



verbraucherzentrale

*Hamburg*

# Über die Schwierigkeit, die Qualität medizinischer Leistungen zu beurteilen

Ein Versuch aus der Patientenperspektive

# Themen

1. Warum Qualität beurteilen?
2. Wie seriös sind Arztbewertungsportale?
3. Wie seriös sind Krankenhausbewertungen?
4. Alternativen?
5. Herantasten: Strukturierte Zweitmeinungen

A large, bold, blue number '1' is positioned on the left. To its right, there is a smaller, solid blue square. The number and square are set against a white background.

**Warum muss überhaupt jemand  
Ärzte und Krankenhäuser  
beurteilen?**

- ▶ “Information about health services and how best to use them is to be made available to the public in order to benefit all those concerned.”

**World Health Organization:** A Declaration on the promotion of patients' rights in Europe, European Consultation on the Rights of patients, Amsterdam 28-30 March 1994 (WHO-Dokument: ICP/HLE 121, 28 June 1994)

22 Jahre



2016



**1966** Ende März erscheint mit dem Aprilheft die erste Ausgabe der Zeitschrift „DER test“. Preis: 1,50 Mark, Druckauflage: 210000 Exemplare. 100000 Hefte werden im Zeitschriftenhandel verkauft, 600 im Abonnement. Die ersten getesteten Produkte: Nähmaschinen und Handrührer.

**1966**



**2016**



50 Jahre

# Verspätung im Gesundheitswesen



WHO



Produkte  
öffentlich

KH  
intern

Ärzte  
öffentlich

KH  
öffentlich

1966

1989

1993  
1994

2004

2016

~40 Jahre später:

# Krankenhäuser: Externe stationäre **QualitätsSicherung**

Seit **1.1.1989**: § 137 SGB V:

## Qualitätssicherung in der stationären Versorgung

1. Die nach § 108 zugelassenen Krankenhäuser ... sind verpflichtet, sich an Maßnahmen zur Qualitätssicherung zu beteiligen.
2. Die Maßnahmen sind auf die Qualität der Behandlung, der Versorgungsabläufe und der Behandlungsergebnisse zu erstrecken.
3. Sie sind so zu gestalten, daß **vergleichende Prüfungen** ermöglicht werden. ...

1991: EQS-Vertrag Hamburg

1992: erste Landesgeschäftsstelle

2001: BQS gGmbH  
(bundesweite Verfahren)

2004: UKE Hamburg veröffentlicht  
EQS-Daten komplett online;  
Qualitätsberichte ( § 37 SGB V)

27 Jahre

12 Jahre

2016

# Ärzte: Transparenz durch Boulevard-Medien



1993

23 Jahre



2016

# Die vier Dimensionen der Qualität

1. Strukturqualität
2. Prozessqualität
3. Ergebnisqualität

„Die Beurteilung von Ergebnisqualität hängt in hohem Maße davon ab, ob deren Zielsetzung erreicht wurde. Wichtig dabei ist die Patientenzufriedenheit in Bezug auf die Behandlung und das erreichte Ergebnis“  
(G-BA)

