

## Zielstellung

Die Notaufnahme gilt als Visitenkarte eines Krankenhauses. Somit rückt die Messung der Patientenzufriedenheit auch in deutschen Notaufnahmen zunehmend in den Fokus. Ziel dieser Forschungsarbeit ist die Bestimmung signifikanter Einflussfaktoren der Patientenzufriedenheit am Beispiel der interdisziplinären Notaufnahme des Städtischen Klinikums Görlitz. Hierfür wurden folgende Forschungsfragen aufgestellt:

- Von welchen Faktoren wird die Zufriedenheit von Notaufnahmepatienten signifikant beeinflusst?
- Wie wirken sich diese Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit von Patienten, die in einer Notaufnahme behandelt werden, aus?

## Theoretische Grundlagen

Ausgehend vom derzeitigen Forschungsstand konnten potenzielle Determinanten der Zufriedenheit von Notaufnahmepatienten ermittelt werden. Die Einflussfaktoren wurden in Anlehnung an Boudreaux et al. (2000) und Timmer et al. (2018) in drei Kategorien untergliedert: patientenabhängige Faktoren, wahrnehmungsbezogene Faktoren und Faktoren des Notaufnahmearbeitsaufenthalts. Für die Überprüfung des Zusammenhangs zwischen Einflussfaktoren und Patientenzufriedenheit wurden insgesamt 35 Hypothesen aufgestellt. Mithilfe zwei weiterer Hypothesen soll überprüft werden, ob ein Zusammenhang zwischen Patientenzufriedenheit und Patientenloyalität besteht. Auf Basis der Hypothesen wurde ein Untersuchungsmodell entwickelt.

Abbildung 1:  
Untersuchungsmodell  
(vereinfachte Darstellung)

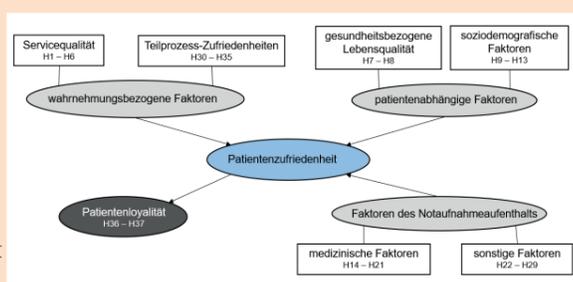
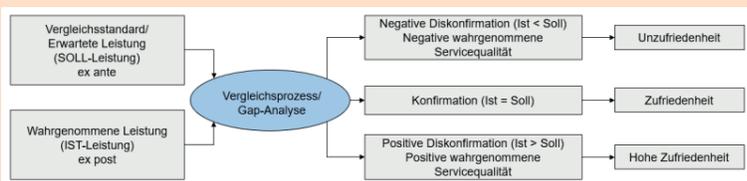


Abbildung 2:  
C/D-Paradigma und  
Zusammenhang  
zwischen Servicequalität  
und Zufriedenheit;  
Quelle: Homburg (2017), S.45 (modifiziert)



## Methodisches Vorgehen

Zur Überprüfung der Hypothesen wurde ein geeigneter standardisierter Interview-Fragebogen entwickelt. Die Erhebung der wahrnehmungsbezogenen Faktoren beruht auf den Aspekten der Service- und Prozessqualität. Die Messung der Servicequalität basiert auf dem SERVQUAL-Erhebungsinstrument von Parasuraman et al. (1988). Die Items wurden an das Setting „Notaufnahme“ angepasst. Die SERVQUAL-Methode beinhaltet die Befragung zu zwei verschiedenen Zeitpunkten im Dienstleistungsprozess (ex ante und ex post). Mithilfe einer Gap-Analyse wurde die wahrgenommene Servicequalität ermittelt. Des Weiteren wurden Sekundärdaten, die mithilfe des klinikinternen Notaufnahme-Informationssystems ERPath® zu jedem Notfallpatienten erfasst werden, in die Datenerhebung integriert.

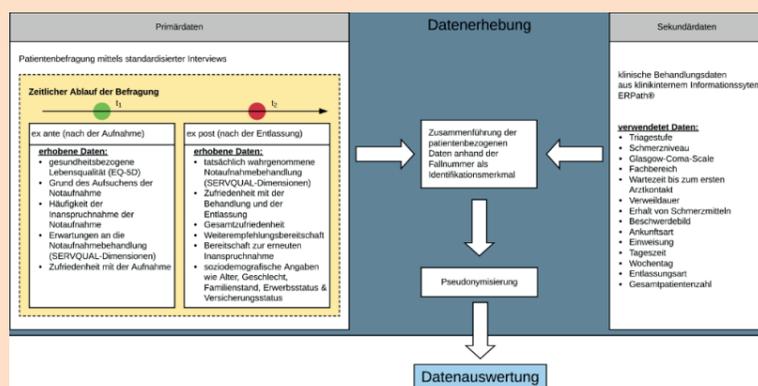


Abbildung 3: Ablauf und Items der Datenerhebung

An der mündlichen Befragung nahmen insgesamt 101 Patienten der interdisziplinären Notaufnahme des Städtischen Klinikums Görlitz teil, die an Wochentagen während der Regelarbeitszeit zwischen 8.00 – 16.30 Uhr in den Fachbereichen Innere Medizin und Unfallchirurgie behandelt wurden.

