

Zusammenfassung der Master-Thesis von
Rahel Kubik-Huch

Zuweiserzufriedenheit als Qualitätskriterium
Entwicklung eines Messinstruments für die Dienstleistungsqualität
eines Radiologischen Instituts

Ziel: Entwicklung eines validierten Messinstruments zur Erfassung der Zufriedenheit der zuweisenden Ärzte eines Radiologischen Instituts. Vollerhebung bei den Zuweisern des eigenen Radiologischen Instituts im Sinne einer Pilotstudie.

Material und Methode: Zur Datenerhebung wurde ein standardisierter Fragebogen gewählt. Es wurden 29 Indikatoren aus 3 Themengebieten (Anmeldung & Sekretariat; Radiologische Dienstleistung; Patientenfeedback & Infrastruktur) zur Charakterisierung der Zuweiserzufriedenheit festgelegt (vierstufige Ordinalskala). In einem qualitativ orientiertem Pretest mit Nachfassfragen wurde der "Fragebogen-Prototyp" in Bezug auf Verständlichkeit, Validität und Reliabilität getestet. Die Fragebögen (Vollerhebung; n=727) wurden mit einem persönlich adressierten Begleitbrief versandt. Für die statistische Auswertung (SPSS for Windows; SPSS Inc) wurden die Antworten codiert (Skala 1-4) und in eine Datenerfassungsmaske eingetragen.

Resultate: Die Rücklaufquote betrug 33.8% (interne Zuweiser 52.6%, externe 30.8%). Die Indikatoren mit der grössten Zufriedenheit waren die Breite des Untersuchungsangebots ("sehr zufrieden": 79.3%, Mittelwert 3.79), die Qualität der technischen Ausrüstung von MRI & CT (79.3%, 3.79) bzw. Mammographie (82.5%, 3.82) sowie die Bildqualität dieser Verfahren (74.5%, 3.73 bzw. 82.2%, 3.83). Eine relativ hohe Unzufriedenheit zeigten die Indikatoren "Zeitdauer bis zum Erhalt des schriftlichen Befundes" (28.3% „eher nicht“ bzw. „überhaupt nicht zufrieden“, Mittelwert 2.97) bzw. "der Röntgenbilder" (18.2%, 3.07) sowie "Verfügbarkeit von Vorbefunden" (20.9%, 3.05), wobei die externen Zuweiser zufriedener waren ($p < 0.05$). Die Bedeutung dieser Indikatoren werteten die Zuweiser relativ hoch ("sehr hoch" in 62.4%, 54.3% bzw. 49.6%). Ein ebenfalls eher hoher Unzufriedenheitsgrad lag bei den Indikatoren "Parkmöglichkeiten"

(24.1%, 3.01), Wartezeit für die Patienten (27.4%, 2.87) und Patientenumgebung (21.2%, 2.99) vor, allerdings war die Bedeutung dieser Faktoren geringer („sehr wichtig“ in 33.0%, 33.7% bzw. 40.4%).

Folgerungen: Mit dem vorliegenden Fragebogen liegt ein standardisiertes, validiertes Erhebungsinstrument zur Beurteilung der Zuweiserzufriedenheit an einem Radiologischen Institut vor. Die im Rahmen des Pilotprojekts erhobenen Daten zeigten Verbesserungspotentiale auf und führten bereits zu Korrekturmaßnahmen. Ein möglicher Einsatz des entwickelten Instruments an verschiedenen Radiologieinstituten könnte in Zukunft die Grundlage für ein Benchmarking bilden.