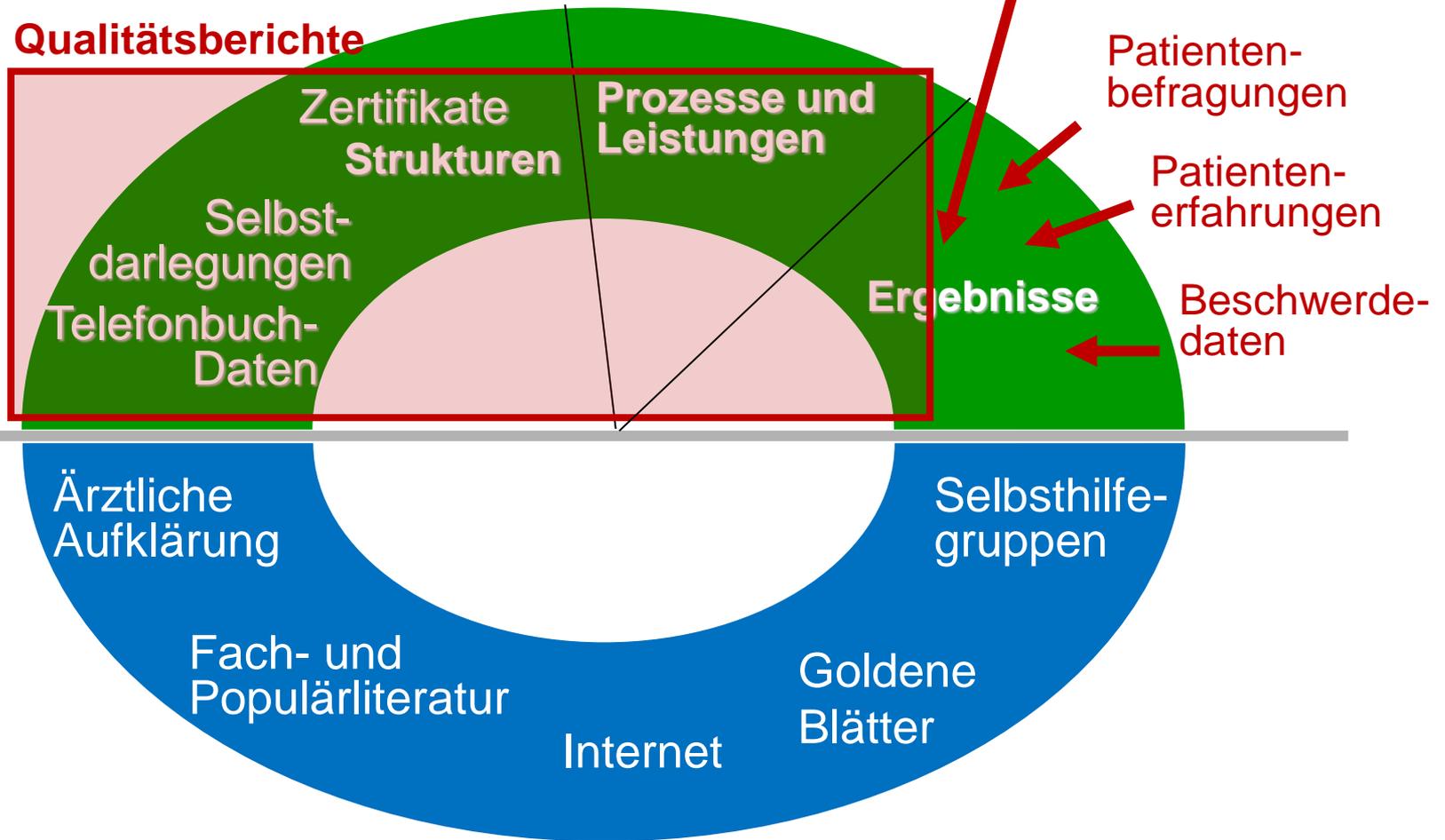
## Die vierte Dimension:

