



ELSEVIER  
URBAN & FISCHER

Online verfügbar unter [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

ScienceDirect

journal homepage: <http://www.elsevier.com/locate/zefq>



## SCHWERPUNKT

# Erwartungen & Patientenzufriedenheit im Krankenhaus: Konstruktion und Anwendung einer erwartungsbasierten Erfahrungstypologie und deren Nutzung im Rahmen des Qualitäts- und Erwartungsmanagements



*Expectations and patient satisfaction in hospitals: construction and application of an expectation-based experience typology and its use in the management of quality and expectations*

Christoph Gehrlach<sup>1,\*</sup>, Bernhard Güntert<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Berner Fachhochschule (BFH), Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

<sup>2</sup> Private Universität für Gesundheitswissenschaften, medizinische Informatik und Technik (UMIT), Institut für Management und Ökonomie im Gesundheitswesen

Eingegangen/submitted 6. Juli 2013; überarbeitet/revised 30. September 2013; akzeptiert/accepted 30. September 2013

### SCHLÜSSELWÖRTER

Patientenzufriedenheit;  
Erwartung;  
Confirmation/  
Disconfirmation  
Paradigma;  
Qualitätsmessung;  
Evaluation;

**Zusammenfassung** Die Messung der Patientenzufriedenheit (PZ) ist ein übliches Evaluationsverfahren zur Abbildung der Leistungsqualität von Krankenhäusern aus Kundensicht. Dieser Ansatz weist jedoch einige grundlegenden Defizite auf, vor allem in Bezug auf Theorie, Methodik und Verwertung. Aufgrund des theoretischen Stellenwerts, den die Erwartungen und die Erwartungserfüllung in der Entstehung von PZ darstellen, wurde anhand der Entwicklung und Testung einer erwartungsbasierten Erfahrungstypologie überprüft, ob dieser Ansatz theoretisch wie auch praktisch eine Alternative zur Messung der PZ darstellt. Der primär kognitiv-rationale Abgleichsprozess zwischen Erwartungen und Erwartungserfüllung ist steuernden Interventionen besser zugänglich als emotional-affektive Prozesse, die – aufbauend auf den kognitiv-rationale Abgleichsprozessen – einen bedeutenden Raum in der Entstehung von Zufriedenheit einnehmen. Die Arbeit beinhaltet eine Literaturrecherche zum gängigen Konstrukt der PZ und

\* Korrespondenzadresse: Christoph Gehrlach, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit; KPZ QM: Hallerstrasse 10, 3012 Bern, Schweiz.  
E-Mail: [christoph.gehrlach@bfh.ch](mailto:christoph.gehrlach@bfh.ch) (C. Gehrlach).

Patientenorientierung;  
Erwartungsbasierte  
Erfahrungstypologie

## KEYWORDS

Patient satisfaction;  
expectations;  
confirmation/  
disconfirmation  
paradigm;  
quality measurement;  
evaluation;  
patient orientation;  
expectation-based  
experience typology

ihrer Entstehungs- und Einflussfaktoren. Ausgehend davon wird im theoretischen Teil der Arbeit ein Erwartungs-Erwarterfüllungs-Konstrukt konzipiert. Dieses Konstrukt wird anhand empirischen Materials (zwei Patientenfragebogen) explorativ auf seine Tauglichkeit überprüft. In gewissen thematischen Feldern der Typologie konnten explorativ Unterschiede auf Dimensionen- wie auch Einzelvariablenebene zwischen den Krankenhäusern abgebildet werden. Trotz der tendenziell komplexeren und auch ungewohnteren Auseinandersetzung mit den erwartungsbasierten Patientenerfahrungen bietet dieser Ansatz zusätzlich die Möglichkeit, nicht wie bisher nur rückblickend an den Verhältnissen zu arbeiten, sondern prospektiv auch die Erwartungshaltungen im Sinne eines Erwartungsmanagements zu beeinflussen.

