



Die beste Klinik gesucht

Krankenhausportale Patienten können sich in Internetportalen über Krankenhäuser informieren. Ranglisten finden sie dort aber nicht. Nur 3 der 14 getesteten Portale sind „gut“.

Herbert P. ist wegen seiner bevorstehenden Prostataoperation in Sorge. Das stark vergrößerte Organ soll entfernt werden. Der 66-Jährige weiß um die möglichen Konsequenzen. Er fragt sich, wo er zumindest statistisch die besten Chancen hat, nach dem Eingriff den gefürchteten Komplikationen wie Inkontinenz und Impotenz zu entgehen.

Erich M. plagen Probleme mit dem Herzen. Als Schutz vor Herzinfarkt wird eine mechanische Erweiterung von Gefäßverengungen per Ballondilatation notwendig sein. Auch er will wissen, welches Ärzteteam sich hier besonders gut auskennt.

Eine Antwort auf die Frage „Wo finde ich die beste Klinik, wer ist der beste Arzt?“ suchen Patienten bisher vor allem bei niedergelassenen Ärzten: „Was können Sie empfehlen, wo würden Sie sich selbst behandeln lassen?“. Oder Bekannte beantworten die Frage – auf Basis eigener Erfahrungen oder laut Hörensagen.

Krankenhäuser müssen informieren

Inzwischen gibt es neue Informationsmöglichkeiten. Krankenhausbetreiber sind nun gesetzlich verpflichtet, Qualitätsberichte zu erstellen und diese auch im Internet zu veröffentlichen. Vorgestellt werden dort

zudem Abteilungen und medizinisches Personal. Doch es gibt Grenzen der Information. Die Daten sind zum Teil unvollständig. So fehlen Zahlen zu Komplikationen nach Eingriffen, insbesondere auch die der Sterberaten. Fallzahlen zu erfolgten Operationen werden zwar veröffentlicht, setzen aber Fachwissen voraus und lassen ebenfalls nur bedingt Rückschlüsse zu. Der Volksmund sagt „Übung macht den Meister“, doch Studien zu häufigen Operationen brachten wenig Eindeutiges zur Qualität: Eine große Zahl an bestimmten Eingriffen in einem Krankenhaus muss noch kein Gradmesser für Erfolg

QUALITÄTSMANAGEMENT

Krankenhausdaten stehen im Internet

Doch Statistiken allein geben keinen direkten Hinweis auf Qualität.

Mit Daten belegt. Fragt man Patienten, sind die meisten davon überzeugt, dass Ärzte und Pflegepersonal in Kliniken ihr Bestes geben und leisten. Das soll hierzulande nun auch mit objektiven Daten belegt werden: Jedes Krankenhaus in Deutschland ist inzwischen dazu verpflichtet, im Abstand von zwei Jahren einen Qualitätsbericht zu erstellen. Zu ausgewählten Eingriffen werden Daten gesammelt, die Auskunft über die Qualität der Behandlung geben sollen – so zu 24 häufigen Leistungsbereichen wie Chirurgie oder Gynäkologie. Für 2005 wurden rund 2,6 Millionen Daten von 1 501 Kliniken geliefert und von Experten der Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung (BQS), Düsseldorf, ausgewertet. Wird im Vorfeld einer Gebärmutteroperation ein Antibiotikum gegeben? Wie häufig treten Druckgeschwüre auf? Erfolgt bei Brustkrebsoperationen der Schnitt leitliniengerecht? Interpretierte Ergebnisse der Qualitätssicherung sind von Ausnahmen abgesehen (wie Hamburger Krankenhausspiegel) einer breiten Öffentlichkeit nicht zugänglich.

Interpretation fehlt. Neue Krankenhausdaten kommen nun Ende November ins Netz. Statistiken allein geben in der Regel noch keinen direkten Hinweis auf gute oder schlechte Qualität. Statistiken bedürfen einer fachkundigen Interpretation und weitergehender Analysen. So ist zum Beispiel die Häufigkeit eines bestimmten chirurgischen Eingriffs für eine Klinik noch kein sicherer Ausweis dafür, auf welchem Niveau dort gearbeitet wird. Hohe Komplikations- und Todesraten können auch darauf zurückzuführen sein, dass in einer Abteilung besonders viele schwer erkrankte oder (ältere) Patienten mit schlechter Prognose behandelt wurden. Kliniken mit „guten“ Patienten haben es mit der Statistik leichter.