4. Erlebnisqualität

# Was wollen Patienten wissen?

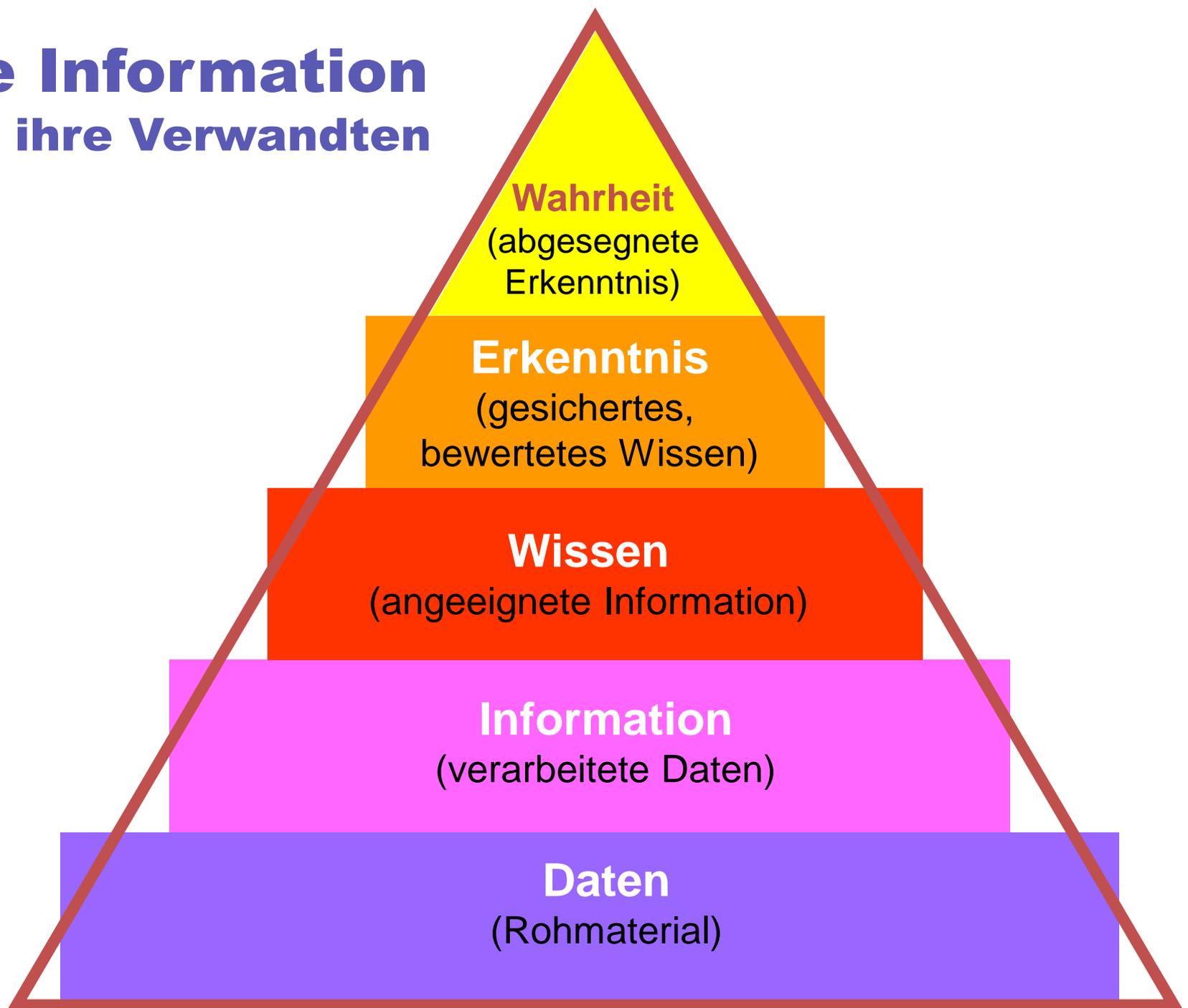
## Qualitäts-Informationen

Qualitätsberichte



## Krankheits- und Behandlungs-Informationen

# Die Information und ihre Verwandten



## Vermischtes

# Patienten wünschen mehr Informationen zur Qualität der Krankenhäuser

Hamburg – Über die Hälfte der in Krankenhäusern behandelten Patienten wissen nicht, wie sie Informationen über die Qualität der Häuser bekommen könnten. Das ergab eine Patientenumfrage des Meinungsforschungsinstitutes forsa im Auftrag der Techniker Krankenkasse (TK).

„Obwohl es zum Teil erhebliche Unterschiede bei Qualität, Beratung und Service der Häuser gibt, verlässt sich der überwiegende Teil (57 Prozent) der Menschen bei der Wahl des Krankenhauses allein auf den Rat seines Arztes oder von Freunden. Jeder Zehnte (11 Prozent) informiert sich vor einem Krankenhausaufenthalt gar nicht“, erklärte die TK bei der Vorstellung der Ergebnisse am Freitag

Auf die Frage, wer dieses Informationsdefizit am besten ausgleichen könnte, nannten die meisten Befragten die Krankenkassen (65 Prozent), Selbsthilfegruppen (46 Prozent) und Verbraucherzentralen (40 Prozent). Vier von fünf Befragten (80 Prozent) würden bei der Wahl eines Krankenhauses gern auf die Erfahrungen anderer Patienten zugreifen. Gäbe es valide Ergebnisse von Patientenbefragungen, dann würden 80 Prozent ein solches Angebot nutzen, jeder Zweite bevorzugt dafür das Internet.

