

# Der Einfluss von online Patientenbewertungen auf die Patientenversorgung

Prof. Dr. Martin Emmert\*  
Nina Meszmer, M. Sc.  
Prof. Dr. Uwe Sander

\*Juniorprofessur für Versorgungsmanagement  
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

**APS-Jahrestagung 2016**  
**WS 26: Public Reporting als ein Instrument zur Steigerung der Patientensicherheit?**

**Berlin, 15. April 2016**



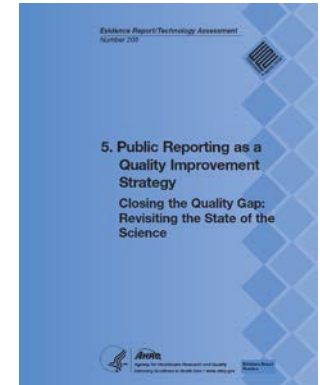
**FRIEDRICH-ALEXANDER  
UNIVERSITÄT  
ERLANGEN-NÜRNBERG**

**FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-  
WISSENSCHAFTEN**

# 1. Hintergrund und Zielsetzung der Arbeit

## Ausgangspunkt:

- \* Systematischer Review von Totten et al. 2012: Public Reporting as a Quality Improvement Strategy
- \* Fragestellung: Führt PR zu Qualitätsverbesserungen in der Gesundheitsversorgung?
- \* Positive Effektivität von PR kann überwiegend in Studien mit dem Fokus auf Krankenhäuser, Pflege und Health Plans bestätigt werden.
- \* *Aber: „Fewer studies are available of public reporting about the quality of individual clinicians than about hospitals, health plans and long-term care.“*
- \* Bisher noch wenig über die Auswirkungen von PR Instrumenten auf die Versorgungsqualität im ambulanten Bereich bekannt.
- \* Ergebnisse einer systematischen Literaturrecherche (Juli 2015): Deutschland (0 Studien), USA (3 Studien)



Untersuchung der Auswirkungen von Public Reporting auf die Versorgungsqualität am Beispiel von Arztbewertungsportalen

# 1. Theoretischer Hintergrund

## Bewertungen auf Arztbewertungsportalen

**jameda**  
 Deutschlands größte Arztempfehlung

Was: Allgemeinarzt Wo: 907.. Fürth

90762 Fürth > Allgemein- & Hausärzte > Innere- & Allgemeinmediziner > Dr. Lehmeier

**Dr. med. Susanne Lehmeier**  
 Ärztin, Internistin  
 Weiterbildungen: Angiologie, Phlebologie  
 Preventive Care Center Fürth >  
 Kapellenstr. 1  
 90762 Fürth  
 Telefon: 0911/21797361  
 Homepage: www.preventivecarecenter.de

**Gesamtnote 1,0** [Diesen Arzt bew.](#)

41 Bewertungen [Alle anzeigen >](#)  Privatpatienten  
 Profils am 05.05.2015  
 Weiterempfehlung: 100 %  
 Profilaufrufe: 19.040

Bitte erfragen Sie die Öffnungszeiten bei Bedarf telefonisch

**Bewertungen im Überblick**

Bewertungskriterien	Bemerkenswert	Notenverteilung
Behandlung <b>1,0</b>	bietet alternat. Heilmethoden	Note 1:  (41)
Aufklärung <b>1,0</b>	kurze Wartezeit in Praxis	Note 2:  (0)
Vertrauensverhältnis <b>1,1</b>	vielen Parkplätze	Note 3:  (0)
Genommene Zeit <b>1,0</b>		Note 4:  (0)
Freundlichkeit <b>1,0</b>		Note 5:  (0)
		Note 6:  (0)

[Alle \(41\) anzeigen >](#)

**Letzte Patientenbewertung**  
 Bewertung vom 29.05.2015  
**1,0 Super Ärztin**  
 Hab mich sofort wohl gefühlt, tolle Praxis, alle super nett Kann ich echt nur weiterempfehlen!!! [Mehr >](#)

Bewertung vom 31.01.2015, Kassenpatient, Alter: über 50

### Arzt sehr nett aber Damen am Empfang Note 6

Ich stehe mit leicht zu erkennenden akuten Herzinfarkt vor den Damen als erstes wird nach der Krankenkassenkarte gefragt obwohl ich seit 10 Jahren Patient in der Praxis war

Begründung kein Raum frei obwohl jede Minute zählt"

#### Notenbewertung dieses Patienten

Behandlung	3,0	<b>Gesamtnote</b> <b>3,4</b>
Aufklärung	4,0	
Vertrauensverhältnis	3,0	
Genommene Zeit	4,0	
Freundlichkeit	3,0	

