

---

Aus der Chirurgischen Klinik und Hochschulambulanz I  
Klinik für Allgemein-, Gefäß- und Thoraxchirurgie  
der Medizinischen Fakultät  
Charité - Universitätsmedizin Berlin  
Campus Benjamin Franklin

DISSERTATION

**Über die Bedeutung des World Wide Web auf die Auswahl  
eines Zielkrankenhauses für elektive chirurgische Eingriffe**

Zur Erlangung des akademischen Grades  
Doctor medicinae (Dr. med.)

vorgelegt der Medizinischen Fakultät  
Charité - Universitätsmedizin Berlin

von  
Iris Hohls, geb. Nölken  
aus Köln

---

Gutachter/in:        1. Prof. Dr. med. H.-J. Buhr  
                             2. Prof. Dr. med. J.-P. Ritz  
                             3. Priv.-Doz. Dr. med. A. J. Kroesen

Datum der Promotion:    05.12.2014

---

für Kilian und Finn

## **Inhaltsverzeichnis**

### **1. Einleitung**

- 1.1. Vorbemerkung 3
- 1.2. Fragestellung und Ziel der Studie 5

### **2. Material und Methoden**

- 2.1. Auswahl der Stichprobe 6
- 2.2. Fragebogen 7
- 2.3. Statistik 8

### **3. Ergebnisse**

- 3.1. Soziodemographische Daten 9
- 3.2. Internet-Nutzung 18
  - 3.2.1. Einfluss des Alters 18
  - 3.2.2. Einfluss der Erkrankung 20
  - 3.2.3. Einfluss des Geschlechts 23
  - 3.2.4. Einfluss der Abstammung 26
  - 3.2.5. Einfluss der Bildung 27
- 3.3. Bedeutung des WWW 28
- 3.4. Bedeutung des Hausarztes 33
- 3.5. Zusammenfassung der Ergebnisse 36

- 4. Diskussion 38**

---

<b>5. Schlussfolgerung</b>	45
<b>6. Zusammenfassung</b>	46
<b>7. Literaturverzeichnis</b>	48
<b>8. Anhang</b>	54
Fragebogen	
<b>9. Lebenslauf</b>	60
<b>10. Erklärung</b>	61

## 1. Einleitung

### 1.1. Vorbemerkung

In den gut zwanzig Jahren seines Bestehens hat das World Wide Web (WWW) weltweit den Umgang mit und den Zugang zu Informationen jeglicher Art revolutioniert. Immer noch sind ein stetiges Wachstum an gespeicherten Informationen und ein steigender Informationsbedarf durch die Nutzer des WWW (world wide web), erkennbar. Laut der ARD-Online-Studie von 2012 hat sich allein in Deutschland die Zahl der Erwachsenen über 14 Jahre, die regelmäßig das Internet nutzen, in den Jahren von 1997 (4,1 Mio. Nutzer, 6,5%), bis 2012 (53,4 Mio. Nutzer, 75,9%), weit mehr als verzehnfacht. Die Tendenz dieser Entwicklung ist weiterhin steigend. Während fast alle 14-39-Jährigen (97,6%) das Internet nutzen, sind in der Gruppe der 40-60-Jährigen 76,8%, im Alter der über 60 Jährigen noch 39,2 % zumindest gelegentliche Internetnutzer zu finden. Etwa die Hälfte aller Internetnutzer (48%) hat zu dem Themenblock Wissenschaft, Forschung und Bildung recherchiert, der an vierter Stelle in der Häufigkeitsverteilung aller Suchbereiche steht. 83% der Internetnutzer verwenden gezielt Suchmaschinen. [1]

Die Bedeutung der im Internet erhältlichen Informationen zum Thema Gesundheit ist vielfach unter verschiedenen Fragestellungen untersucht worden. Sozio-demographische Gesichtspunkte wie Alter, Geschlecht, Schulbildung und ethnische Abstammung wurden dabei ebenso auf einen Zusammenhang mit aktiver Internetnutzung in Gesundheitsfragen hin untersucht wie sozio-ökonomische Faktoren (Einkommen) und die Bedeutung einer eventuell vorliegenden Grunderkrankung bei den Internetnutzern. Erkenntnisse über das Vertrauen der Internet-Nutzer in die über das Netz erhältlichen Informationen konnten dabei gewonnen und Faktoren benannt werden, die dieses Vertrauen beeinflussen.

Die zu diesen Themen durchgeführten Studien stammen überwiegend aus

England und den USA. Die Studien von Dumitru et al. [2] und Streuf et al. [3] liefern Vergleichsdaten aus Deutschland. In ihrer Aussage zum Ausmaß und der Bedeutung internetbasierter Informationen und Gesundheitsdienste unterstreichen sie die Erkenntnisse aus anderen Ländern. Somit ist eine internationale Vergleichbarkeit der untersuchten Populationen im Hinblick auf alle soziodemographischen Aspekte wie Alter, Geschlecht und Bildungsstand, nachweisbar. Zudem wurde in den beiden oben genannten Studien gezeigt, dass Patienten in Deutschland vor allen anderen Medien und Informationsquellen dem direkten Arzt-Patienten-Kontakt die größte Bedeutung beimessen im Hinblick auf ihre Gesundheit betreffenden Fragen und Informationen.

Auch die ökonomische Bedeutung des Internet bei der Patientenakquise ist angesichts der ständig wachsenden Zahl von Patienten, die auf internetbasierte Informationen zugreift, enorm groß und an sich ebenfalls Thema und Untersuchungsschwerpunkt zahlreicher Arbeiten. Wie unter Anderen Kofahl, Herak und Janßen darlegen, trägt die hohe Zahl der zunehmend zielgruppenspezifischen Internetauftritte auf den Webseiten von Kliniken dieser Bedeutung Rechnung. [4,5]

In der hier vorgelegten Arbeit soll der Versuch unternommen werden, nicht mehr nur die unterschiedlichen Informationsquellen zu benennen und zu gewichten, die Patienten in Deutschland nutzen, um sich über Gesundheitsfragen zu informieren. Zusätzlich soll der systematische Vergleich von Internetnutzern und Nichtnutzern im Hinblick auf soziodemografische Merkmale wie Alter, Geschlecht, Bildung und Migrationshintergrund, sowie die Bedeutung ihrer Grunderkrankung vorgenommen werden. Dies erlaubt Aussagen auf Fragen wie „Wer sind die Nutzer internetbasierter Informationen auf der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus bei elektiven chirurgischen Eingriffen?“ und „In welchem Maße beeinflussen internetbasierte Informationen das Entscheidungsverhalten von Patienten?“

## 1.2. Fragestellung und Ziel der Studie

Unter dem Titel der vorliegenden Arbeit

***„Über die Bedeutung des World Wide Web auf die Auswahl eines Zielkrankenhauses für elektive chirurgische Eingriffe“***

wird am Beispiel der Klinik für Allgemein-, Gefäß- und Thoraxchirurgie der Medizinischen Fakultät Charité - Universitätsmedizin Berlin am Campus Benjamin Franklin untersucht, inwieweit im Internet erhältliche Informationen einen Einfluß auf die Entscheidungsfindung von Patienten bei ihrer Suche nach einer Klinik für planbare operative Eingriffe haben.

Die chirurgische Klinik I der Charité bietet seit 2002 im WWW Informationen für Patienten an. Anhand der Web-Statistik ist für die vergangenen Jahre eine ständig steigende Internetnutzung erkennbar. Der Zugriff auf Informationen, die für Patienten von Bedeutung sein können, wird im erheblichen Maße bestimmt durch eine gute Platzierung bei den am häufigsten benutzten Suchmaschinen. Seit Inbetriebnahme der klinikeigenen Webseite kamen knapp 80% aller Besucher der Internet-Seiten der chirurgischen Klinik I über die Suchmaschinen von Google.

Ziel der vorliegenden Studie ist die Untersuchung des Informationsverhaltens von Patienten unter besonderer Berücksichtigung des Internet und die Darstellung von Unterscheidungsmerkmalen zwischen Internetnutzern und Nichtnutzern. Zudem sollte eine Aussage gemacht werden, welche Faktoren ausschlaggebend sind für die Wahl einer Klinik bei elektiven Operationen.



## **2. Material und Methoden**

### **2.1. Auswahl der Stichprobe**

Über einen Zeitraum von 12 Monaten beginnend im März 2008 wurden Patienten der Chirurgischen Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin mithilfe eines Fragebogens zu ihrer Zufriedenheit mit der Klinik und zur Nutzung von Informationen aus dem WWW im Zusammenhang mit dem aktuellen Klinikaufenthalt befragt.

Einschlusskriterien in die Studie:

Patienten, die zu einer elektiven Operation in die chirurgische Klinik I kamen, wurden bei der stationären Aufnahme durch eine Studienschwester über die Befragung informiert. Sofern sie zur Teilnahme an der Studie bereit waren, erhielten die Patienten einen Fragebogen.

Ausschlusskriterien aus der Studie:

Patienten, die eine Teilnahme an der Studie ablehnten oder aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse oder kognitiver Defizite die Fragen nicht beantworten konnten, erhielten keinen Fragebogen.

Patienten der Intensivstation und Notfallpatienten wurden generell nicht in die Studie eingeschlossen.

Mit der vorliegenden Untersuchung werden keine repräsentativen Aussagen über den gesamten Umfang des Patientenaufkommens und das Operationsvolumen der oben genannten Klinik im dargestellten Zeitraum gemacht. Es wurden rein explorative

Erkenntnisse in Bezug auf die Fragestellung generiert. Um ausreichend große Fallzahlen für statistische Gruppenvergleiche heranziehen zu können, wurde eine Zielgröße des Patientenkollektivs von  $n = 500$  angestrebt.

Insgesamt erklärten 708 Patienten von mehr als dreitausend Patienten, die im Beobachtungszeitraum in der Chirurgischen Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin in stationärer Behandlung waren, ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Studie. Von diesen nach dem Zufallsprinzip durch die Studienschwester angesprochenen Patienten, erhielten unter Berücksichtigung der Ausschlusskriterien 603 Patienten einen Fragebogen. Es wurden 511 ausgefüllte Fragebögen anonym abgegeben und sind in die Studie eingegangen. Die Rücklaufquote betrug 84,7 %.

## **2.2. Fragebogen**

Bei dem hier verwendeten 6-seitigen Fragebogen „Zufriedenheit mit der stationären Behandlung“ mit insgesamt 64 Fragen handelt es sich um einen halb-standardisierten Fragebogen, mit dem keinerlei Identifikationsmerkmale der Teilnehmer erfasst werden. Die Patienten konnten die somit vollständig anonymisierten Fragebögen im Laufe des stationären Aufenthaltes in eigens in der Klinik angebrachten Briefkästen abgeben.

Neben einzelnen Fragen mit Freitextfeldern, in denen die Patienten um kritische Kommentare, Änderungswünsche und Verbesserungsvorschläge gebeten wurden, waren diskriminative Fragen mit „Ja“ bzw. „Nein“ zu beantworten. Qualitative Bewertungen wurden mithilfe der Likert-Skala, einer 5-Punkte-Skala, vergleichbar dem Schulnotensystem, abgegeben. Zusätzlich gab es zu jeder Frage die Antwortmöglichkeit „keine Antwort“. Im Allgemeinen war eine Angabe in Form eines einzelnen Kreuzes vorgesehen. Mehrfachnennungen führten dort, wo Einfachnennung erbeten war, zum Ausschluss der entsprechenden Frage aus den statistischen Berechnungen.

Auf Seite 1 wird zunächst die Zufriedenheit der Teilnehmer mit dem Patientenmanagement, in dem Mitarbeiter der Klinik den prästationären Behandlungsablauf organisieren, ermittelt.

Die Seiten 2 und 3 beinhalten soziodemographische Fragen zu Alter, Geschlecht, Abstammung, Lebensbedingungen und -gewohnheiten, sowie Fragen zur Schul- und Ausbildung.

Ebenfalls auf Seite 3 sowie Seite 4 werden Fragen nach der Zufriedenheit der Patienten mit der medizinischen Versorgung und der stationären Unterbringung gestellt.

Die Beantwortung der Indikatorfrage „Haben Sie oder Andere im Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder zu unserer Klinik gesucht?“ (s. Anhang, Frage 28) mit „Ja“, war Voraussetzung zur Beantwortung der Fragen auf den Seiten 5 und 6. Diese beziehen sich auf die Internetnutzung (Frage 48 bis 64) und die Einschätzung der Bedeutung des WWW im Hinblick auf medizinische Themen.

### **2.3. Statistik**

Die in den Fragebögen erhobenen Daten wurden in das Statistikprogramm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, Version 16, Chicago, USA), übertragen und ausgewertet. Die Verteilung bestimmter Merkmale wurde in Tabellen eingebracht und mithilfe von Kreis- und Balkendiagrammen unter Angabe von Häufigkeiten oder Prozenten, Mittelwert, Median, Standardabweichung, größter und kleinster Wert (MW, Median, STABW, min, max), veranschaulicht. Zum statistischen Gruppenvergleich und der Ermittlung des zugrunde gelegten Signifikanzniveaus mit  $p < 0,05$  wurden der Chi-Quadrat-Test und der Mann-Whitney-U-Test angewendet. Fehlerhaft markierte oder fehlende Antworten führten zum Ausschluss aus statistischen Berechnungen und werden in den Tabellen- und Diagrammlegenden als „Fehlende Werte“ ausgewiesen.

### 3. Ergebnisse

Entsprechend der Fragestellung nach der Bedeutung des World Wide Web für die Auswahl eines Zielkrankenhauses für elektive chirurgische Eingriffe, bezieht sich der Hauptteil der Beobachtungen auf die Patientengruppe (n=173), die die Diskriminierungsfrage „Haben Sie oder Andere über das Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder zu unserer Klinik gesucht?“, mit „Ja“ beantwortet haben. Ihr Anteil an der Gesamtgruppe mit n = 511, beträgt 33,8%. Sie werden im Text als „Nutzer“ oder auch als „Sucher“ bezeichnet und in den statistischen Berechnungen der Gruppe der „Nichtsucher“ gegenübergestellt mit n = 305. 33 Teilnehmer der Untersuchung haben die Diskriminierungsfrage nicht beantwortet.

Im Folgenden werden zunächst allgemeine soziodemographische Daten, im Anschluss daran Unterschiede zwischen Nutzern und Nichtnutzern dargestellt.

#### 3.1. Soziodemographische Daten

Das mittlere Alter aller im dargestellten Zeitraum beobachteten Patienten betrug 53,4 Jahre (Abb.1).