# Wie wichtig sind Patientenerfahrungen?

- ▶ 64% würden sich für ein Krankenhaus entscheiden, das sie aufgrund **persönlicher Erfahrungen** oder vermittelter Erfahrungen aus dem Familien- oder Freundeskreis als gut einschätzen, auch wenn dieses Krankenhaus durch eine unabhängige Qualitätsbewertung schlechter als ein vergleichbares anderes Krankenhaus eingeschätzt würde.

(Befragung von 2000 Versicherten zur KH-Wahl; Andersen & Schwarze, 2000)

# 2.

**Wie zuverlässig sind Internet-Portale zur Arztbewertung?**

NDR-Fernsehen, „Markt“ vom 15.6.2015:

- ▶ Arztbewertungsportale lassen sich für gute Bewertungen bezahlen.



Für 780 Euro im Jahr („Gold“-Status) werden negative Bewertungen entfernt.



600 Euro im Jahr (12\*49,90, „Premium-Partner“)

<http://www.ndr.de/fernsehen/sendungen/markt/Aerzte-bewerten-im-Internet-So-wird-getrickst,markt9616.html>

Eigene Recherche:

▶ Beleidigung bleibt eine Woche im Netz  
The logo for sanego, featuring a stylized green figure with an orange head and the word "sanego" in a grey, lowercase, sans-serif font.

24.5.–2.6.2010

26.5.2010

Bewertung für Maria Cymorek, Kalletal - Mozilla Firefox

http://www.sanego.de/Arzt/Nordrhein-Westfalen/4558

Bewertung für Maria Cymorek, Kalletal

sanego Die Gesundheits-Community

Home Mein sanego Medikamente Krankheiten Nebenwirkungen Benutzer Fragen Ärzte

Sie sind hier: Home > Arzt > Nordrhein-Westfalen > Kalletal > Hausarzt > Maria Cymorek > Arztbewertung

**1 Kleiner Bauch Trick :**

**Arzt-Bewertung**  
Arzt: Maria Cymorek  
Bewertung von vor 1 Tag (25.05.2010 um 22:19)

**Bewertung**

Behandlungserfolg	=====
Kompetenz des Arztes	=====
Beratung durch den Arzt	=====
Terminvereinbarung	=====
Freundlichkeit des Teams	=====
Ausstattung der Praxis	=====
Empfehlung	=====
Gesamt-Durchschnitt	=====

## Beschreibung

Wie ist diese Bewertung zu interpretieren ?

Maria Cymorek stammt aus Polen wo sie eine Ausbildung als Prostituierte absolviert hat. Durch die Selbsterfahrung mit so ziemlich allen Geschlechtskrankheiten (inkl. AIDS) ist sie besonders auf diesen Krankheitsbereich spezialisiert. Beim Betreten der Praxis tritt einem der widerliche Geruch von vertrocknetem Sperma und schimmigen Scheidensekreten entgegen. Kurz darauf wird man, von ihrem Team, auf unfreundlichste Weise, mit dem Gebrauch der unausprechlichsten Schimpfwörter, empfangen. Daraufhin wird man mit der selben unfreundlichen Weise gefragt, wie lange man krankgeschrieben werden möchte und für welches Medikament ein Rezept ausgestellt werden soll.