Wartezeit Termin	6,0
Wartezeit Praxis	5,0
Sprechstundenzeiten	4,0
Betreuung	6,0
Entertainment	6,0
alternative Heilmethoden	4,0
Praxisausstattung	3,0
Telefonische Erreichbarkeit	3,0
Parkmöglichkeiten	4,0
Öffentliche Erreichbarkeit	1,0

Bewertung vom 13.07.2012, Alter: 30 bis 50, (zu 100 % hilfreich bei 23 Stimmen)

### nicht zu empfehlen

kann den negativen Bewertungen nur zustimmen. Man wird ratz fatz abgefertigt, er hört nicht zu, gibt komplizierte Antworten - zweideutig - und will einen einfach so schnell wie möglich wieder los werden"

#### Notenbewertung dieses Patienten

Behandlung	6,0	<b>Gesamtnote</b> <b>6,0</b>
Aufklärung	6,0	
Vertrauensverhältnis	6,0	
Genommene Zeit	6,0	
Freundlichkeit	6,0	

# 1. Theoretischer Hintergrund

## Bekanntheit und Nutzung von Arztbewertungsportalen in Deutschland (N=1044)

Arztbewertungsportale	Bekanntheit <sup>1</sup>	Nutzung <sup>3</sup>	Bewertung <sup>3</sup>
jameda	33%	15%	6%
AOK-Arztnavigator	20%	4%	1%
Arzt-Auskunft	19%	4%	2%
Sanego	18%	6%	2%
Weisse Liste	17%	3%	1%
TK-Ärzteführer	15%	3%	2%
BKK Arztfinder	15%	2%	2%
BARMER GEK Arztnavi	14%	2%	2%
Imedo	13%	3%	1%
DocInsider	10%	2%	1%
TopMedic	8%	2%	1%
vdek-Arztlotse	7%	1%	1%
<i>Insgesamt</i>	<i>53,6%</i>	<i>23,4%</i>	<i>8,4%</i>

1 Von welchem der Portale haben Sie schon einmal gehört?

2 Welches der Portale haben Sie schon einmal für die Arztsuche genutzt?

3 Auf welchem der Portale haben Sie schon einmal eine Arztbewertung abgegeben?

### **Welchen Einfluss haben online Bewertungen auf die Patientenversorgung?**

- \* Online-basierte Umfrage (Questback Survey Design, Enterprise Feedback Suite)
- \* Zeitraum: September/Oktober 2015
  
- \* Fragebogen bestand aus vier Bereichen:
  - Soziodemografische Informationen der Leistungserbringer
  - Allgemeine Fragen zur Kenntnis und Nutzung von Arztbewertungsportalen
  - Fragen zu den Bewertungssystemen auf Arztbewertungsportalen
  - Fragen zu den Reaktionen der Leistungserbringer auf die online Bewertungen  
[Liste mit 17 möglichen Auswirkungen; eine systematische Literaturrecherche identifiziert vorab mögliche Auswirkungen]
  
- \* Befragung in Kooperation mit dem Betreiber des Arztbewertungsportals jameda
- \* Versendung des Umfragelinks in einem Sondernewsletter per Email durch jameda an ca. 25.000 registrierte Ärzte
- \* Monetäre Incentivierung: Vier Amazon Gutscheine im Wert von je 150 Euro

### 3. Ergebnisse

## Soziodemografische Verteilung

Variablen	Insgesamt (N=2.360)	Hausärzte (N=413; 17,5%)	Fachärzte (N=1.637; 69,4%)	Andere (N=310; 13,1%)	p
<b>Alter</b>					
Mittelwert (SD) [in Jahren]	49,63 (8,69)	50,61 (8,65)	49,41 (8,76)	49,45 (8,33)	ns
Bis 35 Jahre	5,1%	2,4%	5,8%	4,5%	ns
36 bis 45 Jahre	27,7%	29,0%	27,5%	26,8%	
46 bis 55 Jahre	41,2%	37,5%	41,5%	44,9%	
56 bis 65 Jahre	22,9%	27,4%	22,1%	20,9%	
66 Jahre und älter	3,1%	3,7%	3,0%	2,8%	
<b>Geschlecht</b>					
Männlich	66,7%	67,8%	72,3%	35,1%	**
Weiblich	33,3%	32,2%	27,7%	64,9%	
<b>Betriebszugehörigkeit</b>					
Mittelwert (SD) [in Jahren]	13,0 (9,10)	14,35 (9,67)	12,93 (8,95)	11,48 (8,83)	**
Bis 5 Jahre	27,8%	24,8%	27,8%	31,5%	**
6 bis 10 Jahre	21,6%	19,9%	21,0%	26,7%	
11 bis 15 Jahre	15,0%	14,3%	15,5%	13,4%	
16 bis 20 Jahre	11,8%	8,4%	12,4%	13,0%	
21 bis 25 Jahre	13,7%	18,4%	13,7%	6,8%	
26 Jahre und länger	10,2%	14,1%	9,5%	8,6%	
<b>Internetnutzung</b>					
Mehrere Male am Tag	90,0%	88,6%	90,7%	88,1%	ns
Einmal am Tag	6,3%	6,5%	6,0%	7,7%	
Weniger als einmal am Tag	3,7%	4,8%	3,3%	4,2%	
<b>Jameda Produkt</b>					
Basisprodukt	67,8%	88,4%	63,0%	66,1%	**
Zusatzprodukte (z.B., gold, silber, platin)	32,2%	11,6%	37,0%	33,9%	

