

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	VIII
Abkürzungsverzeichnis.....	X
A. Qualität von Alterswohnkonzepten als Herausforderung des Dienstleistungsmarketings.....	1
1. Dienstleistungsorientierte Alterswohnkonzepte als Antwort auf die demografische Entwicklung.....	1
2. Begriffliche Fundierung dienstleistungsorientierter Alterswohnkonzepte.....	8
3. Bewohnerseitige, subjektive Qualität von dienstleistungsorientierten Alterswohnkonzepten als Forschungsgegenstand.....	21
4. Wissenschaftstheoretische und methodische Einordnung, Ziel und Gang der Untersuchung.....	31
B. Konzeption eines Bezugsrahmens zur bewohnerseitigen Qualitätsbeurteilung von dienstleistungsorientierten Alterswohnkonzepten.....	35
1. Einflussgrößen der Qualität von dienstleistungsorientierten Alterswohnkonzepten	35
1.1 Gesetzliche Bestimmungsfaktoren.....	36
1.1.1 Gesetzliche Pflegeversicherung.....	36
1.1.2 Interne und Externe Qualitätssicherung.....	43
1.2 Dienstleistungsbündelung.....	49
1.2.1 Dienstleistungscharakteristika eines Alterswohnkonzeptes.....	49
1.2.2 Alterswohnkonzepte als Dienstleistungsbündel.....	54
1.2.3 Typologie der Dienstleistungsbündelung.....	60
1.3 Charakterisierung der Determinanten ausgewählter dienstleistungsorientierter Alterswohnkonzepte.....	65
1.3.1 Dienstleistungsorientiertes Alterswohnkonzept des Altenpflegeheims.....	65
1.3.2 Dienstleistungsorientiertes Alterswohnkonzept des Seniorenstiftes.....	68
1.4 Marktteilnehmer.....	72
1.4.1 Konkurrierende Anbieter und Konzepte.....	72
1.4.2 Nachfrager der Dienstleistungsqualität.....	76
1.4.2.1 Externe Nachfrager.....	76
1.4.2.2 Interne Nachfrager.....	77
1.4.2.3 Exkurs: Typologisierung der internen Nachfrager.....	78
2. Ansätze zur Erfassung und Messung der Dienstleistungsqualität.....	87
2.1 Darstellung ausgewählter Modelle.....	87
2.2 Übertragung ausgewählter Modelle auf dienstleistungsorientierte Alterswohnkonzepte.....	93
2.3 Die bewohnerseitige Wahrnehmung als Beurteilungskomponente der Dienstleistungsqualität.....	97
2.4 Messansätze der Dienstleistungsqualität.....	100
3. Konzeptualisierung und Operationalisierung der Qualitätsbeurteilung.....	104
3.1 Allgemeine Anforderungen und modelltheoretische Überlegungen.....	104
3.2 Potenzial-, prozess- und ergebnisorientierte Qualitätsbeurteilung.....	108
3.3 Fundierung potenzial- und prozessorientierter Bestimmungsfaktoren der Qualitätsbeurteilung.....	110
3.3.1 Die Teilleistung Pflege.....	110

3.3.2 Die Teilleistung Servicewohnen.....	114
3.4 Fundierung kurzfristig-ergebnisorientierter Bestimmungsfaktoren.....	125
3.4.1 Das Konstrukt Wertschätzung.....	125
3.4.2 Das Konstrukt Locus of Control.....	128
3.4.3 Das Konstrukt Wohnatmosphäre.....	132
3.5 Fundierung der langfristigen Qualitätsziele.....	137
C. Empirische Überprüfung der bewohnerseitigen Qualitätsbeurteilung.....	143
1. Grundlagen der empirischen Untersuchung.....	143
1.1 Erhebungsmethodik und Stichprobenselektion.....	143
1.2 Beschreibung der Stichprobenstruktur und Stichprobe.....	150
1.3 Methoden und Grundlagen der statistischen Auswertung.....	152
2. Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	163
2.1 Bestimmungsfaktoren der Qualitätsbeurteilung.....	163
2.1.1 Potenzial- und prozessorientierte Qualitätsdimensionen der Teilleistung Pflege.....	163
2.1.2 Potenzial- und prozessorientierte Qualitätsdimensionen der Teilleistung Servicewohnen.....	168
2.1.3 Kurzfristig-ergebnisorientierte Qualitätsdimensionen der Qualitätsbeurteilung.....	170
2.1.4 Langfristige und ergebnisorientierte Qualitätsdimensionen der Qualitätsbeurteilung.....	173
2.1.5 Struktur und Einfluss teilleistungsorientierter Bestimmungsfaktoren der Qualitätsbeurteilung.....	175
2.2 Analyse der Gesamtzusammenhänge des Qualitätsbeurteilungsmodells.....	179
2.2.1 Kausalanalytisches Basismodell der Qualitätsbeurteilung.....	179
2.2.2 Kausalanalyse des Einflusses der Wertschätzung auf die Qualitätsbeurteilung.....	184
2.2.3 Kausalanalyse des Einflusses der Wohnatmosphäre und des Locus of Controls auf die Qualitätsbeurteilung.....	186
D. Überblick und Würdigung der empirischen Ergebnisse.....	191
1. Zusammenfassende Darstellung der Untersuchungsergebnisse.....	191
2. Alterswohnkonzept-übergreifende marketingorientierte Implikationen.....	196
2.1 Personalpolitische Implikationen.....	200
2.2 Leistungspolitische Implikationen.....	211
2.2.1 Förderung der Selbstbestimmungsmöglichkeit.....	211
2.2.2 Ansätze zur Entwicklung eines Servicebarometers für dienstleistungsorientierte Alterswohnkonzepte.....	215
2.3 Kommunikationspolitische Implikationen.....	220
3. Alterswohnkonzept-spezifische marketingorientierte Implikationen.....	226
3.1 Dienstleistungsorientiertes Alterswohnkonzept des Altenpflegeheims.....	226
3.2 Dienstleistungsorientiertes Alterswohnkonzept des Seniorenstifts.....	231
Anhang.....	XI
Literaturverzeichnis.....	XXVII
Verzeichnis der Gesetze und Rechtsverordnungen.....	LXVI