



Qualitätswahrnehmung und -beurteilung aus Patientensicht

CHARITÉ
UNIVERSITÄTSMEDIZIN BERLIN

Ärzttekammer Berlin, 19.06.2014

Dr. rer. pol. Nils Löber, Dipl.-Kfm. (univ.)
Klinisches Qualitäts- und Risikomanagement

Was ist eigentlich Qualität allgemein?

Unterschiedliche Qualitätsdefinition aus der Wirtschaft



Deutsche Bahn AG:

Qualitätserfüllung ist, das Versprochene zu halten.



Deutsche Lufthansa:

Qualität wird definiert als Übereinstimmung von Kundenerwartung und tatsächlicher Leistung.



TUI Leisure Travel:

Qualität ist eine Reise, die niemals endet.



Lindner Hotels&Resorts:

Nicht nur besser. Anders.



Deutsche Bank:

Qualität ist die Erfüllung von Anforderungen zur Erzielung dauerhafter Kundenzufriedenheit



ALDI SÜD:

Qualität ist kein Zufall, sondern das Ergebnis streng definierter Anforderungen und hoher Standards, die durch umfassende und kontinuierliche Kontrollen erfüllt und sichergestellt werden.

Quelle: Rizk-Antonious, R. (2002): Qualitätswahrnehmung aus Kundensicht, Wiesbaden, S. 19 f.

Was ist eigentlich Qualität im Krankenhaus?

Unterschiedliche Qualitätsperspektiven und Anspruchsgruppen im Krankenhaus

Mitarbeiter

- Leitliniengerechte Diagnostik und Therapie
- Geringe Komplikationsrate
- Schmerzfreiheit des Patienten
- ...

Einweisende Ärzte/ Gesundheitseinrichtungen

- Terminverfügbarkeit
- Einfache Kontaktaufnahme/
Verfügbarkeit von Informationen
- Verfügbarkeit moderner Diagnostik
und Therapie
- ...

Angehörige

- Umfassende Information zur
stationären Therapie
- Räumliches Angebot für Besucher
- Aufklärung zu post-stationären
Pflegeanforderungen
- ...

Patienten

- Gefühl der Sicherheit
- Gute Arzt-/Pflegekraft-
Patienten-Beziehung
- Komfortabler Aufenthalt
- Kurze, schmerzlose Therapie
- ...

Hausarzt/ Weiterbehandelnde Institutionen

- Qualität des Arztbriefes und dessen
kurzfristige Verfügbarkeit
- Frühzeitige Informationen zu
Therapie- und Pflegeanforderungen
- ...

Staat

- Patientensicherheit
- Effiziente Allokation von
Gesundheitsressourcen
- Effektives Angebot von
Gesundheitsleistungen
- ...

Öffentlichkeit und öffentliche Organe

- Patientensicherheit
- Transparenz bez. Ergebnisqualität
einzelner Krankenhäuser
- Verteidigung des berufsständischen
Ansehens
- ...

Krankenkassen

- Leitliniengerechte Diagnostik und
Therapie
- Geringe Verweildauer
- Vermeidung von stationären
Folgetherapien
- ...

Quelle: In Anlehnung an: Schmalenberg, H./Hartmann, R./Baumann, W. (2010): Qualitätsmanagement und Zertifizierung in der Onkologie, S. 3.

Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

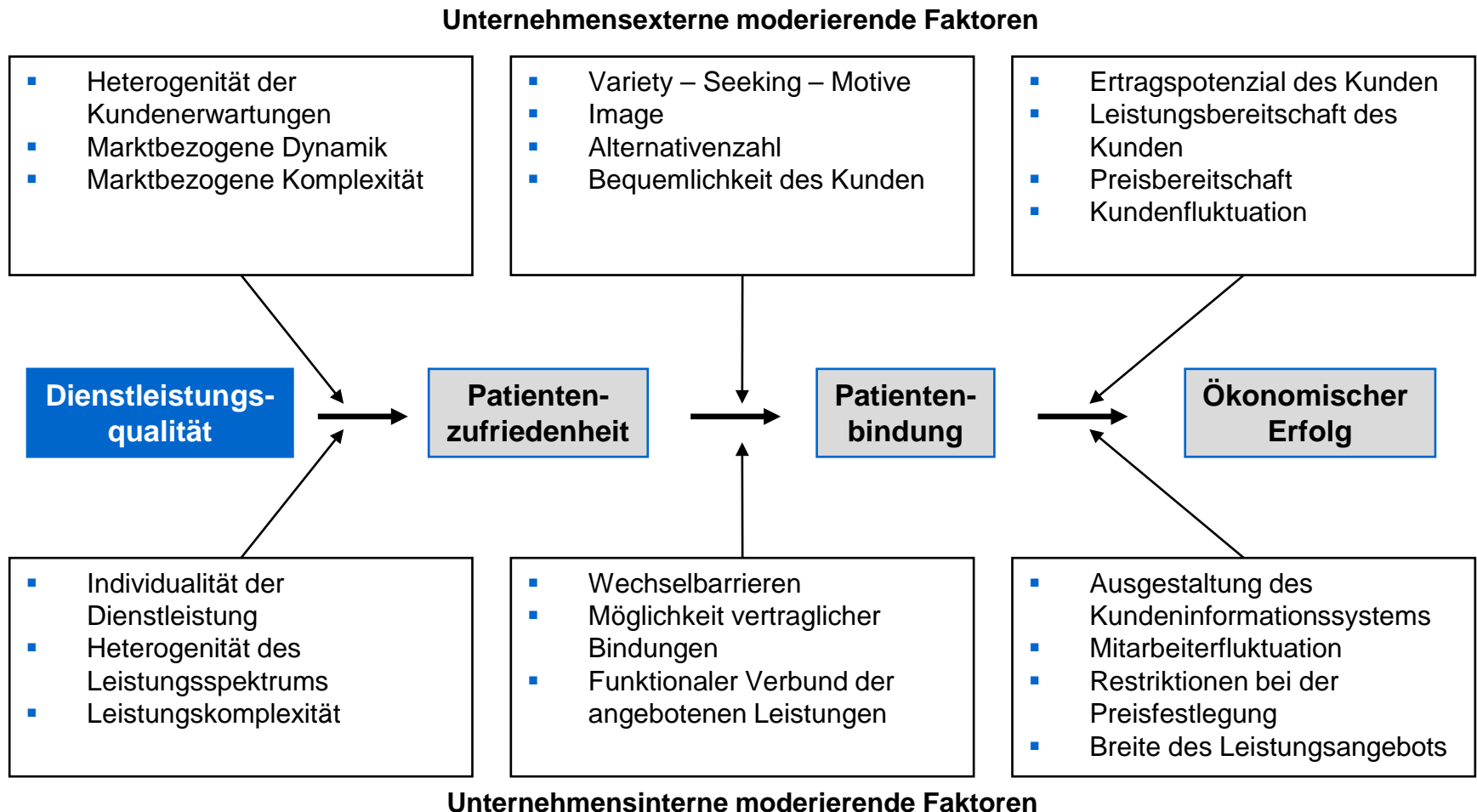
Definition der Dienstleistungsqualität aus Kunden-/Patientensicht

*"Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär **intangiblen** und der **Kundenbeteiligung** bedürfenden Leistung gemäß den **Kundenerwartungen** auf einem bestimmten **Anforderungsniveau** zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der **Summe der Eigenschaften** bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden"*

Quelle: Bruhn, M. (2006): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, 6. Aufl., Berlin u.a., S. 38.

Warum ist die Patientenperspektive so zentral?

