

IT-Dienstleistungen im Krankenhaus: Untersuchung des Zusammenhangs zwischen dem Reifegrad des IT-Servicemanagements und der Kundenzufriedenheit

Saboar S¹, Blomer R¹, Rampold M², Ammenwerth E¹

¹Institut für Informationssysteme des Gesundheitswesens, UMIT – Private Universität für Gesundheitswissenschaften, Medizinische Informatik und Technik, Hall in Tirol, Österreich

²Informationsmanagement, TILAK – Tiroler Krankenanstalten, Innsbruck, Österreich
samrend.saboar@umit.at

Einleitung und Fragestellung Die EDV-Unterstützung der Dienstleistungen in Krankenhäusern hat in den vergangenen Jahren immer mehr an Bedeutung gewonnen. Deutlich wird dies z.B. wenn die Anwendung von Krankenhausinformationssystemen heute mit der vor 20 Jahren verglichen wird [1]. Ein systematisches und vollständiges Informationsmanagement, d.h. das Management der gesamten Informations- und Kommunikationsinfrastruktur eines Krankenhauses, ist ein strategischer Erfolgs- und Wettbewerbsfaktor geworden [2]. In Folge dieser Entwicklung ist auch der Stellenwert einer kompetenten und effizient arbeitenden IT-Abteilung gestiegen, deren Aufgabe von der Planung des Krankenhausinformationssystems bis hin zu dessen Weiterentwicklung und Wartung reicht. Eine besondere Herausforderung in diesem Kontext stellen die Aufgaben auf taktischer bzw. operativer Ebene dar. Diese soll im Wesentlichen den laufenden Betrieb gewährleisten (laut [2] in [3]). Hier wird eine effiziente Organisation innerhalb der IT-Abteilung benötigt.

Sehr ähnliche Tendenzen und Herausforderungen sind bereits aus Unternehmen anderer Branchen bekannt (laut [4] in [5], [6,7]). Dort sollen mit Hilfe des sog. „IT Service Management“ (ITSM) die strategisch wertvollen IT-Dienstleistungen identifiziert, Zuständigkeiten und Abläufe in der IT-Abteilung prozessmässig modelliert und durchgeführt sowie stärker an den Unternehmenszielen ausgerichtet werden. Hierdurch soll die Effektivität und Effizienz der IT erhöht werden [8]. Das etablierteste Konzept zur Umsetzung des ITSM ist die „IT Infrastructure Library“ (ITIL), die das britische „Office of Government Commerce“ (OCG) 1980 erstmals vorstellte [9].

Es gibt erste Ansätze, das ITIL-Konzept auch für das Informationsmanagement in Krankenhäusern anzuwenden (z.B. [10]). Ein solches Projekt führt derzeit das IT-Management der Tiroler Landeskrankenanstalten GmbH (TILAK) durch. Hierbei handelt es sich um einen Dachverband, der 6 Krankenhäuser mit insgesamt 2.300 Betten und knapp 6.000 Mitarbeiter umfasst. Eines der Ziele dieses Projektes ist die wissenschaftliche Untersuchung der Frage, inwieweit Kundenzufriedenheit und Prozessreife korreliert sind bzw. ob sich die Implementierung des IT-Service-Management Konzeptes nach ITIL tatsächlich in einer Steigerung der Kundenzufriedenheit auswirkt. Diese Frage wurde laut Potgierter [11] bisher nicht erschöpfend wissenschaftlich fundiert behandelt. Insgesamt soll folgendes hinterfragt bzw. ermittelt werden:

1. Ermittlung der Zufriedenheit der TILAK-Mitarbeiter (Klinik-Personal) mit der IT-Abteilung, wobei zwischen verschiedenen Berufsgruppen unterschieden wird
2. Ermittlung der Leistungen, Verhaltensweisen und Eigenschaften der Mitarbeiter aus der IT-Abteilung, die den TILAK-Mitarbeitern besonders wichtig sind
3. Klären der Frage, ob die Restrukturierung (nach ITIL) zu einer Veränderung der Zufriedenheit geführt hat
4. Klären der Frage, welche Bereiche der IT-Dienstleistungen der IT-Abteilung den TILAK-Mitarbeitern besonders positiv und/oder negativ aufgefallen sind und ob sie konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Zufriedenheit sehen

Ziel dieses Abstracts ist es, die Planung zur Untersuchung des Zusammenhangs zwischen ITIL-Umsetzung und Kundenzufriedenheit zu beschreiben.