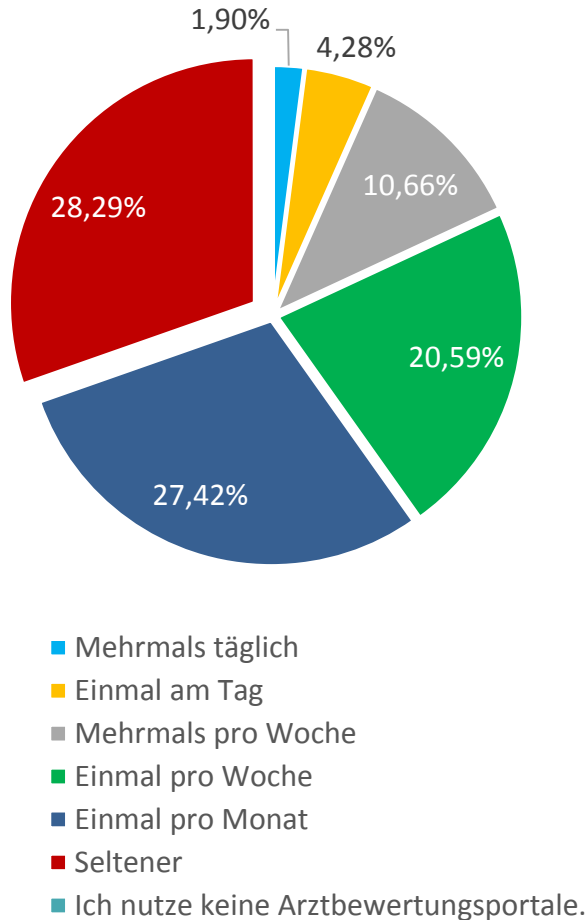
\*p<0.05, \*\* p<0.001

Quelle: Eigene Darstellung

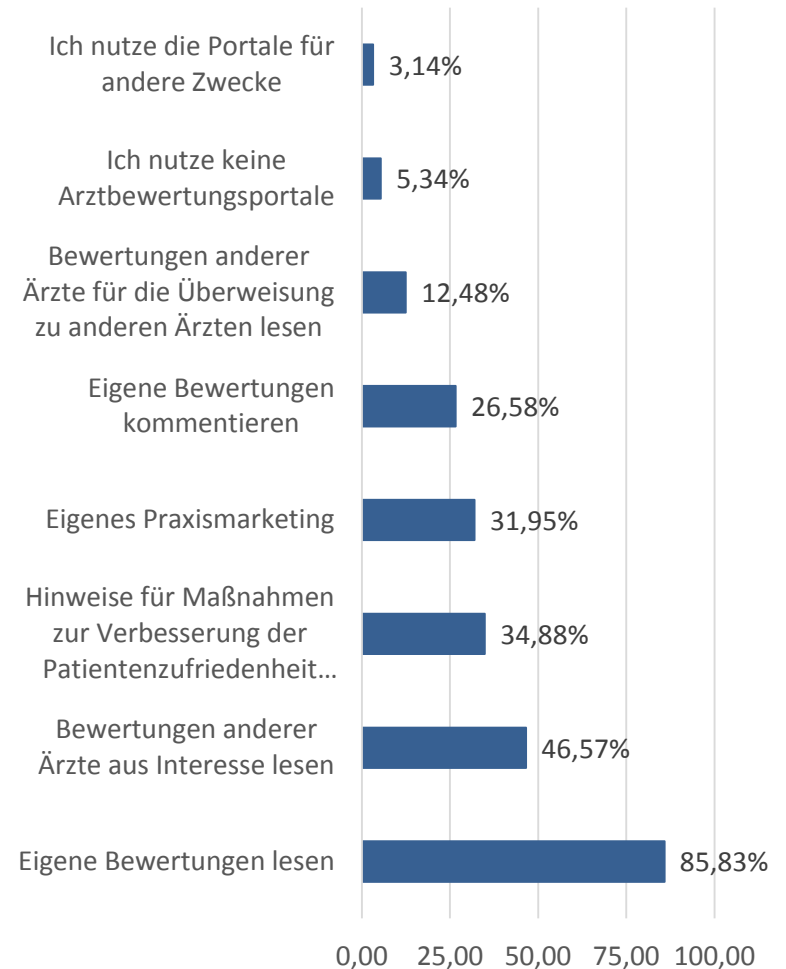
# 3. Ergebnisse