## Ergebnisse und Diskussion

80 % der befragten Patienten waren insgesamt mit ihrem Aufenthalt in der Notaufnahme zufrieden oder sehr zufrieden. Die Auswertung ergab, dass im Vergleich zu patientenbezogenen Faktoren (z.B. Alter) und Faktoren des Notaufnahmearbeitsaufenthalts (z.B. Wartezeit, Triagestufe, Gesamtpatientenzahl) zwischen den wahrnehmungsbezogenen Faktoren (z.B. Ausstattung, Personal, Prozessabläufe) und der Patientenzufriedenheit die stärksten Zusammenhänge bestehen. Die durch Patienten wahrgenommenen Leistungen sind damit die zentralen Determinanten der Patientenzufriedenheit in Notaufnahmen. Zwischen der Servicequalität und der Patientenzufriedenheit konnte ein positiver Zusammenhang ermittelt werden ( $r = 0,649$ ;  $p < 0,001$ ). Je stärker die Erwartungen der Patienten erfüllt werden, desto höher ist deren Gesamtzufriedenheit mit dem Notaufnahmearbeitsaufenthalts. Bei der Wahrnehmung der Servicequalität sind Patienten Arbeitseinstellung, Kompetenzen und Empathie des Notaufnahmepersonals besonders wichtig.

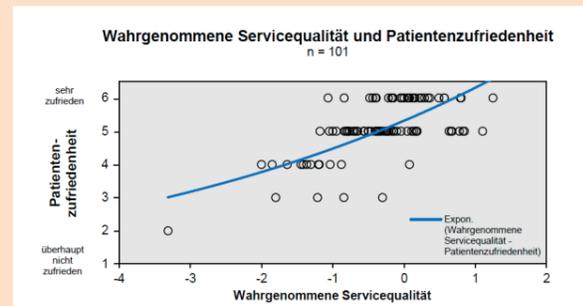


Abbildung 4: Exponentieller Zusammenhang zwischen wahrgenommener Servicequalität und Patientenzufriedenheit

Des Weiteren wirkt sich die Patientenzufriedenheit signifikant auf die Patientenzufriedenloyalität aus. Je zufriedener die Patienten mit der Behandlung in der Notaufnahme waren, desto eher würden sie die Notaufnahme des Klinikums Görlitz weiterempfehlen und diese im Notfall erneut aufsuchen. Das zeigt, dass die Patientenzufriedenheit das Image der Notaufnahme und damit einhergehend des gesamten Krankenhauses maßgeblich beeinflusst.

## Zusammenfassung

Im Rahmen der Forschungsarbeit konnten insgesamt 17 Variablen als signifikante Einflussfaktoren der Patientenzufriedenheit für die betrachtete Patientengruppe in der Notaufnahme des Klinikums in Görlitz identifiziert werden. Hervorzuheben ist, dass die Datenerhebung zu zwei verschiedenen Zeitpunkten erfolgte, wodurch Erwartung und tatsächliche Wahrnehmung getrennt voneinander erfasst wurden. Wahrnehmungsbezogene Faktoren beeinflussen die Patientenzufriedenheit am stärksten. Daraus ergibt sich die Schlussfolgerung, dass die Patientenzufriedenheit durch den Dienstleister aktiv gesteigert werden kann, indem die Servicequalität verbessert wird. Eine kontinuierliche Erhebung der Patientenzufriedenheit inklusive der wahrgenommenen Servicequalität ist daher zu empfehlen. Die Notaufnahme ist für viele Menschen oftmals der erste Kontaktpunkt mit einem Krankenhaus. Unter Beachtung des verschärften Wettbewerbs im Gesundheitssektor profitiert daher das gesamte Krankenhaus von einer hohen Patientenzufriedenheit in der Notaufnahme.

Quellen: Boudreaux, E. et al. (2000): Determinants of Patient Satisfaction in a Large, Municipal ED: The Role of Demographic Variables, Visit Characteristics, and Patient Perceptions, in: American Journal of Emergency Medicine, Vol. 18, No. 4, S. 395-400; Homburg, C. (2017): Marketingmanagement. Strategie – Instrumente – Umsetzung – Unternehmensführung, 6. überarbeitete und erweiterte Auflage, Wiesbaden; Parasuraman, A. et al. (1988): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, in: Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, S. 12-40; Timmer, A. et al. (2018): Modeling determinants of satisfaction with health care in youth with inflammatory bowel disease: across-sectional survey, in: Clinical Epidemiology, Vol. 10, S. 1289-1305



Anna Knobloch, B.A.  
Studiengang Management im Gesundheitswesen  
Beutruer/Gutachter:

Prof. Dr. rer. pol. Jörg Saatkamp  
Fakultät Management- und Kulturwissenschaften

Dr. med. Mark D. Frank  
Städtisches Klinikum Görlitz gGmbH