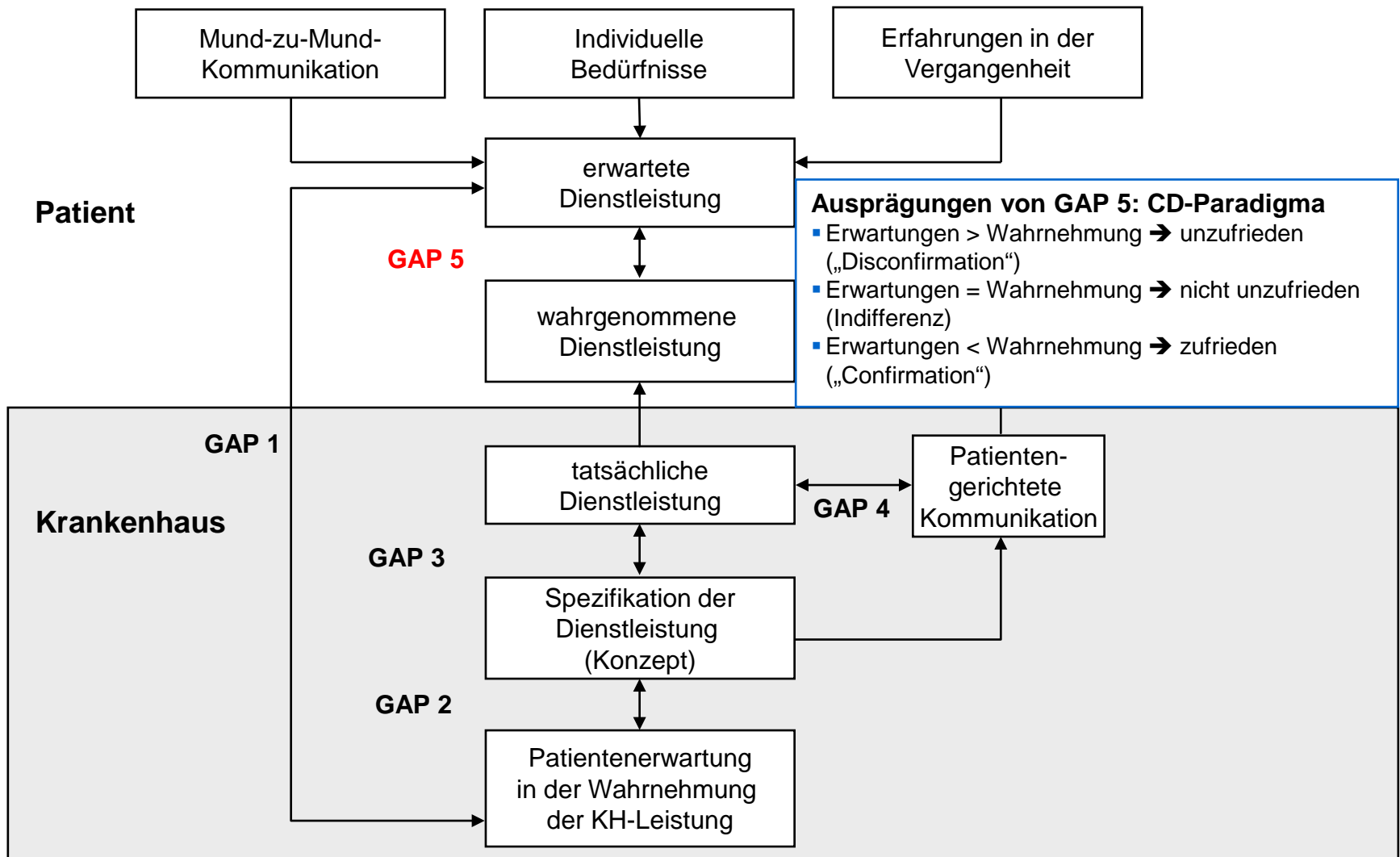
Erfolgskette des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen



Quelle: In Anlehnung an: Bruhn, M. (2001): Relationship Marketing. Management von Kundenbeziehungen, S.58.

Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

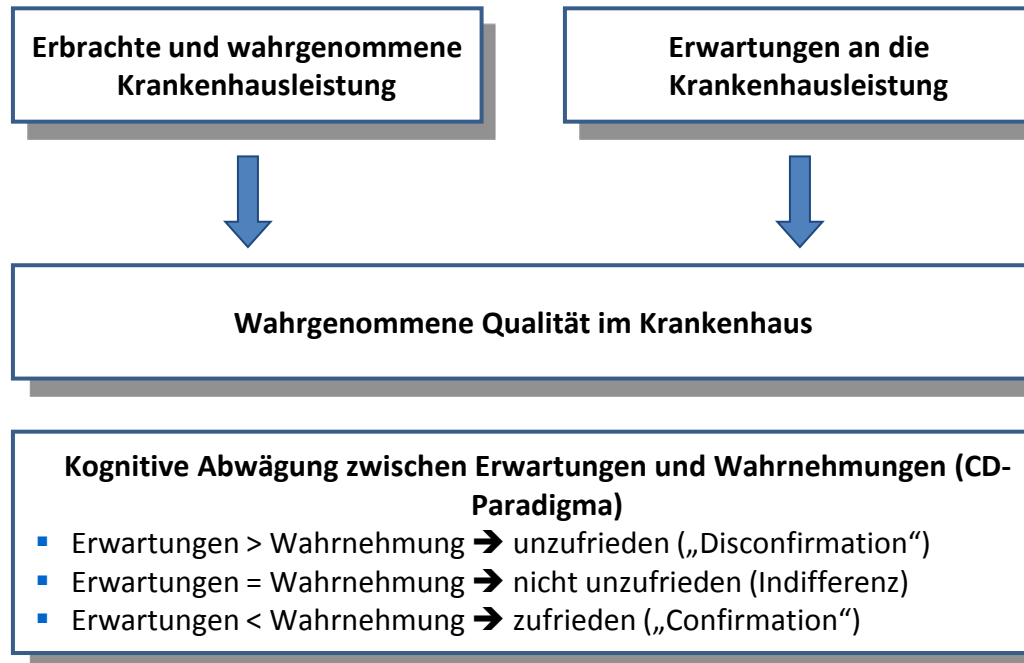
„C-D-Paradigma“ und GAP-Modell



Quelle: In Anlehnung an Zeithaml, V.A./Berry, L.L./Parasuraman, A. (2000): Kommunikations- und Kontrollprozesse bei der Erstellung von Dienstleistungsqualität, in: Bruhn, M./Stauss, B. (Hrsg.): Dienstleistungsqualität, 3. Aufl., Wiesbaden, S. 119.

Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

Determinanten der wahrgenommenen Qualität im Krankenhaus



Quelle: Bruhn, M. (2006): Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, 7. Aufl., Berlin u.a., S. 40.

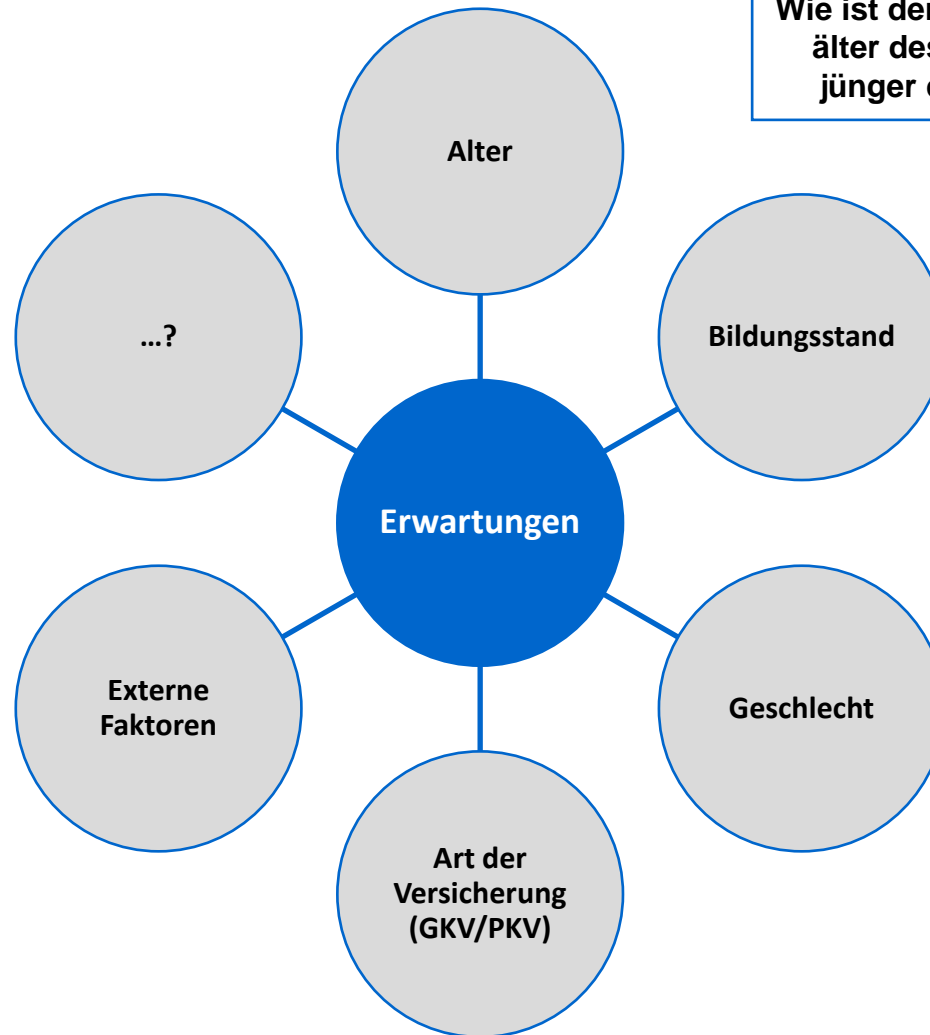
Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

