

Nicole Backhaus

**Analyse der Anforderungen an ein
Beschwerdemanagementsystem als Teil
eines QM-Systems im Krankenhaus**

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1998 Diplom.de
ISBN: 9783832421274

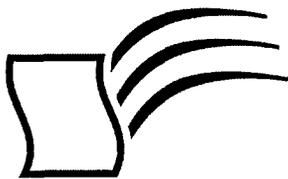
Nicole Backhaus

Analyse der Anforderungen an ein Beschwerdemanagementsystem als Teil eines QM-Systems im Krankenhaus

Nicole Backhaus

Analyse der Anforderungen an ein Beschwerdemanagementsystem als Teil eines QM-Systems im Krankenhaus

Diplomarbeit
an der Universität Trier
Fachbereich Psychologie
Oktober 1998 Abgabe



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

Hermannstal 119 k
22119 Hamburg

agentur@diplom.de
www.diplom.de

ID 2127

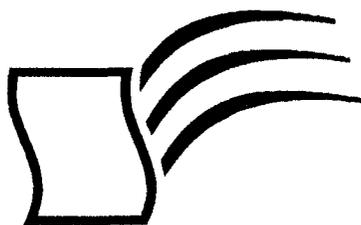
Backhaus, Nicole: Analyse der Anforderungen an ein Beschwerdemanagementsystem als Teil eines QM-Systems im Krankenhaus / Nicole Backhaus - Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 2000
Zugl.: Trier, Universität, Diplom, 1998

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der *Diplomarbeiten Agentur*

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey –
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —————

Hermannstal 119 k —————
22119 Hamburg —————

Fon: 040 / 655 99 20 —————
Fax: 040 / 655 99 222 —————

agentur@diplom.de —————
www.diplom.de —————

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	I
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	IV
TABELLENVERZEICHNIS	V
EINLEITUNG	1
1 DAS QUALITÄTSMANAGEMENT IM KRANKENHAUS	5
1.1 Die Reformgesetzgebung für das Gesundheitswesen	5
1.2 Veränderte Anforderungen an das Krankenhausmanagement	8
1.3 Das Qualitätsmanagement im Krankenhaus	10
1.4 Grundgedanken des Total Quality Management	13
1.4.1 Konstituierende Merkmale des TQM	14
1.4.2 Drei Säulen des TQM	16
1.4.3 European Foundation for Quality Management	17
2 DIE QUALITÄT IM KRANKENHAUS	20
2.1 Der Qualitätsbegriff	20
2.2 Konzeptionelle Grundlagen: Dienstleistungsqualität	22
2.2.1 Konstitutive Dienstleistungsmerkmale	22
2.2.2 Dimensionen der Dienstleistungsqualität	25
2.2.3 KundInnenzufriedenheit und Qualität	30
2.3 Theoretische Erklärungsansätze zur Wahrnehmung der Zufriedenheit/Unzufriedenheit	30
2.3.1 Die wahrgenommene Dienstleistung	31
2.3.1.1 Die erbrachte Dienstleistung	31
2.3.1.2 Die Wahrnehmungsfiler	32
2.3.2 Die Leistungserwartung	33
2.3.3 Der Vergleich zwischen wahrgenommener und erwarteter Dienstleistung	35

3 DAS BESCHWERDEMANAGEMENT ALS INSTRUMENT DES KUNDINNENDIALOGES	38
3.1 Der Beschwerdebegriff	39
3.2 Verhaltensweisen bei Unzufriedenheit auf Seiten der KundInnen und die Determinanten des Beschwerdeverhaltens	40
3.3 Das Problem der „Unvoiced Complaints“.	44
4 DAS BESCHWERDEMANAGEMENTSYSTEM	46
4.1 Ziele des Beschwerdemanagements	46
4.2 Aufgaben des Beschwerdemanagements	48
4.2.1 Der direkte Beschwerdemanagementprozeß	49
4.2.2 Der indirekte Beschwerdemanagementprozeß	50
4.3 Krankenhausspezifische Aspekte eines Beschwerde- managementsystems	51
5 UNTERSUCHUNGSPLANUNG-, -AUFBAU, -DURCHFÜHRUNG UND - AUSWERTUNG	53
5.1 Der Untersuchungsgegenstand	53
5.2 Die Untersuchungsplanung	56
5.2.1 Das Interviewverfahren	56
5.2.2 Die Messung der Dienstleistungsqualität	58
5.2.3 Operationalisierung der weiteren untersuchungsleitenden Fragestellungen	61
5.3 Untersuchungsaufbau - Der Interviewleitfaden	62
5.4 Untersuchungsdurchführung	65
5.4.1 Organisatorische Voraussetzungen	65
5.4.2 Die Durchführung	67
5.4.3 Beschreibung der Stichprobe	67
5.5 Die Auswertung	68
5.5.1 Die qualitative Auswertung	69
5.5.2 Die quantitative Auswertung	70
5.6 Die Gütekriterien	70