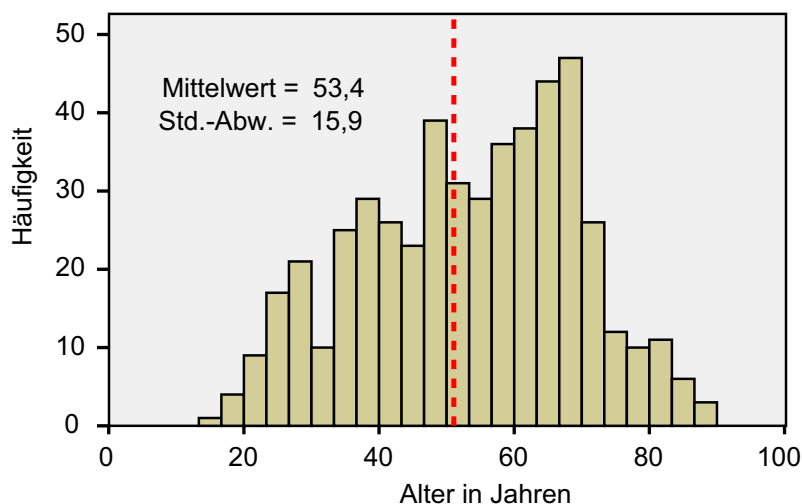


Abb. 1: Altersverteilung aller Patienten, n =511, fehlende Werte =14

Für die weitere Auswertung wurde das Patientenkollektiv in drei Altersgruppen aufgeteilt. Der Anteil jüngerer Patienten ( $\leq 39$  Jahre) machte mit 22,7% nur etwa ein Fünftel der Gesamtgruppe aus. Mit 49,1% war etwa die Hälfte aller Patienten im mittleren Alter (40-64 Jahre), knapp ein Drittel der Patienten (28,2%) war 65 Jahre und älter.

Das Geschlechterverhältnis der Patienten war weitgehend ausgewogen.(Abb.2)

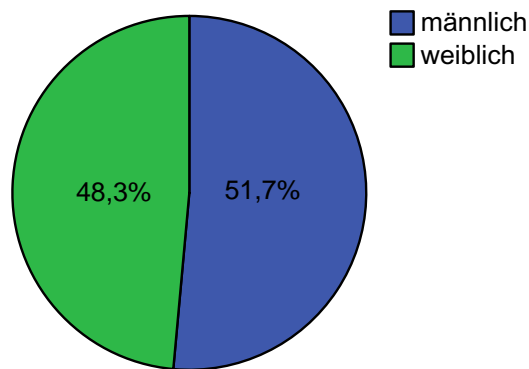


Abb. 2: Geschlechterverteilung aller Patienten, n =511, fehlende Werte =0

Der weit überwiegende Anteil der befragten Patienten (91,7%) war deutscher Abstammung. 2,4% der Patienten waren türkischer, 4,7% anderer Abstammung. (Abb.3)

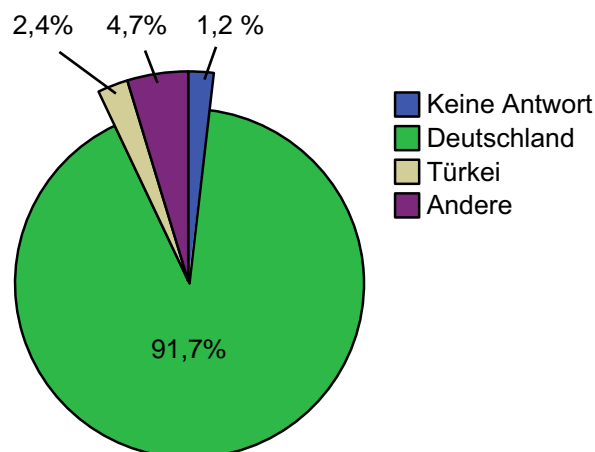


Abb. 3: Abstammung aller Teilnehmer, n =511, fehlende Werte n =5

Knapp 16% der Studienteilnehmer hatten weniger als acht Jahre Schulbildung. Etwa 43 % der Patienten haben die Mittlere Reife, ein Drittel der Patienten Abitur abgelegt.

Insgesamt haben damit mehr als drei Viertel (76,5%) der Patienten, die an der Untersuchung teilgenommen haben, mindestens die Mittlere Reife (Abb. 4).

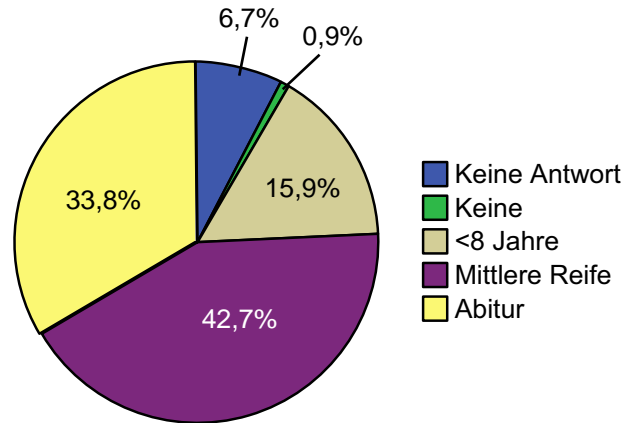


Abb. 4: Schulbildung aller Teilnehmer, n =511, fehlende Werte n =5

Das Spektrum der Erkrankungen, die zur Aufnahme der Patienten in der chirurgischen Klinik führte und deren prozentuale Häufigkeit sind in Abb.5 dargestellt.

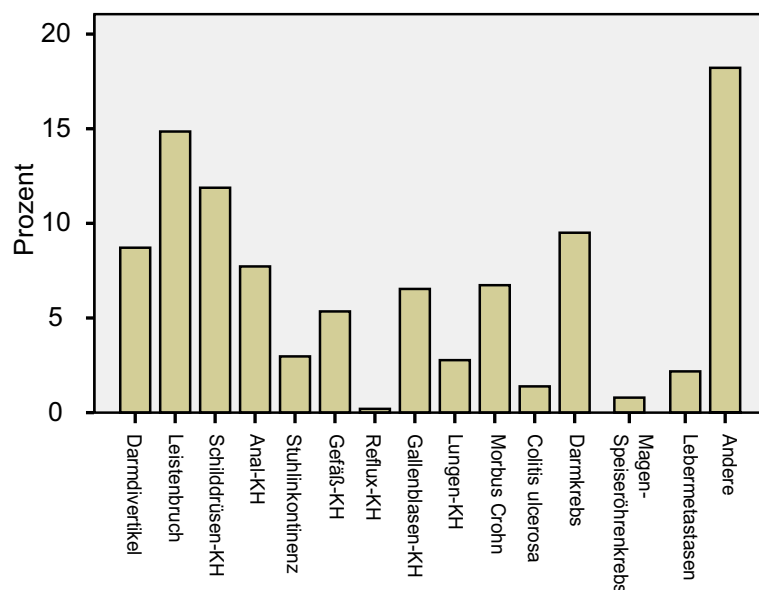


Abb. 5: Wegen welcher Erkrankung sind Sie in unserer Klinik in Behandlung? n =511

Für die weitere Betrachtung wurden die zur Aufnahme führenden Erkrankungen in fünf Gruppen gebündelt. Die Gruppen setzen sich wie folgt zusammen:

**CED** = Morbus Crohn und Colitis Ulcerosa (chronisch entzündliche Darmerkrankungen)

**CA** = Ösophagus-, Magen- und Colorektales- Carcinom, sowie Lebermetastasen

**Standards** = Leistenhernie, Cholecystektomie und Schilddrüsen-OP

**Proktologie** = Sigmadivertikel, Analkrankheiten und Stuhlinkontinenz

**Andere** = Gefäß-, Reflux- und Lungenerkrankungen, sowie Sonstige

Die Prävalenz der Erkrankungen in den Altersgruppen ist in Abb.6, die prozentuale Häufigkeit der Erkrankung in Tab.1 dargestellt.

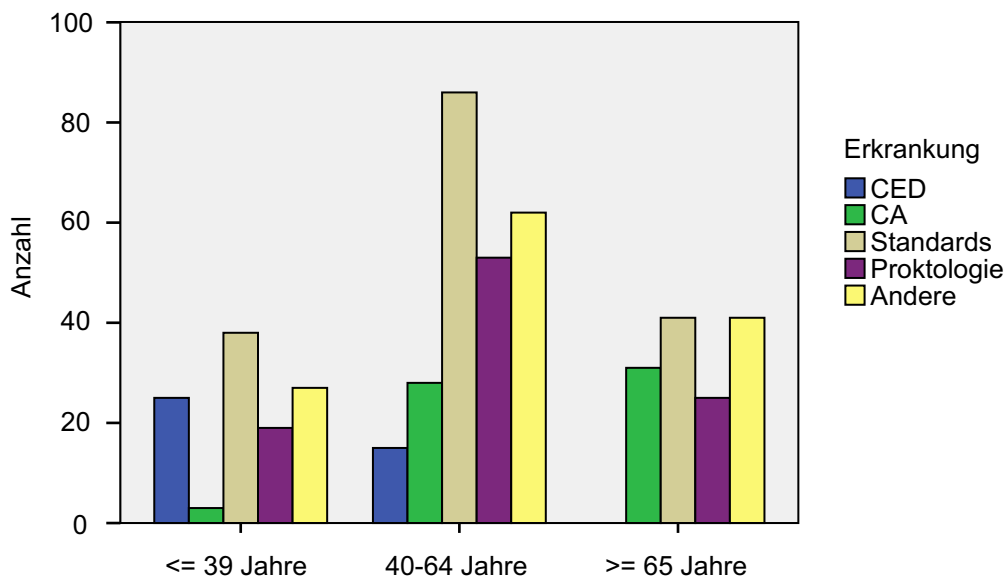


Abb. 6: Häufigkeit der zur Aufnahme führenden Erkrankungen nach Alter gruppiert, n=511, fehlende Werte =19

Besonders häufig waren Patienten aller Altersgruppen für elektive Standard-Operationen aufgenommen worden und wegen Erkrankungen, die der heterogenen Gruppe der

„Anderen“ zugeordnet wurden. Eine „Altersprävalenz“ ist für die chronisch entzündlichen Darmerkrankungen in der Gruppe der unter 40-Jährigen gegeben. Proktologische Erkrankungen waren ein Aufnahmeschwerpunkt in der Gruppe der 40-64-Jährigen, während Carcinom-Erkrankungen besonders häufig zur Einweisung von Patienten mit 65 Jahre und älter führten.

Mehr als die Hälfte der Standard-Operationen und proktologischen Eingriffe wurden bei Patienten mittleren Alters vorgenommen, etwa ein Fünftel dieser Eingriffe entfiel auf jüngere, bzw. etwa ein Viertel auf ältere Patienten.

62,5% der Patienten, bei denen chirurgische Eingriffe zur Behandlung einer chronisch entzündlichen Darmerkrankung indiziert waren, waren jünger als 40 Jahre. Die Hälfte aller Carcinom-Patienten, die zu chirurgischen Interventionen kamen, waren 65 Jahre und älter. Die Altersverteilung der zur Aufnahme führenden Erkrankung ist mit  $p < 0,001$  statistisch hoch signifikant. (Tab. 1)

Altersgruppen	CED %	CA %	Standards %	Proktologie %	Andere %	Erkrankung %
<=39 Jahre	22,0 62,5	2,6 4,9	34,0 23,0	17,3 19,6	24,1 20,7	100
40-64 Jahre	6,1 37,5	11,5 45,2	35,2 52,2	21,7 54,6	25,5 47,7	100
>=65 Jahre	0 0	22,4 49,9	29,7 24,8	18,1 25,7	29,8 31,6	100
% der Erkrankung in d. Altersgruppen	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Tab. 1: Prozentuale Häufigkeit der zur Aufnahme führenden Erkrankung

in der Gesamt- und in den Altersgruppen, n =511, fehlende Werte =19



Für mehr als die Hälfte der Patienten im befragten Kollektiv war die Überweisungsempfehlung durch den Hausarzt ausschlaggebend für die Auswahl der Klinik. Auf persönliche Empfehlung hin waren 17,3% der Befragten gekommen. 10,3% der Patienten gaben an, die Klinik nicht selbst ausgewählt zu haben. Für 9,3% der Patienten gab es andere als die genannten Gründe. Für 5,6% der Patienten war der gute Ruf von Pflegepersonal und Ärzten entscheidend für ihre Klinikwahl.

4,6% aller Patienten haben sich aufgrund von Internet-Recherchen im WWW für diese Klinik entschieden.

In den untersuchten Altersgruppen waren die Gründe für die Klinikwahl anteilmäßig gleich verteilt. Gut die Hälfte der Patienten in allen drei Altersgruppen kamen auf Empfehlung des überweisenden Hausarztes. Der Anteil von Patienten, die angaben, die Klinik nicht selbst ausgesucht zu haben, war in der Gruppe der unter 40-Jährigen höher als in den beiden Vergleichsgruppen (Abb. 7).

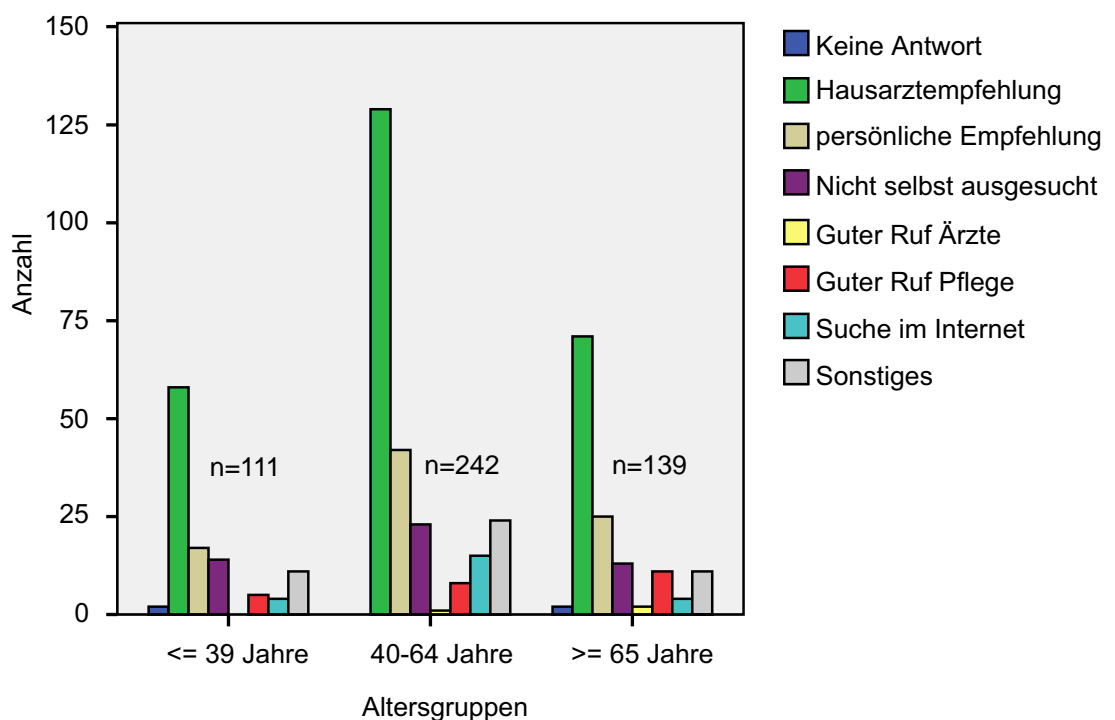


Abb. 7: Warum haben Sie unsere Klinik gewählt?  
n = 511, fehlende Werte = 19

Bei insgesamt hoher Zufriedenheit mit dem Aufenthalt in der Klinik ergab sich bezogen auf die drei von uns gewählten Altersgruppen eine signifikant höhere Zufriedenheit in der Gruppe der ab 65-Jährigen ( $p=0,018$ ). 72,3% der Patienten unter 40 Jahren gaben an, mit ihrem Klinikaufenthalt sehr zufrieden bis zufrieden gewesen zu sein. In der Gruppe der 40-64-Jährigen waren dies 77,4%. Von den über 65 Jahre alten Patienten wurde derselbe Zufriedenheitsgrad von 85,5% der Befragten angegeben (Abb.8).