Beispiel für unternehmensseitige Erwartungsbildung



Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

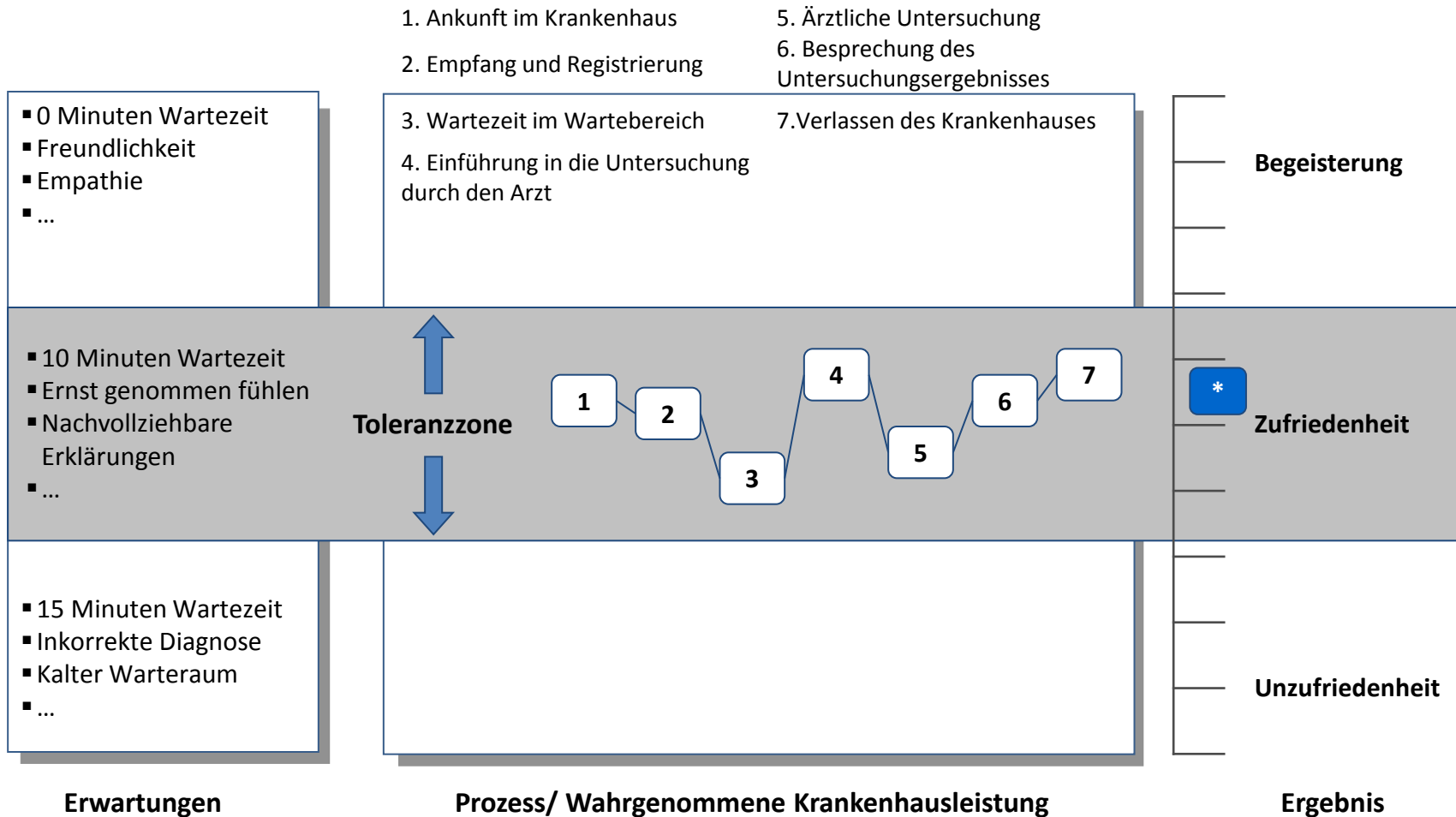
Bedürfnisse/ Erwartungen werden von verschiedenen Faktoren beeinflusst



Wie ist der Zusammenhang? Je älter desto zufriedener? Je jünger desto zufriedener?

