz von *Klinikbewertungen.de*

1. Rohdatensatz:

**1569 Datensätze** aus 36 Rehabilitationskliniken  
Von Oktober 2014 bis September 2017

2. Datensatz nach Datenbereinigung:

**1520 Datensätze**

3. Geschichtete Zufallsstichprobe:

+ 30 Sehr zufrieden

+ 30 Zufrieden

+ 30 Weniger zufrieden

+ 30 Unzufrieden

**120 Datensätze**



# Bewertungsportal „Klinikbewertungen.de“

im Sommer bestimmt sehr gut

Onkologie

16.11.2013 |  happy50 berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2013 | Benutzerempfehlung 

**Gesamtzufriedenheit:** weniger zufrieden  
Qualität der Beratung: weniger zufrieden  
Medizinische Behandlung: zufrieden  
Verwaltung und Abläufe: zufrieden



Pro: Allerliebstes Betriebsklima

Kontra: so einiges

Krankheitsbild: Brustkrebs Rezidiv (AGM)

Privatpatient: nein

Erfahrungsbericht: Wenn durch 20 min.-Einheiten Walking und Ergometertraining die Krankheitsbewältigung voranschreiten würde, wäre alles gut. :-)  
Betten und Kopfkissen suboptimal.  
Essen gut. - Zimmerreinigung und Tischservice kann durch Trinkgeld gut werden. -  
Physio- und Psychotherapeuten sehr gut. - Aber es dauert lange und viel Mühe, bis man die gewünschten Anwendungen bekommt. - Boltenhaben ist zwischen dem 15.10. und 12.11. kein Fleckchen mit Freizeitangebot. - In der Cafeteria und dem TV-Raum ist es ungemütlich. - Alternativ könnte man abends in der Sporthalle Tischtennis spielen. - Für vielseitig interessierte Stadtmenschen unter 50 Jahren nicht so toll. ;-)  
Oder aber man hat die Chance ein Buch zu lesen bzw. mal ganz zu sich selbst zu kommen. - Ich würde zukünftig nur noch im Turmzimmer leben.

 Verstoß melden   Weiterempfehlen  Kommentieren



# Bewertungsportal „Klinikbewertungen.de“

im Sommer bestimmt sehr gut

Onkologie

16.11.2013 |  happy50 berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2013 | Benutzerempfehlung 

<b>Gesamtzufriedenheit:</b>	weniger zufrieden	     
Qualität der Beratung:	weniger zufrieden	     
Medizinische Behandlung:	zufrieden	     
Verwaltung und Abläufe:	zufrieden	     

Pro: Allerliebstes Betriebsklima

Kontra: so einiges

Krankheitsbild: Brustkrebs Rezidiv (AGM)

Privatpatient: nein

Erfahrungsbericht: Wenn durch 20 min.-Einheiten Walking und Ergometertraining die Krankheitsbewältigung voranschreiten würde, wäre alles gut. :-)  
Betten und Kopfkissen suboptimal.  
Essen gut. - Zimmerreinigung und Tischservice kann durch Trinkgeld gut werden. -  
Physio- und Psychotherapeuten sehr gut. - Aber es dauert lange und viel Mühe, bis man die gewünschten Anwendungen bekommt. - Boltenhaben ist zwischen dem 15.10. und 12.11. kein Fleckchen mit Freizeitangebot. - In der Cafeteria und dem TV-Raum ist es ungemütlich. - Alternativ könnte man abends in der Sporthalle Tischtennis spielen. - Für vielseitig interessierte Stadtmenschen unter 50 Jahren nicht so toll. ;-)  
Oder aber man hat die Chance ein Buch zu lesen bzw. mal ganz zu sich selbst zu kommen. - Ich würde zukünftig nur noch im Turmzimmer leben.