Wie lange mussten Sie im Wartezimmer warten? 240 Minuten

**Verschriebene Medikamente**

Nr.	Medikament	Anwendungsgrund
1	Vicodin	Husten
2	Anabolica	Knochenbruch

**Versicherung**  
Der Eintragende ist Privatpatient

Zum Profil von Arzt Maria Cymorek

Bewertung abgeben

Fertig

6.6.2010

Bewertung für Maria Cymorek, Kalletal - Mozilla Firefox

http://www.sanego.de/Arzt/Nordrhein-Westfalen/4558

Bewertung für Maria Cymorek, Kalletal

sanego Die Gesundheits-Community

Home Mein sanego Medikamente Krankheiten Nebenwirkungen Benutzer Fragen Ärzte

Sie sind hier: Home > Arzt > Nordrhein-Westfalen > Kalletal > Allgemeinmedizin > Maria Cymorek > Arztbewertung

### 1 Kleiner Bauch Trick :



#### Arzt-Bewertung

Arzt: Maria Cymorek

Bewertung von vor 2 Tagen (04.06.2010 um 18:15)

Diese Seite wurde 5 mal aufgerufen.

#### Bewertung

Behandlungserfolg	██████████
Kompetenz des Arztes	██████████
Beratung durch den Arzt	██████████
Terminvereinbarung	██████████
Freundlichkeit des Teams	██████████
Ausstattung der Praxis	██████████

## Beschreibung

Wie ist diese Bewertung zu interpretieren ?

sehr gründliche Untersuchung, freundlich, kompetent, zuvorkommend, Behandlung nach neuestem Stand

lösen sie pro woche durch diesen komischen alten Trick.



Trick

#### Behandlungs-Dauer

Behandlungsbeginn: Februar 2010  
Ende der Behandlung: Februar 2010

#### Wartezeiten

Wie lange mussten Sie auf Ihren letzten Termin warten? 1 Tage  
Wie lange mussten Sie im Wartezimmer warten? 15 Minuten

#### Verschriebene Medikamente

Nr.	Medikament	Anwendungsgrund
1	Beloc-Zok	Bluthochdruck, Koronare Herzkrankheit
2	Acercomp	

#### Versicherung

Der Eintragende ist Kassenpatient

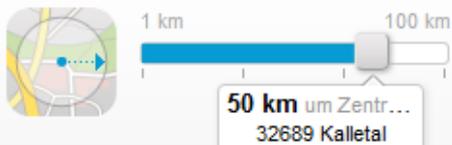
Zum Profil von Arzt Maria Cymorek

Bewertung abgeben

[Home](#) > [32689 Kalletal](#) > [Alle Fachgebiete](#)

## Arztsuche "cymorek" in Kalletal (1 Treffer)

### Umkreis



- [Ort ändern](#)
- [Ort per Karte verändern](#)

### Fachgebiete

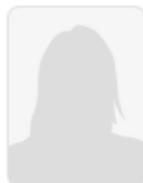
Liste

Karte

31 Online buchbar

sortiert nach 

Der Umkreis wurde auf 50 km erweitert.

1  
24,0  
km**Maria Cymorek**Braker Str. 69  
33729 Bielefeld

Ärztin, Allgemeinmedizinerin

Note

Bewerten

1,5

7 Bewertungen

80 % Weiterempfehlung



### Informationen über Maria Cymorek, Kalletal

Praxis Maria Cymorek Fachärztin f.

Allgemeinmedizin

Braker Str. 6933729 Kalletal

Nordrhein-Westfalen

Deutschland

mit Bus / Bahn erreichen

## Arztsuche für Westfalen-Lippe

Name/Adresse Distanz

Standort 0 km

33602 Bielefeld 

Maria Cymorek 7.42 km  
Braker Str. 69   
33729 Bielefeld  
0521 9862770

[Umgebungsplan](#)

(Seite 1 von 1)

[\[Neue Suche\]](#)



3. ■

**Wie zuverlässig sind  
Internet-Portale  
zur Krankenhausbewertung?**



www.mopo.de - Artikel vom 17.06.2008

---

MISTER X DECKT AUF

## Kliniken kämpfen um die Patienten

OLAF WUNDER

Kaum jemand möchte über dieses Thema sprechen. Und wenn, dann nur, ohne dass sein Name genannt wird. Wie beispielsweise dieser Gynäkologe: "Wenn mich eine Patientin fragt, wo sie ihr Kind zur Welt bringen sollte, dann nenne ich ihr das Krankenhaus, mit dem ich wirklich die besten Erfahrungen habe." Selbstverständlich sei das aber längst nicht mehr. "Viele meiner Kollegen empfehlen nicht das beste Haus, sondern das, von dem sie am besten geschmiert werden."