Statistik verhagelt. Um sich die Statistik nicht zu verhageln, soll es vorkommen, dass Problempatienten „ausgelagert“ werden – nicht nur in den USA, wo Ranglisten in der Zeitung stehen. Hierzulande wird bei schlechten Ergebnissen das Problem analysiert und nach Möglichkeit behoben – bisher ein interner Vorgang.

sein. Experten der Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung (BQS) bewerten Klinikabteilungen und mahnen Nachbesserungen an. Identifizierbar veröffentlicht wird das aber nicht. Eine offizielle Rangliste medizinischer Abteilungen existiert hierzulande bisher nicht.

Angaben aus ärztlicher Sicht

Derzeit erhebt und veröffentlicht die BQS zu 24 Leistungsbereichen Qualitätsmerkmale von Kliniken (www.bqs-online.de) – aus ärztlicher Sicht. Laien brauchen eine verständliche Erklärung. Weitere Einschränkungen: Nicht erhoben werden Angaben zum Arzt-Patienten-Verhältnis oder zur Klinikatmosphäre. Wie geht es Patienten mit neuer Hüfte nach einem Jahr? Wie ist es um die Lebensqualität bestellt? Einige häufige Eingriffe wie Leistenbruchoperationen oder das Entfernen der Prostata werden nicht mehr verpflichtend erhoben.

Trotz allem – ein Anfang für bessere Patienteninformationen ist gemacht. Die Websites von Krankenhäusern oder spe-

ziellen Internetportalen bieten jetzt Informationen, vor allem auf Basis der gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsberichte. Krankenhausportale nutzen das und geben Patienten – meist gratis – bei der Suche nach dem „richtigen“ Krankenhaus Hilfestellung. Es geht aber auch um Fragen wie Erreichbarkeit, Besuchszeiten oder Wahlmöglichkeiten beim Essen. Und es besteht großes Interesse: Das Portal Klinik-Lotse zum Beispiel kommt auf rund eine Million Seitenansichten im Monat.

Wenig Klartext, viel Fachlatein

Wir haben das Angebot von 14 Krankenhausportalen unter die Lupe genommen. Helfen sie, das „beste“ Krankenhaus für ein bestimmtes Anliegen zu finden, sich zumindest besser und umfassender zu informieren? Geben sie die verfügbaren Daten umfassend und korrekt wieder? Neben Adressen und Angaben zur Klinikstruktur fragten wir auch medizinische Daten zur Erstimplantation eines Hüftgelenks ab, zu Brustkrebs, Ballondilatation und

test UNSER RAT

Vorn liegt der **linik-lotse** der Ersatzkassen, vor allem wegen der umfangreichen Ergebnisdarstellung und der Transparenz des Angebots wie beispielsweise bei der Angabe der genutzten Datenquellen. Der **TK-Klinikführer** unter tk-online.de ist zum Teil nur für Mitglieder der Techniker Krankenkasse nutzbar. Er bietet auch zusätzliche Informationen zu gängigen Therapieverfahren. Kein Portal erlaubt eine wirklich gute Suche nach Behandlungsergebnissen. Bestenfalls werden Fallzahlen veröffentlicht. Daher schneiden viele Portale bei themenbezogener Suche relativ schlecht ab. Hier erhält **kliniken** noch die beste Note.

Stentimplantation in den Herzkranzgefäßen, zum Entfernen der Gallenblase und zur Leistenbruchoperation. Um es gleich zu sagen: Zu viel erwarten sollten Nutzer (noch) nicht. Viele Qualitätsdaten sind nicht verfügbar. Den Weg zur Information säumen oft Hindernisse: Es gibt wenig Klartext, aber viel Fachchinesisch. Unterschiedliche Gestaltungen der Portale und Klassifizierungen erschweren den Zugang. Bestenfalls ermöglichen sie einen Vergleich verschiedener Abteilungen nach Fallzahlen zu bestimmten Operationen. Komplikationsraten fehlen. Solche Inhalte werden erst mit den Qualitätsberichten ab Ende 2008 teilweise verfügbar sein. Erklärungsbedürftig bleiben diese zusätzlichen Angaben aber weiterhin.

