

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Kurzinformation über den Test</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen und diagnostische Zielsetzung</b>	<b>3</b>
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
<b>3</b>	<b>Testkonstruktion</b>	<b>13</b>
	Literatur	15
<b>4</b>	<b>Psychometrische Eigenschaften</b>	<b>17</b>
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
<b>5</b>	<b>Referenzstichproben und Vergleichswerte</b>	<b>33</b>
	Literatur	34
<b>6</b>	<b>Einsatz und Durchführung</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>Auswertung und Interpretation</b>	<b>39</b>
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
<b>8</b>	<b>Neuere Ergebnisse mit den BesT-Bögen . . . . .</b>	<b>49</b>
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
	<b>Anhang . . . . .</b>	<b>55</b>