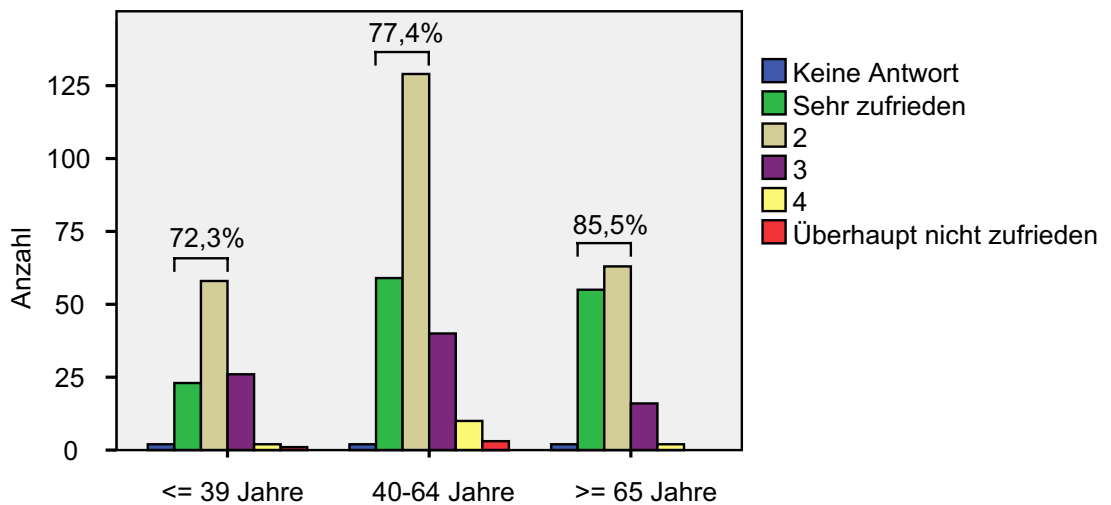


Abb. 8: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit Ihrem Aufenthalt in unserer Klinik? n =511, fehlende Werte =19

Es ergaben sich keine signifikanten Unterschiede in der Beurteilung der Zufriedenheit zwischen Männern und Frauen (Abb.9).

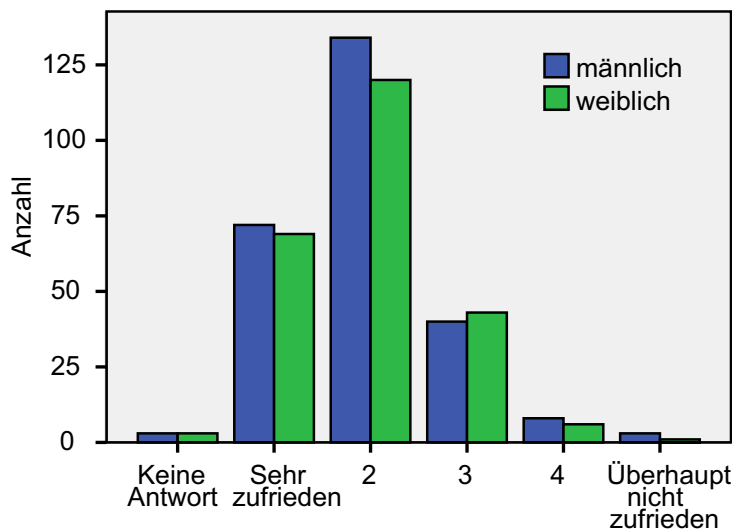


Abb. 9: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit Ihrem Aufenthalt in unserer Klinik? n =511, fehlende Werte =19

Auch bei den Patienten, die mithilfe des Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung, Behandlungsmethoden oder Kliniken gesucht hatten, war die Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt in der Altersgruppe ab 65 Jahre am größten. 92,8% der Sucher in dieser Altersgruppe waren sehr zufrieden bzw. zufrieden. Nichtsucher der beiden Altersgruppen < 65 Jahre zeigten prozentual eine größere Zufriedenheit als Sucher der gleichen Altersgruppen. In der Gruppe ab 65 Jahre gaben hingegen die Sucher eine prozentual höhere Zufriedenheit an als Nichtsucher der gleichen Altersgruppe (Tab.2).

Altersgruppen	<=39 Jahre	40-64 Jahre	>=65 Jahre
Gesamtgruppe	72,3%	77,4%	85,5%
Internet-Sucher	65,1%	70,4%	92,8%
Nichtsucher	82,2%	82,3%	86,3%

Tab. 2: Patienten, die mit dem Klinikaufenthalt sehr zufrieden und zufrieden waren, n =438 von 492 (89%), fehlende Werte =19, gesamt n =511

Patienten, die nicht im WWW nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder der behandelnden Klinik gesucht haben, gaben ihre Zufriedenheit mit dem aktuellen Krankenhausaufenthalt im Mittel mit 1,9 auf der dem Schulnotensystem vergleichbaren Bewertungsskala an.

Patienten, die sich über das Internet zu ihrer Erkrankung oder der behandelnden Klinik informiert haben, benoteten ihren Aufenthalt geringfügig schlechter mit einer mittleren Zufriedenheit von 2,1. Für einen Zusammenhang der untersuchten Merkmale Internetsuche und Zufriedenheit lässt sich mit dem Chi-Quadrat-Test eine statistische Signifikanz mit  $p=0,023$  berechnen.

Die Gruppe der Patienten, die zur Behandlung einer chronisch entzündlichen Darmerkrankung (CED) zur stationären Aufnahme kamen, werden in dieser Studie als chronisch kranke Patienten verstanden und auch im Hinblick auf ihre Zufriedenheit mit der Behandlung statistisch näher betrachtet. Im Vergleich mit den Übrigen sind Patienten mit einer CED überwiegend jung, haben besonders häufig im WWW nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht und erscheinen im Hinblick auf die medizinische Behandlung - gemessen hier an der Zufriedenheit mit dem Aufenthalt in der Klinik - kritischer zu sein (Abb.10).

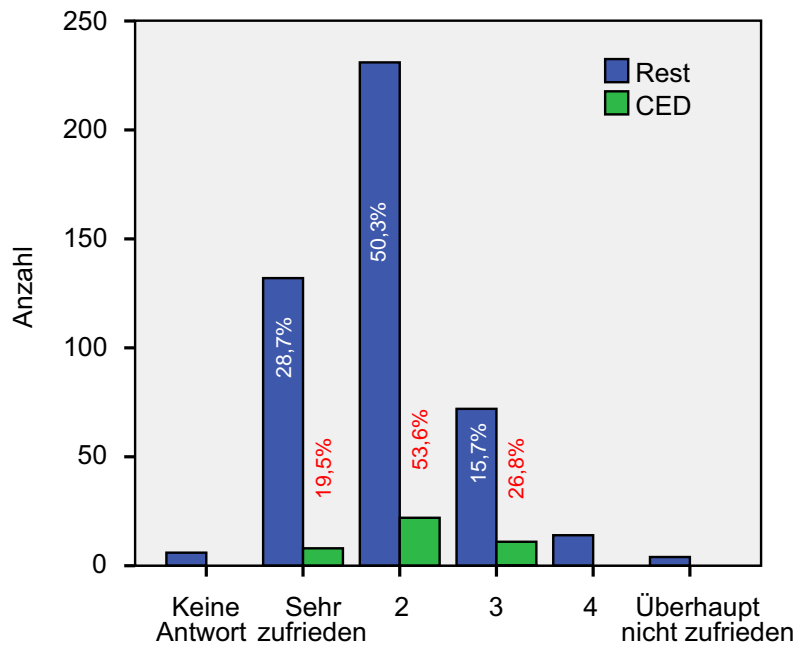


Abb. 10: Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Aufenthalt in unserer Klinik?

n =511, fehlende Werte = 11

## 3.2. Internet-Nutzung

### 3.2.1. Einfluss des Alters

Patienten, die im WWW nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht haben, waren im Mittel  $44,7 \pm 13,5$  Jahre alt und statistisch signifikant jünger als Patienten, die sich nicht mithilfe des Internet informiert hatten. Deren mittleres Alter lag bei  $57,9 \pm 15,3$  Jahren, ( $p=0,038$ ).

Im Vergleich der Altersverteilung von Suchern und Nichtsuchern zeigte sich, dass bei den unter 40-Jährigen mehr Patienten gesucht als nicht gesucht haben, während Patienten über 60 Jahre kaum noch, jenseits der 70 Jahre fast gar nicht auf Informationen aus dem WWW zugegriffen haben (Abb.11).

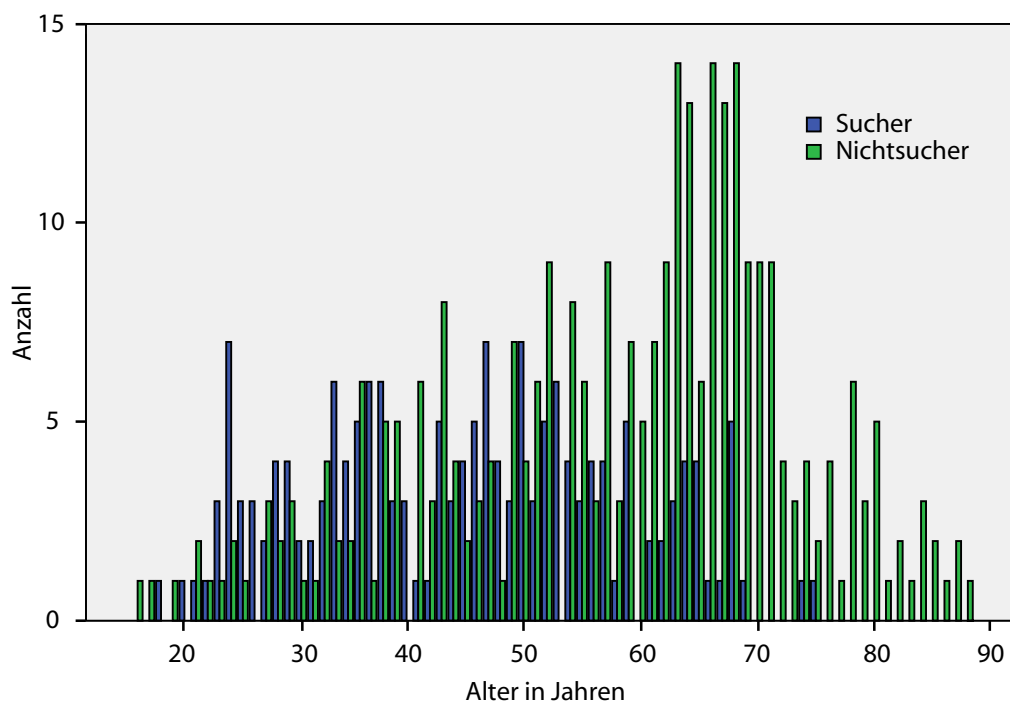


Abb. 11: Altersverteilung der Sucher und Nichtsucher, n =511, fehlende Werte =33

Etwa 60% der befragten Patienten unter vierzig Jahren nutzten Internetdienste, um Informationen zu ihrer Erkrankung zu bekommen. Von den 40-64-jährigen Patienten taten dies 38,7 %. Nur 10% der Patienten über 65 Jahre haben per Internet gesucht. So haben sich etwa 40% der jüngeren Patienten, etwa 60% der Patienten mittleren Alters und knapp 90% der älteren Patienten nicht mithilfe des Internet informiert (Tab.3).

Altersgruppen		<=39 Jahre	40-64 Jahre	>=65 Jahre	Gesamt
Sucher	n (%)	67 (59,8)	89 (38,7)	14 (10,5)	170 (35,8)
Nichtsucher	n (%)	45 (40,2)	141 (61,3)	119 (89,5)	305 (64,2)
Gesamt	n (%)	112 (100,0)	230 (100,0)	133 (100,0)	475 (100,0)

Tab.3: Internet-Suche in den Altersgruppen: „Haben Sie im Internet nach Informationen gesucht?“, n =511, fehlende Werte =36

### 3.2.2. Einfluss der Erkrankung

In der Annahme, dass die Art der Erkrankung Auswirkung auf das Suchverhalten in Bezug auf das Internet hat, wurden die zur Aufnahme führenden Erkrankungen unter verschiedenen Gesichtspunkten gebündelt und in fünf Gruppen eingeteilt. Die chronisch entzündlichen Darmerkrankungen als chronische Erkrankung des jungen Erwachsenen mit oft schubhaftem, schwerem Verlauf und die potentiell lebensbedrohlichen, teilweise chronifizierenden Carcinom-Erkrankungen wurden dabei den als eher ungefährlich wahrgenommenen Standard-Operationen wie Herniotomien, Cholecystektomien und Thyroidektomien, sowie den proktologischen Erkrankungen gegenüber gestellt. In der Gruppe der „Anderen“ sind alle übrigen zu einer elektiven Operation führenden Erkrankungen zusammengefasst. Mit  $p=0,008$  sind die Merkmale „Internetaktivität“ und „Erkrankung“, berechnet mit dem Chi-Quadrat-Test, statistisch hoch signifikant miteinander korreliert. Sucher und Nichtsucher unterscheiden sich zudem hinsichtlich ihrer Vorerkrankungen. Das Internetsuchverhalten von Patienten der genannten Erkrankungsgruppen ist in Tab. 4 dargestellt.