## Deskriptive Statistik

### Wie häufig nutzen Sie Arztbewertungsportale?



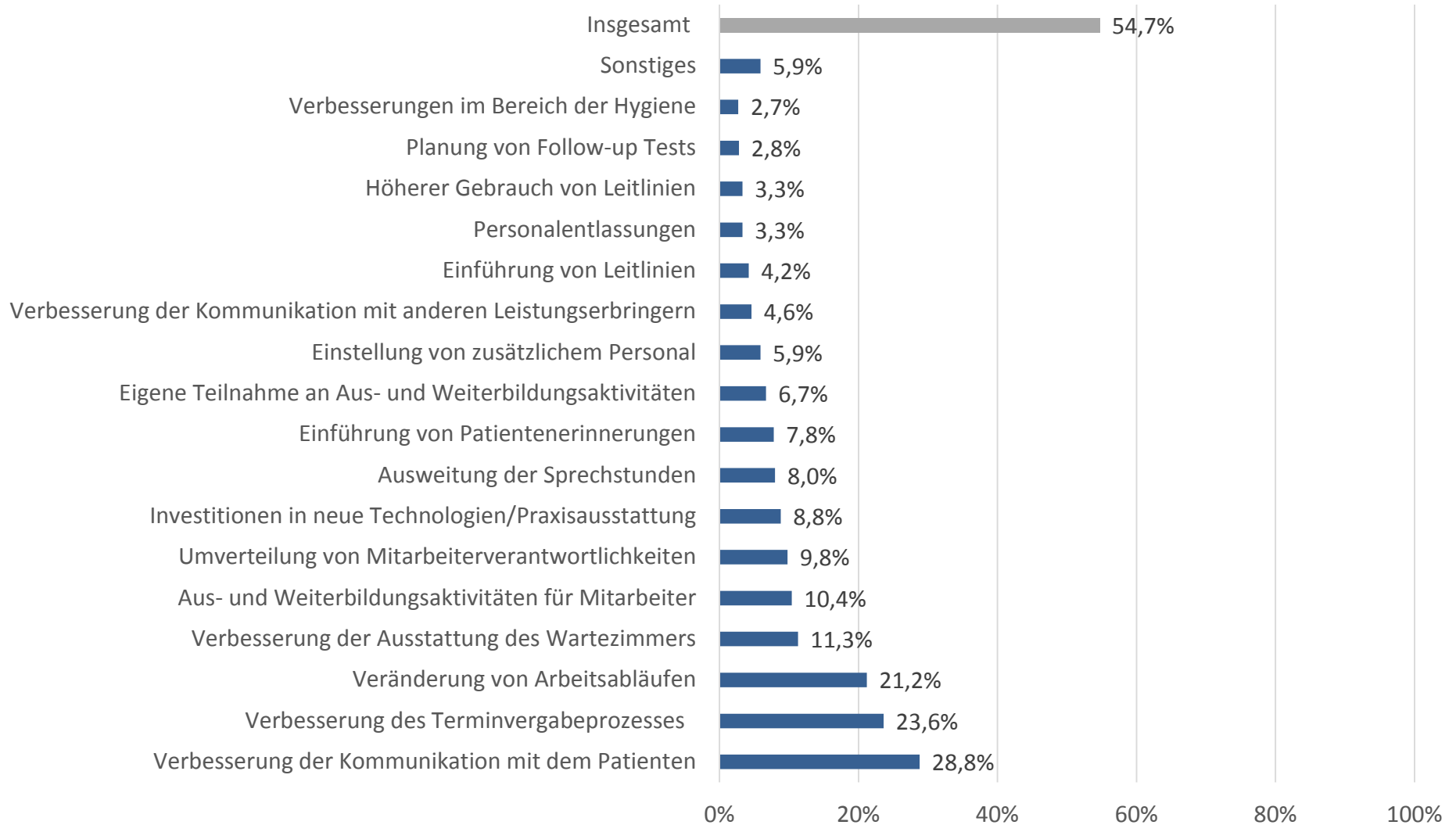
### Wofür nutzen Sie Arztbewertungsportale?



