

Geleitwort	5
1 Ambulante Pflege im Kontext gesellschaftlicher Entwicklungen	13
2 Zur Bedeutsamkeit der Sichtweise von Patienten	18
2.1 Wandel der moralphilosophischen Auffassungen.....	19
2.2 Ökonomisierung.....	21
2.3 Paradigmenwechsel in Pflege und Medizin.....	22
2.4 Kunde, Klient oder Patient? – Zur Bezeichnung von Nutzern der Gesundheitsversorgung	26
3 Hintergründe und Bestimmungsfaktoren von Qualität	34
3.1 Entwicklungslinien des Qualitätsverständnisses	35
3.2 Modelle der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements...39	
3.2.1 Qualitätssicherung nach Normen der International Organization for Standardization (ISO).....	40
3.2.2 Total Quality Management.....	43
3.2.3 Das EFQM – Modell	45
3.2.4 Qualität von Gesundheitsleistungen.....	46
3.2.5 Qualitätswahrnehmung personenbezogener Dienstleistungen.....	48
3.2.6 Qualitätsbeurteilung personenbezogener Dienstleistungen	49
4 Qualitätsentwicklung in der Pflege	54
4.1 Gesetzliche Grundlagen	54
4.2 Begriffliche Bestimmung von Pflegequalität	57

4.3	Systematisierung von Pflegequalität.....	59
4.3.1	Die Qualitätsdiskussion in der Pflege	61
4.3.2	Qualitätssicherungsmodelle in der Pflege.....	65
5	Patientensichtweisen – Möglichkeiten und Grenzen	69
5.1	Das Konstrukt Zufriedenheit	71
5.2	Die Entstehung von Zufriedenheit.....	73
5.3	Dimensionen von Zufriedenheit	79
5.4	Patientenzufriedenheit als Qualitätsindikator	80
5.4.1	Die Perspektive der Patienten in der ambulanten Pflege	82
6	Untersuchungsmethode	86
6.1	Methodisches Vorgehen	86
6.2	Datensammlung	87
6.3	Datenerhebung	88
6.4	Auswertung der Interviews.....	89
7	Das ambulante Pflegegeschehen – die Wahrnehmungen der Patienten	91
7.1	Persönliche Eigenschaften der Pflegenden.....	91
7.1.1	Das Geschlecht der Pflegenden.....	92
7.1.2	Empathie.....	95
7.1.3	Freundlichkeit/Fröhlichkeit.....	98
7.1.4	Helferpersönlichkeit.....	101
7.2	Interaktion	104
7.2.1	Kommunikation.....	107
7.2.2	Achtung der Person	108
7.3	Pflegetätigkeiten und Hilfeleistungen.....	112
7.3.1	Unabhängigkeit und Mitbestimmung.....	113
7.3.2	Individuelle Bedürfnisorientierung	115
7.3.3	Kontinuität.....	121
7.3.4	Zeit.....	124
7.3.5	Sicherheit und Zuverlässigkeit.....	126
7.3.6	Kompetenz.....	128

7.4	Management.....	131
7.4.1	Flexibilität.....	131
7.4.2	Ausbildung	133
7.4.3	Preis	134
8	Leitmotive und Konsequenzen patientendefinierter Qualitätskriterien	136
8.1	Beziehung.....	142
9.2	Generelle Pflegeaktivitäten	148
9.3	Konkrete Pflegehandlungen.....	153
9	Abschließende Betrachtungen und Ausblick.....	159
10	Literatur	167