 Verstoß melden   Weiterempfehlen  Kommentieren



# Bewertungsportal „Klinikbewertungen.de“

im Sommer bestimmt sehr gut

Onkologie

16.11.2013 |  happy50 berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2013

Benutzerempfehlung



**Gesamtzufriedenheit:** weniger zufrieden  
Qualität der Beratung: weniger zufrieden  
Medizinische Behandlung: zufrieden  
Verwaltung und Abläufe: zufrieden



Pro: Allerliebstes Betriebsklima

Kontra: so einiges

Krankheitsbild: Brustkrebs Rezidiv (AGM)

Privatpatient: nein

Erfahrungsbericht: Wenn durch 20 min.-Einheiten Walking und Ergometertraining die Krankheitsbewältigung voranschreiten würde, wäre alles gut. :-)  
Betten und Kopfkissen suboptimal.  
Essen gut. - Zimmerreinigung und Tischservice kann durch Trinkgeld gut werden. -  
Physio- und Psychotherapeuten sehr gut. - Aber es dauert lange und viel Mühe, bis man die gewünschten Anwendungen bekommt. - Boltenhaben ist zwischen dem 15.10. und 12.11. kein Fleckchen mit Freizeitangebot. - In der Cafeteria und dem TV-Raum ist es ungemütlich. - Alternativ könnte man abends in der Sporthalle Tischtennis spielen. - Für vielseitig interessierte Stadtmenschen unter 50 Jahren nicht so toll. ;-)  
Oder aber man hat die Chance ein Buch zu lesen bzw. mal ganz zu sich selbst zu kommen. - Ich würde zukünftig nur noch im Turmzimmer leben.

 Verstoß melden

  Weiterempfehlen

 Kommentieren