Portale mit Themensuche sind besser

Es gibt Krankenhausportale, die nur wenig mehr als eine Adresssuche gestatten, eventuell mit Links zur Homepage der Kliniken, so beim Krankenhaus-Navigator der AOK oder bei linik-krankenhaus. Andere Portale ermöglichen die Suche nach bestimmten Leistungsmerkmalen. Stichwortlisten sind aber meist wenig strukturiert, so bei derprivatpatient, deutsches-krankenhaus-verzeichnis, hospital-abc, linik, kliniken-im-netz und klinikinfor. Stichwortlisten sind für Laien nicht immer verständlich, etwa bei der Nennung von Fachabteilungen oder Therapien. Das erschwert die Suche und den Vergleich.

Häufig muss auf der Basis von fachlichen „Schlüsseln“ gesucht werden wie ICD (Diagnose), OPS (Operation), DRG (Abrechnung). Erklärt wird das nur selten. Den untersuchten Krankenhausporta- ▶



len fehlt durchweg eine redaktionelle Überarbeitung mit Blick auf Patienten. So bemängelten die Tester grassierendes Fachlatein, fehlende umgangssprachliche Suchmöglichkeiten und Standards: Angebote wie Spezialitäten- und Diätküche werden zum Teil ausführlich dargestellt – oder aber gar nicht. Nur wenigen Portalen gelingt es, die Suche halbwegs übersichtlich und verständlich zu gestalten. Bei einigen wurden wir darauf hingewiesen, sie seien „im Aufbau“ begriffen. Das hilft Patienten nicht weiter, die diesen Hinweis nicht be-

kommen und sich auf ein Suchergebnis verlassen. Am ergiebigsten sind Portale, die eine gezielte Suche nach Krankheiten und Verfahren erlauben: kliniken, aok-klinik-konsil, klinik-lotse, qualitaetsbericht, TK-Klinikführer unter tk-online.de.

Internetsuchmaschinen werden sicher von vielen Nutzern den Krankenhausportalen vorgezogen. Wer auf Portale setzt, sollte sich von jemandem mit medizinischen Kenntnissen helfen lassen – und nicht verzagen, wenn im Datennebel die Orientierung mal verloren geht. ■



| test Krankenhausportale im Internet | | Für Patienten | | | | | | |
|--|--------------|---|---|---------------------------------------|--|--|---|--|
| Webadresse www. | Gewichtung | klinik-lotse.de | tk-online.de TK-Klinikführer 1) | bkk-klinikfinder.de | kliniken.de | qualitaetsbericht.de 5) | derprivatpatient.de | klinik.de |
| Anbieter | | Verband der Angestellten-Krankenkassen (VdAK), Arbeiter-Ersatzkassen-Verband (AEV) | Techniker Krankenkasse | BKK Bundesverband | VIVALI Software | KSB Klinikberatung | Verband der privaten Krankenversicherung (PKV) | Online Now! Gesellschaft für elektronisches Marketing ⁶⁾ |
| test-QUALITÄTSURTEIL | 100 % | GUT (2,2) | GUT (2,5) | BEFRIEDIGEND (2,7) | BEFRIEDIGEND (2,7) | BEFRIEDIGEND (2,7) | AUSREICHEND (4,0) * | AUSREICHEND (4,2) * |
| test-Kommentar | | Sehr umfangreiche Ergebnisdarstellung, sehr gute Such- und Hilfefunktionen. | Zu einigen Krankenhäusern werden Ergebnisse aus Patientenbefragungen angeboten. | Sehr nutzerfreundliche Regionalsuche. | Bestes Suchergebnis für Operations- und Behandlungsmöglichkeiten. Aber Suchfunktion etwas unübersichtlich. | Suchfunktion wird durch Skizze, in der Organe und Körperteile anzuklicken sind, unterstützt. | Suche nach Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten nur eingeschränkt über Stichwortliste mit Fachbegriffen möglich. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. |
| SUCHERGEBNISSE | 60 % | gut (2,5) | befriedigend (2,9) | befriedigend (3,3) | befriedigend (3,0) | befriedigend (3,0) | ausreichend (4,0) * | ausreichend (4,2) * |
| Suche nach Operations- und Behandlungsmöglichkeiten | | ○ | ○ | ⊖ | + | ○ | ⊖ | – |
| Ergebnisdarstellung | | ++ | + | + | + | + | ○ | ○ |
| Zusätzliche Informationen zu Operations- und Behandlungsmöglichkeiten, zur Krankenhaussuche, Krankenhäusern | | ⊖ | ⊖ | ⊖ | – | ⊖ | – | – |
| Transparenz des Informationsangebots | | ++ | + | + | + | + | ○ | + |
| WEBSITE | 25 % | gut (1,7) | gut (2,0) | gut (1,9) | befried. (2,7) | befried. (2,6) | befried. (2,7) | befried. (3,3) |
| Such- und Hilfefunktionen | | ++ | + | + | ⊖ | ○ | + | ⊖ |
| Regionalsuche | | + | + | ++ | ○ | ○ | + | ○ |
| Funktionalität | | + | + | + | + | + | ○ | ○ |
| DATENBESTAND | 15 % | gut (1,8) | gut (1,8) | gut (1,8) | sehr gut (1,4) | sehr gut (1,5) | sehr gut (1,3) | ausreich. (3,8) |
| Vollständigkeit des Krankenhausverzeichnisses | | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | – *) |
| Vollständigkeit der Kontaktangaben | | ⊖ | ⊖ | ⊖ | ○ | ○ | ○ | + |
| Korrektheit der Kontaktangaben | | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ |
| Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse: | | Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet. | | | | | | |
| ++ = Sehr gut (0,5–1,5). + = Gut (1,6–2,5). ○ = Befriedigend (2,6–3,5). ⊖ = Ausreichend (3,6–4,5). – = Mangelhaft (4,6–5,5). | | *) Führt zur Abwertung (siehe „Ausgewählt ...“ auf Seite 95). | | | | | | |
| | | 1) Teilweise nur für Versicherte der anbietenden Krankenkasse nutzbar. 2) Nur für Versicherte der anbietenden Krankenkasse nutzbar. | | | | | | |

