

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XIX
1 Einführung in die Thematik	1
2 Arzt-Patient-Beziehung.....	5
2.1 Vertrauen als Grundlage der Arzt-Patient-Beziehung	8
2.2 Rollen und Asymmetrie in der Arzt-Patient-Beziehung.....	11
2.3 Modelle der Arzt-Patient-Beziehung	15
2.3.1 Übersicht zu den Modellen der Arzt-Patient-Beziehung.....	15
2.3.2 Präferenzen von Patienten und Ärzten im Hinblick auf die Form ihrer Beziehung	21
2.4 Kommunikation in der Arzt-Patient-Beziehung	28
2.5 Compliance des Patienten	34
3 Qualität von Gesundheitsdienstleistungen.....	43
3.1 Charakteristika von Qualität	43
3.1.1 Begriff der Qualität: Perspektiven und Rahmenbedingungen	43
3.1.2 Qualitätsdimensionen von Gesundheitsdienstleistungen.....	47
3.1.3 Merkmale der einzelnen Qualitätsdimensionen von Gesundheitsdienstleistungen.....	59
3.2 Sicherung und Verbesserung der Qualität von Gesundheitsdienstleistungen.....	63
3.2.1 Gesetzliche Regelungen zur Gewährleistung der Qualität	64
3.2.2 Sicherung und Verbesserung der Qualität durch Qualitätsmanagement.....	66
3.2.3 Umsetzung von Qualitätsmanagement durch Qualitätsmanagementsysteme	70
3.3 Patientenbefragungen als Instrument des Qualitätsmanagements	79
3.3.1 Einordnung und Ziele von Patientenbefragungen.....	80
3.3.2 Historie von Patientenbefragungen.....	82
3.3.3 Aussagekraft von Patientenbefragungen.....	83

4	Qualität aus Patientensicht: Patientenurteil.....	89
4.1	Von Patientenzufriedenheit zum Patientenurteil	89
4.1.1	Patientenzufriedenheit als Indikator für Qualität aus Patientensicht?	89
4.1.2	Patientenurteil statt Patientenzufriedenheit.....	95
4.2	Theoretische Fundierung des Patientenurteils	103
4.2.1	Qualitätsurteil als Ergebnis eines Soll-Ist-Vergleichs	104
4.2.1.1	Soll-Komponente des Soll-Ist-Vergleichs	104
4.2.1.2	Ist-Komponente des Soll-Ist-Vergleichs.....	107
4.2.1.3	Soll-Ist-Vergleich.....	108
4.2.2	Messung des Patientenurteils in Patientenbefragungen.....	111
4.2.3	Patientenurteile zu einzelnen Merkmalen und Gesamturteil	112
4.2.4	Verhaltenswissenschaftliche Implikationen von Patientenurteilen	115
5	Erhebung der Qualitätsurteile von Krankenhauspatienten (QPRR-Befragung).....	117
5.1	Design der Erhebung.....	117
5.2	Struktur der Stichprobe	118
5.3	Ergebnisse der Qualitätsdimensionen.....	120
5.3.1	Qualitätsdimension „Ausstattung“	124
5.3.1.1	Faktor „Unterbringung“	125
5.3.1.2	Zimmerbelegung und Konflikte mit dem Zimmernachbarn.....	126
5.3.1.3	Faktor „Mahlzeiten“.....	127
5.3.1.4	Faktor „Hygiene“	128
5.3.2	Qualitätsdimension „Organisation“	128
5.3.2.1	Aufnahme der Patienten.....	128
5.3.2.2	Faktor „Abläufe“	129
5.3.2.3	Beschwerden und Beschwerdemanagement	130
5.3.3	Qualitätsdimension „Beziehung zum Personal“	130
5.3.3.1	Präsenz und Auskünfte von Arzt und Pflegepersonal	131
5.3.3.2	Faktor „Arzt“.....	131
5.3.3.3	Faktor „Pflegepersonal“	132
5.3.3.4	Faktor „Information“	133
5.3.3.5	Faktor „Privatsphäre“	134

5.3.4	Qualitätsdimensionen „Behandlung“ und „Behandlungsergebnis“.....	135
5.3.4.1	Qualitätsdimension „Behandlung“: Schmerzen.....	135
5.3.4.2	Qualitätsdimension „Behandlungsergebnis“	136
5.3.5	Qualitätsdimension „Patientenzufriedenheit“ und abschließende Einschätzung	136
5.3.5.1	Qualitätsdimension „Patientenzufriedenheit“.....	136
5.3.5.2	Abschließende Einschätzung	137
5.4	Einflussfaktoren auf Patientenurteile: Bivariate Analyse.....	139
5.4.1	Auswirkungen von klinikseitig nicht und kaum beeinflussbaren Merken auf Gesamtbewertung und intendiertes Verhalten	139
5.4.2	Auswirkung der Faktoren auf Gesamtbewertung und intendiertes Verhalten.....	146
5.5	Gesamtbewertung: Multivariate Analyse	148
5.6	Fazit zur QPRR-Befragung.....	154
6	Vergleich von Befragungen zu Qualitätsurteilen	157
6.1	EUROPEP-Studie (1998)	160
6.2	Gesundheitsmonitor der Bertelsmann Stiftung (2001/2002).....	163
6.3	Bevölkerungsbefragung der KBV (2008).....	169
6.4	Patientenbefragung der DAK (1996).....	172
6.5	Befragungsergebnisse und soziodemografische Einflüsse im Vergleich	184
7	Notwendigkeit und Perspektiven von Patientenbefragungen	193
Anhang		199
A: Fragebogen mit Randauszählung.....		199
B: Ergänzende Daten zu Kapitel 5.....		212
Literaturverzeichnis		223