

Edwin H. Buchholz

Patientenzufriedenheit in deutschen Krankenhäusern

 **Nomos**

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Abkürzungsverzeichnis	15
Einführung und Summary	17
1. Patienten und Krankenhäuser	35
1.1 Patienten	35
1.2 Krankenhäuser	37
2. Ärztliche Versorgung	41
2.1 Krankenhausärzte	41
2.2 Verhältnis Arzt - Patient	43
2.3 Patientenorientierung	48
2.4 Allgemeine Versorgungsleistungen	54
2.4.1 Organisation	54
2.4.2 Aufnahme und Anamnese	56
2.4.3 Diagnose und Aufklärung	58
2.4.4 Behandlung und Arzneimitteltherapie	59
2.4.5 Entlassung	62
2.5 Visiten	63
2.6 Psychosoziale Betreuung	66
2.7 Beschwerden	68
2.8 Belastungen	74
3. Pflegerische Versorgung	76
3.1 Pflegepersonal	77
3.2 Verhältnis Pfleger/in - Patient	79
3.3 Funktionspflege	82
3.4 Standards und Qualitätssicherung	84
3.4.1 Standards	85
3.4.2 Qualitätssicherung	87

3.5	Belastungen	90
4.	Versorgungsqualität	92
4.1	Qualitätsdimensionen	92
4.2	Qualitätsmessung	95
4.3	Interne Qualitätssicherung	98
4.4	Vergleichende Qualitätssicherung und Benchmarking	105
4.5	Qualitätsmanagement	108
4.6	Umfassendes Qualitätsmanagement	111
4.7	Versorgungserfolge	115
5.	Besondere Versorgungseinrichtungen	118
5.1	Versorgung in Kinderkrankenhäusern	119
5.2	Versorgung in der Psychiatrie	120
5.3	Versorgung in Pflege- und Altenheimen	126
5.4	Versorgung in Einrichtungen der medizinischen Rehab.	132
5.5	Versorgungsleistungen für chronisch Kranke	136
6.	Patientenbefragungen	145
6.1	Grundlagen	145
6.2	Methoden und Verfahren	154
6.3	Personalbefragungen	173
6.4	Befragungen durch Krankenkassen	177
6.5	Verwertung der Befragungsergebnisse	181
6.6	Qualität und Kritik von Patientenbefragungen	185
7.	Patientenzufriedenheit	191
7.1	Begriff	192
7.2	Dimensionen und Komponenten	193
7.3	Bedürfnisse, Erwartungen, Erfahrungen	196
7.4	Messungen	199
7.5	Top Quality Service	201
8.	Patientenmanagement	204
8.1	Patientenzufriedenheit heute	205

8.2	Ländergesetze	210
8.2.1	Gesetzgebung	211
8.2.2	Regelungen	212
8.2.3	Umsetzung	213
8.2.4	Krankenkassen	217
8.3	Neues Modell	220
8.3.1	Terminologie	220
8.3.2	Information und Erreichbarkeit	221
8.3.3	Pflege	222
8.3.4	Ärztliche Versorgung	222
8.3.5	Institutionalisierung	224
8.3.6	Idealfunktion?	227
9.	Ausblick	- 228
	Literaturverzeichnis	229
	Personenverzeichnis	251