

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Patientenorientierung in deutschen Krankenhäusern</b>	<b>11</b>
2.1	Hintergründe der aktuellen Krankenhausentwicklung	11
2.2	Qualitätsbemühungen im Krankenhaus	14
2.2.1	Definition von Qualität im Krankenhaus	14
2.2.2	Steuerung und Messung der Versorgungsqualität	17
2.3	Kundenorientierung im Krankenhaus	25
2.3.1	Übertragung des Kundenbegriffs auf Patienten	25
2.3.2	Umsetzung der Patientenorientierung	26
2.4	Zusammenfassung und Fazit	33
<b>3</b>	<b>Patientenbefragung als Instrument der Patientenorientierung</b>	<b>34</b>
3.1	Relevanz von Patientenbefragungen in der Praxis	34
3.2	Methodische Aspekte der Patientenbefragung	37
3.2.1	Analyse aktuell eingesetzter Patientenbefragungen	38
3.2.2	Mindestanforderungen an Patientenbefragung	40
3.2.2.1	Befragungsziele und -verfahren	41
3.2.2.2	Befragungszeitpunkt und -stichprobenauswahl	45
3.2.2.3	Konstruktion des Patientenbogens	48
3.2.2.4	Nutzung der Ergebnisse von Patientenbefragungen	56
3.2.3	Ungelöste Probleme der Patientenbefragung	59
3.2.3.1	Falsch-hohe Zufriedenheit	60
3.2.3.2	Verwertungsdefizite	63
3.2.3.3	Gütekriterien der Befragungsinstrumente	64
3.3	Theoretische Aspekte der Patientenzufriedenheit	70
3.3.1	Einflüsse auf die Zufriedenheit	71
3.3.1.1	Zufriedenheit und Erwartungen	71
3.3.1.2	Zufriedenheit und Bewertungen	75
3.3.1.3	Zufriedenheit und Emotionen	79
3.3.2	Spezifische Einflüsse auf die Patientenzufriedenheit	82
3.3.2.1	Zufriedenheit und Patientenrolle	82
3.3.2.2	Zufriedenheit und Bewältigung der Situation	87
3.4	Zusammenfassung und Fazit	93

<b>4</b>	<b>Fragestellungen in der empirischen Überprüfung</b>	<b>95</b>
<b>5</b>	<b>Studie A: Instrumentenentwicklung zur Defizitanalyse</b>	<b>99</b>
	<b>5.1 Entwicklung des 'Hamburger Fragebogen zum Krankenhausaufenthalt'</b>	<b>100</b>
	<b>5.2 Einsatz des 'Hamburger Fragebogen zum Krankenhausaufenthalt'</b>	<b>106</b>
	5.2.1 Erhebung in einem Krankenhaus der Regelversorgung	107
	5.2.1.1 Methode der Patientenbefragung im Krankenhaus	107
	5.2.1.2 Resultate der Defizitanalyse im Krankenhaus	109
	5.2.2 Erhebung in einem Universitätsklinikum	111
	5.2.2.1 Methode der Patientenbefragung im Uniklinikum	112
	5.2.2.2 Resultate der Defizitanalyse im Uniklinikum	114
	5.2.3 Ermittlung des Dritte-Personen-Effektes	115
	<b>5.3 Ergebnisse aus dem Einsatz des 'Hamburger Fragebogen zum Krankenhausaufenthalt'</b>	<b>117</b>
	5.3.1 Resultate zur psychometrischen Güte des HFK	117
	5.3.2 Resultate zum Dritte-Personen-Effekt	130
	<b>5.4 Zusammenfassung und Fazit</b>	<b>133</b>
<b>6</b>	<b>Studie B: Erweiterung des Modells zur Patientenzufriedenheit</b>	<b>135</b>
	<b>6.1 Bestimmung und Ermittlung der Patientenrolle</b>	<b>135</b>
	<b>6.2 Bestimmung und Ermittlung der Situationsbewältigung</b>	<b>142</b>
	<b>6.3 Ergebnisse zur Modellerweiterung</b>	<b>144</b>
	6.3.1 Resultate zur Patientenrolle	144
	6.3.2 Resultate zur Situationsbewältigung	148
	<b>6.4 Zusammenfassung und Fazit</b>	<b>150</b>
<b>7</b>	<b>Diskussion und Gesamtfazit</b>	<b>151</b>
<b>8</b>	<b>Tabellen- und Abbildungsverzeichnis</b>	<b>164</b>
<b>9</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>188</b>
<b>10</b>	<b>Anhang</b>	<b>188</b>