



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

Stefan Bär



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

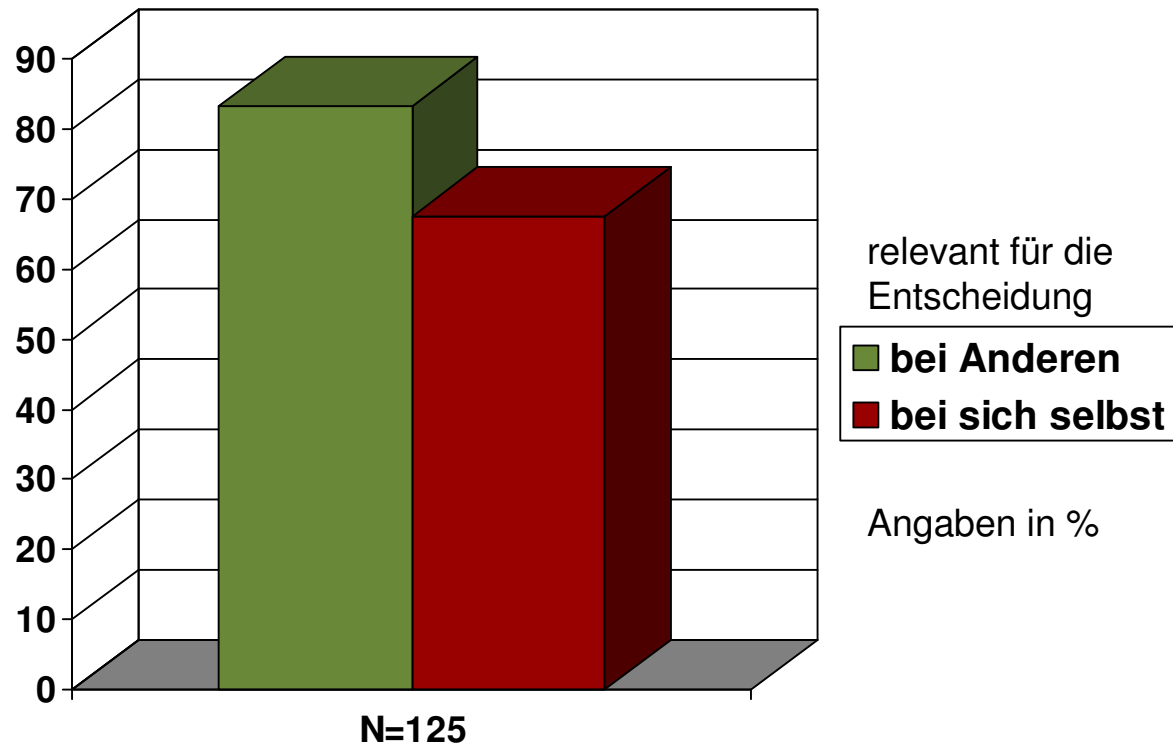
Annahmen zu Krankenhauswahl- Entscheidungen von Patienten

- Alltagstheorien
- Patienten als Kunden
- Irrationalität



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

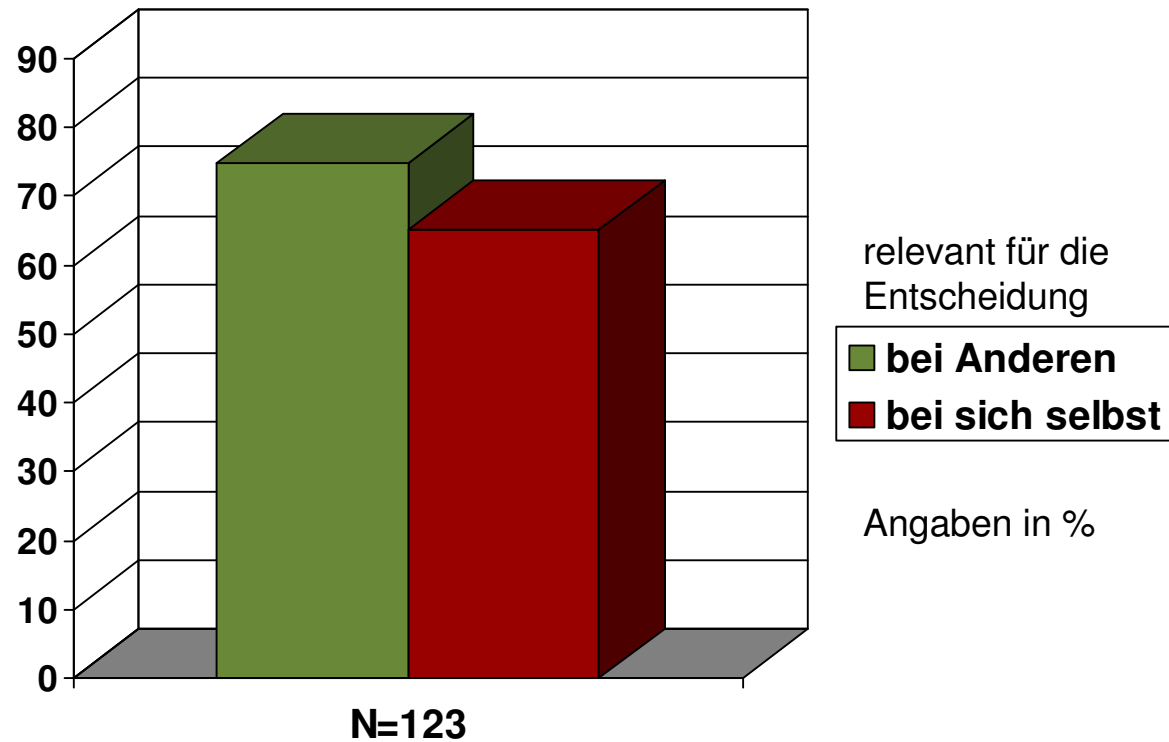
- Die Qualität der medizinischen Leistungen





