

Zusammenfassung der Master-Thesis von
Robert Rhiner

Entwicklung eines Messinstruments zur Beurteilung der Zufriedenheit der Zuweiser mit der stationären Dienstleistung eines Akutspitals

Zufriedenheitsbefragungen der wichtigsten Kundengruppe eines Krankenhauses, der zuweisenden Ärztinnen und Ärzte, bilden zusammen mit den Patientenbefragungen die Grundlage für die Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes und zeigen gleichzeitig auf, in welcher Form die Zusammenarbeit und die Kommunikation erwartet wird. Da die Ärztinnen und Ärzte in der Praxis erheblichen Einfluss auf die Wahl des behandelnden Krankenhauses haben, ist die Durchführung einer solchen Befragung, vor allem aber deren Analyse und das Ergreifen allfällig notwendiger Veränderungsmassnahmen von zentraler Bedeutung für die Positionierung des Hauses. Im Sinne eines Controllings machen die gesamten Anstrengungen dann besonders Sinn, wenn die Auswirkungen der eingeleiteten Massnahmen regelmässig mit Folgebefragungen mit dem gleichen Instrument überprüft und kritisch hinterfragt werden. Bisher finden sich im deutschsprachigen Raum wenig Ansatzpunkte zur Messung der Zufriedenheit von Ärztinnen und Ärzten in der Praxis mit den Dienstleistungen von und der Zusammenarbeit mit Spitalern. Aus der täglichen Erfahrung ist aber bekannt, dass hier Reibungsflächen bestehen. Ausdruck davon sind einzelne Untersuchungen einzelner Häuser, die aber in der Regel ohne Folgeuntersuchung geblieben sind und keinerlei Vergleiche innerhalb des Hauses oder mit anderen Häusern zulassen. Zentraler Inhalt dieser Arbeit ist die Entwicklung eines Instrumentes in Form eines Fragebogens, welches die Zufriedenheit der Zuweiser mit den stationären Dienstleistungen eines Akutspitals in standardisierter Form misst und durch Anwendung in verschiedenen vergleichbaren Häusern ein Benchmarking zulässt (Quervergleich), sowie die Auswirkungen ergriffener Massnahmen misst (Längsvergleich). Die erste Untersuchung mit dem neuen Instrument wurde mit den zuweisenden Ärztinnen und

Ärzte des Kantonsspitals Baden gemacht und hat sich gelohnt. Sie zeichnet ein Gesamtbild über die Zufriedenheit der wichtigsten Kunden, der zuweisenden Ärztinnen und Ärzte, mit den stationären Dienstleistungen und gibt Hinweise auf Bewährtes und Gutes, sowie Lücken und Mängel. Einzelne Eindrücke aus Gesprächen, Diskussionen und Briefen bestätigen sich nun im Gesamtrahmen, andere erweisen sich als Solitärmeinungen, welche keinen Einfluss auf das Ganze haben. Die gemachten Feststellungen sind von unschätzbarem Wert für das Haus, welches im aktuellen Umfeld seine Marktstellung halten muss und dafür auf alle möglichen Informationen angewiesen ist, welche eine Adaptation seines Angebots und seines Auftritts in dem Masse ermöglichen, das der Markt verlangt.