Prozesscharakter von Krankenhausleistungen

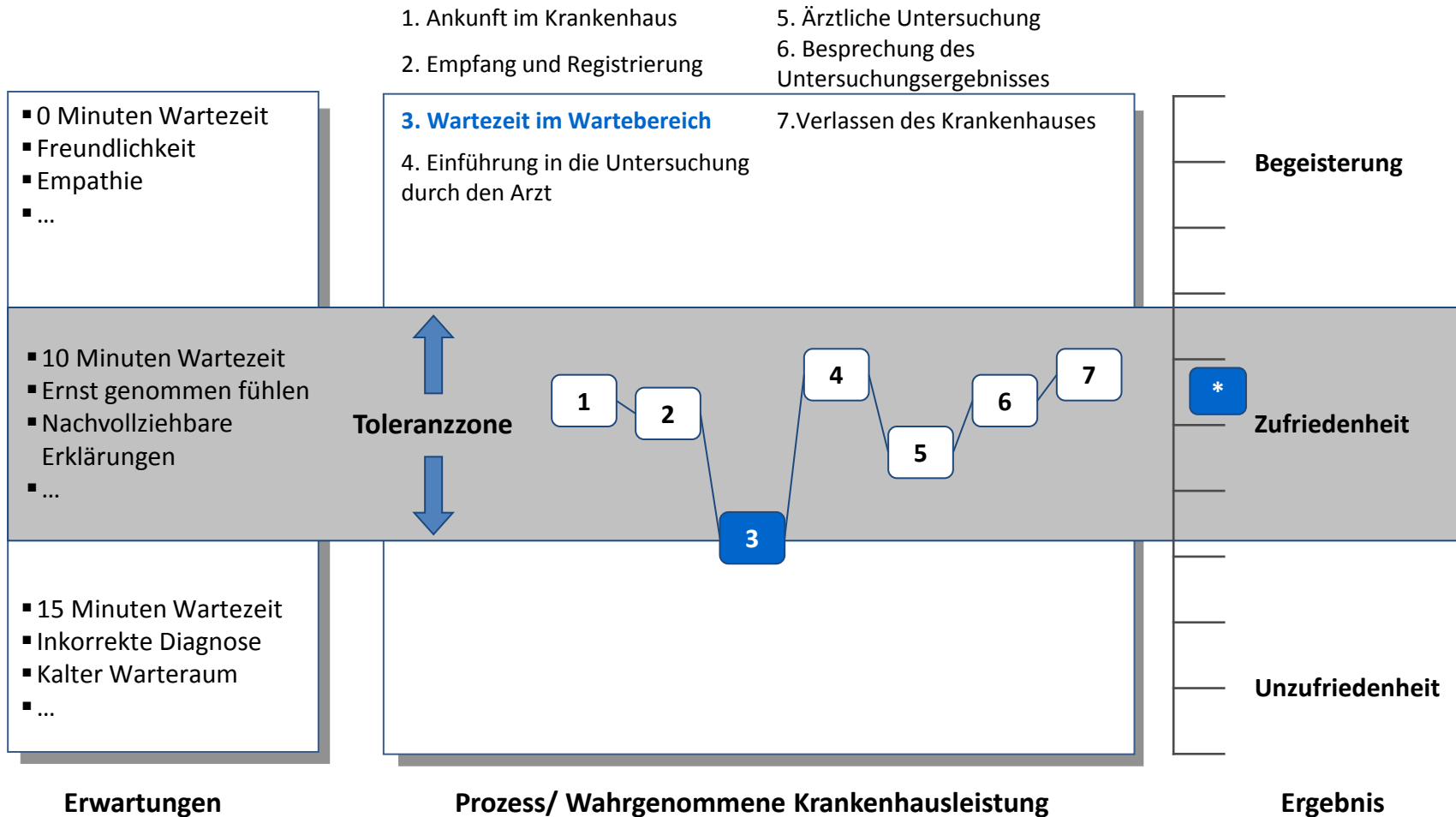
Patienten erfahren den Krankenhausaufenthalt als einzelne Leistungsepisoden



Quelle: In Anlehnung an: Johnston (1995): The zone of tolerance: Exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service

Prozesscharakter von Krankenhausleistungen

Wie nehmen Patienten einzelne Elemente der Leistungserbringung wahr?



Quelle: In Anlehnung an: Johnston (1995): The zone of tolerance: Exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service

Ein patientenorientierter Qualitätsbegriff

Modell der Minimum-Werterhöhungsqualität

Was sind im Krankenhaus Bestandteile der Minimumqualität?

Wenn Sie QM-Manager wären... Verbesserung der Minimumqualität oder der Werterhöhungsqualität?

Minimumqualität:

- Kern des Dienstleistungsangebots
- Vom Patienten grundsätzlich erwartete Leistung
- kaum Ansatzpunkte für Profilierung im Wettbewerb
- bei fehlerhafter Leistung: „Strafpunkte“ vom Patienten

bei Nichterfüllung der Erwartungen:

unzufrieden

bei Erfüllung der Erwartungen:

nicht unzufrieden

bei Nichtleistung

nicht unzufrieden

bei Leistung

zufrieden

Was sind im Krankenhaus Bestandteile der Werterhöhungsqualität?

