

Kommunikationsstörungen -
Berichte aus Phoniatrie und Pädaudiologie

Band 15

Christian O. Jacke

**Evaluation der Patientenzufriedenheit mit
der ambulanten Untersuchung und Behandlung
unter psychosozialen Gesichtspunkten**

Eine empirische Studie für
das Qualitätsmanagement der Abteilung
für Phoniatrie und Pädaudiologie
des Universitätsklinikums Erlangen

Shaker Verlag
Aachen 2005

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2005

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-4625-8

ISSN 1436-1175

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Zusammenfassung aus dem Gutachten zur Diplomarbeit
(Dr. R. Wittenberg)

Titel: Evaluation der Patientenzufriedenheit mit der ambulanten Untersuchung und Behandlung unter psychosozialen Gesichtspunkten.

Untertitel: Eine empirische Studie für das Qualitätsmanagement der Abteilung für Phoniatrie und Pädaudiologie des Universitätsklinikums Erlangen.

Patientenzufriedenheit hat sich in den vergangenen Jahren zunehmend zu einem bedeutenden Maßstab für die Ergebnisqualität einer jeden medizinischen Einrichtung entwickelt. Ihre Erfassung ist aus medizinischen und ökonomischen wie auch subjektiv-individuellen Gründen wichtig, um die Effektivität medizinischer Versorgungen auf Patienten-, Organisations- und Gesellschaftsebene aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern. Die vorliegende empirisch-theoretische Studie setzt an diesem Punkt an und versucht, die Patientenzufriedenheit mit der ambulanten Untersuchung und Behandlung in der Abteilung für Phoniatrie und Pädaudiologie der Universitätsklinik Erlangen zu messen, zu analysieren und zu evaluieren. Die Konstruktion eines dafür benötigten Fragebogens stützt sich auf eine kritische Reflektion der Zusammenhänge zwischen aktuellen Entwicklungen des Qualitätsmanagements und der Patientenzufriedenheit. Im Mittelpunkt stehen die Besonderheiten ambulanter Behandlungen, die sich insbesondere mit der Frage nach der Beurteilungskompetenz eines Patienten auseinandersetzt. Unter Rückgriff auf die Stresstheorie Pearlines (1989) konzeptualisiert der ausgewählte ereignismerkmalsorientierte Ansatz der Patientenzufriedenheit diejenigen Aspekte, die entlang der Versorgungsprozesse als konstitutiv einzuschätzen sind. Eine detaillierte Beschreibung der Erhebungs- und Auswahlmethoden für die quantitative Untersuchung schließt sich an, bevor die Ergebnisse der deskriptiven und konfirmativen Analysen der repräsentativen Stichprobe vorgestellt werden. Eine Reflektion der empirisch belegten, spezifischen und konkreten Verbesserungsmaßnahmen schließt die Darstellung der Ergebnisse.