

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Geleitwort von Hans-Konrad Selbmann.....	11
Vorwort der Herausgeber.....	13
Teil I: Thematischer und methodischer Überblick.....	17
I/1 <i>W. Satzinger/A. Trojan</i> Kurze Vorstellung der Beiträge zu diesem Sammelband .....	19
X I/2 <i>K. Blum/R. Buck/W. Satzinger</i> Patientenbefragungen und Qualitätsmanagement. Eine Einführung in die Thematik .....	25
X I/3 <i>W. Satzinger/H. Raspe</i> Weder Kinderspiel noch Quadratur des Kreises. Eine Übersicht über methodische Grundprobleme bei Befragungen von Krankenhaus- patienten .....	41
Teil II: Befragungen als Bestandsaufnahmen.....	81
II/1 <i>G. Blumenstock/H. K. Selbmann/C. Straub</i> Die Tübinger Pilotstudie zur „patientenorientierten Versorgung im Krankenhaus“ .....	83
II/2 <i>R. Schaupeter</i> Einmalige postalische Befragung zur Standortbestimmung .....	91
II/3 <i>J. Ehlers-Gauger/M. Baumeier/H. Raspe</i> Patientenbefragung in Kliniken der Medizinischen Universität Lübeck .....	101
II/4 <i>I. Adam</i> Patientenbefragung als Dauer- oder Einmalerhebung? .....	107
II/5 <i>J. Ehlers-Gauger/M. Noftz/H. Raspe</i> Patientenbefragungen per Fragebogen versus Fragekarte .....	113
II/6 <i>R. Schmidt/W. Satzinger</i> Befragung als „Monitor“ des Beschwerdemanagements. Zur Ver- wendung und Verwertung von Kurz-Fragebögen.....	123
Teil III: Befragungen als Vergleichsstudien.....	129
III/1 <i>P. Kellermann-Mühlhoff</i> Die Wiederholungsbefragung – ein Instrument der internen Quali- tätssicherung .....	131

	Seite
III/2 <i>A. Trojan/S. Nickel</i> Wiederholte Patientenbefragung als Instrument zur Evaluation von qualitätsverbessernden Interventionen im Krankenhaus .....	139
III/3 <i>F.-M. Niemann</i> Repräsentative Patientenbefragungen in schleswig-holsteinischen Krankenhäusern zur Einleitung und Evaluation qualitätsverbessern- der Maßnahmen .....	151
III/4 <i>W. Zinn</i> Patientenbefragung nach dem Modell der Forschungsgruppe Metrik	167
+ III/5 <i>T. Ruprecht</i> Qualität aus der Perspektive der Patienten – das Picker-Modell ....	181
III/6 <i>C. Leber/H. Hildebrandt</i> Der Patienten-Monitor: Benchmarking für effektives Qualitätsma- nagement .....	195
<b>Teil IV: Befragungen spezieller Patientengruppen.....</b>	<b>207</b>
IV/1 <i>K. Blum</i> Ambulantes Operieren .....	209
IV/2 <i>I. Seyfarth-Metzger/W. Satzinger/F. Höpner/J. v. Walter</i> Kinder im Krankenhaus. Zur Methodik einer Kinder- und Elternbefra- gung .....	221
IV/3 <i>T. Borde/M. David/H. Kentenich</i> Auch Migrantinnen sind erreichbar und gesprächsbereit. Überwind- bare Zugangsbarrieren bei Patientenbefragungen .....	229
IV/4 <i>L. Janke/M. Backmund/I. Seyfarth-Metzger</i> Patientenbefragung auf der Drogenzugsstation .....	243
IV/5 <i>A. Naumann/L. Konopka/F. Keller</i> Entwicklung eines Fragebogens zur Patientenzufriedenheit in der Kinder- und Jugendpsychiatrie .....	249
IV/6 <i>B. Schanz/G. Kapp-Steen/M.J. Müller/R. Schlösser</i> Patientenbefragung in der Psychiatrie .....	259
IV/7 <i>R. Ring</i> Patientenbefragung im psychiatrischen Krankenhaus .....	267
IV/8 <i>S. Nickel/A. Trojan</i> Befragung von Kurzzeit-Patienten .....	275
<b>Teil V: Spezielle Modelle der Befragungsmethodik.....</b>	<b>283</b>
V/1 <i>M. Struppe/W. Satzinger</i> Eine methodische Grundvariante von Patientenbefragungen: Der ereignisorientierte Ansatz .....	285
V/2 <i>K. Quednau</i> Die Kontaktpunktanalyse .....	291
V/3 <i>H. Blonski</i> Der SERVQUAL-Ansatz – eine Methode zur Messung der Dienstleis- tungsqualität aus Kundensicht .....	301

	Seite
V/4 <i>J. Leitis</i> SERVIMPERF-Analyse in einer geburtshilflichen Abteilung . . . . .	311
V/5 <i>S. Siebeneick/H. Dörning/C. Lorenz</i> Parallelisierte Personal- und Patientenbefragung . . . . .	325
<b>Teil VI: Zur Verwertung von Befragungsergebnissen. . . . .</b>	<b>337</b>
VI/1 <i>K. Blum</i> Verwertungsdefizite von Patientenbefragungen. Eine Ursachenana- lyse . . . . .	339
VI/2 <i>N. Dirks-Wetschky/A. Trojan</i> Führen Patientenbefragungen zu besserer Versorgungsqualität? Ergebnisse einer Krankenhausbefragung über Maßnahmen der Qua- litätsverbesserung im Anschluss an Patientenbefragungen . . . . .	347
VI/3 <i>U. Dorenburg/K. Huck-Langer/P. Nischan/M. Winnefeld</i> Kontinuierliche, klinikvergleichende Patientenbefragung im Reha- Qualitätssicherungsprogramm der Rentenversicherung: Konzept, Methodik, Erfahrungen . . . . .	361
VI/4 <i>R. Großhans/K. Perkuhn/R. Goecke/W. Satzinger</i> Mitarbeiterorientierte Patientenbefragung – ein Modell zur Förderung effektiver Ergebnisverwertung . . . . .	371
<i>A. Trojan/W. Satzinger</i> Nachwort oder: Was ist zu beachten, damit Patientenbefragungen die Patientenversorgung verbessern helfen? . . . . .	377
<b>Die Autorenschaft . . . . .</b>	<b>387</b>
<b>Anhang</b> Auszüge aus dem „Leitfaden zur Patientenbefragung“ des KTQ-Zertifizie- rungsmodells . . . . .	395