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

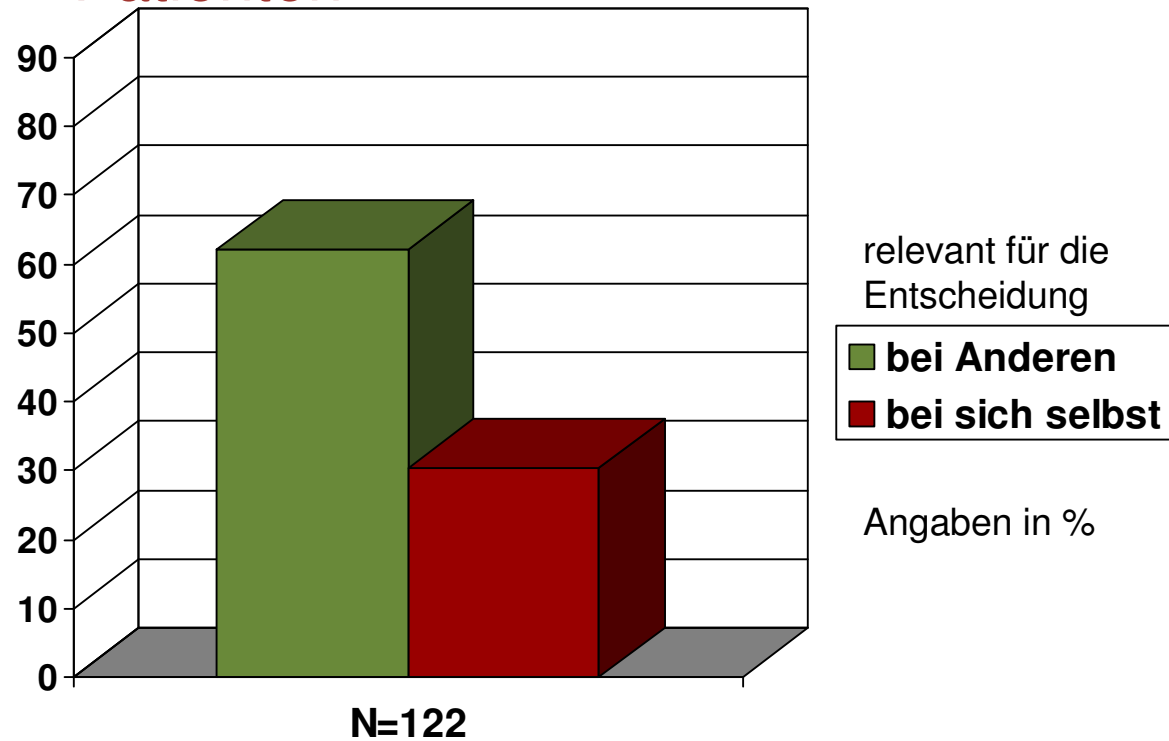
- Das Vorhandensein von Spezialabteilungen





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

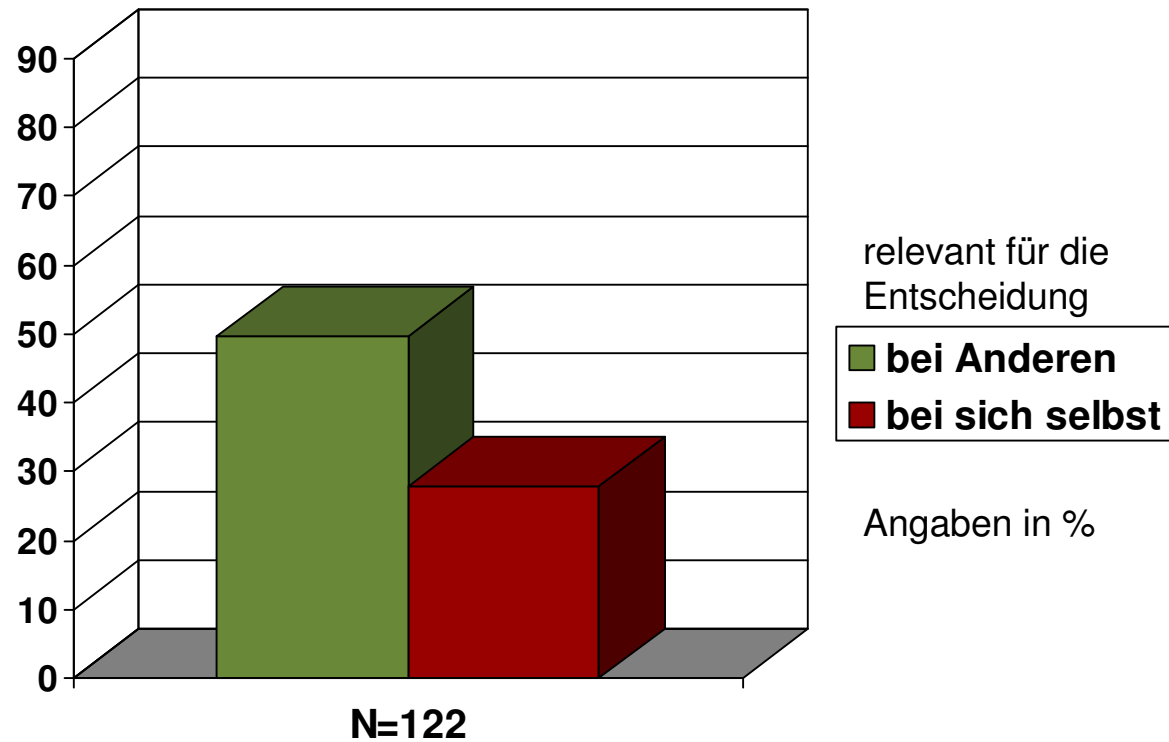
- Die positiven Behandlungsergebnisse anderer Patienten





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Der Ruf des Chefarztes





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

Qualität der medizinischen Leistungen?

