

12. Dezember 2012
100/12

Pressedienst

Studie: Wie Patienten und deren Angehörige Kliniken im Internet bewerten

Forscher des Hamburg Center for Health Economics (HCHE) haben gemeinsam mit Kollegen der Universität Freiburg und in Kooperation mit dem Online-Bewertungsportal von „MedizInfo“ Motive, Inhalte und Charakteristika von Klinik-Bewertungen im Internet untersucht. In der Studie „Electronic Word of Mouth about Medical Services“ wurden mehr als 800 Personen befragt und deren Beurteilungen auf www.klinikbewertungen.de analysiert. Dabei wurde berücksichtigt, ob Patienten oder Angehörige den stationären Aufenthalt bewertet hatten. Zentrales Ergebnis: Patienten urteilen positiver als Angehörige und vor allem dann, wenn sie das Krankenhaus selbst gewählt haben.

Grundsätzlich konnte festgestellt werden, dass insbesondere dann Beurteilungen im Internet abgegeben werden, wenn entweder sehr positive und sehr negative Erfahrungen gemacht wurden. Außerdem überwiegen altruistische gegenüber egoistischen Motiven. Ein negativer Bericht hängt eher mit dem Bedürfnis zusammen, andere zu warnen als sich zu rächen. Ein positiver Bericht geht mehr mit dem Bedürfnis einher, anderen bei der Entscheidung in der Krankenhauswahl zu helfen als seine positiven Gefühle mitzuteilen. Insgesamt waren über 70 Prozent der Befragten „eher zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ mit dem Krankenhausaufenthalt.

Eine gute Bewertung ist dabei auch vom Betroffenheitsgrad abhängig: So schreiben Patienten selbst durchschnittlich positiver und ausführlicher als Angehörige. Letztere geben häufiger an, durch das Bedürfnis getrieben zu sein, andere zu warnen beziehungsweise sich für negative Gefühle zu rächen. „Krankenhäuser können durch eine verbesserte Information und Betreuung von Angehörigen Einfluss auf die Gesamtbeurteilung nehmen“, berichtet Prof. Dr. Vera Hinz vom HCHE.

Auch die Frage, wer für die Wahl des Krankenhauses zuständig ist, beeinflusst die Bewertungen: Wer sich das Krankenhaus selbst aussucht, ist in der Regel zufriedener mit seinem Aufenthalt und möchte seine positiven Gefühle auch mitteilen. Dagegen beurteilen Patienten, die als Notfälle eingeliefert wurden, ihren Aufenthalt durchschnittlich am schlechtesten. Die Einweisungsart nimmt zusätzlich Einfluss auf die Inhalte der Bewertung. Notfallpatienten schreiben ausführlich über die medizinische Behandlung, eigene Wahl-Patienten detaillierter über die Komfortleistungen. „Eine stärkere Patientensouveränität im Gesundheitswesen resultiert potentiell in positivere Erfahrungsberichte“, so Vera Hinz.

Das Forschungsprojekt wurde von Prof. Dr. Vera Hinz, Hamburg Center for Health Economics, Universität Hamburg, Dr. Florian Drevs, Lehrstuhl für Marketing und Gesundheitsmanagement, Universität Freiburg, und Jürgen Wehner, Betreiber des Portals [klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de), geleitet.

Für Rückfragen:

Hamburg Center for Health Economics (HCHE)

Geschäftsführung:

Andrea Bükow, Tel.: 040-4 28 38-95 15, E-Mail: andrea.buekow@wiso.uni-hamburg.de

Elena Granina, Tel.: 040-4 28 38-95 16, E-Mail: elena.granina@wiso.uni-hamburg.de

URL: www.hche.de