

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](http://www.shaker.de) • eMail: [info@shaker.de](mailto:info@shaker.de)

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Ziele der Studie . . . . .	7
1.2	Vorgehen der Arbeit . . . . .	9
<b>2</b>	<b>Stand der Forschung</b>	<b>11</b>
2.1	Systematisierung bisheriger Beiträge . . . . .	11
2.2	Patientenzufriedenheit mit der ambulanten Versorgung . . . . .	14
<b>3</b>	<b>Qualitätsmanagement und Patientenzufriedenheit</b>	<b>25</b>
3.1	Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements . . . . .	26
3.2	Qualität in der Medizin . . . . .	29
3.3	Qualitätskategorien medizinischer Leistungen . . . . .	32
3.3.1	Teilqualitäten medizinischer Leistungen . . . . .	34
3.3.2	Bestimmung relevanter Qualitätsmerkmale . . . . .	38
3.3.3	Qualitätsmanagement und Patientenzufriedenheit . . . . .	58
3.4	Anwendung ausgewählter Qualitätstechniken . . . . .	60
3.5	Zusammenfassung . . . . .	70
<b>4</b>	<b>Patientenzufriedenheit im Modell</b>	<b>75</b>
4.1	Definition der Patientenzufriedenheit . . . . .	76
4.1.1	Ansätze der Kundenzufriedenheit . . . . .	78
4.1.2	Ansätze der Patientenzufriedenheit . . . . .	89
4.1.2.1	Das Erwartungs-Wert-Modell . . . . .	90
4.1.2.2	Erwartungs-Diskrepanz-Modell . . . . .	92
4.1.2.3	Merkmalsorientiertes Evaluations-Modell . . . . .	94
4.1.2.4	Ereignis-merkmalsorientiertes Evaluations-Modell . . . . .	98
4.2	Konzeptualisierung . . . . .	104
4.2.1	Stresstheoretisch geleiteter Ansatz . . . . .	104
4.2.2	Stresstheorie nach Pearlin (1989) . . . . .	105
4.2.3	Soziale Unterstützungsleistungen . . . . .	111
4.2.3.1	Achtungsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	114
4.2.3.2	Emotionsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	114
4.2.3.3	Partizipationsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	116
4.2.3.4	Informationsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	118
4.2.3.5	Praktische Unterstützungsleistungen . . . . .	120
4.2.4	Gesamtzufriedenheit mit der ambulanten Behandlung . . . . .	121
4.3	Episodische Informationsverarbeitung . . . . .	124
4.4	Zusammenfassung . . . . .	127

<b>5</b>	<b>Methoden der Untersuchung</b>	<b>131</b>
5.1	Messung und Skalierung . . . . .	131
5.1.1	Operationalisierung und Messung . . . . .	131
5.1.2	Skalierungsverfahren . . . . .	133
5.1.3	Konstruktion des Fragebogens . . . . .	137
5.2	Forschungsdesign . . . . .	140
5.2.1	Erhebungszeitpunkt und Ort der Befragung . . . . .	140
5.2.2	Modus der Befragung . . . . .	143
5.2.3	Pretest . . . . .	144
5.3	Hauptuntersuchung . . . . .	147
5.3.1	Bestimmung der Zielgruppe . . . . .	147
5.3.2	Art der Erhebung . . . . .	148
5.3.3	Auswahlverfahren . . . . .	149
<b>6</b>	<b>Datenanalyse</b>	<b>153</b>
6.1	Repräsentativität der Stichprobe . . . . .	153
6.2	Deskriptive Ergebnisse . . . . .	155
6.2.1	Praktische Unterstützungsleistungen . . . . .	157
6.2.2	Achtungsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	162
6.2.3	Emotionale Unterstützungsleistungen . . . . .	162
6.2.4	Informationsbezogene Unterstützungsleistungen . . . . .	166
6.2.5	Partizipative Unterstützungsleistungen . . . . .	170
6.2.6	Gesamtzufriedenheit und Stressempfinden . . . . .	171
6.3	Indexbildung und Validierung . . . . .	172
6.4	Konfirmatorisch-Analytische Ergebnisse . . . . .	176
<b>7</b>	<b>Reflektion der Ergebnisse</b>	<b>185</b>
<b>A</b>	<b>Anhang</b>	<b>189</b>
A.1	Vorbereitung der Gespräche mit den Mitarbeitern . . . . .	189
A.2	Begleitschreiben 1 . . . . .	193
A.3	Begleitschreiben 2 . . . . .	194
A.4	Fragebogen . . . . .	195
A.5	Deskriptive Ergebnisse . . . . .	203
A.6	Statistische Angaben aus SPSS . . . . .	208
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>221</b>