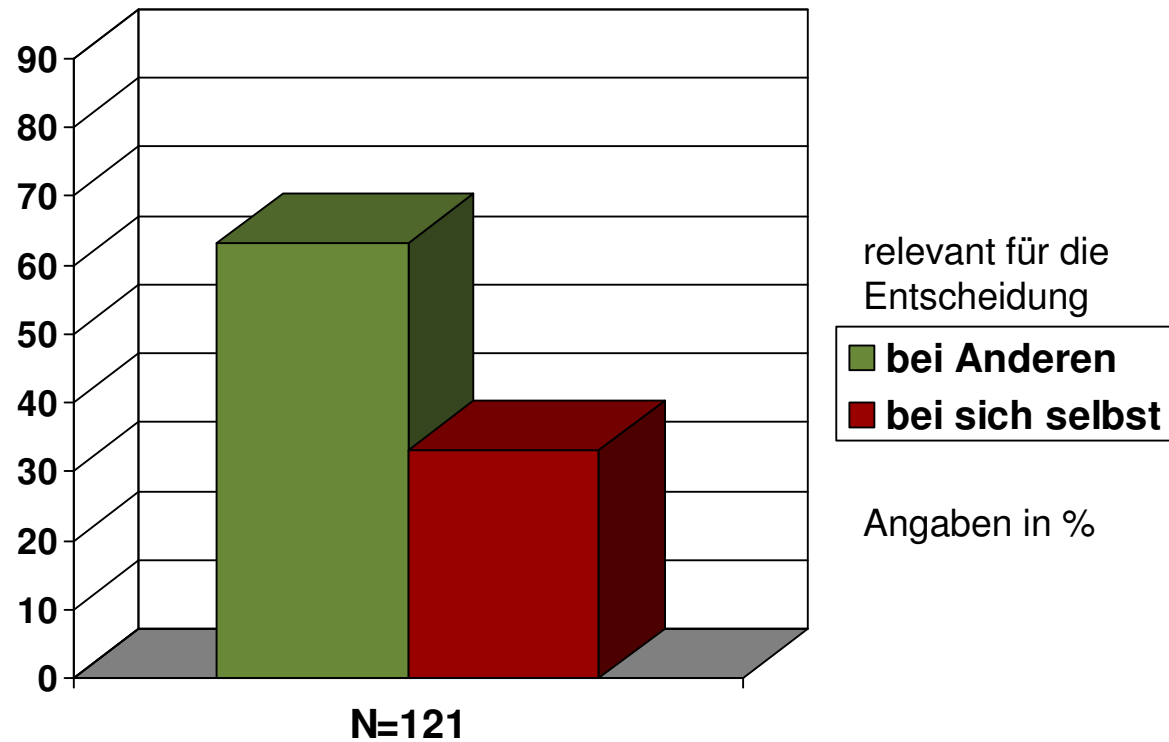
- Objektive Behandlungsergebnisse
- Symbole medizinischer Expertise