TIPPS

Bei der Suche nach einem Krankenhaus können Portale helfen.

- Klären Sie: Was ist Ihnen wichtig?
- Suchen Sie sich Unterstützung, wenn Sie in der Internetrecherche unerfahren sind. Besprechen Sie das Suchergebnis mit Ihrem Arzt oder Ihrer Krankenkasse.
- Achten Sie darauf, ob sich Informationen auf das Krankenhaus insgesamt oder auf eine Abteilung beziehen.
- Unter www.g-qb.de finden Sie alle Qualitätsberichte der Krankenhäuser.
- Informieren Sie sich zusätzlich über die Websites der Kliniken.
- Prüfen Sie, ob die Klinik mit einem Gütesiegel aufwarten kann (wie „zertifiziertes Brustzentrum“) und ob es für weitere Infos Ansprechpartner vor Ort gibt.
- Neben der Behandlungsqualität ist für Patienten wie Angehörige meist die gute Erreichbarkeit eines Hauses wichtig.
- Wie lange wird der Krankenhausaufenthalt dauern? Lege ich Wert auf Besuche? Wird eine Nachbehandlung erforderlich sein? Will ich auch bundesweit suchen?
- Bei der Regionalsuche wurde der [bkk-klinikfinder](http://bkk-klinikfinder.de) am besten bewertet.

AUSGEWÄHLT » GEPRÜFT » BEWERTET

Im Test: 13 Krankenhausportale im Internet, in denen Patienten nach Krankenhäusern suchen können. Ausgewählt wurden Verzeichnisse bekannter Organisationen (so der Krankenkassen oder des Verbands der privaten Krankenversicherung) und Angebote mit einschlägigen www-Adressen. Zusätzlich wurde das Verzeichnis einer Krankenkasse getestet, das sich an Experten wendet, aber allgemein zugänglich ist. Die Verzeichnisse wurden von drei Expertinnen anhand eines standardisierten Erhebungsbogens geprüft. Ergänzend hatte eine Gruppe von fünf Laien Gelegenheit, die Suchmöglichkeiten der Verzeichnisse auszuprobieren und ihre Erfahrungen zu schildern. Die Ergebnisse dieser Gruppendiskussion gingen nicht in die Bewertung ein, sondern wurden im redaktionellen Teil aufgeführt.

Erhebungszeitraum: Mai bis August 2007.

ABWERTUNGEN

Lautete das Gruppenurteil Suchergebnisse „ausreichend“ oder „mangelhaft“, konnte das test-Qualitätsurteil nicht besser sein.

Bei „mangelhaft“ im Urteil für die Vollständigkeit des Krankenhausverzeichnisses wurde das Gruppenurteil Datenbestand um eine Note abgewertet.

