

Yasemin Mehmet

Qualitätsurteile in Patientenbefragungen

Von der Zufriedenheit
zum reflektierten Urteil



GABLER

RESEARCH

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 Merkmalen 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