- ▶ Trotzdem: Für die Qualität von Krankenhäusern gibt es sehr viel **mehr Anhaltspunkte:**
  - ▷ Valide, risikoadjustierte Qualitätsindikatoren
  - ▷ Routinedaten
  - ▷ Wissenschaftlich fundierte Patientenbefragungen
  - ▷ Qualitätsberichte
  
- ▷ und nicht zuletzt: **Krankenhaussuchportale...**

# Ein Marktcheck

- ▶ Was liefern die großen KH-Suchportale bei zwei zufällig ausgewählten Krankheitsbildern?
  - ▷ Schlaf-Apnoe (Schnarchen mit Atem-Aussetzern)
  - ▷ Postpolio-Syndrom (Spätfolgen nach Kinderlähmung)
- ▶ Eingabe „Suche Krankenhaus“ in die Suchmaschine Startpage
- ▶ Standort: 20099 Hamburg-Sankt Georg

# Ausgewählte Portale

- ▶ Deutsches Krankenhaus Verzeichnis
- ▶ Weisse Liste
- ▶ Krankenhaus.de
- ▶ Qualitätskliniken.de
- ▶ Krankenhausbewertung.de
- ▶ Klinikbewertungen.de

# Weisse Liste

- ▶ Auswahl zwischen ICD-Codes nötig
- ▶ Aber unabhängig und werbefrei
- ▶ Schirmherr Patientenbeauftragter

Krankheit / Behandlung / Krankenhausname

schlafapnoe

Krankheiten [\(2 Treffer anzeigen\)](#)

Schlafstörung (ICD G47)

Sonstige Störung der Atmung mit Ursprung in der Zeit kurz vor, während oder kurz nach der Geburt ... (ICD P28)

Ort oder Postleitzahl

Umkreis

25 km

Krankenhaus suchen

**Informativ**  
Methodik und Ergebnisse wissenschaftlich fundiert.

**Unabhängig**  
Kosten- und werbefrei. Kein kommerzieller Hintergrund.

## Die Schirmherrschaft



Der Beauftragte der Bundesregierung  
für die Belange der Patientinnen und Patienten  
sowie Bevollmächtigter für Pflege

Staatssekretär Karl-Josef Laumann, der Bevollmächtigte der Bundesregierung für Patienten und Pflege, ist der Schirmherr der Weissen Liste. Er unterstützt den Ansatz der Weissen Liste, Bürgern im Gesundheitswesen Orientierung zu bieten und fundierte Wahlentscheidungen für Leistungsanbieter zu ermöglichen.

# Krankenhaus.de

Krankenhaus suchen:

- ▶ nach Behandlungswunsch
- ▶ nach PLZ/Ort
- ▶ nach Fachabteilung
- ▶ nach Namen von A bis Z

▶ Hinweise zur Suche

▶ Fragen und Antworten

▶ Lesehilfe für Qualitätsberichte

 Zugang für Kliniken

Informationen im Internet

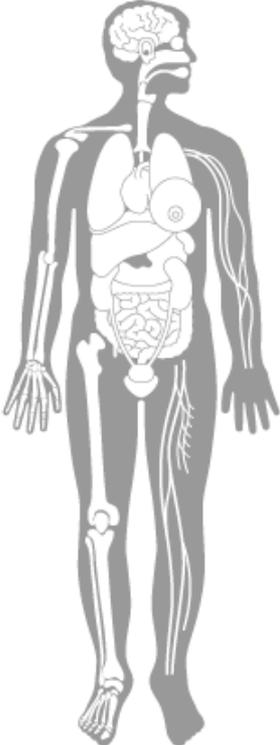
**Darmentzündung: Anzeichen**

So erkennen Sie erste Symptome. 7 Tipps für einen wohligen Darm.