selbstverständliche Voraussetzung, aber kein Entscheidungskriterium



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

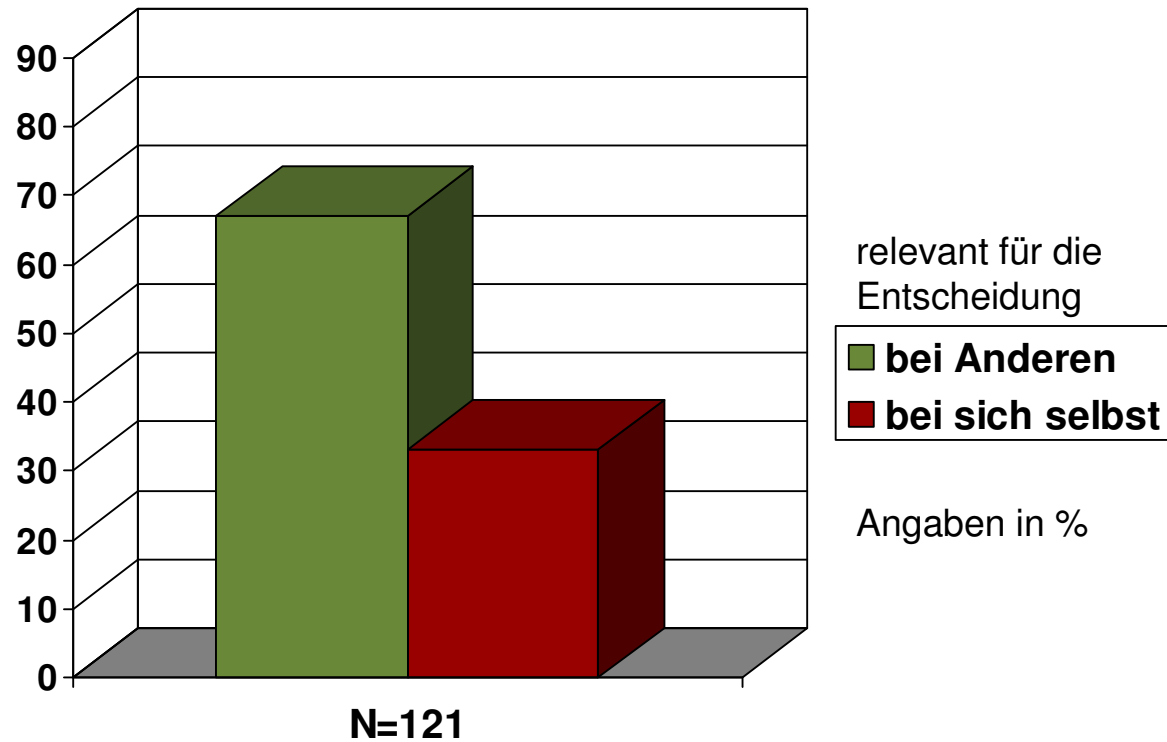
- Der Ruf von Pflege und Betreuung





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

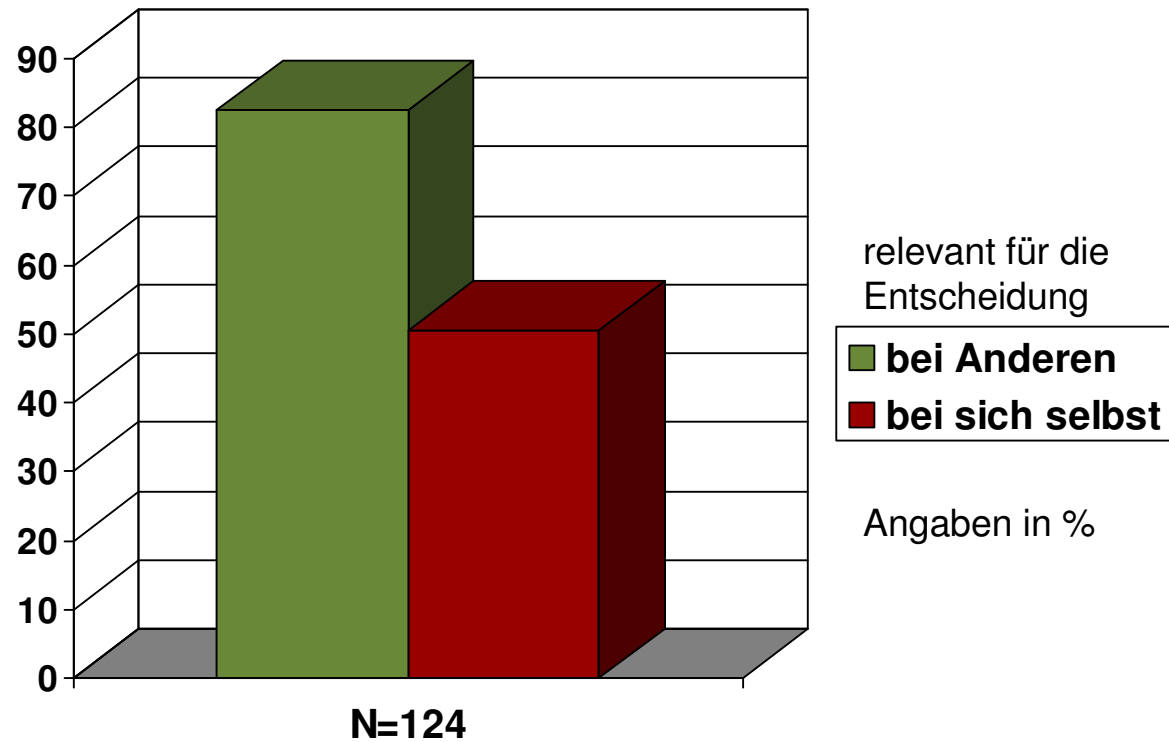
- Menschliche Atmosphäre und Zuwendung





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