Erkrankung	Sucher		Nichtsucher		Keine Antwort		Gesamt	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	n	(%)
CED	25	(60,9)	15	(36,6)	1	(2,4)	41	(100)
CA	20	(32,8)	36	(59,0)	5	(8,2)	61	(100)
Standards	50	(30,1)	110	(66,3)	6	(3,6)	166	(100)
Proktologie	39	(41,0)	52	(54,8)	4	(4,2)	95	(100)
Anderere	38	(28,6)	92	(69,2)	3	(2,2)	133	(100)

Tab. 4: Suchverhalten in Abhängigkeit der Erkrankung, n =511, fehlende Werte n =15

Unter den Patienten der Gruppen „Carcinome“, „Standards“ und „Andere“ waren nur etwa 30% „Sucher“. Im Vergleich dazu gab es über 40% Sucher in der Gruppe der proktologischen Patienten und über 60% Sucher unter den Patienten mit CED. Der weit überwiegende Anteil von Patienten, die zu „Standard“- und „Anderen“- Operationen in die Klinik kamen, hat sich nicht über das Internet zur eigenen Erkrankung informiert. Unter den Patienten mit proktologischen und Carcinom-Erkrankungen gab es zwar mehr Sucher als in den erstgenannten Gruppen, doch war ihr Anteil auch hier kleiner als der der Nichtsucher. Hingegen gab es in der Gruppe der Patienten mit chronisch entzündlichen Darmerkrankungen mehr Patienten, die per Internet im WWW nach Informationen gesucht haben, als solche, die dies nicht taten. Patienten mit rezidivierenden oder chronischen Erkrankungen haben häufiger nach Internet-Informationen gesucht als Patienten, die durch die zur Aufnahme führenden Erkrankung erwartungsgemäß nur für eine bestimmte Zeit beeinträchtigt sind.

Bei weiterer Diskriminierung des Suchverhaltens im WWW in den verschiedenen Erkrankungsgruppen in Abhängigkeit vom Patientenalter zeigte sich, dass das Patientenalter einen größeren Einfluss hatte als die zugrunde liegende Erkrankung. Diese Annahme wurde bestätigt durch die Beobachtung, dass überproportional viele CED-Patienten das Internet nutzten. Von chronisch entzündlichen Darmerkrankungen sind vorwiegend junge, internetaktive Erwachsene betroffen. Alle jungen, in unserer Untersuchung an einem Karzinom erkrankten Patienten haben im WWW nach Informationen gesucht.



In der Altersgruppe über 65 Jahre, in der gehäuft Karzinome auftreten, haben Patienten unabhängig von ihrer Erkrankung nur selten auf Informationen aus dem WWW zugegriffen (Abb.12 und 13).

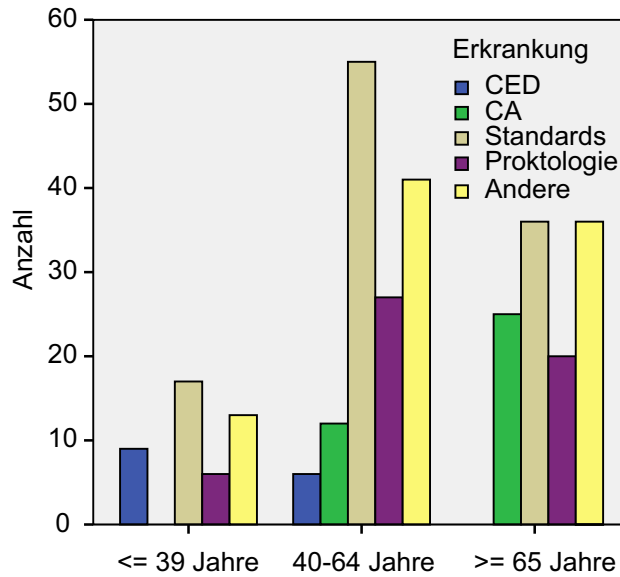


Abb. 12: Verteilung der Nichtsucher bezogen auf die Erkrankung, n =305, fehlende Werte =2

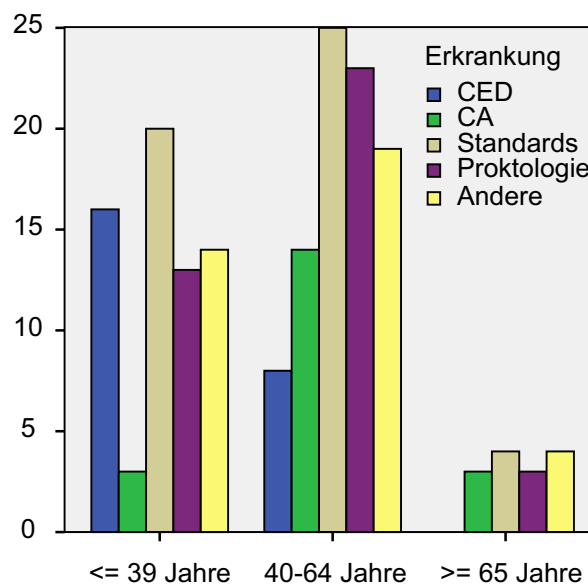


Abb. 13: Verteilung der Sucher bezogen auf die Erkrankung, n =173, fehlende Werte n =3

### 3.2.3. Einfluss des Geschlechts

Auch im Hinblick auf die Diskriminierungsfrage Nr. 28 ergaben sich keine signifikanten Unterschiede zwischen Männern und Frauen (Tab.5).

	Nichtnutzer		Internetnutzer	
	n	(%)	n	(%)
männlich	158	(51,8)	89	(51,4)
weiblich	147	(48,2)	84	(48,8)
Gesamt	305	(100,0)	173	(100,0)

Tab. 5: Geschlechterverteilung bei Internetnutzern und Nichtnutzern,  
n =511, fehlende Werte =33

Unter den Internetnutzern waren weibliche und männliche Patienten zu etwa gleich großen Anteilen vertreten. In der Gruppe der Sucher gaben Frauen und Männer etwa gleich häufig an, sich aufgrund der Informationen aus dem WWW für die Klinik entschieden zu haben (13,4%). Weibliche Sucher kamen im Vergleich zu männlichen Suchern seltener auf Empfehlung des Hausarztes in die Klinik. Eine persönliche Empfehlung und der gute Ruf des Pflegepersonals waren bei weiblichen Internetnutzern häufiger ausschlaggebend für die Wahl der Klinik, als für männliche. Der „gute Ruf“ von Ärzten war den Daten zufolge allgemein nicht von Bedeutung für die Auswahl der Klinik (Abb.14).

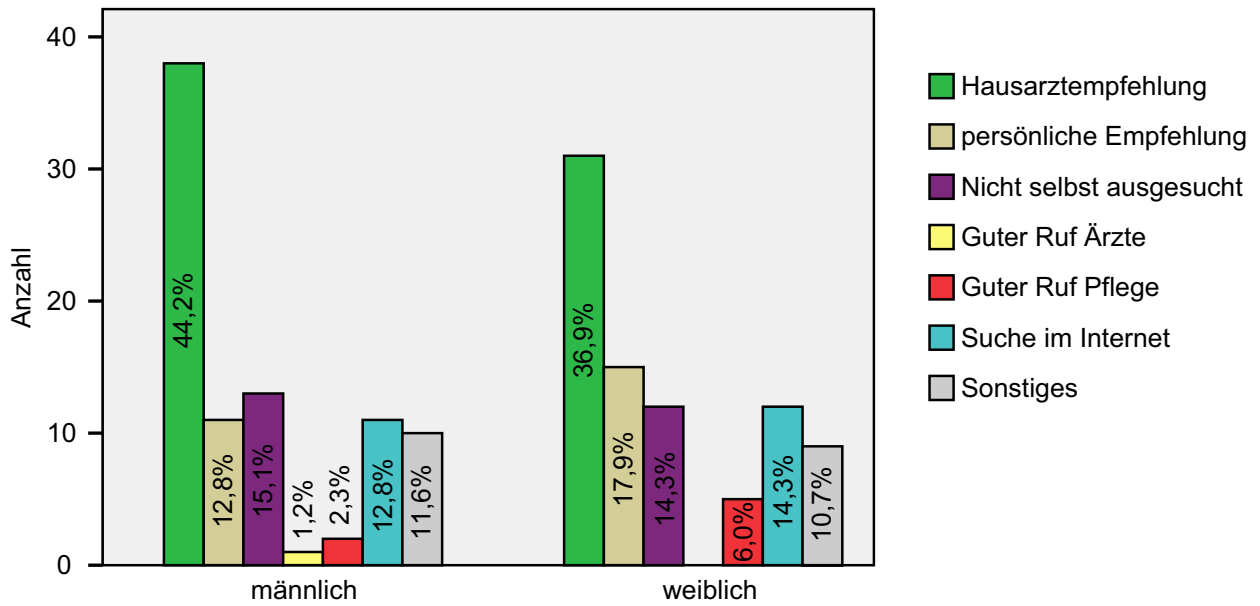


Abb. 14: Entscheidungskriterien männlicher und weiblicher Internetnutzer für die Klinikwahl, n =173, fehlende Werte =0

Bei Betrachtung der Zufriedenheit in der Gruppe der Patienten, die über das Internet nach Informationen im WWW gesucht haben, erscheint die Zufriedenheit der männlichen Sucher höher als die der weiblichen Sucher (Abb.15).

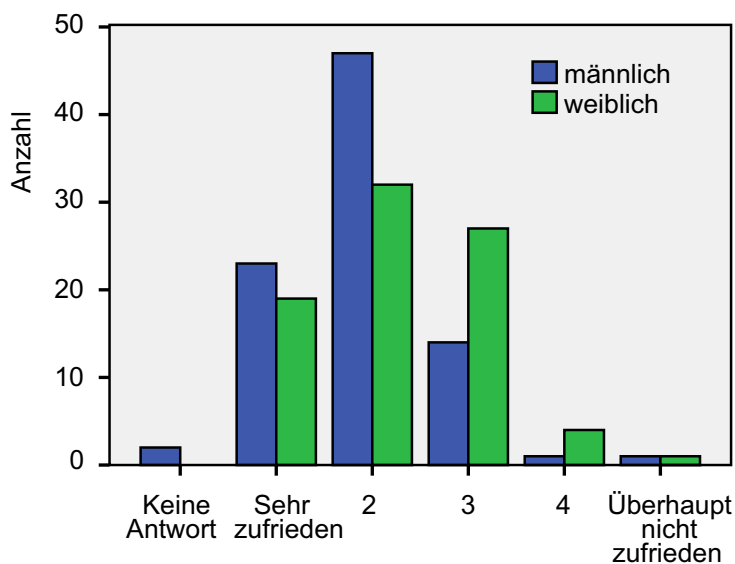


Abb. 15: Wie zufrieden waren Sucher insgesamt mit Ihrem Aufenthalt in unserer Klinik? n =173, fehlende Werte =0

Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Patienten zeigten sich in der Art des Zugangs zu Informationen aus dem WWW. 70 von insgesamt 85 männlichen Patienten haben selbst im Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht, wohingegen dies nur 59 von 88 Patientinnen taten. Frauen nahmen bei der Suche nach Informationen aus dem Internet vermehrt die Hilfe Anderer in Anspruch. Diese Beobachtung war mit  $p=0,21$  statistisch allerdings nicht signifikant (Tab.6).

Wer suchte?	Männer n (%)	Frauen n (%)	Gesamt n (%)
Keine Angaben	1 (1,2%)	6 (6,8%)	7 (4,0%)
Ich selbst	70 (82,3%)	59 (67,0%)	129 (74,5%)
Kinder	6 (7,1%)	9 (10,2%)	15 (8,7%)
Verwandte/Freunde	7 (8,2%)	9 (10,2%)	16 (9,2%)
Hausarzt	1 (1,2%)	2 (2,3%)	3 (1,8%)
Andere	0	3 (3,5%)	3 (1,8%)
Gesamt	85 (100%)	88 (100%)	173 (100%)

Tab.6: Internetsuche bei weiblichen und männlichen Teilnehmern,  $n = 173$ , fehlende Werte = 0

Die überwiegende Zahl der „Sucher“ hat die im WWW gespeicherten Informationen zu ihrer Erkrankung oder der behandelnden Klinik selbst eingeholt (74,6%). 15 Patienten (8,7%) haben ihre Kinder und 16 (9,2%) Patienten andere Verwandte oder Freunde suchen lassen.

### 3.2.4. Einfluss der Abstammung

Der Anteil an Patienten deutscher Abstammung war unter den Suchern etwas geringer als ihr Anteil in der Gesamtheit der Studienteilnehmer.

Demgegenüber war der Anteil an Patienten türkischer Abstammung unter den Internet-Suchern mit 3,5% größer, als ihr Anteil in der gesamten Stichprobe mit 2,4%. Patienten anderer Abstammung haben sich im Vergleich zu ihrem Anteil von 4,7% in der gesamten Stichprobe zu einem geringeren Anteil von 3,5% mithilfe des Internets informiert (Abb.16).

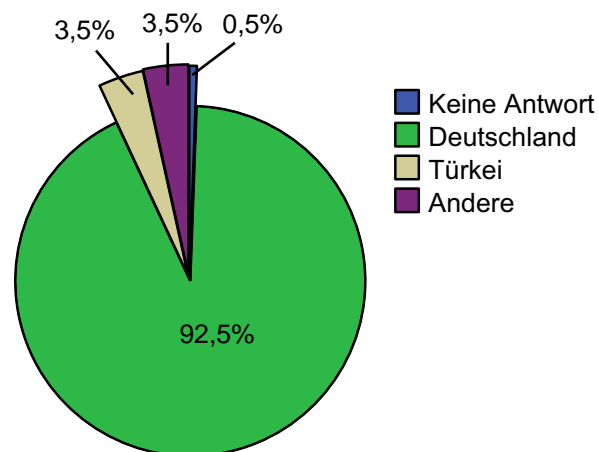


Abb. 16: Abstammung der Internetnutzer, n =173, fehlende Werte =0

Türkische Patienten gaben häufiger an, dass Andere als sie selbst über das Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht hätten. Drei von fünf Patienten türkischer Abstammung haben demnach über ihre Kinder Zugang zu Informationen aus dem WWW erhalten. Insgesamt war diese Patientengruppe sehr klein (n =5),

### 3.2.5. Einfluss der Bildung

Im Hinblick auf die Nutzung des WWW zeigte sich bei den befragten Patienten ein Zusammenhang zwischen dem Bildungsniveau und der Bereitschaft, die über das Internet im WWW erhältlichen Informationen zur eigenen Erkrankung bzw. für die Auswahl und Suche nach einer behandelnden Klinik heranzuziehen.

Über 90% der Patienten, die Internet-Informationen zu ihrer Erkrankung oder zur Klinik einholten, haben die Mittlere Reife oder das Abitur abgelegt. Nur 4% der Internetnutzer in unserer Studie sind weniger als acht Jahre zur Schule gegangen.

Das Bildungsniveau der Sucher war mit  $p < 0,001$  signifikant höher als das Bildungsniveau der Nicht-Sucher (Abb. 17 und 18).