5.6.1 Die Gütekriterien der Datenerhebung	71
5.6.2 Die Gütekriterien der Datenauswertung	72
6 DIE UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE	74
6.1 Die Patientinnenbefragung	74
6.1.1 Ergebnisse der Kritischen Ereignisse	74
6.1.2 Ergebnisse zum Thema „Beschwerdemanagementsystem“ und mögliche Beschwerdebarrieren	78
6.2 Ergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung	82
7 DISKUSSION UND AUSBLICK	83
7.1 Diskussion der Untersuchungsergebnisse	83
7.2 Implikationen für das Qualitätsmanagement	88
7.3 Bewertung der Methode	90
7.4 Bedarf und Konsequenzen für weitere Untersuchungen	91
LITERATURVERZEICHNIS	VI
ANHANG	XII
EHRENWÖRTLICHE ERKLÄRUNG	XXX

Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: ENTGELTSYSTEM AB 1995/1996	7
ABBILDUNG 2: DAS KRANKENHAUS IM WANDEL: VERÄNDERTE UMFELDBEDINGUNGEN ERFORDERN EINE NEUORIENTIERUNG DER GESAMTEN INSTITUTION	9
ABBILDUNG 3: THE EUROPEAN MODEL FOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT	18
ABBILDUNG 4: DEFINITIONSANSÄTZE FÜR DEN BEGRIFF QUALITÄT	29
ABBILDUNG 5: VON DER ERBRACHTEN ZUR WAHRGENOMMENEN DIENSTLEISTUNG	32
ABBILDUNG 6: VON DEN WÜNSCHEN DER KONSUMENTEN ZUR ERWARTETEN DIENSTLEISTUNG	35
ABBILDUNG 7: DIE WAHRGENOMMENE QUALITÄT	36
ABBILDUNG 8: DAS KONZEPT DER TOLERANZZONE	37
ABBILDUNG 9: POTENTIELLE VERHALTENSALTERNATIVEN VON KONSUMENTEN BEI UNZUFRIEDENHEIT	40
ABBILDUNG 10: HANDLUNGSAUTERNATIVEN UND DEREN EINFLUßMÖGLICHKEITEN BEI UNZUFRIEDENHEIT	42
ABBILDUNG 11: DER BESCHWERDEMANAGEMENTPROZEß IM ÜBERBLICK	49
ABBILDUNG 12: VERFAHREN ZUR MESSUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT	59
ABBILDUNG 13: PROZENTVERTEILUNG DER KRITISCHEN EREIGNISSE IM GESAMT	75
ABBILDUNG 14: AUFTEILUNG DER ZUFRIEDENEN UND UNZUFRIEDENEN ÄUßERUNGEN	76
ABBILDUNG 15: WÜRDEN SIE SICH AN EIN BESCHWERDEMANAGEMENTSYSTEM WENDEN ?	79
ABBILDUNG 16: BESCHWERDEBARRIEREN	79
ABBILDUNG 17: WIE MÖCHTEN SIE IHRE ANREGUNGEN GERNE ZUM AUSDRUCK BRINGEN?	81

Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: SERVICES ARE DIFFERENT	23
TABELLE 2: GRÜNDE FÜR NICHT-BESCHWERDEN	44
TABELLE 3: ÜBERSICHT ÜBER DIE MERKMALE UNTERSCHIEDLICH STARK STRUKTURIERTER INTERVIEWS	
TABELLE 4: ALTERSVERTEILUNG DER STICHPROBE	68

Einleitung

**Wenn Du ein Schiff bauen willst,
so trommele nicht die Männer zusammen,
um Holz zu beschaffen,
Aufgaben zu vergeben
die Arbeit einzuteilen
und Werkzeuge vorzubereiten,
sondern lehre die Männer
die Sehnsucht
nach dem weiten,
endlosen Meer.**

Antoine de Saint Exupery

„Die Qualität von Dienstleistungen ist für die Unternehmen ein zentraler Erfolgsfaktor. Die Dienstleistungsunternehmen erkennen zunehmend, daß eine Wettbewerbsprofilierung nur durch eine konsequente Kundenorientierung, die in der Lage ist, die Erwartungen der Kunden tatsächlich zu erfüllen, möglich ist. Der Zwang sich intensiver mit der Qualität von Dienstleistungen, insbesondere mit der Sicherstellung einer kontinuierlichen Qualität auf einem vom Kunden erwarteten Niveau auseinanderzusetzen, hat zugenommen. Die Perspektive eines systematischen Qualitätsmanagements für Dienstleistungsunternehmen erhält dadurch eine besondere Relevanz.“ (Bruhn, 1996, Vorwort).

Inhaltlich befaßt sich die vorliegende Arbeit mit der Dienstleistungsorganisation Krankenhaus. Auch Krankenhäuser müssen sich aufgrund der stärker wirtschaftlich orientierten veränderten Gesetzgebung, mit Fragen der Qualität und einer entsprechenden Handhabung auseinandersetzen. Das Thema dieser Diplomarbeit wurde angeregt durch ein Direktoriumsmitglied eines Schwerpunktkrankenhauses in Trier. Es bestand die Idee ein Beschwerdemanagementsystem als Teil eines Qualitätsmanagementsystems zu