Quelle: Eigene Darstellung

### 3. Ergebnisse

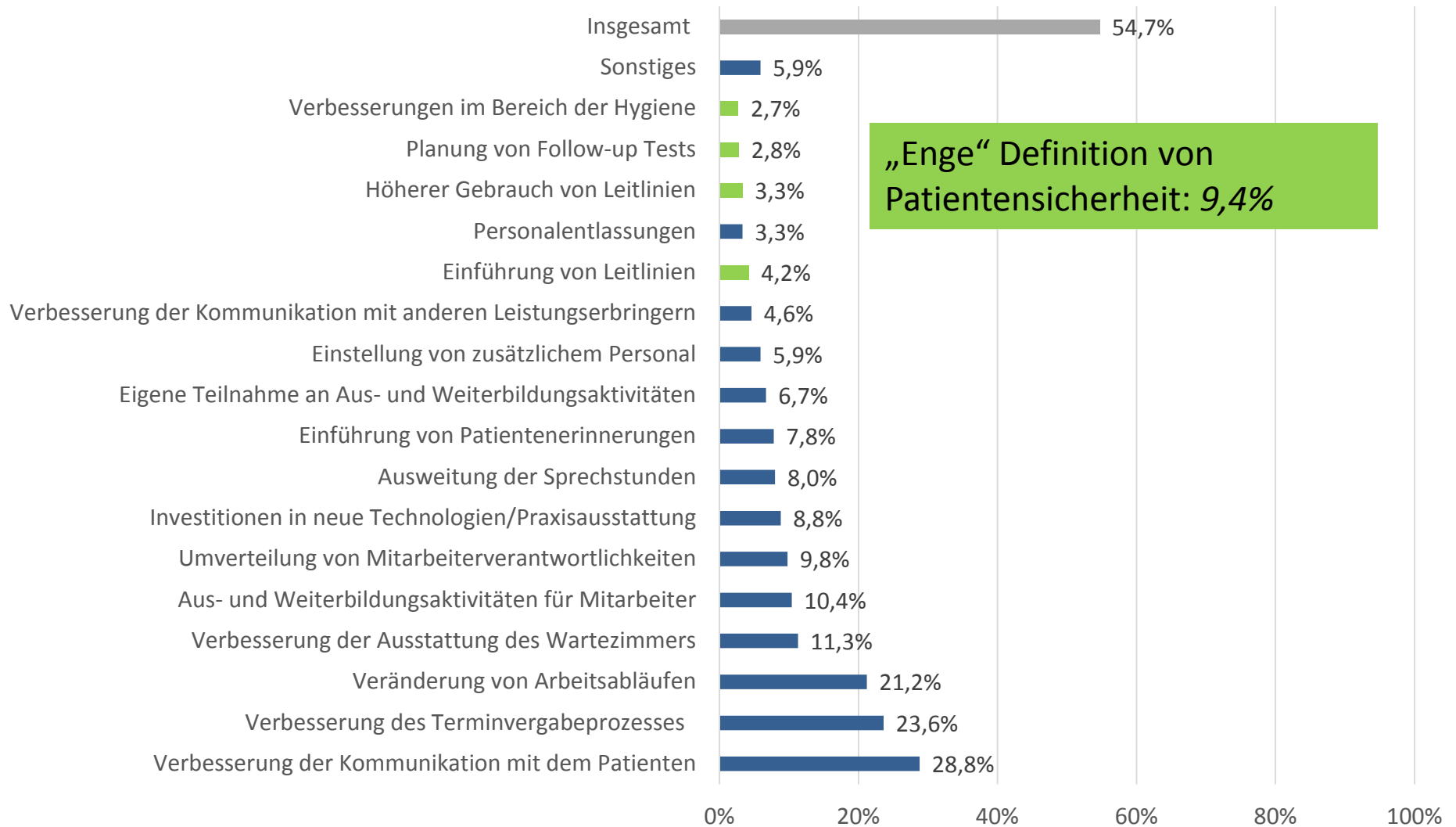
## Eingeführte Maßnahmen aufgrund der Onlinebewertungen