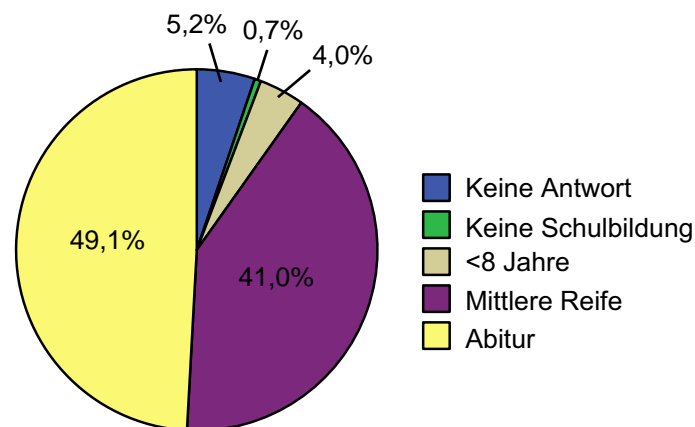


Abb. 17: Schulbildung der Internetnutzer, n =173, fehlende Werte =0

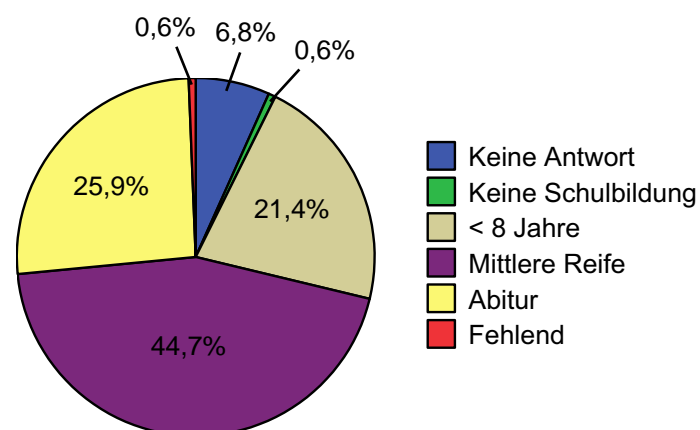


Abb. 18: Schulbildung der „Nichtnutzer“, n =305, fehlende Werte =2

### 3.3. Bedeutung des WWW

Bei der statistischen Auswertung der Fragen, die nur noch von den Studienteilnehmern beantwortet werden sollten, die zuvor die Nutzung des Internets bejaht hatten (n =173), war ein hoher Anteil fehlender Antworten auffallend.

Den Zugang zu Informationen im WWW suchten über drei Viertel der Patienten über die Suchmaschine Google. Andere Suchmaschinen und auch Patienten-Foren waren für die Teilnehmer von untergeordneter Bedeutung (Tab.7).

	Häufigkeit	Prozent
Keine Antwort	7	4,3
Google	126	76,8
Weitere Suchmaschinen	15	9,1
Patienten-Forum	6	3,7
Andere	10	6,1
Gesamt	164	100,0

Tab. 7: Internetsuchverhalten der Patienten, n =173, fehlende Werte =9

Mit 67,7% hat der überwiegende Anteil der Befragten über das Internet in erster Linie nach Informationen zur eigenen Erkrankung gesucht.

19,5% der Patienten interessierten sich primär für Behandlungsmöglichkeiten. 8% der Patienten suchten in erster Linie nach Kliniken mit speziellen Therapien oder bestimmten Ärzten (Abb.19).

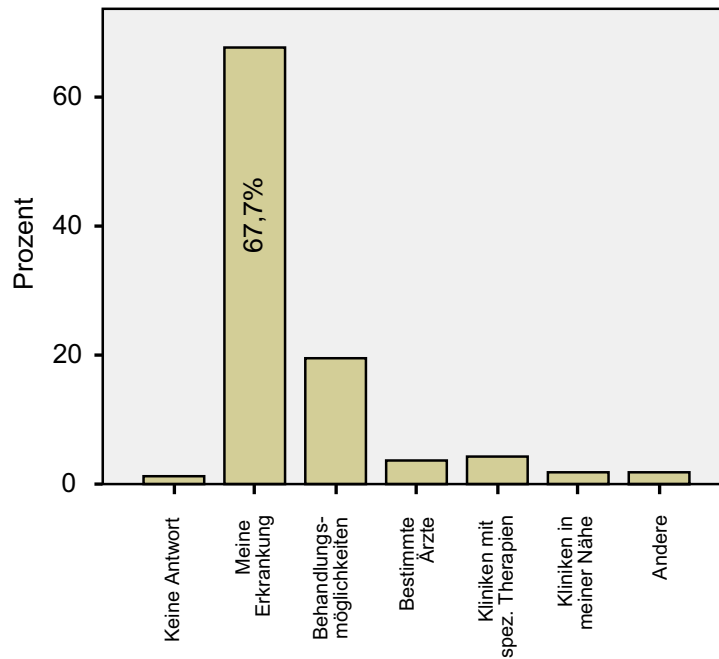


Abb. 19: Nach welchen Informationen wurde in erster Linie gesucht? n =173, fehlende Werte =41

Mehr als drei Viertel der Befragten (75,8%) hat die gewünschten und gesuchten Informationen mithilfe des Internet gefunden (Abb.20).

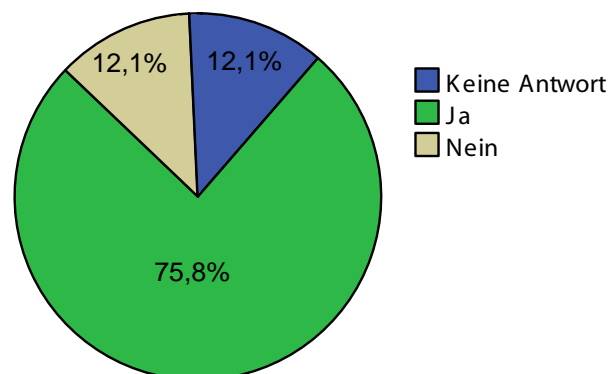


Abb. 20: Haben Sie die Informationen gefunden? n =173, fehlende Werte =41



Die Frage, ob die im Internet erhältlichen Informationen ausreichend waren, wurde - falls überhaupt - von den Teilnehmern sehr unterschiedlich bewertet. 43 von 173 Patienten aus der Gruppe der Sucher beantworteten diese Frage nicht.

26 Teilnehmer (20%) kreuzten die Antwortmöglichkeit „keine Antwort“ an. 15 Befragte (11,5%) hielten die Informationen für absolut ausreichend, 36 Befragte (27,7%) für ausreichend. Für 13,8 % der Befragten waren die erhältlichen Informationen nicht ausreichend, 5,4% hielten sie für absolut unzureichend (Abb.21).

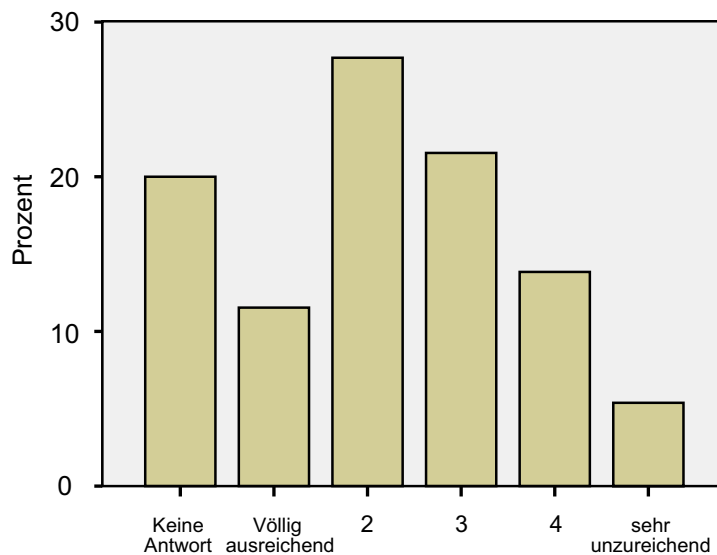


Abb. 21: Waren die Informationen zu Ihrer Krankheit ausreichend? n =173, fehlende Werte =43

In allen drei Altersgruppen wurden die erhaltenen Informationen als gut verständlich beurteilt (Abb.22).

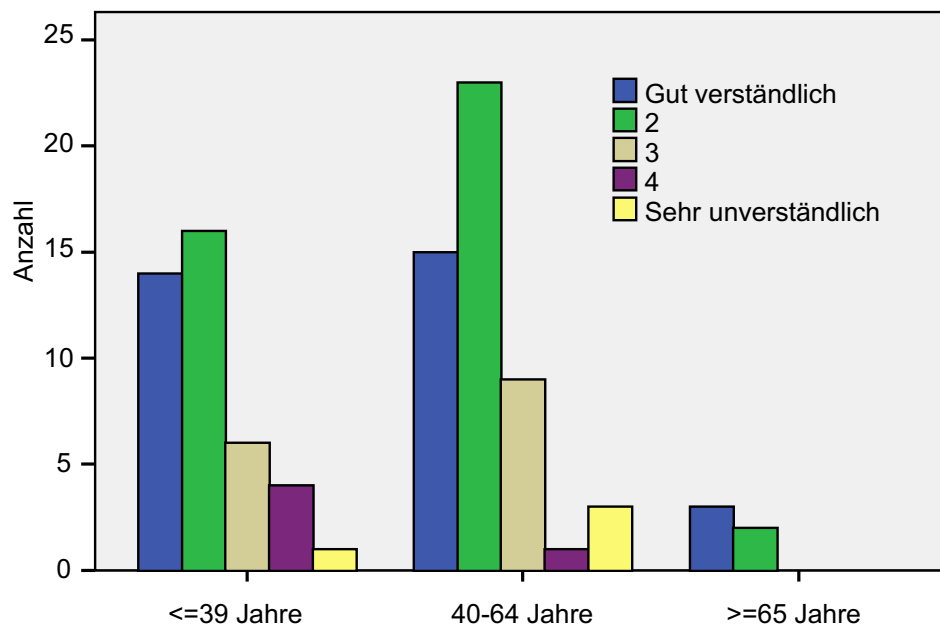


Abb. 22: Waren die Internet-Informationen für Sie verständlich?  
n =173, fehlende Werte =76

	Häufigkeit	Prozent
Keine Antwort	9	5,5
Sehr wichtig	52	31,8
Wichtig	49	29,8
Mässig wichtig	31	18,9
Nicht wichtig	10	6,1
Völlig unwichtig	13	7,9
Gesamt	164	100,0

Tab.8: Wie wichtig sind für Sie Internet-Informationen für die Auswahl einer Klinik?,

n =164, fehlende Werte =9

Gefragt nach der Bedeutung, die das Internet und die hier erhältlichen Informationen für sie haben, schätzten 30,1% der Sucher die Online-Informationen als „sehr wichtig“, 28,3% als „wichtig“ ein. 13,3% der Befragten hielten die Internet-Informationen für „nicht wichtig“ bzw. völlig unwichtig“. 5,5% der Befragten machten hierzu keine Angaben (Tab.8).

Die Internet-Seiten der Chirurgischen Klinik I der Charité - Campus Benjamin Franklin hatten für 13,9% der Patienten einen sehr hohen Einfluss auf die Auswahl dieser Klinik. 22,2% der Befragten votierten für einen hohen Einfluss. Annähernd ebenso viele Patienten (21,3%) empfanden einen mittleren, 8,3% der Befragten einen eher geringen Einfluss der klinikeigenen Internet-Seiten auf die Auswahl der Klinik.

Etwa ein Drittel der von uns befragten Patienten (34,3%) hat den krankenhauseigenen Internet-Seiten keine Bedeutung im Hinblick auf ihre Klinikwahl beigemessen (Abb.23).

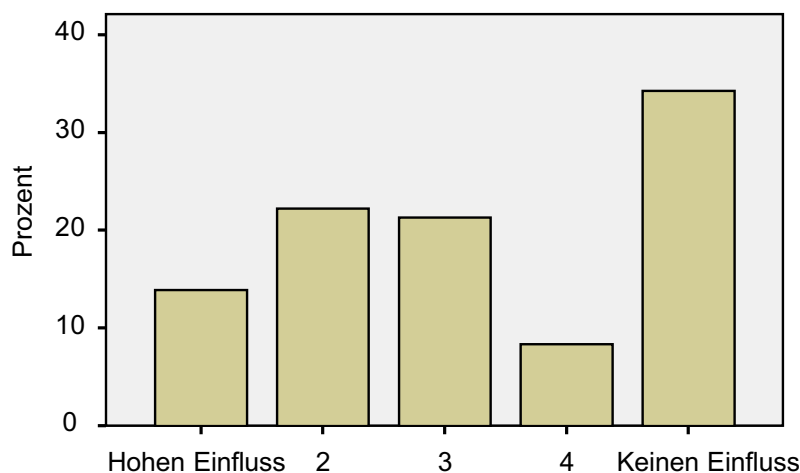


Abb. 23: Welchen Einfluss hatten unsere Internet-Seiten auf Ihre Entscheidung, in unsere Klinik zu kommen?

n =173, fehlende Werte =65

### 3.4. Bedeutung des Hausarztes

Für mehr als die Hälfte aller befragten Patienten (52,1%) war die Überweisung durch den betreuenden Hausarzt ausschlaggebend für die Wahl der Klinik .

58,1% der Nichtsucher gaben an, per Hausarzttempfehlung in diese Klinik gekommen zu sein. Der Anteil von Suchern, die auf Empfehlung des Hausarztes hin in die Klinik gekommen waren, lag demgegenüber nur bei 40,1%.

Bei den Suchern war der Anteil von Patienten die angegeben haben, die Klinik nicht selbst ausgewählt zu haben, mit 14,5% deutlich höher als in der Gruppe der Nichtsucher mit 8,4%.

Sucher kamen im Vergleich zu Nichtsuchern weniger häufig auf eine persönliche Empfehlung hin (15,1% versus 18,4%) oder wegen des Rufes der Klinik zur Aufnahme (4,7% versus 6,1% ).

In der Gruppe der Internetnutzer gaben 13,4% der Patienten an, die Klinik aufgrund von Informationen aus dem WWW ausgewählt zu haben (Tab. 9).

	Alle Teilnehmer		Sucher		Nichtsucher	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
Keine Antwort	4	(0,8)	2	(1,2)	2	(0,6)
Hausarzttempfehlung	262	(52,1)	69	(40,1)	179	(58,7)
Pers.Empfehlung	87	(17,3)	26	(15,1)	56	(18,4)
Nicht selbst gewählt	52	(10,3)	25	(14,5)	25	(8,2)
Guter Ruf der Ärzte	3	(0,6)	1	(0,6)	1	(0,3)
Guter Ruf der Pflege	25	(5,0)	7	(4,1)	17	(5,6)
Internetrecherche	23	(4,6)	23	(13,4)	0	(0,0)
Sonstige Gründe	47	(9,3)	19	(11,0)	25	(8,2)
gesamt	503	(100,0)	172	(100,0)	305	(100,0)

Tab. 9: Warum haben Sie unsere Klinik gewählt? Alle Teilnehmer: fehlende Werte =8, Sucher: fehlende Werte =1, Nichtsucher: fehlende Werte =0,

Hinsichtlich der prozentualen Häufigkeit der Zuweisung durch den Hausarzt ergaben sich für die drei Altersgruppen keine signifikanten Unterschiede im Hinblick auf die Internetnutzung.