Wererhöhungsqualität:

- erhöht den Wert der Kernleistung
- kann vom Patienten nicht grundsätzlich erwartet werden
- Ansatzpunkt für Profilierung im Wettbewerb
- bei Leistung: „Bonuspunkte“ vom Patienten

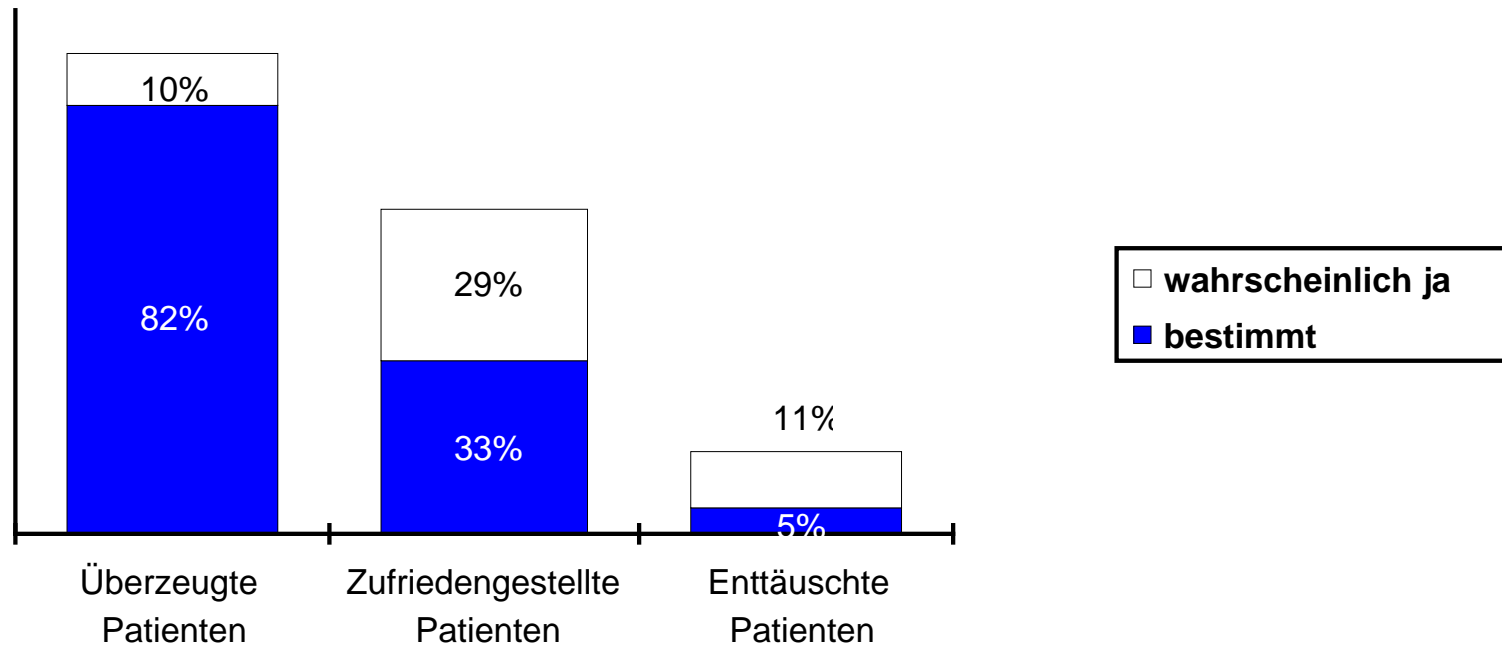
Quelle: In Anlehnung an Cina, C. (1989): Creating an Effective Customer Satisfaction Program, in: The Journal of Services Marketing, 3. Jg., Nr. 1, S. 8.