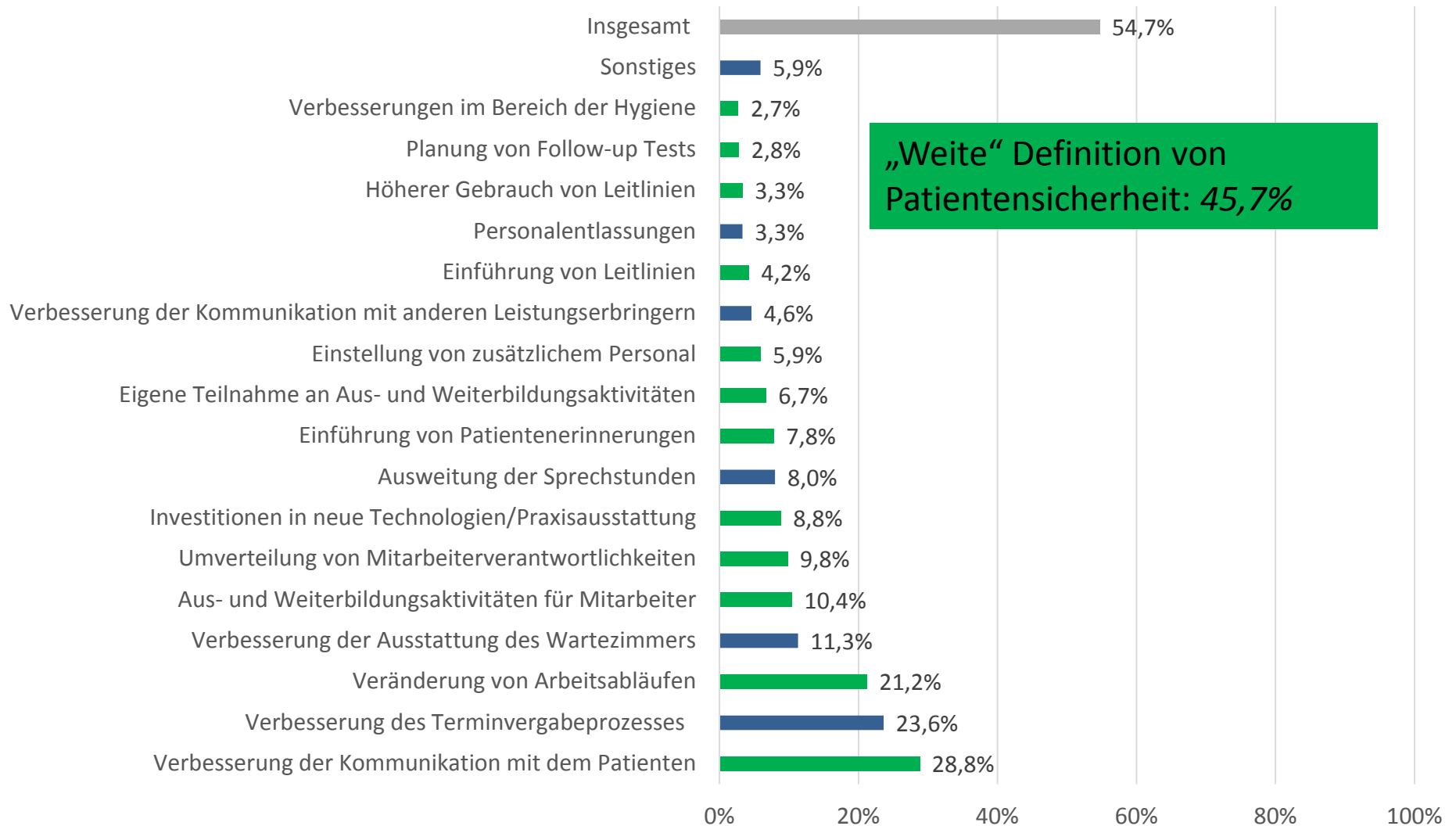
### 3. Ergebnisse

## Eingeführte Maßnahmen aufgrund der Onlinebewertungen



### 3. Ergebnisse

## Eingeführte Maßnahmen aufgrund der Onlinebewertungen



### 3. Ergebnisse

## Eingeführte Maßnahmen aufgrund der online ratings

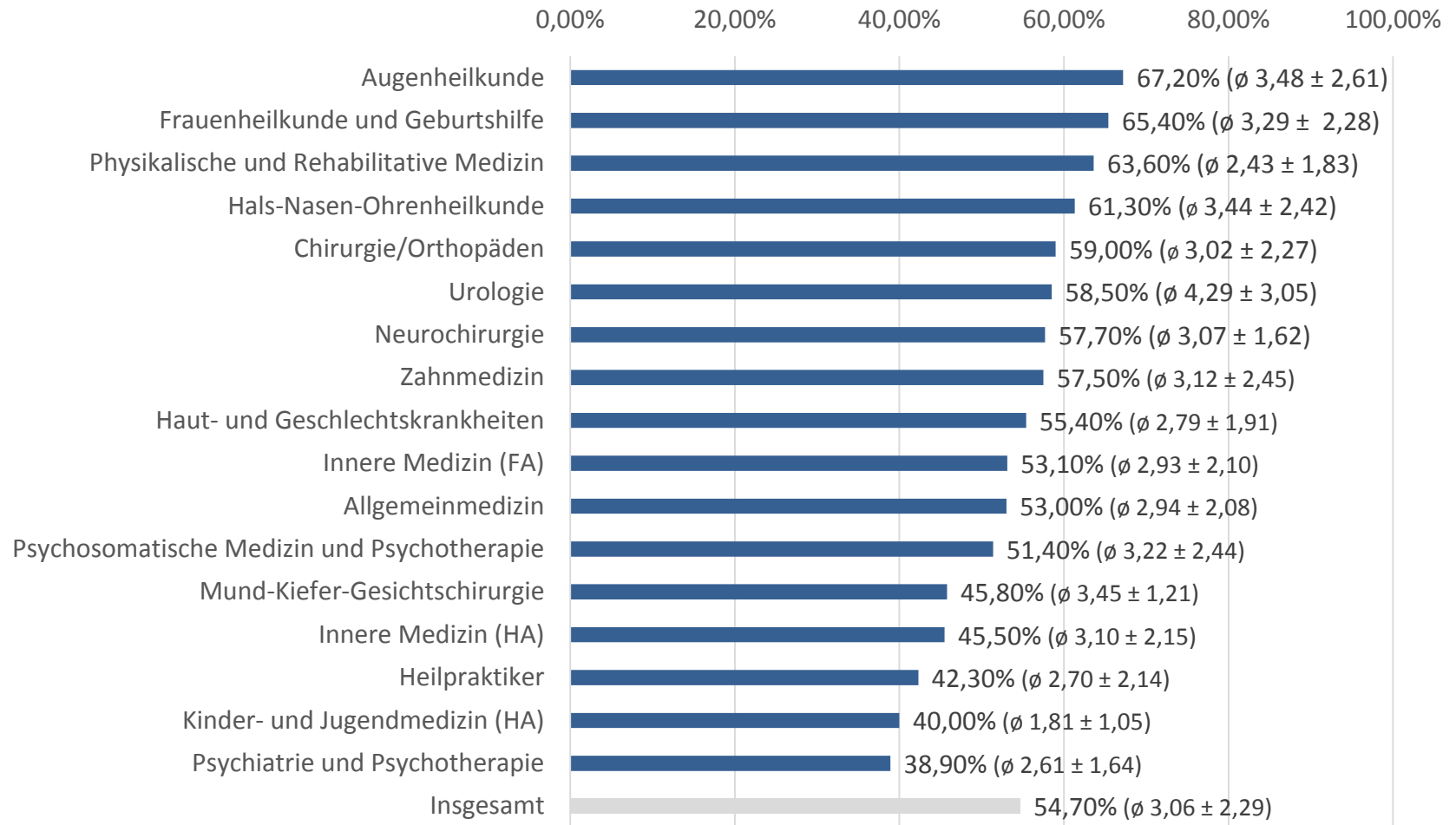
	Medizinische Disziplin			p
	Hausärzte (17,5%)	Fachärzte (69,4%)	Andere (13,1%)	
Verbesserung der Kommunikation mit dem Patienten	25,9%	31,6%	17,7%	**
Verbesserung des Terminvergabeprozesses	21,5%	25,8%	14,5%	**
Veränderung von Arbeitsabläufen	21,3%	23,1%	11,3%	**
Verbesserung der Ausstattung des Wartezimmers	10,2%	12,3%	7,1%	*
Aus- und Weiterbildungsaktivitäten für Mitarbeiter	9,4%	12,0%	3,2%	**
Umverteilung von Mitarbeiterverantwortlichkeiten	9,2%	11,3%	2,6%	**
Investitionen in neue Technologien/Praxisausstattung	7,5%	9,2%	6,1%	
Ausweitung der Sprechstunden	6,3%	8,1%	10,0%	
Einführung von Patientenerinnerungen	5,6%	8,6%	6,5%	
Eigene Teilnahme an Aus- und Weiterbildungsaktivitäten	3,4%	6,2%	13,2%	**
Einstellung von zusätzlichem Personal	5,3%	6,7%	2,6%	*
Verbesserung der Kommunikation mit anderen Leistungserbringern	3,4%	4,9%	4,2%	
Einführung von Leitlinien	0,5%	5,1%	4,8%	**
Personalentlassungen	2,9%	3,7%	1,6%	
Höherer Gebrauch von Leitlinien	2,4%	3,5%	2,9%	
Planung von Follow-up Tests	3,6%	2,7%	1,9%	
Verbesserungen im Bereich der Hygiene	2,2%	2,8%	2,9%	
Sonstiges	5,3%	5,9%	6,8%	
<b>Insgesamt</b>	<b>50,4%</b>	<b>58,4%</b>	<b>44,2%</b>	<b>**</b>