Blumengröße online

## Krankenhaus nach Behandlungswunsch suchen



- 1** Ihr Standort (PLZ oder Ort)  
20099 Hamburg Sankt Georg
- 2** Organ
  - Anus
  - Auge
  - Bauchspeicheldrüse
  - Beine
  - Brust
  - Blut
  - Drüsen
  - Haut
- 3** Behandlungswunsch
  - Otosklerose
  - Penistumor
  - Polyneuropathie
  - Polypen, Operation
  - Polytrauma

Suche starten

- ▶ Kein Freitext möglich
- ▶ Begriffe müssen bekannt sein

Sie sind hier: > [Startseite](#) > [Suchergebnisse](#)

### Krankheitsbild/Behandlung

Folgezustände der Kinderlähmung

### Fachgebiet

alle

PLZ\Ort

Rehaklinikname

20099, Hamburg (Hamburg-Altsta

### Umkreis in Km

bundesweit

Ergebnisse aktualisieren

### Suche verfeinern:

zurücksetzen

Ihre Suchkriterien: Folgezustände der Kinderlähmung (Post-Polio-Syndrom), 20099, Hamburg (Hamburg-Altstadt)

## 27 Rehakliniken wurden gefunden

Klinikvergleich: 0 vergleichen [vergleichen](#)

Sortieren	Name	Gesamtqualität	Distanz	Vergleich
-----------	------	----------------	---------	-----------

### Kliniken mit Qualitätsergebnissen

	<b>MediClin Reha-Zentrum Roter Hügel</b> Jakob Herz Straße 1 95445 Bayreuth <a href="#">Klinikdetails</a>	<b>Gesamtqualität</b> 87%	<b>0,0 km</b>	<input type="checkbox"/>
		<b>Behandlungsqualität</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Rehabilitandsicherheit</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Organisationsqualität</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
	<b>MediClin Klinikum Soltau</b> Oeninger Weg 59 29614 Soltau <a href="#">Klinikdetails</a>	<b>Gesamtqualität</b> 84%	<b>62,6 km</b>	<input type="checkbox"/>
		<b>Behandlungsqualität</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Rehabilitandsicherheit</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>		<a href="#">Details &gt;</a>
		<b>Organisationsqualität</b>		<a href="#">Details &gt;</a>

Portal	Schlaf-Apnoe	Postpolio-Syndrom
Deutsches Krankenhaus Verzeichnis	<b>24</b> KH in 25 km Umkreis, nur Gesamtfallzahlen (alle Kh). Vergleich schwer handhabbar und kaum verständlich.	Kennt nur „Poliomyelitisfolgen“, aber keine Treffer. Suche nach „Kinderlähmungsfolgen“ führt zu „Alle Kriterien“ -> 39 Treffer (= alle KH)
Weisse Liste	<b>20</b> KH in 25 km Umkreis und vielen weiteren Angaben, 1 KH mit 1 Erfahrungsbericht – aus der Epileptologie.	Entscheidung zwischen 2 ICD nötig. Keine Treffer. Bundesweit <b>2</b> KH mit je 1 Fall bzw. <b>3</b> KH mit 1-4 Fällen. Keine Erfahrungsberichte.
Krankenhaus.de	<b>12</b> KH in 25 km Umkreis mit Fallzahl-Angabe, 4 mit Qualitätssiegel Krankenhaus.de, 3 mit KTQ	Nicht bekannt
Qualitätskliniken	<b>26</b> KH in 25 km Umkreis für „Störungen der Atmung“. Viel Info über Qualität, aber nicht auf die Frage bezogen.	<b>27</b> Rehakliniken bundesweit. Hamburg–Bayreuth = 0,0 km!
Krankenhausbewertung.de	Nicht gefunden	Nicht bekannt
Klinikbewertungen.de	<b>2</b> KH (Berlin, Bad Wiessee) mit 24 / 8 Bewertungen und Sternen	Nicht bekannt

# Trotzdem: Bewertungen checken!

► Krankenhäuser sollten ihre Bewertungen in den Online-Portalen **regelmäßig beobachten**.

Mit zwei Zielen:

1. um zu sehen, wie sie bei ihren Internet-affinen (und damit vermutlich eher den kritischen) Patienten ankommen,
2. um ggf. Beleidigungen oder zu pauschalen Urteilen sofort entgegenzutreten. Viele Portale erlauben öffentliche Reaktionen.