# Bewertungsportal „Klinikbewertungen.de“

im Sommer bestimmt sehr gut

Onkologie

16.11.2013 |  happy50 berichtet als Patient | Jahr der Behandlung: 2013 | Benutzerempfehlung 

**Gesamtzufriedenheit:** weniger zufrieden  
Qualität der Beratung: weniger zufrieden  
Medizinische Behandlung: zufrieden  
Verwaltung und Abläufe: zufrieden



Pro: Allerliebstes Betriebsklima  
Kontra: so einiges  
Krankheitsbild: Brustkrebs Rezidiv (AGM)  
Privatpatient: nein

## Kategorie

1. Ausstattung 

2. Therapeuten 

## Sentiment

1. Negativ

2. Positiv

Erfahrungsbericht: Wenn durch 20 min.-Einheiten Walking und Ergometertraining die Krankheitsbewältigung voranschreiten würde, wäre alles gut. :-)

Betten und Kopfkissen suboptimal.

Essen gut. - Zimmerreinigung und Tischservice kann durch Trinkgeld gut werden. -

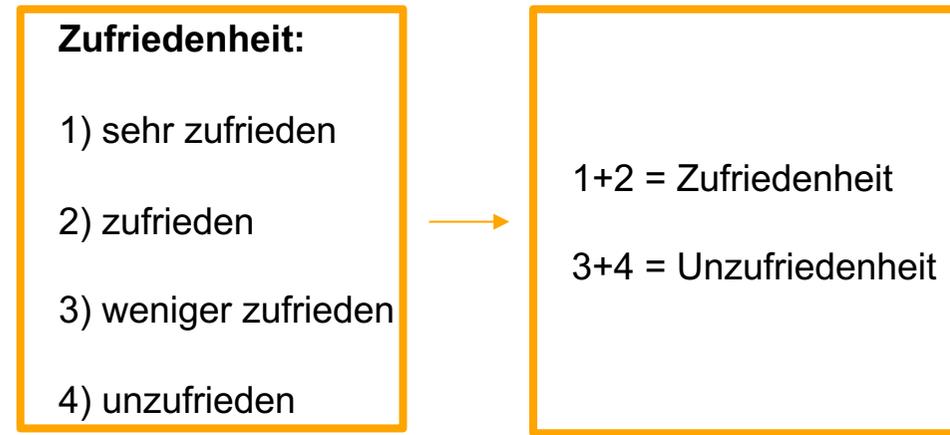
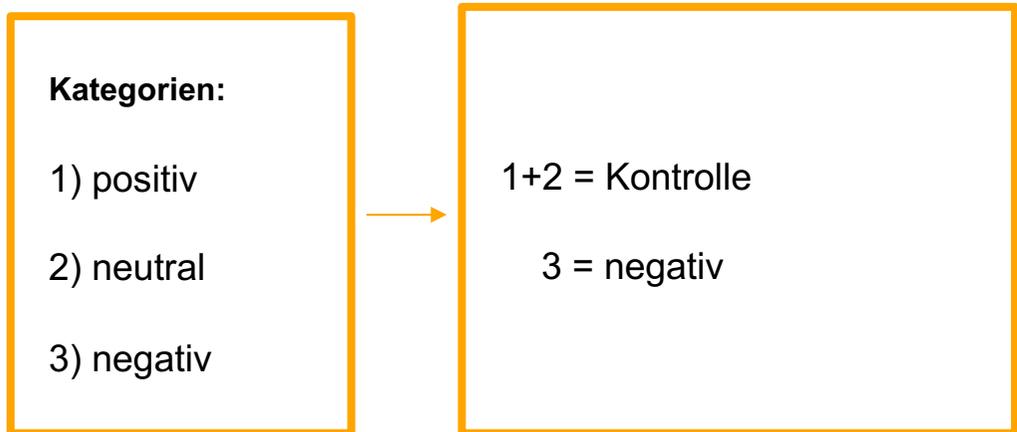
Physio- und Psychotherapeuten sehr gut. - Aber es dauert lange und viel Mühe, bis man die gewünschten Anwendungen bekommt. - Boltenhaben ist zwischen dem 15.10. und 12.11. kein Fleckchen mit Freizeitangebot. - In der Cafeteria und dem TV-Raum ist es ungemütlich. - Alternativ könnte man abends in der Sporthalle Tischtennis spielen. - Für vielseitig interessierte Stadtmenschen unter 50 Jahren nicht so toll. ;- ) Oder aber man hat die Chance ein Buch zu lesen bzw. mal ganz zu sich selbst zu kommen. - Ich würde zukünftig nur noch im Turmzimmer leben.