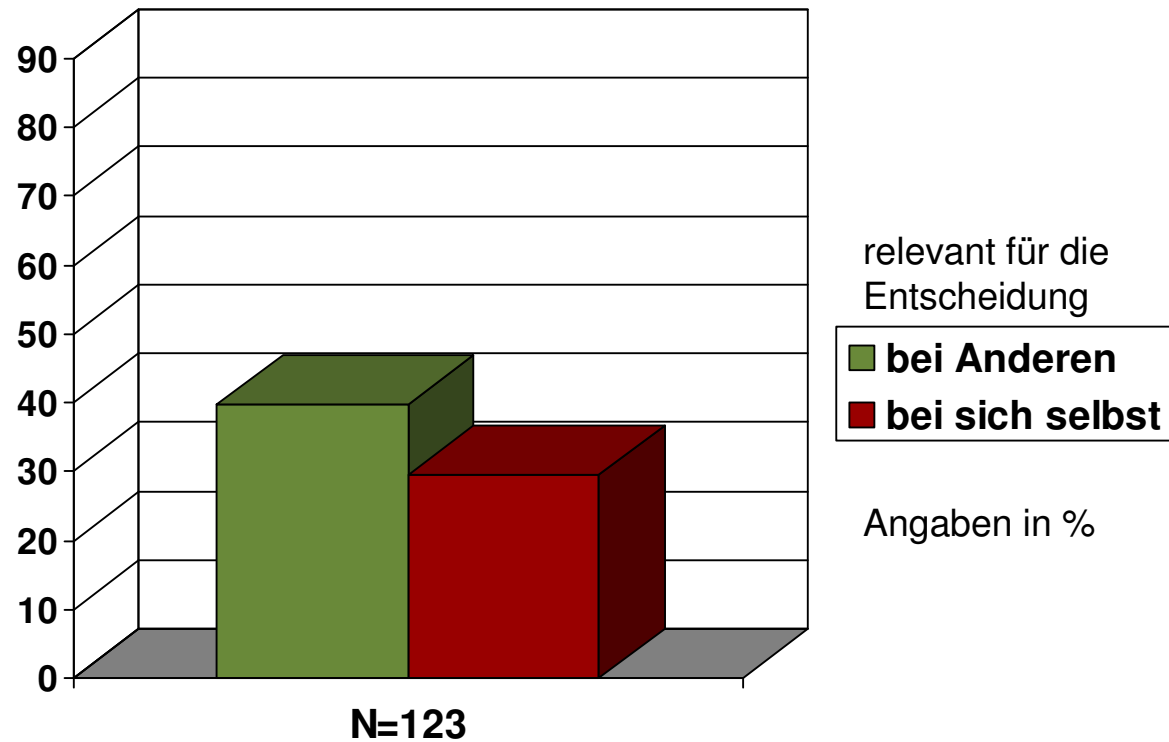
- Der Ruf des Hauses





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

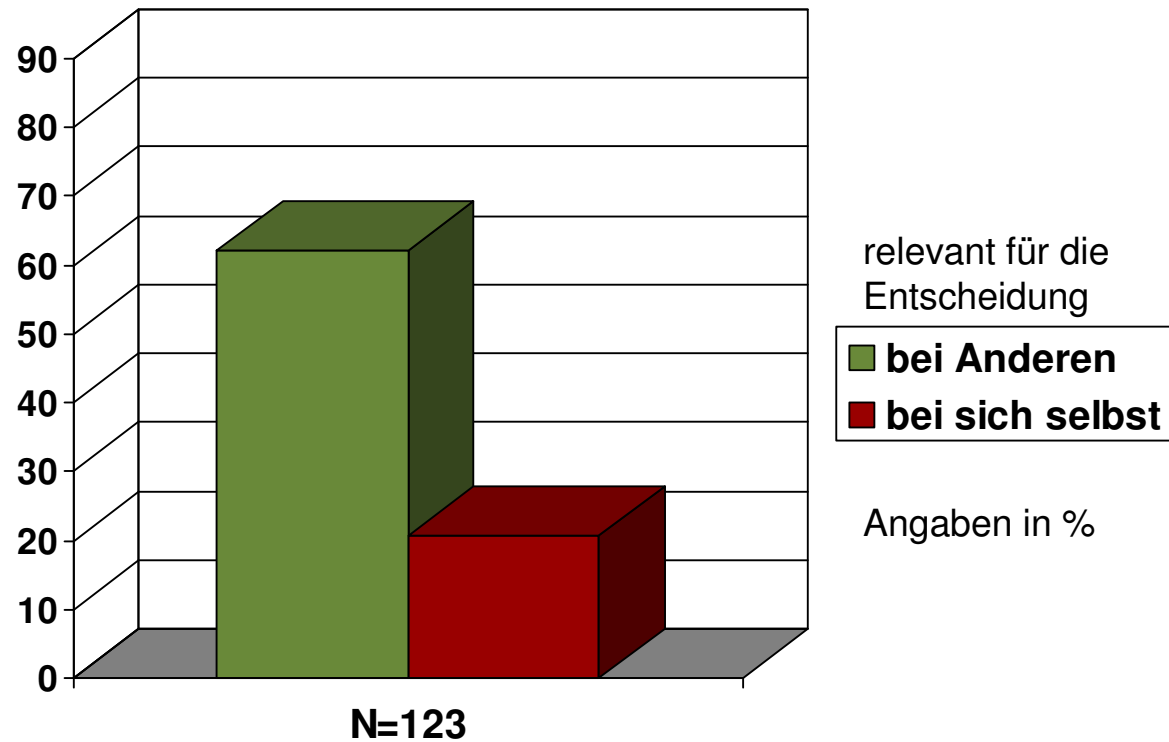
- Nähe des Hauses zum Wohnort





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Eigene Erfahrungen





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

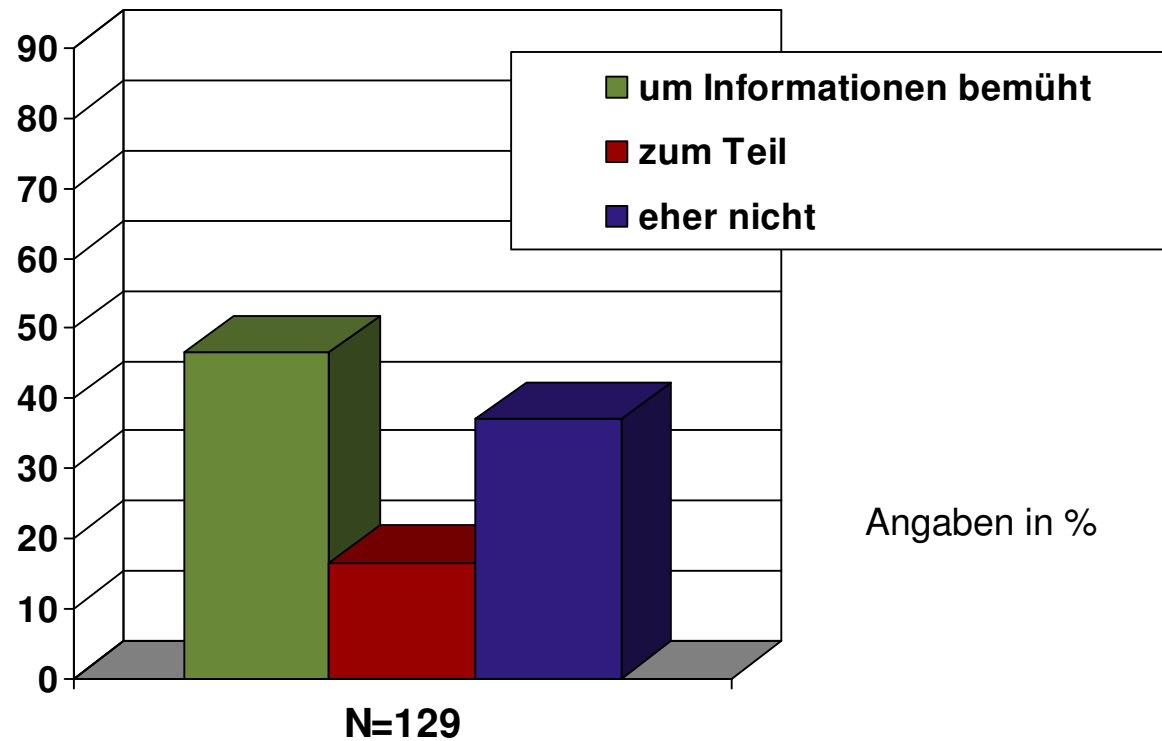
Weitere Qualitäten des Krankenhauses?