Junge Patienten und solche mittleren Alters haben sich zudem ähnlich oft auf die zuweisende Empfehlung durch den behandelnden Hausarzt berufen wie Patienten höheren Lebensalters, etwa 50% in allen drei Altersgruppen (Tab.10).

	mit HA- Empfehlung	ohne HA- Empfehlung	Gesamt	Anteil mit HA-Empfehlung	
	n	n	n	in der Altersgr. %	in der Gesamtgr. %
<=39 Jahre	58	53	111	52,2	22,5
40-64 Jahre	129	113	242	53,3	50,0
>=65 Jahre	71	68	139	51,1	27,5
Gesamt	258	234	492		100,0

Tab.10: Patienten mit Hausarztüberweisung (HA-Empf.) in den einzelnen Altersgruppen, prozentualer Anteil an HA Empfehlungen in den drei Altersgruppen im Vergleich zur Gesamtgruppe , n =511, fehlende Werte =19

50% der Patienten mit Hausarztüberweisung, die zusätzlich nach Internet-Informationen gesucht haben, waren jünger als 40 Jahre; 47,1% der Patienten waren zwischen 40 und 64 Jahre alt. Von den älteren Patienten ab 65 Jahre, die auf Hausarzttempfehlung in die Klinik gekommen waren, haben nur 2,9% begleitend im Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht.

### 3.5. Zusammenfassung der Ergebnisse

Von 603 ausgeteilten Fragebögen konnten 511 (84,7%) ausgefüllte Fragebögen in die Erhebung eingehen. Die Geschlechterverteilung war gleichmäßig, die Patienten waren im Durchschnitt 53,4 Jahre alt. Das Bildungsniveau war hoch.

Männliche und weibliche Patienten waren gleichermaßen zufrieden mit dem Aufenthalt und der Behandlung in der Klinik. Ältere Patienten und jene, die sich nicht im Internet informiert hatten, waren tendenziell zufriedener.

Etwa ein Drittel der von uns befragten Patienten hat im Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder zur behandelnden Klinik gesucht. In dieser Gruppe haben über 90% die mittlere Reife oder das Abitur abgelegt. Patienten, die im Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung gesucht haben waren im Durchschnitt etwa 44 Jahre alt und damit signifikant jünger als Patienten, die das Internet nicht nutzten und im Durchschnitt 58 Jahre alt waren.

Alter und Bildung waren stärkere Prädiktoren für die Bedeutung des Internet bei der Suche nach Informationen aus dem WWW bezüglich einer Erkrankung als die Erkrankung selbst.

Mehr als die Hälfte der Patienten ist auf Überweisung des behandelnden Hausarztes hin in die Klinik gekommen, lediglich 4,6 % der Patienten der Gesamtgruppe aufgrund von Internet-Recherchen. 97,1% der Patienten, die mit hausärztlicher Überweisung zur Aufnahme gekommen waren und sich selbst zuvor im Internet informiert hatten, waren jünger als 65 Jahre. Knapp 60% aller Patienten, die im Internet nach Informationen gesucht haben, messen diesen eine sehr große bis große Bedeutung bei. Etwa zwei Drittel der Befragten hat sich im Internet über die eigene Erkrankung informiert; ein Fünftel über Behandlungsmethoden. Nur Wenige suchten nach speziellen Therapien oder bestimmten Ärzten.

Patienten mit chronischen Erkrankungen - hier Patienten mit CED - informierten sich in hohem Maße zu ihrer Erkrankung. Drei Viertel der Sucher haben sich selbst im Internet informiert, wobei Frauen tendenziell eher Andere für sich nach Informationen im Internet suchen ließen. Über 75% aller Befragten haben die gewünschten Informationen im Internet zwar gefunden, hielten diese jedoch zur Hälfte für nicht ausreichend.

Etwa zwei Drittel der Befragten messen den über das Internet erhältlichen Informationen eine Bedeutung für ihre persönliche Klinikwahl bei.

Jeweils ein Drittel der von uns befragten Patienten gab an, dass die klinikeigene Webseite der Chirurgischen Klinik I der Charité - Campus Benjamin Franklin ihre Wahl der Klinik in hohem, mittleren bzw. nur geringen Maße beeinflusst habe.

13,4% der „Internet-Sucher“ haben sich aufgrund der Informationen aus dem WWW für die Klinik entschieden.



## 4. Diskussion

Seit einigen Jahren haben fast alle Patienten in Deutschland selbst oder vermittelt durch Freunde und Familie Zugang zu den im WWW gespeicherten und über das Internet zur Verfügung stehenden Informationen. Dennoch sind es weiterhin vorwiegend junge Patienten, die dieses Medium bei der Suche nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder einer Klinik nutzen. Dieser Gruppe der jungen Patienten steht die auch in der vorliegenden Untersuchung zahlenmäßig größte Gruppe der älteren Patienten gegenüber, die bislang kaum versucht, sich über das Internet zu ihrer Erkrankung und behandelnden Kliniken zu informieren. Die Arbeitsgruppe um Marschollek [6] weist darauf hin, dass für ältere Patienten als große potentielle Zielgruppe im WWW suchender Patienten das Finden der gesuchten Informationen nach wie vor problematisch ist. Damit einhergehend ist die Bereitschaft dieser Patientengruppe, sich mit dem Internet in diesem Zusammenhang zu befassen, als eher theoretisch anzusehen. Unter Berücksichtigung der altersspezifischen Zugangsschwierigkeiten zum Internet und Anpassung der Informationen an die gut definierten Anforderungen dieser Patientengruppe zeigen ältere Erwachsene auch in Bezug auf das Internet ein hohes Interesse und grosse Lernbereitschaft, wie Zulman et al. 2011 darlegen konnten. [7]

Auch in den Ergebnissen der hier vorgestellten Untersuchung ist ein signifikanter Unterschied in der Internet-Nutzung einerseits zwischen älteren und jüngeren Patienten, andererseits aber auch bei der Höhe des erreichten Schulabschlusses der Patienten und der Internet-Nutzung nachgewiesen worden.

In vielen Studien konnte ein direkter Zusammenhang zwischen Alter, Geschlecht, Schulbildung, ethnischer Abstammung, Einkommen und der aktiven Nutzung des WWW in Gesundheitsfragen aufgezeigt werden. [8,9,10,11,12,13]

Übereinstimmend kamen die Autoren in ihren jeweiligen Studien zu dem Ergebnis, dass

insbesondere weibliche, sowie sozial und finanziell gut situierte Personen eine aktive Patientenrolle wahrnehmen. In der vorliegenden Untersuchung ist ein Unterschied in der Häufigkeit der Internet-Nutzung bei männlichen und weiblichen Patienten nicht nachweisbar. Patientinnen scheinen jedoch häufiger geneigt, Informationen aus dem WWW nutzen zu wollen, die eigentliche Suche danach wird dabei oft Anderen übertragen.

Anders als in den oben zitierten Studien hat allein die ethnische Abstammung der in der vorliegenden Untersuchung befragten Patienten keinen Einfluss auf die Suche nach Informationen im WWW gehabt, wohl aber auch in dieser Patientengruppe der jeweils erreichte Schulabschluss.

Laut statistischem Bundesamt waren mehr als 20% der Berliner Bevölkerung im Jahre 2011 Personen mit einem Migrationshintergrund. [14] Der Anteil nicht deutschstämmiger Patienten in dieser Befragung ist mit 9% deutlich geringer. Patienten türkischer Abstammung, die an dieser Studie teilgenommen haben (2,7%), legten in demselben Umfang einen vergleichbar hohen Schulabschluss ab, wie die deutschen Patienten. Der Anteil türkischer Patienten, die im WWW nach Informationen zu ihrer Erkrankung oder der behandelnden Klinik gesucht haben, war höher als der prozentuale Anteil türkischer Patienten in der Gesamtgruppe. Dieses Ergebnis legt die Vermutung nahe, dass Bildung einen positiven Vorhersagewert für die Internet-Nutzung in dem von uns untersuchten Kontext darstellt. Der niedrige Anteil von Patienten mit Migrationshintergrund in dieser Untersuchung, die wiederum alle einen eher hohen Schulabschluss haben, ist durch die Lage der Klinik im bürgerlich geprägten Bezirk Steglitz erklärbar.

Neben den oben angegebenen Merkmalen steht die Art der Erkrankung eines Patienten und damit das Maß, in dem Patienten eine physische oder psychische Einschränkung durch eine Erkrankung erfahren, im Zusammenhang mit der Häufigkeit der Suche nach Informationen im WWW. Patienten mit chronischen Erkrankungen suchen häufiger

nach Informationen im WWW als Patienten, die aktuell nicht oder nicht chronisch krank waren. Dieses Ergebnis einer Studie von Bansil [10] aus 2006 wird durch die vorliegende Untersuchung bestätigt. Patienten mit chronischen Erkrankungen, hier die Gruppe der Patienten mit chronisch entzündlichen Darmerkrankungen, haben hoch signifikant häufiger Zugang zu Informationen im WWW gesucht als Andere. Nach einer Arbeit über den Informationsbedarf chronisch Kranker von Geuter und Weber aus dem Jahre 2009 spielt das Internet als Entscheidungshilfe auch in dieser Patientengruppe eine untergeordnete Rolle. [15]

Es ist zu vermuten, dass Patienten mit chronischen Erkrankungen aus vergleichbaren Intentionen wie Krebspatienten Internetinformationen gezielt nutzen. Patienten mit Karzinomerkrankungen fühlen sich nach Ziebland et al. [16] in ihrer gesellschaftlichen Stellung häufig geschwächt und können Mithilfe des Internet neue Kompetenzen im Umgang mit ihrer Erkrankung erwerben.

Gemessen an den Ergebnissen auch der vorliegenden Untersuchung, nach der bereits mehr als ein Drittel der Patienten über das Internet nach Informationen zu ihrer Erkrankung und behandelnden Kliniken gesucht haben, hat das WWW in den vergangenen Jahren einen erheblichen Bedeutungszuwachs als Informationsquelle in Gesundheitsfragen erfahren. Dabei dient das Internet nicht nur der passiven Bereitstellung von Informationen, sondern es sind von niedergelassenen Ärzten, Kliniken, Krankenkassen, „Gesundheitsanbietern“ im Allgemeinen, Internetforen zum aktiven Austausch von Informationen und direkter Kommunikation geschaffen worden. Zusätzlich gibt es zahlreiche Möglichkeiten für Patienten, ihre behandelnden Ärzte und Kliniken im Internet zu bewerten. Die Bedeutung und der potentielle Nutzen dieser Internetportale waren ebenfalls schon Gegenstand zahlreicher Untersuchungen. [17,18,19,20,21,22]

Im Vergleich zu anderen Informationsquellen schätzt die Mehrzahl der Patienten die Bedeutung von Internetplattformen, trotz stetig steigender Nutzung weiterhin als

nachrangig ein. Patienten in Deutschland setzen demnach unverändert das größte Vertrauen in allen ihre Gesundheit betreffenden Fragen in ihren Hausarzt, bzw. in den direkten Arzt - Patienten - Kontakt [2,3,15].

Auch bei der Suche nach geeigneter operativer Behandlung hält die Mehrheit der Patienten nach wie vor fest an dem Konzept der Betreuung und Entscheidungsfindung durch den behandelnden Hausarzt [23,24,25,26].

Die Einschätzung und Bedeutung des „aktiven Patienten“ aus Sicht spezialisierter Ärzte wurde von den Arbeitsgruppen um Ruiz-Moral und Murray untersucht [27,28]. Fachärzte in Spezialgebieten scheinen demnach ihren Patienten nur ein sehr geringes Maß an Kooperation und Aktivität im Arzt - Patienten - Kontakt zugestehen zu wollen. Eine rasche, umgreifende Änderung in dem oben als traditionell beschriebenen Verhältnis zwischen Arzt und Patient scheint demzufolge offenbar weder von der Mehrzahl der Patienten noch von Seiten der Ärzte derzeit erwünscht.

Aus einer Studie von Levinson et al. [8] aus dem Jahre 2005 geht hervor, dass weitgehend alle Patienten (96%) über bestehende Therapieoptionen informiert und nach ihrer Meinung gefragt werden möchten. Sie wollen zudem die Möglichkeit haben, eine Auswahl zwischen verschiedenen Behandlungsoptionen treffen zu können. Dennoch möchte gut die Hälfte der Patienten die Entscheidung über die geeignete Behandlung letztendlich dem Hausarzt überlassen.

Flynn et al. [9] teilte 2006 im Ergebnis seiner Studie die Patienten zwei unterschiedlichen Typologien zu. Hierbei stehen 60% „Autonomisten“ (Patienten, die selbst entscheiden wollen) 40% „Delegierer“ (Patienten, die ihre Autonomie an den Hausarzt abgeben möchten) gegenüber.

Chad et al. [29] untersuchte 2007 die Bereitschaft von Patienten, eigene Entscheidungen im Hinblick auf eine Klinik zu treffen, in der sie sich behandeln lassen wollten. Ebenso wie in anderen Studien festgestellt, konstatierte diese Arbeitsgruppe den Wunsch der

Patienten, in wichtige Entscheidungen eingebunden und informiert zu werden. Allerdings wollte dieser Untersuchung zufolge nur noch ein Drittel der Patienten die Entscheidungsverantwortung dem betreuenden Hausarzt übertragen. Ob sich hierin ein Trend oder bereits erkennbarer Wandel im Verhältnis zwischen Arzt und Patient ausdrückt, wird durch weitere Studien belegt werden müssen.

Mit dem erklärten Ziel, die im WWW befindlichen Angaben für den Verbraucher sinnvoll nutzbar und damit „informationsgewinnbringend“ zugänglich zu machen, wurden auch durch die Arbeiten von Eisenbach et al. und Mayer et al. vielfach Anstrengungen unternommen, die im WWW gespeicherten Informationen zum Thema Gesundheit zu strukturieren und zu kategorisieren [30,31].

Von diesen Veränderungen und Vereinfachungen des Internet als Informationsquelle profitieren laut Marschollek et al. insbesondere ältere Patienten in Deutschland bislang offenbar weiterhin nicht in ausreichendem Maße [6]. Aufgrund ihres nachgewiesenen Interesses für das Informationsmedium Internet stellen Ältere jedoch die Zielgruppe mit dem größten Entwicklungspotential hinsichtlich der Nutzung des Internet dar. Dem Bedarf dieser Patientengruppe an einfach gestalteten Zugangswegen, Klarheit und Überschaubarkeit der gebotenen Informationen, ist noch mehr Aufmerksamkeit zu widmen. [1,7]

Nach einer aus den USA stammenden Untersuchung von Ferguson et al. [32] empfand hingegen die überwiegende Anzahl der Patienten, die sich im WWW informierten, altersunabhängig den Zugang zu Informationen über das Internet als leicht.