\*p<0.05, \*\* p<0.001

Quelle: Eigene Darstellung

### 3. Ergebnisse

## Eingeführte Maßnahmen differenziert nach dem Fachgebiet



Quelle: Eigene Darstellung

### 3. Ergebnisse

## Lineare Regressionsanalyse bzgl. der Reaktion auf online ratings

Variablen	Modell 1 <sup>§</sup>	Modell 2 <sup>§</sup>	Modell 3 <sup>&amp;</sup>
	p	p	p
Alter	0.57	0.71	0.85
Geschlecht	0.07	0.15	0.43
Familienstand	0.38	0.43	0.55
Internetnutzung	0.70	0.77	0.21
Ausbildungsrichtung	0.00	0.00	0.00
Jameda Produkt		0.00	0.29
Häufigkeit der Nutzung von Portalen			0.00
Vertrauenswürdigkeit der Bewertungen			0.02
Statistische Modelldetails	$\chi^2(12)=28.891, p=.004$ $R^2(\text{Nagelkerke})=.019$	$\chi^2(13)=50.980, p=.000$ $R^2(\text{Nagelkerke})=.034$	$\chi^2(26)=251.463, p=.000$ $R^2(\text{Nagelkerke})=.160$

<sup>§</sup> Modell 1: Angepasst um demografische Informationen (Alter, Geschlecht, Familienstand, Internetnutzung, Ausbildungsrichtung)

<sup>§</sup> Modell 2: Zusätzlich angepasst um das jameda Produkt

<sup>&</sup> Modell 3: Zusätzlich angepasst um die Nutzung von Arztbewertungsportalen sowie die Vertrauenswürdigkeit von Bewertungen

- \* Insgesamt nutzen 87% der Leistungserbringer die Portale, um **eigene Bewertungen** zu lesen.
- \* **Mehr als jeder zweite Arzt** (55%) gab an, auf Basis der online ratings Maßnahmen zur Erhöhung der Patientenzufriedenheit abzuleiten (USA: 83%, 75%-94%).
- \* **Implementierte Maßnahmen**
  - Kommunikation mit dem Patienten, Terminvergabeprozess, Veränderung Arbeitsabläufe,
  - Personalentscheidungen (Fort- und Weiterbildung, Personaleinstell. und -freisetzung) (16%),
  - sind betreffend der absoluten Häufigkeit geringer als in den USA (3,1 vs. 8,7).
- \* Der Beitrag zur **Steigerung der Patientensicherheit** liegt zwischen
  - 9,4% (enge Definition von Patientensicherheit) und
  - 45,7% (weite Definition von Patientensicherheit).
- \* Arztbewertungsportale haben das **Potenzial, die Versorgungsqualität zu verbessern.**
- \* **Unerwünschte Konsequenzen** von Public Reporting: „Cherry-picking“ (keine Risikoadjustierung auf ABP), Vernachlässigung anderer wichtiger Bereichen (Fokus PZ), Manipulationsanfälligkeit.
- \* **Limitationen der Studie:** Repräsentativität des befragten Samples (Fachrichtung, Alter, Regionen vs. Geschlecht), Onlinebefragung (höhere Internetnutzung der Befragten) und response rate (ca. 10%), Rekrutierung der Teilnehmer durch jameda.

# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Prof. Dr. Martin Emmert

Juniorprofessor für Versorgungsmanagement  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Rechts- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät  
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg  
Lange Gasse 20  
90403 Nürnberg

Tel.: +49-(0)911/5302-253

Fax: +49-(0)911/5302-285

E-Mail: [Martin.Emmert@fau.de](mailto:Martin.Emmert@fau.de)



FRIEDRICH-ALEXANDER  
UNIVERSITÄT  
ERLANGEN-NÜRNBERG

FACHBEREICH WIRTSCHAFTS-  
WISSENSCHAFTEN