Material und Methoden Im ersten Schritt einer systematischen Studienplanung wurden aus den in der Einleitung aufgezählten Zielen (Punkte 1 bis 4) die in Tabelle 1 dargestellten Fragestellungen abgeleitet. Eine wesentliche Einflussgröße bei der Zielfindung und Herleitung der Fragestellungen war der sog. American Customer Satisfaction Index (ACSI). Dem ACSI liegt ein Modell sich gegenseitig beeinflussender Faktoren zugrunde (z.B. beeinflussen die aus Sicht des Kunden „erwartete Qualität“ und die „tatsächlich erfahrene Qualität“ die „Zufriedenheit“ des Kunden mit einer Dienstleistung), das vor allem die Kundenzufriedenheit mit der zu erwarteten Loyalität und dem Beschwerdeverhalten in Zusammenhang bringt [12].

Ziel	Fragestellung
Ziel 1	Frage 1: „Wie hoch ist die subjektive Zufriedenheit der TILAK-Mitarbeiter mit den Leistungen der IT-Abteilung?“ Frage 2: „Gibt es Unterschiede, in der Zufriedenheit zwischen den unterschiedlichen Berufsgruppen?“
Ziel 2	Frage 3: „Welche Leistungen, Verhaltensweisen und Eigenschaften der IT-Abteilung sind den TILAK-Mitarbeitern am wichtigsten?“
Ziel 3	Frage 4: „Kann eine Umstellung der IT-Dienstleistung nach ITIL die Zufriedenheit der TILAK-Mitarbeiter steigern?“
Ziel 4	Frage 5: „Welche positiven Erfahrungen haben die TILAK-Mitarbeiter gemacht?“ Frage 6: „Welche negativen Erfahrungen haben die TILAK-Mitarbeiter gemacht?“ Frage 7: „Wo liegen noch Verbesserungspotentiale, die noch nicht berücksichtigt wurden?“

Tabelle 1: Inhalte der Mitarbeiterbefragung zur Zufriedenheit mit der IT-Abteilung mit abgeleiteten Fragestellungen

Die in Tabelle 1 aufgelisteten Fragen sollen durch eine Interventionsstudie beantwortet werden. Hierbei wird als Intervention ITIL als Basis für das IT-Servicemanagement der TILAK eingeführt. Kurz vorher sowie 3 und 6 Monate nach ITIL-Einführung werden schriftliche Befragungen ausgewählter Benutzer durchgeführt, um die Auswirkungen der Intervention auf die Benutzerzufriedenheit zu ermitteln.

Es gibt zwar einen Standard ACSI-Befragungsleitfaden zur Erhebung der Kundenzufriedenheit. Dieser ist jedoch auf mündliche Kundeninterviews ausgelegt, weshalb die für eine Interventionsstudie notwendige Beobachtungsgleichheit nicht gewährleistet ist. Aus diesem Grund wurde ein eigener Fragebogen entwickelt. Die notwendige Strukturgleichheit der zeitlich versetzten Befragungen wird durch zufällige Stichproben aus allen Kliniken gewährleistet. Insgesamt sollen in beiden Befragungen jeweils 200 Fragebögen ausgefüllt werden – eine Vollerhebung ist aufgrund des hohen Aufwands nicht möglich. Die ebenfalls zuvor angesprochene Beobachtungsgleichheit wird durch einen einheitlich verwendeten Fragebogen gesichert. Der Fragebogen gliedert sich, entsprechend der 4 Ziele, in 4 Abschnitte: „Einschätzung der Zufriedenheit mit der IT-Abteilung“, „Einschätzung der Wichtigkeit der zuvor hinterfragten Aspekte“, „Positive/negative Kritik und Verbesserungsvorschläge“ und „Angaben zur Person“. Die Verständlichkeit des Fragebogens für die Befragten wurde in Pre-Tests geprüft.

Die Methoden zur Erhebung und Auswertung aller Fragestellungen wurden in einem strukturierten Studienplan zusammengefasst. So wird z.B. Frage 1 aus Tabelle 1 durch geschlossene Fragen hinterfragt. Um hierbei ein differenzierteres Bild zu gewinnen, wird die Zufriedenheit bzgl. einer Reihe von Leistungen, Verhaltensweisen und Eigenschaften der IT-Abteilung bestimmt. Diese Items wurden im Rahmen einer früheren Befragung unter TILAK-Mitarbeitern ermittelt. Es handelt sich dabei um die 9 am meisten genannten Leistungen, Verhaltensweisen und Eigenschaften: Erreichbarkeit, Kundenorientierung, Kompetenz, Zuverlässigkeit, Umgangston, Reaktionsgeschwindigkeit, Informationsfluss, Projektabwicklung, Beschwerdewesen. Die Auswertung von Frage 1 findet in tabellarischer Form statt.