 Verstoß melden   Weiterempfehlen  Kommentieren



# Datenmanagement in Excel

## Zusammenfassung der Variablen



# Dichotomisierungs-Verfahren

## Kategorie

1. Ausstattung

Krankheitsbewältigung voranschreiten würde, wäre alles gut. :-)

Betten und Kopfkissen suboptimal.

Essen gut. - Zimmerreinigung und Tischservice kann durch Trinkgeld gut werden. -

## Tabelle Referenzen (n=1)

- Wenn nicht eindeutig

## Tabelle Wörter (n=4)

- Entscheidung Negativ-/Kontroll-Gruppe

## Tabelle dichotome Ausprägung

- Kodierung 0 und 1



# Multiple Selektion

Grundlage: 89 Kategorien (9 Ober- und 80 Unterkategorien)



**≤ 5 Referenzen**

55 Kategorien



**jeweils mit negativ, positiv, neutral  
≤ 5 Referenzen**

147 Kombinationskategorien



**Dichotomisierung**

34 Kategorien



**≤ 10 in Negativ- und/oder Kontrollgruppe**

22 Kategorien bei der Nicht-Weiterempfehlung  
und 21 Kategorien bei der Unzufriedenheit



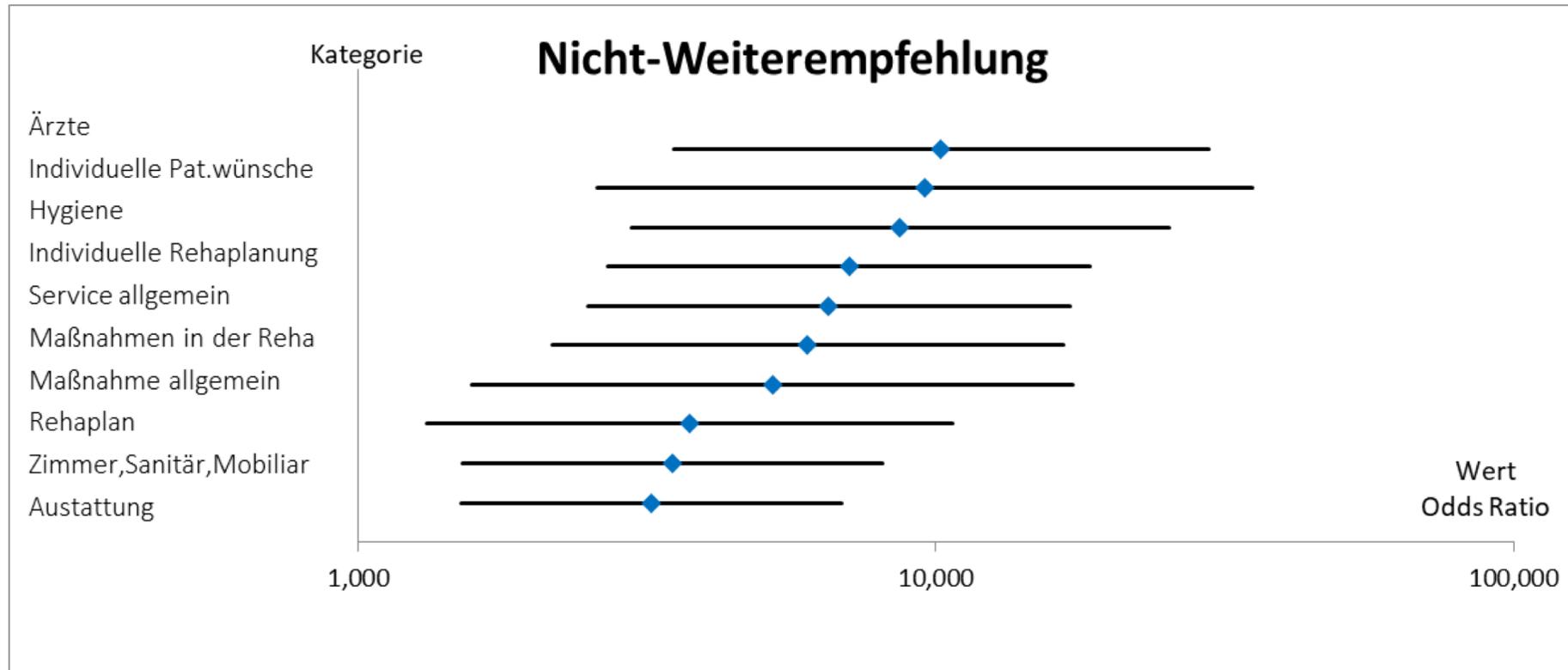
# Ergebnisse

Kategorie	Gruppe	Nicht-Weiterempfehlung	Weiterempfehlung	Odds Ratio	95%-KI		p-Wert ( $\chi^2$ )
		Fallzahl (Häufigkeit in %)	Fallzahl (Häufigkeit in %)				
Aufenthalt	Kontrolle	36 (41,9)	50 (58,1)	0,972	0,434	2,177	0,945
	Negativ	14 (41,2)	20 (58,8)				
Hygiene	Kontrolle	30 (31,6)	65 (68,4)	8,667	2,696	25,297	≤0,001
	Negativ	20 (80,0)	5 (20,0)				
Individuelle Patientenwünsche	Kontrolle	35 (34,3)	67 (65,7)	9,571	2,595	35,305	≤0,001
	Negativ	15 (83,3)	3 (16,7)				