**Summary** Patient satisfaction (PS) surveys are frequently used evaluation methods to show performance from the customer's view. This approach has some fundamental deficits, especially with respect to theory, methodology and usage. Because of the significant theoretical value of the expectation confirmation/disconfirmation concept in the development of PS, an expectation-based experience typology has been developed and tested to check whether this approach could be a theoretical and practical alternative to the survey of PS. Due to the mainly cognitive-rational process of comparison between expectations and expectation fulfilment, it is easier to make changes in this stage of the process than in the subsequent stage of the development of PS that is mainly based on emotional-affective processes. The paper contains a literature review of the common concept of PS and its causal and influencing factors. Based on the theoretical part of this study, an expectation-based experience typology was developed. In the next step, the typology was subjected to exploratory testing, based on two patient surveys. In some parts of the tested typology explorative differences could be found between hospitals. Despite this rather more complex and unusual approach to expectation-based experience typology, this concept offers the chance to change conditions not only retrospectively (based on data), but also in a prospective way in terms of a "management of expectations".

## Einleitung & Fragestellung

Eine der allgemein anerkannten Zieldimensionen zur systematischen, datenbasierten, strategisch- und operativen Steuerung von Krankenhausbetrieben ist die Patientenzufriedenheit (PZ) [1,2], die in vielen Krankenhäusern bereits zu den routinemässig erhobenen Qualitäts- und Leistungskennzahlen gehört [3]. An steuerungsrelevante Daten sind Anforderungen zu stellen: Sie sollen valide und reliabel, veränderungssensitiv, einfach interpretier- und nutzbar sowie durch gezielte Verhaltensänderungen modifizierbar sein [4]. Weitere Anforderungen sind: Eine möglichst direkte Beziehung zum betrachteten Phänomen und die Implikation möglichst konkreter Handlungszusammenhänge [5].

Betrachtet man das Konzept der PZ näher, so fällt auf, dass es diverse theoretisch-konzeptionelle, erhebungsmethodische, wie auch praktisch-operative Defizite aufweist. Neben der begrenzten theoretischen Fundierung des Konzeptes der PZ [2,6,7] ist nur ansatzweise geklärt, über welche Faktoren sich PZ konstituiert, d.h. welche Rolle die Bedarfe, Bedürfnisse und Erwartungen von Patienten in der Entstehung von Zufriedenheit spielen [8,9,10]. Darüber hinaus sind verschiedene methodische Schwierigkeiten bei der schriftlichen Erhebung von PZ bekannt. So zeigen die Ergebnisse, dass Patienten oft sehr hohe oder niedrige Zufriedenheitswerte angeben (auch als Decken- und Bodeneffekte bezeichnet) [2], dass viele der Variablen nur gering zwischen den Leistungserbringern variieren und die Rücklaufquote gering ist [11]. Der optimale Zeitpunkt der Befragung ist strittig und die Veränderungssensitivität der Instrumente bleibt oft fraglich. Zudem spielen Aspekte der sozial erwünschten Antworten des Patienten, aber auch

Zustimmungstendenzen, sowie der „non-response-bias“ eine wichtige Rolle [6,12–16]. Auch der Einfluss der allgemeinen Lebenszufriedenheit auf die Entstehung von PZ und damit die Frage, in wie weit sie sich als alleinstehendes Konstrukt erfassen lässt, ist weitgehend ungeklärt [2,13]. Gesichert scheint, dass PZ das Ergebnis eines kognitiv-rationalen Prozesses, ergänzt um eine affektiv-emotionale Beurteilung ist. Dies führt dazu, dass das Ergebnis eine individuelle, subjektive Wahrnehmung darstellt [6,8,13,15], die schwierig zu interpretieren ist. Das bisherige Konzept eignet sich daher begrenzt für steuernde Eingriffe im Sinne der Verbesserung der Versorgungsqualität [17]. Da auf Basis von Ergebnissen aus PZ-Erhebungen jedoch Schlüsse mit weitreichenden konzeptionellen, strukturellen und ökonomischen Konsequenzen gezogen werden, ist es unabdingbar, differenzierte Entstehungszusammenhänge der PZ mit der Gesundheitsversorgung zu kennen und damit PZ als theoretisches Konzept zu schärfen [1,6,7].

Diese Arbeit versucht zu ergründen, ob mit einem zwar verwandten, aber alternativen Konzept eine Aussage über das Outcome, bzw. den Output gemacht werden kann. Dies führt zu der Vorgehensweise in Tab 1.

## Das Konstrukt der (Patienten-) Zufriedenheit: Entstehungszusammenhänge und Einflussfaktoren

Einem grossen Teil der existierenden Theorien und Modelle ist gemeinsam, dass Zufriedenheit aus einem komplexen kognitiv-emotional-affektiven Soll-Ist-Vergleich entsteht [13,18]. Prominent dargestellt wird dieser Ansatz im

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/10518547>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/10518547>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)