SUCHERGEBNISSE: 60 %

Mit fünf Testmodellen, bei denen es sich um häufige planbare stationäre Behandlungen handelt, wurde die **Suche nach Operations- und Behandlungsmöglichkeiten** geprüft. Die Themen waren: Erstimplantation Hüftgelenk, Brustkrebs, Ballondilatation oder Stentimplantation in den Herzkranzgefäßen, Entfernen der Gallenblase und Leistenbruchoperation. Die Listen der Suchergebnisse waren die Grundlage für die Bewertung der **Ergebnisdarstellung** (unter anderem Sortiermöglichkeiten, Druckfunktion), der **zusätzlichen Informationen zu Operations- und Behandlungsmöglichkeiten, zur Krankenhaussuche, zu Krankenhäusern** (unter anderem Leistungsspektrum der Krankenhäuser, Qualitätsmerkmale) und der **Transparenz** (unter anderem Impressum, Datenquellen) des Angebots.

WEBSITE: 25 %

Geprüft wurden die allgemeinen **Such- und Hilfefunktionen** auf den Seiten des jeweiligen Klinikverzeichnisses, die Möglichkeiten zur themenunabhängigen **Regionalsuche** wie Umkreissuche oder nach Postleitzahlen. Die generelle **Funktionalität** des Internetangebots wurde unter anderem anhand der Navigationsmöglichkeiten geprüft.

DATENBESTAND: 15 %

Vollständigkeit des Krankenhausverzeichnisses: Es wurde eine Zufallsstichprobe aus allen deutschen Krankenhäusern gezogen und geprüft, ob diese Häuser in den jeweiligen Verzeichnissen zu finden waren. Anschließend wurden für das jeweilige Krankenhaus die **Vollständigkeit der Kontaktangaben** (unter anderem Adresse und Telefonnummer) und die **Korrektheit der Kontaktangaben** geprüft.

| deutsches-krankenhaus-verzeichnis.de | aok.de Krankenhaus-Navigator ²⁾ | kliniken-im-netz.de | klinikinfor.de | hospital-abc.de ³⁾ | klinik-krankenhaus.de | Für Experten ⁴⁾ |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Deutsche Krankenhaus TrustCenter und Informationsverarbeitung (DKTIG) | AOK Bundesverband | CompuGROUP Arztsoftware | WEKA info verlag | doded:media | Fach- und Informationsmedien | AOK Bundesverband |
| AUSREICHEND (4,3) | AUSREICHEND (4,4) | AUSREICHEND (4,4) | AUSREICHEND (4,4) | MANGELHAFT (4,9) | MANGELHAFT (5,0) | GUT (2,4) |
| Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten, vollständiges Suchergebnis kostenpflichtig. | Schlechtes Suchergebnis für Operations- oder Behandlungsmöglichkeiten. | Verbindet Angaben aus den Qualitätberichten mit Fallzahlen der AOK (Häufigkeiten einer Operation) für das jeweilige Krankenhaus. |
| ausreichend (4,3) * | ausreichend (4,4) * | ausreichend (4,4) * | ausreichend (4,4) * | mangelhaft (4,9) * | mangelhaft (5,0) * | befriedigend (2,7) |
| – | – | – | – | – | – | ○ |
| + | ○ | ○ | ○ | – | ⊖ | ++ |
| – | – | – | – | – | – | – |
| ⊖ | + | ○ | ○ | ⊖ | ⊖ | ++ |
| befried. (2,6) | befried. (2,7) | befried. (3,1) | befried. (2,9) | befried. (3,0) | befried. (2,6) | gut (2,1) |
| + | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | + |
| ○ | ○ | + | ○ | + | + | ○ |
| ○ | + | ○ | ○ | ○ | ○ | + |
| gut (1,8) | gut (2,1) | gut (1,8) | gut (2,0) | sehr gut (1,4) | gut (1,9) | sehr gut (1,5) |
| ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ |
| ⊖ | – | ⊖ | ⊖ | ○ | ⊖ | ○ |
| ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ |

3) Vollständiges Suchergebnis kostenpflichtig: 30 Tage Zugang 14,90 Euro, Jahreszugang 99 Euro. 4) Aber allgemein zugänglich. 5) Laut Anbieter ab Oktober 2007 als www.krankenhaus.de

6) Anbieterwechsel zum September 2007.