
Inhaltsverzeichnis

1	Kurzinformation über den Test	1
2	Theoretische Grundlagen und diagnostische Zielsetzung.....	3
2.1	Erhebungsverfahren zu Patientenzufriedenheit	3
2.2	Dimensionen der Patientenzufriedenheit.....	4
2.3	Zusammenhang von Patientenzufriedenheit und Therapieerfolg ...	5
2.4	Übereinstimmung zwischen Selbst- und Elternurteil	6
2.5	Zufriedenheitsbefragungen im Rahmen zeitgemäßer Qualitätssicherungs- und Qualitätsmanagementmaßnahmen im Gesundheitswesen.....	7
	Literatur.....	9
3	Testkonstruktion	13
	Literatur.....	15
4	Psychometrische Eigenschaften.....	17
4.1	Objektivität.....	17
4.2	Reliabilität	18
4.2.1	Stichprobenbeschreibung und Vorgehen bei Item- und Faktorenanalysen	18
4.2.2	Item- und Faktorenanalyse des Kinderbogens.....	19
4.2.3	Item- und Faktorenanalyse des Jugendlichenbogens.....	22
4.2.4	Item- und Faktorenanalyse des Elternbogens	24
4.2.5	Test-Retest-Reliabilität bei Jugendlichen	26
4.3	Validität	28
	Literatur.....	31
5	Referenzstichproben und Vergleichswerte	33
	Literatur.....	34
6	Einsatz und Durchführung	35
7	Auswertung und Interpretation.....	39
7.1	Polung der Items und Berechnung der Subskalenwerte	39
7.2	Beispiele für Interpretation	40
7.3	Umgang mit den Freitexten	41

7.4	Weitere Beispiele aus der Alltagspraxis im Qualitätsmanagement	42
7.5	Prozentrangwerte für die Skalen aus Kinder-, Jugendlichen- und Elternversion (Tab. 7.1, 7.2, 7.3).....	45
	Literatur	48
8	Neuere Ergebnisse mit den BesT-Bögen	49
8.1	Zusammenhang zwischen Selbst- und Elternurteil	49
8.2	Zufriedenheitsunterschiede zwischen Kindern und Jugendlichen	50
8.3	Zufriedenheitseinschätzung aus Mitarbeitersicht	50
8.4	Trends in der Zufriedenheit von Jugendlichen.....	52
	Literatur	53
	Anhang	55