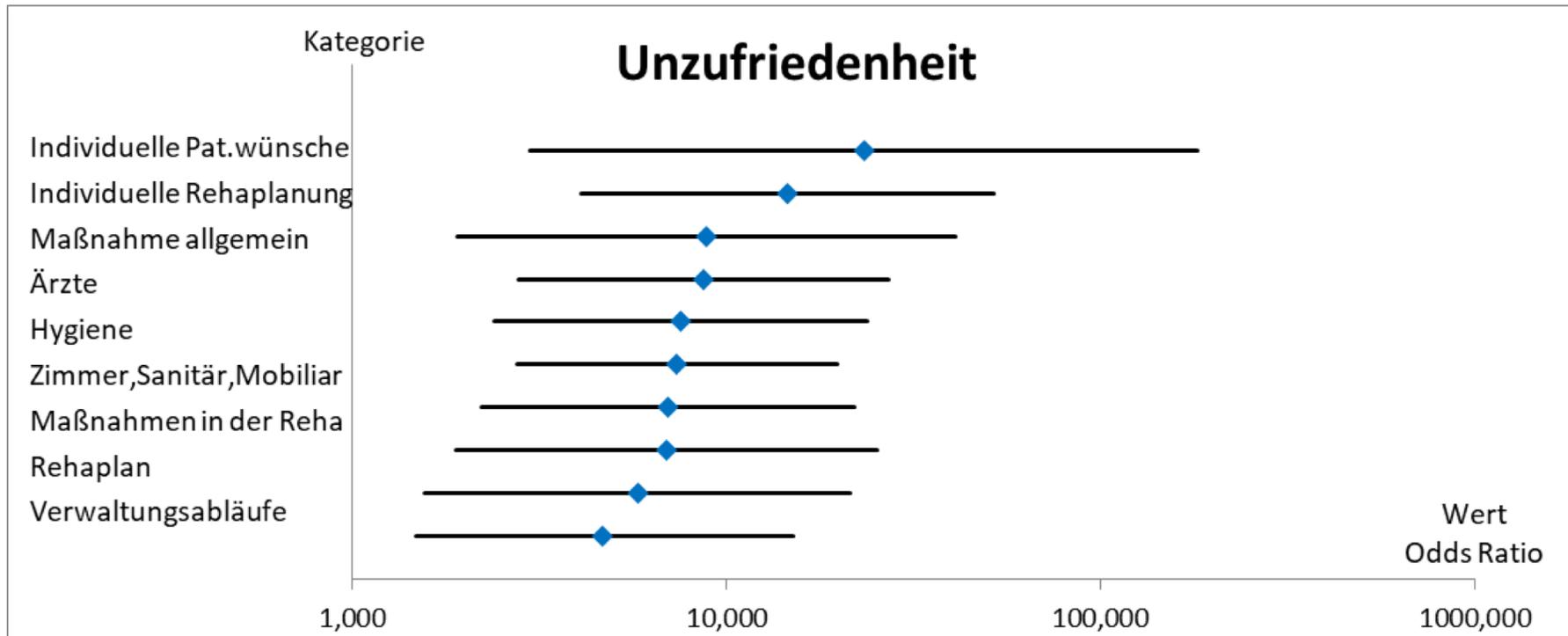
- 14 signifikante Kategorien bei der Nicht-Weiterempfehlung
- 16 signifikante Kategorien bei der Unzufriedenheit



# Top 10 Themen für die Nicht-Weiterempfehlung



# Top 10 Themen für die Unzufriedenheit



# Erkenntnisse

Negative Bewertungen zu Ärzten, den individuellen Patientenwünschen und Hygiene

→ Nicht-Weiterempfehlung

Negative Bewertungen zu individuellen Patientenwünschen und Rehaplanung sowie der Maßnahme allgemein

→ Unzufriedenheit

✓ Erfahrungsberichte von Rehabilitanden in den sozialen Medien können Hinweise zur Verbesserung der Qualität von Kliniken liefern.



# Limitation des Projektes

- Geringe Fallzahl
- Keine demografischen Daten der Verfasser
- Explorativ
- Kein Vergleich der Ergebnisse mit anderen Zufriedenheitsmessungen
  - Ausschließlich Bewertungen auf *Klinikbewertungen.de*
  - Rehabilitationsbereich: ausschließlich Onkologie
- Statt negativer Valenz (Beschwerden) könnte auch eine positive Valenz (Lob) als unabhängige Variable verwendet werden



# Diskussion

→ Erfahrungswerte und zukünftige Bedeutung von Social Media Analysen



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**Institution:** Hochschule Hannover University of applied Sciences and Arts

**Fakultät III:** Abteilung Information und Kommunikation

Master Medizinisches Informationsmanagement

**Korrespondenzadresse:** Hochschule Hannover, Prof. Dr. Uwe Sander,  
Expo Plaza 12, 30539 Hannover ([uwe.sander@hs-hannover.de](mailto:uwe.sander@hs-hannover.de))



# Quellen

## Literatur

Statista (Hg.) (2017a): Krebs. Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/studie/id/21732/dokument/krebs-statista-dossier/>, zuletzt geprüft am 19.12.2018.

Mansky T; Gesundheitsmonitor 2012. Bürgerorientierung im Gesundheitswesen Kooperationsprojekt der Bertelsmann Stiftung und der BARMER/GEK. Verlag Bertelsmann Stiftung

## Bilder

<https://www.klebefisch.de/gewerbe/piktogramme/gluehbirne-aufkleber-fuer-gewerbe>, zuletzt geprüft am 21.02.2019