- Pflege
- Sicherheit, Geborgenheit
- räumliche Nähe
- Erfahrungen
(71,5% besitzen Krankenhauserfahrung)



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

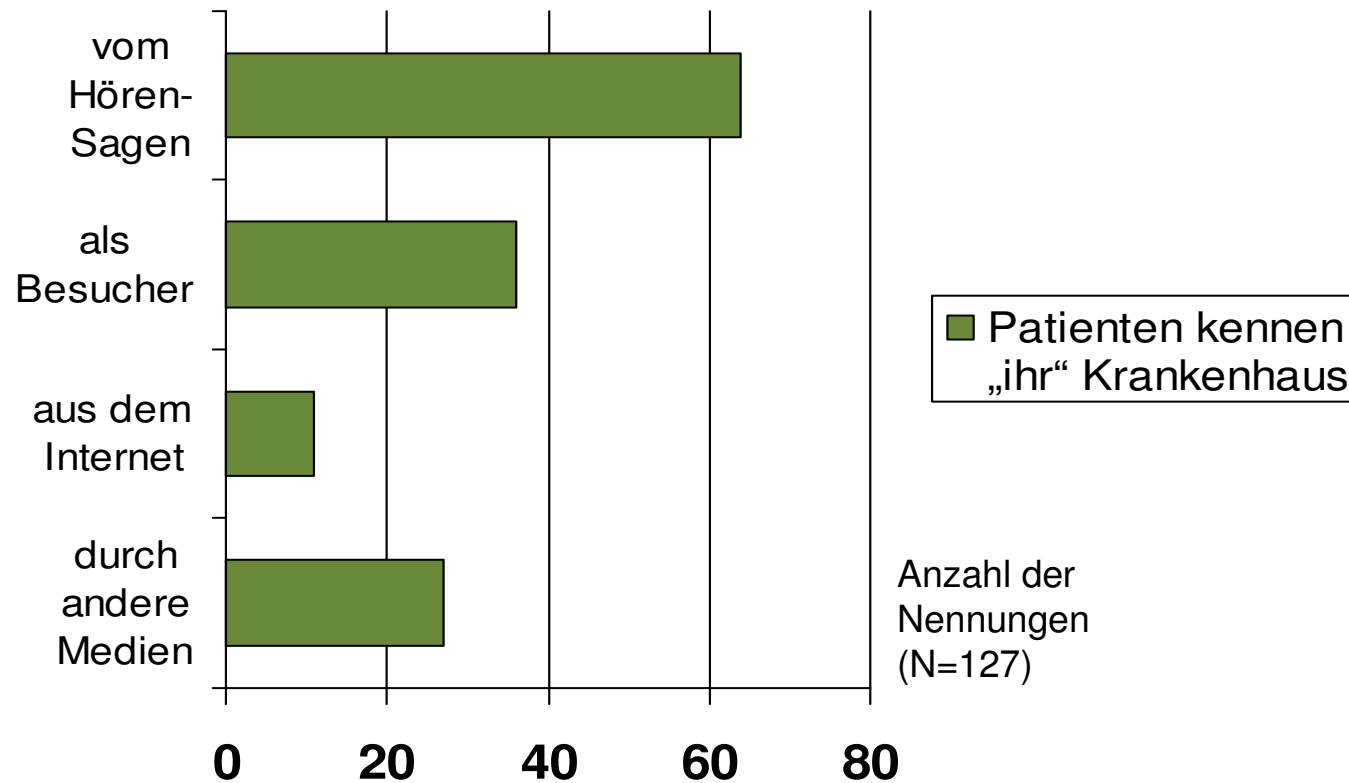
- Informationsverhalten





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

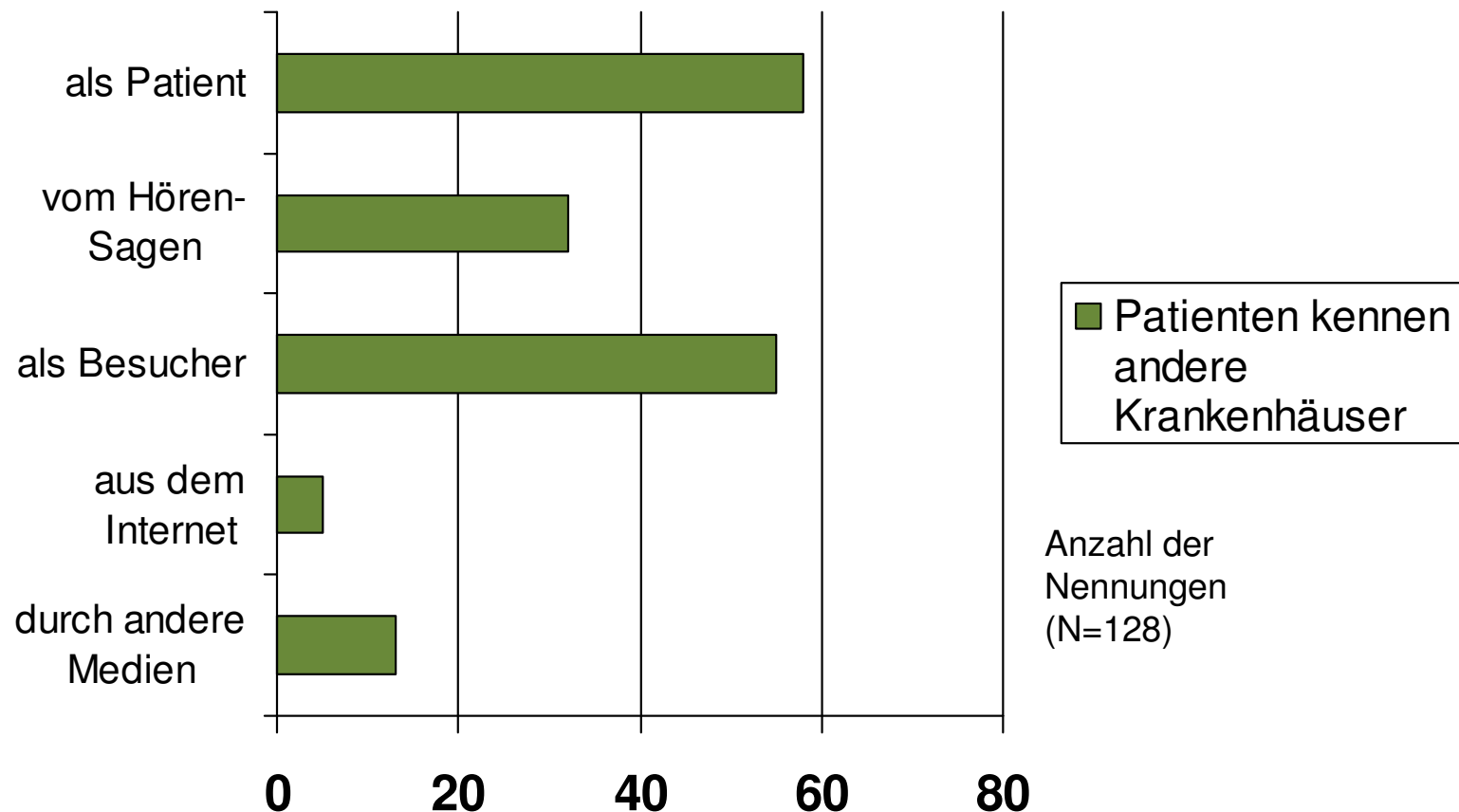
- Wissen





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

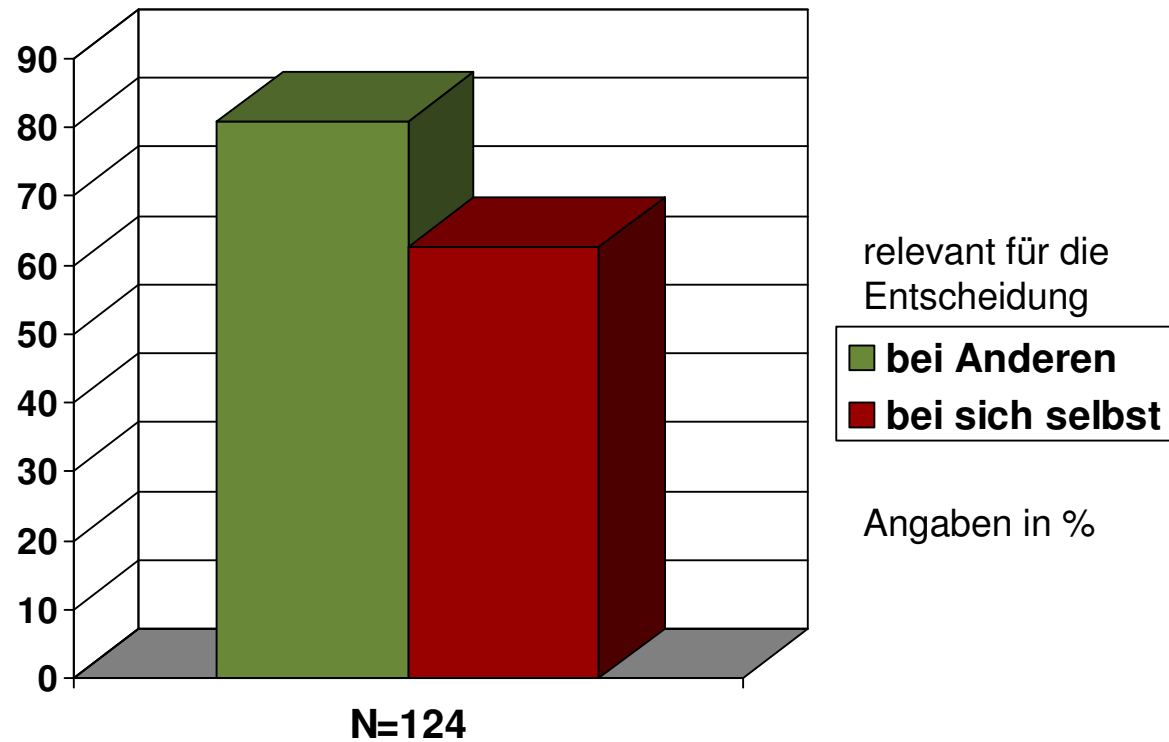
- Wissen





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Die Empfehlung des Hausarztes





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

85% wären auch mit mehr Informationen nicht in ein anderes Haus gegangen

82% wären auch bei einer Alternative nicht in ein anderes Haus gegangen

aber

- nur 27% meinen, dass der Hausarzt das jeweils beste Krankenhaus empfiehlt
- 50% sind sich unsicher
- 16% haben tatsächliche Zweifel



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Paradigma der Entscheidungssituation