Bindungswirkung der Patientenzufriedenheit

Weiterempfehlung ist abhängig von der Zufriedenheitsintensität

Patienten müssen "überzeugt", nicht nur zufrieden sein

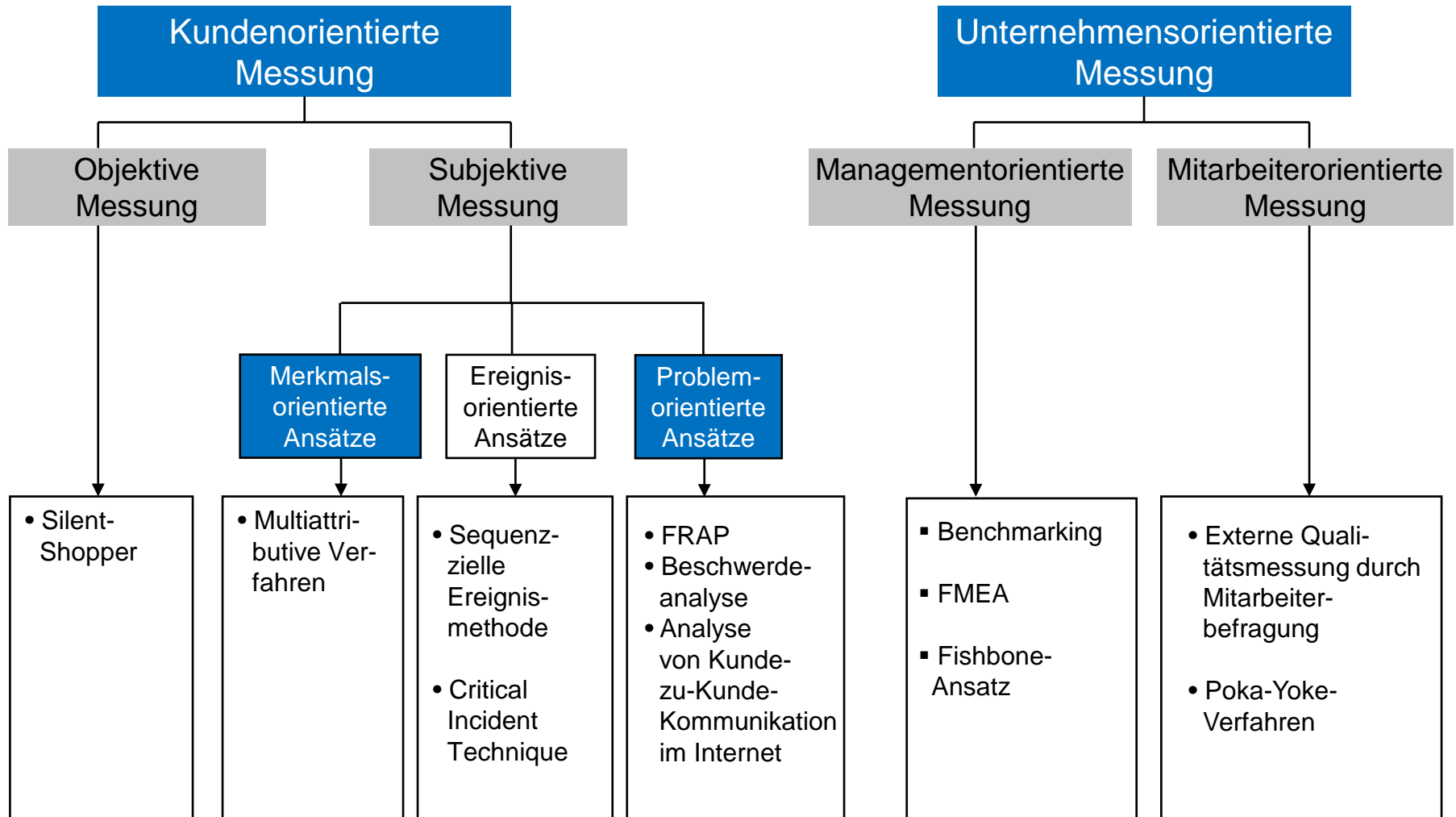
"Werden Sie dieses Krankenhaus/diese Klinik an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?"



Quelle: Meyer, A./Dornach, F. (2001): Kundenmonitor Deutschland, München, S. 97.

Wie kann Qualität (patientenorientiert) gemessen werden?

Ansätze zur Messung der Dienstleistungsqualität



Quelle: Bruhn, M. (2008): Qualitätsmanagement für Dienstleistungsunternehmen, S. 130.

- Der Begriff „Qualität“ kann im Krankenhaus **nicht absolut** definiert werden.
- **Unterschiedliche Anspruchsgruppen** haben unterschiedliche Vorstellungen von Qualität im Krankenhaus.
- Patienten sind **die wichtigste Anspruchsgruppe** im Krankenhaus.

- Qualität im Krankenhaus hat **strategische Bedeutung** und entscheidet in der ultimativen Konsequenz über den **wirtschaftlichen Erfolg** (und Fortbestand) eines Krankenhauses.

- Die **Beurteilung** der Qualität ist, unabhängig von der betrachteten Anspruchsgruppe, ein **Vergleich zwischen Erwartungen und wahrgenommener Qualität** der Krankenhausleistung.

- Patientenseitig sind die **Erwartungen** an die Leistungserbringung im Krankenhaus sehr **subjektiv, unterschiedlich und nur schwer standardisierbar** („Jeder Mensch ist anders“).

- Die **bestmögliche Kenntnis** der Patientenerwartungen ist von zentraler Bedeutung zur „Steuerung“ der patientenseitig wahrgenommenen Qualität und Zufriedenheit.

- Unterschiedliche **Erhebungsverfahren**, z.B. eine **Patientenzufriedenheitsbefragung**, können **wertvolle Erkenntnisse** über Erwartungen und Wahrnehmungen der Leistungserbringungsqualität liefern.



CHARITÉ
UNIVERSITÄTSMEDIZIN BERLIN