Ungeachtet der über die Jahre deutlich gesteigerten Qualität und des einfachen Zugangs zu umfassenden Informationen im WWW ist das Vertrauen vieler Patienten in diese Informationen nach den Ergebnissen der Studie von Dumitru et al. [2] niedriger als in andere Medien und Informationsquellen, wie z.B. Fachzeitschriften.

An dieser Einschätzung, die ungeachtet von Herkunft, Geschlecht, Bildungsstand,

Internetnutzung und Alter bei allen befragten Patienten anzutreffen ist, hat sich in den vergangenen zehn Jahren nur wenig geändert (Baker, Strausberg) [3,7,33,34].

Da das WWW eine für Jedermann offene, anonymisierbare Plattform zum Einbringen, Speichern und Abrufen von Informationen aller Art ungeachtet der inhaltlichen Qualität ist, sind die gefundenen Informationen für Internet-Nutzer teilweise nur schwer auf ihre Richtigkeit hin zu überprüfen.

In mehreren Untersuchungen (Dickerson, Ziebland, Hesse, Ferguson, Schofield) [12,16,26,32,35] konnte gezeigt werden, dass sich eine wachsende Zahl von Patienten vor einem Arztbesuch zwar per Internet informiert, diese Informationen jedoch häufig erst im Gespräch und Abgleich mit dem Arzt als glaubwürdig einstuft. Demgegenüber machten andere Studien (Murray, Ahmad, Dieterich, McNally, Muthukumarasami) [28,36,37,38,39] deutlich, dass auch in der Ärzteschaft weiterhin ein erhebliches Misstrauen in die über das Internet erhältlichen, vielfach verwirrenden, sachlich oft fragwürdig und häufig als unvollständig beurteilten Informationen besteht, insbesondere aber auch in die Fähigkeit der Patienten, die gefundenen Informationen kritisch bewerten und einordnen zu können.

Dieser in zahlreichen Untersuchungen dargestellten Skepsis von Patienten in Bezug auf die Nutzung und Einschätzung des World Wide Web für gesundheitsbezogene Informationen steht dessen fast flächendeckende Verbreitung und nachweisbar wachsende Bedeutung gegenüber. Insbesondere gemessen an dem relativ kurzen Zeitraum seines Bestehens ist der Einfluss des WWW auf das Informationsverhalten von Patienten bereits heute als sehr hoch einzuschätzen.

In der mit dieser Arbeit vorgestellten Untersuchung hat bereits ein Drittel der Patienten im WWW recherchiert, mehr als ein Drittel der Internetnutzer fühlte sich insbesondere durch die klinikeigene Website in seiner Klinikauswahl beeinflusst und mehr als 13% der Patienten, die das WWW nutzen, haben allein aufgrund der über das Internet erhaltenen

Informationen die Klinik ausgewählt.

Der in der Chirurgischen Klinik I am CBF der Charité angebotene operative Leistungskatalog beinhaltet alle modernen Operationen und Verfahren. Ein ähnliches Spektrum bieten auch viele andere Berliner Kliniken an. Patienten können sich somit bei elektiven operativen Eingriffen für eine Klinik in Wohnortnähe entscheiden. Es ist anzunehmen, jedoch nicht aus den vorliegenden Daten abgeleitet worden, dass die Mehrzahl der Patienten einen Hausarzt in direkter Umgebung zum eigenen Wohnort aufsucht. Die Überweisung durch den Hausarzt wiederum erfolgt vermutlich in eine Klinik in näherer Umgebung der Hausarztpraxis.

Die direkte Ansprache niedergelassener Ärzte auf Internetplattformen und klinikeigenen Webseiten, sowie der Versuch der persönlichen Einbindung der Hausärzte in Internetforen und Gesprächszirkeln mit eng kooperierenden Kliniken scheint für die Zukunft ein wichtiger Aspekt im Hinblick auf die Patientenakquise in Zeiten fortschreitender Klinikspezialisierung und der Bildung operativer Zentren mit unterschiedlichen chirurgischen Schwerpunkten zu sein [3,15,38,39,40].

## 5. Schlussfolgerung

Das WWW hat das Informationsverhalten von Patienten maßgeblich verändert. Internetaktivität korreliert in hohem Maße mit dem Alter, Bildungsstand und der Art der Grunderkrankung. Bereits 13,4% der befragten, internetaktiven Patienten haben die gewünschte Zielklinik für einen elektiven operativen Eingriff selbständig aufgrund persönlicher Internetrecherche ausgesucht. Mit hoher statistischer Signifikanz sind es insbesondere jüngere Patienten und Patienten mit chronisch entzündlichen Darmerkrankungen. Ältere Patienten informierten sich nur selten und nur begleitend im Internet zu ihren Erkrankungen und stellen somit eine entscheidende Zielgruppe für Anstrengungen dar, die im WWW befindlichen Informationen besser zugänglich zu machen. Der Anteil von über 50% der Patienten in allen Altersgruppen, der auf Empfehlung und Überweisung des betreuenden Hausarztes in die behandelnde Klinik gekommen ist, belegt die Bedeutung des traditionellen Arzt-Patienten-Kontaktes. Die höchste Patienten-Zufriedenheit wurde in der Gruppe der älteren, internetaktiven Patienten mit Hausarzttempfehlung gefunden. Direkter Kontakt zwischen niedergelassenen Ärzten und Kliniken zum Informationsaustausch und intensiver Zusammenarbeit bei Vorsorge und Nachsorge, zum Beispiel über internetbasierte Sprechstunden für Ärzte und Patienten kann eine umfassende Patientenbetreuung ermöglichen.



## 6. Zusammenfassung

Das WWW hat über die Jahre seines Bestehens einen raschen, stetigen Bedeutungszuwachs als Informationsmedium erfahren. Allein in Deutschland haben im Jahre 2012 fast 75,9% aller Erwachsenen über 14 Jahre regelmäßig das Internet genutzt. Informationen zu Wissenschaft, Forschung und Bildung wurden dabei an vierthäufigster Stelle von insgesamt 48% der Internet-Nutzer gesucht.

Fragestellung:

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Bedeutung des WWW für Patienten bei der Wahl einer Klinik vor elektiven chirurgischen Eingriffen zu untersuchen.

Stichprobe und Methodik:

Über einen Zeitraum von zwölf Monaten wurden Patienten der Chirurgischen Klinik I der Charité - Campus Benjamin Franklin zu ihrer Zufriedenheit mit der Klinik und zu ihrem Internet-Suchverhalten in Bezug auf den Klinikaufenthalt befragt. 511 von 603 anonymisierten Fragebögen, die unter Berücksichtigung der Ausschlusskriterien an kognitiv geeignete Patienten vor elektiven operativen Eingriffen ausgegebenen wurden, konnten statistisch ausgewertet werden.

Ergebnisse:

Die zu gleichen Anteilen weiblichen und männlichen Patienten waren im Mittel 53,4 Jahre alt. 49,1% der Befragten waren mittleren Alters, 22,7% jünger als 40 Jahre und 28,2% Patienten 65 Jahre und älter. Das Bildungsniveau war mit Abschluss der mittleren bzw. der Hochschulreife in 76,5% der Fälle hoch. Die Zufriedenheit mit dem Aufenthalt in der Klinik war in allen Altersgruppen hoch, bei männlichen Patienten über 65 Jahre mit Interesse und Zugang zu Informationen aus dem Internet am höchsten.

Mehr als die Hälfte der Patienten in den drei untersuchten Altersgruppen war nach Überweisung durch den Hausarzt in die Klinik gekommen. Alter, Bildungsniveau und insbesondere die Art der Erkrankung korrelierten statistisch signifikant mit der Bereitschaft sich im Internet über Behandlungsmöglichkeiten zu informieren. 33,8% der Befragten haben sich mithilfe des Internet Informationen zu ihrer Erkrankung und der behandelnden Kliniken eingeholt. Unter den „Suchern“ waren nur 8,2% Patienten im Alter ab 65 Jahre. Jüngere Patienten (< 65 Jahre), insbesondere Patienten mit chronischen Erkrankungen, hier Patienten mit chronisch entzündlichen Darmerkrankungen, nutzten Informationen aus dem WWW signifikant häufiger. Mehr als 13% der internetaktiven Patienten sind allein aufgrund persönlicher Recherche im WWW zur Behandlung in die Klinik gekommen.

Schlussfolgerung:

Das WWW gewinnt für Patienten zunehmend an Bedeutung bei der Auswahl einer Klinik für elektive operative Eingriffe. Patienten, die aufgrund der Informationen aus dem Internet und über die klinikeigene Webseite zur Aufnahme in die Klinik kamen, waren weit überwiegend jüngere Patienten und Patienten mit chronischen Erkrankungen. Patienten über 65 Jahre nutzen die über das Internet erhältlichen Informationen statistisch hoch signifikant seltener. Insbesondere unter Berücksichtigung der Altersverteilung von Patienten, die sich elektiven Operationen unterziehen und der demographischen Entwicklung sollten weitere Anstrengungen unternommen werden, älteren Patienten den Zugang zu Informationen im WWW zu erleichtern.

## 7. Literaturverzeichnis

- 1 Van Eimeren B, Frees B Ergebnisse der ARD/ZDF-Onlinestudie 2012. Media Perspektiven 7-8 / 2010; 334-68.
- 2 Dumitru RC, Ganslandt T, Prokosch HU German healthcare consumers` perception of the internet as a source of health related information. AMIA Annu Symp Proc 2006: 224-28.
- 3 Streuf R, Maciejek S, Kleinfeld A. Infor mationsbedarf und Informationsquellen bei der Wahl eines Krankenhauses. Gesundh ökon Qual manag 2007;12(2):113-120.
- 4 Kofahl C, Horak I, Arztbewertungsportale. Neue Wege im Gesundheitswesen bei Information, Bewertung und Suche im Internet In:Koch C (Hg) Achtung: Patient online! Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren. Wiesbaden: Gabler Verlag 2010,105-126.
- 5 Janßen U Suche im Internet : Kommunikation – ein Wettbewerbsfaktor für Krankenhäuser? In:Koch C (Hg) Achtung: Patient online! Wie Internet, soziale Netzwerke und kommunikativer Strukturwandel den Gesundheitssektor transformieren. Wiesbaden: Gabler Verlag 2010,127-143.

- 6** Marschollek M, Mix S, Wolf KH ICT-based health information for elderly people. *Med Inform Internet Med* 2007 Dec;32(4):251-61.
- 7** Zulman DM, Kirch M, Zheng K. Trust in the internet as a health resource among older adults. *J Med Internet Res* 2011 Feb16; 13(1):e19.
- 8** Levinson W, Kao A, Kuby A Not all patients want to participate in decision making. *J Gen Intern Med* 2005 June;20(6):531-35.
- 9** Flynn KE, Smith MA, Vanness D A typology of preferences for participation in healthcare decision making. *Soc Sci Med* 2006 Sep;63(5):1158-69.
- 10** Bansil P, Keenan N, Zlot A Health-related Information on the web. *Prev Chronic Dis* 2006 April;3(2):A36.
- 11** Delic D, Polasek O, Kern J Internet health-information seekers in Croatia-who, what and when. *Med Inform Internet Med* 2006 Dec;31(4):267-73.
- 12** Dickerson S, Reinhart AM, Feeley TH Patient internet use for health information at three urban primary care clinics. *J Am Med Inform Asso* 2004 Nov-Dec;11(6):499-504.

**13** Cotten SR, Gupta SS Characteristics of online and offline health information seekers and factors that discriminate between them. Soc Sci Med 2004 Nov;59(9):1795-1806.

**14** Statistisches Bundesamt Ergebnisse des Mikrozensus 2011  
[www.destatis.de/.../Migrationshintergrund/ Mikrozensus2011](http://www.destatis.de/.../Migrationshintergrund/Mikrozensus2011)

**15** Geuter G, Weber J. Informationsbedarf chronisch kranker Menschen bei der Krankenhauswahl- Untersucht unter besonderer Berücksichtigung des Internets. Universität Bielefeld (IPW) 2009.

**16** Ziebland S, Chapple A, Dumelow C. How the internet affects patients' experience of cancer. BMJ 2004 March 6;328(7439):564.

**17** Emmert M, Mayschock M, Eisenreich S, Schöffski O. Websites to assess quality of care – appropriate to identify good physicians? Gesundheitswesen 2009 Apr;71(4):e18-27.

**18** Tustin N. The role of patient satisfaction in online health information seeking J Health Commun. 2010 Jan; 15(1):3-17.

**19** Logu T, Nicholas S, Hannon N Patients evaluation of Health Care Providers in the Era of Social Networking- An analysis of Physician-Rating Websites J Gen Intern Med 2010 September; 25(9):942-946.

- 
- 20** Trigg L Patients' opinion of health care providers for supporting choice and quality improvement J Health Serv Res Policy 2011 April;16(2):102-7.
- 21** Han J, Shim M, The role of provider-patient communication and trust in online sources in Internet use for health-related activities J Health Commun 2012;15. Suppl.3;186-9.
- 22** Emmert M, Meier F, An Analysis of Online Evaluations on a Physician Rating Website J Med Internet Res 2013,15(8):e157.
- 23** Bastiens H, Van Royen P, Pavlic DR Older people's preferences for involvement in their own care, a qualitative study in primary health care in 11 European countries. Patient Educ Couns 2007 Aug;67(3):279-85.
- 24** Flynn KE, Smith MA, Freese J. When do older adults turn to the internet for health information? J Gen Intern Med 2006;21(12):1295-1301.
- 25** Harris KM. How do patients choose physicians? Health Serv Res 2003 April; 38(2):711-32.
- 26** Hesse BW, Nelson DE, Kreps GL. Trust and sources of health information. The impact of the internet and its implications for health care providers. Arch Intern Med 2005 Dec 12-26;165(22):2618-24.

- 27** Ruiz-Moral R, Perez-Rodriguez E, Pérula de Torres LA. Physician –patient communication: a study on the observed behaviors of specialty physicians and the ways their patients perceive them. *Patient Educ Couns* 2006 Dec;64(1-3):242-8.
- 28** Murray E, Lo B, Pollack L. The impact of health information on the internet on health care and the patient- physician relationship. *Med Internet Res* 2003 Jul-Sep;5(3):e17.
- 29** Chad et al. Choosing where to have major surgery. *Arch Surg* 2007; 142:242-6.
- 30** Eysenbach G, Jada. A Evidence-based patient choice and consumer health informatics in the internet age. *J Med Internet Res* 2001 Apr-Jun;3(2):e19.
- 31** Mayer MA, Darmoni Sj, Fiene M. MedCIRCLE: Collaboration for internet rating, certification, labeling and evaluation of health information on the WWW. *Stud Health Technol Inform* 2003;95:667-72.
- 32** Ferguson T. From patient to end users. *BMJ* 2002 March 9;324 (7337):555-6.
- 33** Baker L, Wagner TH, Singer S. Use of the internet and e-mail for health care information. *JAMA* 2003 May 14;289(18):2004-6.