Ergebnisse Nach erfolgreichem Abschluss der Pre-Tests beginnen die Befragungen im April 2006. Die Auswertungsergebnisse werden im Rahmen der GMDS-Tagung 2006 in Leipzig vorgestellt.

Diskussion Der systematische Vergleich der Kundenzufriedenheit vor und nach Durchführung eines Projektes zur Umsetzung des ITIL-Konzeptes verspricht näheren Aufschluss über die tatsächlich zu erwartenden Auswirkungen von ITIL auf die Kundenzufriedenheit. Derzeit ist dieser Zusammenhang kaum wissenschaftlich untersucht [11], obwohl ITIL bereits in vielen Unternehmen anderer Branchen scheinbar erfolgreich umgesetzt wurde. Im Hinblick auf die bisher geringe Anwendung von ITIL im Gesundheitswesen bilden die Erfahrungen und Ergebnisse aus der beschriebenen Untersuchung eine erste Wissens- und Vergleichsbasis für künftige ITIL-Initiativen im diesem Bereich.

Literatur

- [1] Haux R. Health information systems - past, present, future. *Int J Med Inform* 2006; 75(3-4): 268-81
- [2] Gräber S, Ammenwerth E, Brigl B, Dujat C, Große A, Häber A, Jostes C, Winter A. Rahmenkonzepte für das Informationsmanagement in Krankenhäusern: Ein Leitfaden. Arbeitsgruppe "Methoden und Werkzeuge für das Management von Krankenhausinformationssystemen" der Dt. Gesellschaft für Med. Informatik, Biometrie und Epidemiologie (gmds), Homburg, 2002
- [3] Heinrich LJ (1999). Informationsmanagement. Oldenbourg, München
- [4] Brenner M, Radisic I, Schollmeyer M. A Criteria Catalog Based Methodology for Analyzing Service Management Processes. In: Feridun M., Kropf P, Babin G (Hrsg.): Proceedings of the 13th IFIP/IEEE International Workshop on Distributed Systems: Operations & Management (DSOM 2002), Lecture Notes in Computer Science (LNCS) 2506, Montreal, Canada, October 2002. IFIP/IEEE, Springer.
- [5] Hegering H.-G, Abeck S, Neumair B. Integrated Management of Networked Systems – Concepts, Architectures and their Operational Application. Morgan Kaufmann Publishers, ISBN 1-55860-571-1, 1999. 651 p.
- [6] Niessink F, Vliet H. Towards mature IT services. *Software Process: Improvement and Practice* 1998; 4(2):55-71
- [7] Keller A, Gautam K, Ludwig H, Dan A, Hellerstein JL. Managing Dynamic Services: A Contract Based Approach to a Conceptual Architecture. In: Proceedings of the 8th IEEE/IFIP Network Operations and Management Symposium (NOMS 2002), Florence, Italy, April 2002.
- [8] Office of Government Commerce. OGC – IT Infrastructure Library (ITIL). Internetseite. Abrufbar unter: <http://www.itil.co.uk>. Zuletzt zugegriffen am: 07.04.2006
- [9] Botha JH. Improving Customer Satisfaction and Operational Effectiveness with the used of an ICT Service Management Best-Practice framework: Action Research in the Shared Services Centre [Dissertation]. Pinewood: Oxford Brookes University.
- [10] Zimolong A, Nöthen G, Thun S, Becker K. EAI und ITIL im Krankenhaus - Was kosten die IT-Leistungen. Hasselbring W, Reichert M (Hrsg.): Enterprise Application Integration. Proceedings of the GI-/GMDs-Workshop on Enterprise Application Integration 2004 (EAI'04).
- [11] Potgieter BC, Botha JH, Lew C. Evidence that use of the ITIL framework is effective. Mann S, Clear T. (Hrsg.): Proceedings of the 17th NACCQ 2004, Christchurch, Neuseeland, Juli 2004. 161-168
- [12] National Quality Research Center. The American Customer Satisfaction Index. Internetseite. Abrufbar unter: <http://www.theacsi.org>. Zuletzt zugegriffen am: 07.04.2006