Unsicherheit

Gesundheitseinschränkung überlagert alles andere

Unsicherheit bestimmt die Situation

60% sind unsicher in der Einschätzung

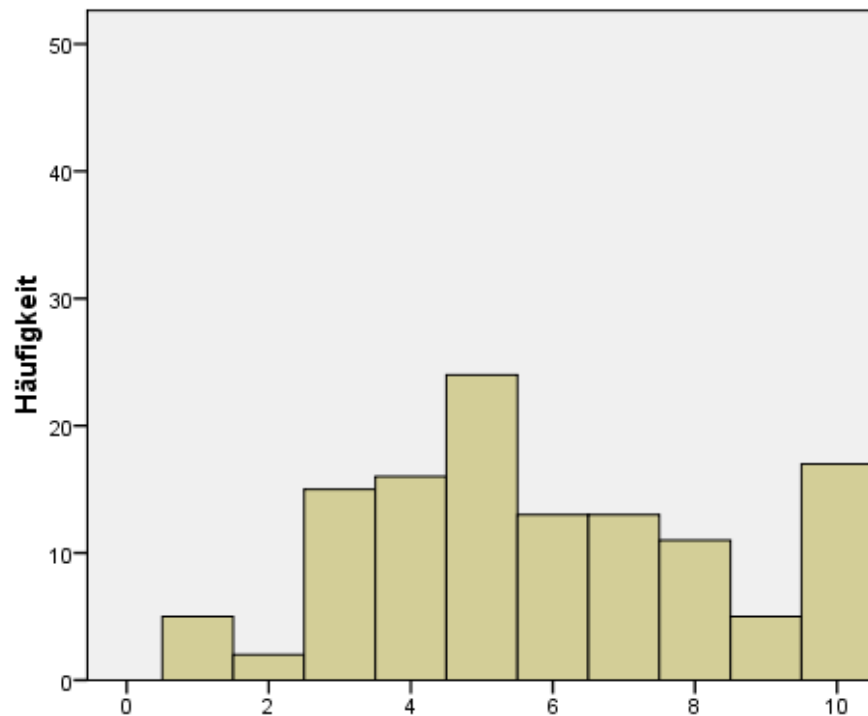
77% halten die Situation für ernst

90% sind besorgt



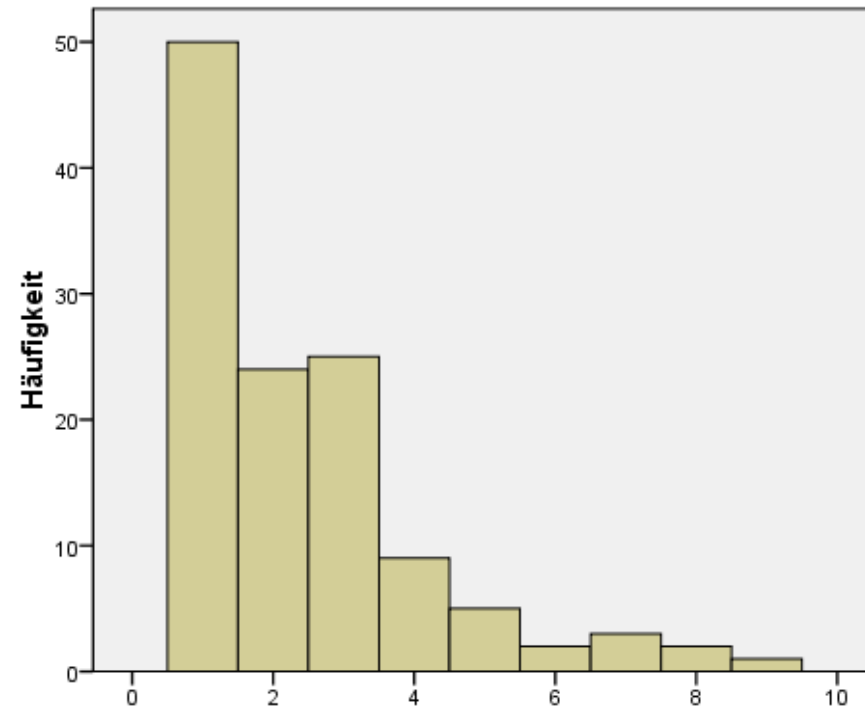
Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

Gesundheitszustand augenblicklich



Gesundheitszustand augenblicklich

Gesundheitszustand gewünscht



Gesundheitszustand gewünscht



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

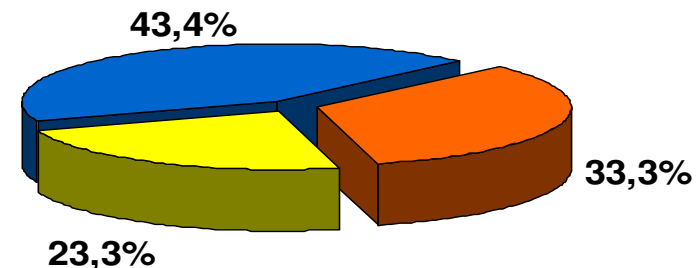
- Vereinfachungsstrategien
 - Delegation
 - Orientierung an einem „Vorbild“
 - Inkrementalismus



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Vereinfachungsstrategien (N=129)
 - Delegation und Orientierung an institutionellen Regelungen (43,4%)
 - Orientierung an Bekanntem und Bewährtem mit Tendenz zur Delegation (33,3%)

Skepsis (23,3%)





Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Folgerungen / Konsequenzen

nicht Zufriedenheit

nicht Transparenz

nicht Internet



Die Qual der Wahl - oder ist doch alles ganz einfach?

- Folgerungen / Konsequenzen

Schnittstellen / Interaktion:

Personal – Patienten und Angehörige

Krankenhaus – Niedergelassene

Stärkung kommunikativer und kooperativer
Kompetenzen

Interaktions-Professionalität