- 34** Strausberg J, Fuchs J, Hirche H. Health care providers on the world wide web: quality of presentations of surgical departments in Germany. *Med Inform Internet Med* 2001 Jan-Mar;26(1):17-24.
- 35** Schofield G, Croteau K, McLean G. Trust levels of physical activity information sources. *Health Promot J Austr* 2005 Dec;16(3):221-4.
- 36** Ahmad F, Hudak PI, Bercovitz K. Are physicians ready for patients with internet-based health information? *J Med Internet Res* 2006 Sep 29;8(3):e22.
- 37** Dieterich A. The modern patient- Threat or promise? Physicians' perspectives on patients' changing attributes. *Patient Educ Coun* 2007 Aug;67(3):279-85.
- 38** Miller E A, West DM. Characteristics associated with use of public and private web sites as sources of health care information. *Med Care* 2007 Mar;45(3):245-51.
- 39** Strausberg J, Fuchs J. Surgical specialty department in the www. Tribute to contemporary life style or information network? *Der Chirurg* 2000 April;71(4):472-7.
- 40** Köhler C, Eysenbach G. The internet. Chances, risks and prospects for the surgical patient. *Der Chirurg* 2002 Mai;73(5):462-5.



## 8. Anhang

### Fragebogen

#### Zufriedenheit mit dem Patientenmanagement Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 1/6

Fragen 1 bis 7

(PM= Patientenmanagement)

**(1) Wie war die Kontaktaufnahme mit dem PM?**

(Schulnoten) Sehr gut      sehr schlecht

Keine Antwort

**(2) Wie war Terminvergabe zur Vorstellung im PM?**

(Schulnoten) kurzfristig      zu lang

Keine Antwort

**(3) Wie waren die Wartezeiten im PM?**

(Schulnoten) Sehr kurz      zu lang

Keine Antwort

**(4) Waren Sie mit der Terminvergabe des PM für Untersuchungen, die vor dem stationären Aufenthalt stattfanden, zufrieden?**

(Schulnoten) Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden

Keine Antwort

**(5) Waren Sie mit der ärztlichen Betreuung im Patientenmanagement zufrieden?**

(Schulnoten) Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden

Keine Antwort

**(6) Wie empfanden Sie die Kompetenz der ärztlichen Betreuung/Beratung im PM?**

(Schulnoten) Sehr gut      sehr schlecht

Keine Antwort

**(7) Wie empfanden Sie die Kompetenz der pflegerischen Betreuung/Beratung im PM?**

(Schulnoten) Sehr gut      sehr schlecht

Keine Antwort

## Zufriedenheit mit der stationären Behandlung

### Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 2/6 Fragen 8 bis 21

Hinweis zum Ausfüllen:

Bei allen Fragen bitte jeweils nur eine Antwort ankreuzen!

(8) Alter in Jahren: .....

(9) Geschlecht

männlich                       weiblich

(10) Krankenkasse

Privat                       Gesetzliche                       Sonstige

(11) Aufnahmedatum: .....

(12) OP-Datum: .....

(13) Entlassungsdatum: .....

(14) Wegen welcher Erkrankung sind Sie in unserer Klinik in Behandlung?

(KH = Krankheit)

<input type="checkbox"/> Darmdivertikel	<input type="checkbox"/> Leistenbruch	<input type="checkbox"/> Schilddrüsen-KH
<input type="checkbox"/> Anal-KH	<input type="checkbox"/> Stuhlinkontinenz	<input type="checkbox"/> Gefäß-KH
<input type="checkbox"/> Reflux-KH	<input type="checkbox"/> Gallenblasen-KH	<input type="checkbox"/> Lungen-KH
<input type="checkbox"/> Morbus Crohn	<input type="checkbox"/> Colitis ulcerosa	<input type="checkbox"/> Darmkrebs
<input type="checkbox"/> Magen/Speiseröhrenkrebs	<input type="checkbox"/> Lebermetastasen	<input type="checkbox"/> Andere

(15) Schulausbildung

Keine                       < 8 Jahre                       Mittlere Reife                       Abitur                       Keine Antwort

(16) Berufsausbildung

Keine                       Lehre                       Studium                       Sonstige                       Keine Antwort:

(17) Aktuelle Tätigkeit

Rentner (in)                       Arbeitslose(r)                       Selbständige/r                       Beamtin/er  
 Angestellte(r)/Arbeiter(in)                       Student(in), Schüler(in), Azubi  
 Sonstige                       Hausmann(frau)                       Keine Antwort

(18) Nationalität

Deutsch                       Andere                       Mehrere                       Keine Antwort

(19) Abstammung

Deutschland                       Andere                       Mehrere                       Keine Antwort

(20) Muttersprache

Deutsch                       Andere                       Mehrere                       Keine Antwort:

(21) Wie lange leben Sie schon in Deutschland: .....Jahre                       Keine Antwort:

**Zufriedenheit mit der stationären Behandlung**

Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 3/6 Fragen 22 bis 34

**(22) Lebensform**

- Allein lebend     Bei den Eltern     Im Heim     Obdachlos     Sonstige  
 In Partnerschaft lebend     In Partnerschaft (getrennt)     Keine Antwort

**(23) Haben Sie Kinder?**

- Keine     1 Kind     2 Kinder     >2 Kinder     Keine Antwort

**(24) Wo leben Ihre Kinder?**

- Im Haushalt     Ausser Haus     Keine Antwort

**(25) Wo haben Sie hauptsächlich gelebt?**

- Dorf     Stadt     Großstadt     Keine Antwort

**(26) Rauchen Sie?**

- Ja     Aufgehört >5 J.     Aufgehört <5 J.     Nie geraucht     Keine Antwort

**(27) Trinken Sie Alkohol?**

- Täglich     Häufig     Gelegentlich     Nie     Keine Antwort

**(28) Haben Sie oder Andere im Internet nach Informationen zu Ihrer Erkrankung oder zu unserer Klinik gesucht?**

- Ja     Nein     Keine Antwort

→ Wenn „Ja“ angekreuzt: Bitte Fragebogen „Internet-Nutzung“ auf Seite 5/6 ausfüllen!

**(29) Warum haben Sie unsere Klinik gewählt?**

- Empfehlung des überweisenden Arztes     Guter Ruf der Ärzte  
 Auf Grund einer persönlichen Empfehlung     Guter Ruf der Pflege  
 Nicht selbst ausgesucht     Suche im Internet  
 Sonstiges     Keine Antwort

**(30) Auf welcher Station waren Sie Untergebracht?**

- 44a     44b     40a     Andere

**(31) Wie empfanden Sie die Aufnahme auf Station?**

- (Schulnoten)* Schnell/unkompliziert      mühsam     Keine Antwort

**(32) Waren Sie mit der Pflege auf Station zufrieden?**

- (Schulnoten)* Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden     Keine Antwort

**(33) War das Pflegepersonal freundlich und hilfsbereit?**

- (Schulnoten)* Ja, immer      Nein, nie     Keine Antwort

**(34) Waren Sie mit der ärztlichen Betreuung auf Station zufrieden?**

- (Schulnoten)* Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden     Keine Antwort

**Zufriedenheit mit der stationären Behandlung**

Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 4/6 Fragen 35 bis 47

**(35) Waren die Ärzte freundlich und hilfsbereit ?***(Schulnoten)* Ja, immer      Nein, nie Keine Antwort**(36) Wie verständlich waren die Erklärungen der Ärzte?***(Schulnoten)* Sehr verständlich      sehr unverständlich Keine Antwort**(37) Wie ausführlich haben Ihnen die Ärzte während Ihres Aufenthaltes alles erklärt?***(Schulnoten)* Sehr ausführlich      nicht ausführlich Keine Antwort**(38) Wie empfanden Sie das Zusammenleben mit Ihren Mitpatienten?***(Schulnoten)* Sehr angenehm      sehr unangenehm Keine Antwort**(39) Waren Sie mit der Unterbringung auf Station zufrieden?***(Schulnoten)* Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden Keine Antwort**(40) Waren Sie mit den sanitären Einrichtungen zufrieden?***(Schulnoten)* Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden Keine Antwort**(41) Wie hat Ihnen das Essen geschmeckt?***(Schulnoten)* Sehr gut      sehr schlecht Keine Antwort**(42) Wurde Ihr OP-Termin verschoben?** Ja  Nein Keine Antwort**(43) OP-Termin verschoben: um .....Tage** Keine Antwort**(44) Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit Ihrem Aufenthalt in unserer Klinik?***(Schulnoten)* Sehr zufrieden      überhaupt nicht zufrieden Keine Antwort**(45) Würden Sie sich noch einmal bei uns behandeln lassen?** Ja  Nein Keine Antwort**(46) Wenn eine Bekannte/ein Bekannter von Ihnen eine Empfehlung für ein Krankenhaus wollte: Würden Sie ihr/ihm dieses Krankenhaus empfehlen?** Ja  Nein Keine Antwort**(47) Was würden Sie verbessern wollen? (bitte kritischer Kommentar)**

**Internet-Nutzung**

Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 5/6 Fragen 48 bis 54

Hinweis zum Ausfüllen:

Die folgenden Fragen bitte ausfüllen, wenn Frage 27 auf Seite 3 mit „Ja“ beantwortet wurde!

Bei allen Fragen bitte jeweils nur eine Antwort ankreuzen!**(48) Wer hat zu Ihrer Krankheit im Internet gesucht?**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ich selbst        | <input type="checkbox"/> Kinder        | <input type="checkbox"/> Eltern        |
| <input type="checkbox"/> Verwandte/Freunde | <input type="checkbox"/> Mein Hausarzt | <input type="checkbox"/> Andere        |
|  |  | <input type="checkbox"/> Keine Antwort |

**(49) Wie wurde im Internet gesucht?**

- |                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Google | <input type="checkbox"/> Weitere Suchmaschinen | <input type="checkbox"/> Patientenforum |
| <input type="checkbox"/> Andere |  | <input type="checkbox"/> Keine Antwort  |

**(50) Nach welchen Informationen wurde in 1. Linie gesucht?**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Meine Erkrankung                  | <input type="checkbox"/> Behandlungsmöglichkeiten | <input type="checkbox"/> Bestimmte Ärzte |
| <input type="checkbox"/> Kliniken mit speziellen Therapien | <input type="checkbox"/> Kliniken in meiner Nähe  | <input type="checkbox"/> Andere          |
|  |   | <input type="checkbox"/> Keine Antwort   |

**(51) Nach welchen Informationen wurde in 2. Linie gesucht?**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Meine Erkrankung                  | <input type="checkbox"/> Behandlungsmöglichkeiten | <input type="checkbox"/> Bestimmte Ärzte |
| <input type="checkbox"/> Kliniken mit speziellen Therapien | <input type="checkbox"/> Kliniken in meiner Nähe  | <input type="checkbox"/> Andere          |
|  |   | <input type="checkbox"/> Keine Antwort   |

**(52) Wieviel Zeit wurde für die Suche in etwa aufgewendet?**

- |                                   |                                 |  |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 5 min    | <input type="checkbox"/> 15 min | <input type="checkbox"/> 30 min        |
| <input type="checkbox"/> 1 Stunde | <input type="checkbox"/> länger | <input type="checkbox"/> Keine Antwort |

**(53) Wie wichtig sind für Sie Internet-Informationen für die Auswahl einer Klinik?**(Schulnoten) sehr wichtig      unwichtig  Keine Antwort**(54) Haben Sie sich die Internetseiten unserer Klinik angesehen?**

- |                             |                               |  |
|-----------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein | <input type="checkbox"/> Keine Antwort |
|-----------------------------|-------------------------------|--|

## Internet-Nutzung

Chirurgische Klinik I, Charité - Campus Benjamin Franklin

(0) Fragebogen-Nummer: \_\_\_\_\_

Seite 6/6 Fragen 55 bis 64

**Bitte füllen Sie die folgenden Fragen aus, wenn Sie sich die Internetseiten unserer Klinik angesehen haben!**

### (55) Wie haben Sie unsere Seiten gefunden?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Google         | <input type="checkbox"/> Weitere Suchmaschinen | <input type="checkbox"/> Charité-Startseite |
| <input type="checkbox"/> Patientenforum | <input type="checkbox"/> Andere                | <input type="checkbox"/> Keine Antwort      |

### (56) Haben Sie die gewünschten Informationen gefunden?

- |                             |                               |  |
|-----------------------------|-------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> Nein | <input type="checkbox"/> Keine Antwort |
|-----------------------------|-------------------------------|--|

### (57) Wenn Sie Informationen nicht gefunden haben: Welche Informationen fehlten?

- |  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Zur Krankheit         | <input type="checkbox"/> Zu Ärzten | <input type="checkbox"/> Zur Klinik    |
| <input type="checkbox"/> Kontakt-Informationen | <input type="checkbox"/> Anreise   | <input type="checkbox"/> Andere        |
|  |                                    | <input type="checkbox"/> Keine Antwort |

### (58) Nach welchen Informationen haben Sie auf unseren Seiten in 1. Linie gesucht?

- |  |                                     |   |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Zur Krankheit             | <input type="checkbox"/> Zur Klinik | <input type="checkbox"/> Kontaktinformationen |
| <input type="checkbox"/> Über die Ärzte der Klinik | <input type="checkbox"/> Andere     | <input type="checkbox"/> Keine Antwort        |

### (59) Wie übersichtlich fanden Sie unsere Internet-Seiten?

(Schulnoten)      sehr übersichtlich      sehr unübersichtlich       Keine Antwort

### (60) Waren die Informationen zu Ihrer Krankheit ausreichend?

(Schulnoten)      völlig ausreichend      sehr unzureichend       Keine Antwort

### (61) Waren die Informationen zu Ihrer Krankheit für Sie verständlich?

(Schulnoten)      gut verständlich      sehr unverständlich       Keine Antwort

### (62) Welchen Einfluß hatten unsere Internet-Seiten auf Ihre Entscheidung, in unsere Klinik zu kommen?

(Schulnoten)      hohen Einfluß      keinen Einfluß       Keine Antwort

### (63) Was würden Sie an den Internet-Seiten verbessern? (bitte kritischer Kommentar)

### (64) Wenn Sie die Informationen nicht gefunden haben: Was fehlt?

## **9. Lebenslauf**

Der Lebenslauf wird aus datenschutzrechtlichen Gründen in der elektronischen Version nicht veröffentlicht.

## 10. Erklärung

„Ich, Iris Hohls, erkläre, dass ich die vorgelegte Dissertation mit dem Thema:

**Über die Bedeutung des World Wide Web auf die Auswahl  
eines Zielkrankenhauses für elektive chirurgische Eingriffe**

am Beispiel der Chirurgischen Klinik und Hochschulambulanz I der Klinik für Allgemein-, Gefäß- und Thoraxchirurgie der Charité - Universitätsmedizin Berlin Campus Benjamin Franklin

selbst verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt, ohne die (unzulässige) Hilfe Dritter verfasst und auch in Teilen keine Kopien anderer Arbeiten dargestellt habe.“

Datum

Unterschrift