# 4.

## Alternativen?

Christoph Kranich  
Karl D. Vitt (Hrsg.)

# Das Gesundheitswesen am Patienten orientieren

Qualitätstransparenz und Beschwerdemanagement als  
Gradmesser für ein patientenfreundliches Gesundheitssystem.  
Acht europäische Länder im Vergleich



- ▶ 180 Seiten,  
Mabuse-Verlag,  
Frankfurt am Main 2003,  
27,90 Euro
- ▶ Siehe auch  
[www.patientennavigation.de](http://www.patientennavigation.de)

# Test des Beschwerdemanagements Hamburger Krankenhäuser

	2012	2015	Trend
<b>Obligatorische Kriterien</b>			
Sichtbare Plakate im Eingang	42%	56%	↑ 14%
BM im Internet	76%	91%	↑ 15%
Angemessener Platz BA im Hausprospekt	21%	21%	→
Hinweis zu persönlichen Sprechzeiten	30%	41%	↑ 11%
Telefonnummer BA	79%	97%	↑ 18%
Öffentlich ausliegender Beschwerdebogen	70%	68%	↓ 2%
Kummerkasten zentral	67%	76%	↑ 9%
MA an der Pforte geben Auskunft	88%	100%	↑ 12%
Funktionsbezeichnung BA an Bürotür	30%	41%	↑ 11%
<b>Empfohlene Kriterien</b>			
Name des BA angegeben	58%	76%	↑ 18%
Kummerkasten Station/Abt.	48%	65%	↑ 17%
Online-Maske	16%	11%	↓ 5%
Hinweis auf externe Beschwerdestelle	36%	15%	↓ 21%
Aktueller Beschwerdebericht auf Homepage	36%	38%	↑ 2%
Wegweiser/Schild BA Eingang	15%	26%	↑ 11%
Barrierefreiheit	39%	47%	↑ 8%
Negativbegriffe verwendet	88%	91%	↑ 3%

	2015	HH-Erkl.	HKG+VZ	Summe	Note	Anteil	2012			
<b>Mögliche Punkte</b>	<b>10</b>		<b>8</b>		<b>18</b>		<b>18</b>	<b>Trend</b>		
Asklepios Klinik Barmbek	10	100%	6	75%	16	89%	1	3%	14	↑ 2
Asklepios Klinik St. Georg	9	90%	6	75%	15	83%	2	12%	17	↓ 2
Israelitisches Krankenhaus	9	90%	6	75%	15	83%	2		13	↑ 2
Universitätskl.Hamburg Eppendorf	8	80%	6	75%	14	78%	2		12	↑ 2
Wilhelmsburger Krankenh. Groß-Sand	9	90%	5	63%	14	78%	2		12	↑ 2
Asklepios Klinik Harburg	8	80%	5	63%	13	72%	3		24%	7
Asklepios Klinik Nord Heidberg	9	90%	4	50%	13	72%	3	(14)		↓ 1
Asklepios Klinik Wandsbek	7	70%	6	75%	13	72%	3	11		↑ 2
Altonaer Kinderkrankenhaus	8	80%	4	50%	12	67%	3	6		↑ 6
Asklepios Klinik Altona	8	80%	4	50%	12	67%	3	9		↑ 3
Asklepios Klinik Nord Ochsenzoll	9	90%	3	38%	12	67%	3	(14)		↓ 2
Ev. Krankenhaus Alsterdorf	8	80%	4	50%	12	67%	3	9		↑ 3
Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift	7	70%	5	63%	12	67%	3	12		→
Agaplesion Diakonieklinikum	7	70%	4	50%	11	61%	4		5	↑ 6
Albertinen Krankenhaus	7	70%	4	50%	11	61%	4		7	↑ 4
Asklepios Westklinikum	6	60%	5	63%	11	61%	4		10	↑ 1
Helios Endo-Klinik Hamburg	6	60%	5	63%	11	61%	4		8	↑ 3
Marienkrankenhaus	6	60%	5	63%	11	61%	4		5	↑ 6

