
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
	Literatur	6
2	Bedeutung und Ziele einer Befragung von Pflegekunden	7
2.1	Befragung von Pflegekunden aus ethischer Sicht:	
	Patienten- und Mitarbeiterorientierung	8
2.1.1	Patientenorientierte Unternehmenskultur	8
2.1.2	Selbstbestimmung und Mitwirkungsmöglichkeit von Patienten	9
2.1.3	Verantwortung von Führungskräften und Mitarbeitern für Patientenzufriedenheit	11
2.1.4	Vertrauensaufbau zwischen Patienten, Angehörigen und der Pflegeeinrichtung	12
2.1.5	Mitarbeiterorientierung und Motivation	13
2.2	Befragungen von Pflegekunden aus gesellschaftlicher und marktorientierter Sicht	14
2.2.1	Kritische Öffentlichkeit	14
2.2.2	Der Patient als Kunde	16
2.2.3	Wettbewerbsorientierung und Differenzierung	17
2.3	Patientenbefragungen als Teil des Qualitätsmanagements	19
2.3.1	Veränderungs- und Entwicklungsbedarf in der Pflegeeinrichtung	19
2.3.2	Möglichkeit der Beurteilung der Pflegequalität durch Patienten	21
2.3.3	Qualitätsmerkmale aus Sicht der Patienten	23
2.3.4	Besonderheiten einer Befragung von Pflegebedürftigen zur Ermittlung der Patientenzufriedenheit	29

2.4	Zusammenfassung der Ziele einer Befragung von Pflegekunden	32
	Literatur	33
3	Entwurf eines Fragebogens	39
3.1	Arten von Items und Antwortvorgaben	39
3.2	Verständlichkeit und Auswertbarkeit von Items und Antworten	44
	Literatur	50
4	Vorbereitung und Durchführung einer Befragung von Pflegekunden	53
4.1	Vorüberlegungen zur Form der Befragung	54
4.2	Planungsinhalte einer Befragung von Pflegekunden	57
4.2.1	Verantwortlichkeit und durchführende Personen	57
4.2.2	Definition der Befragungsziele	58
4.2.3	Bestimmung der Zielgruppe der Befragung	60
4.2.4	Gestaltung des Fragebogens	62
4.2.5	Information der Befragungsteilnehmer	62
4.2.6	Sicherstellung der Vertraulichkeit der Auswertung	64
4.2.7	Organisatorische Vorbereitungen	65
4.2.8	Beispiele für die inhaltliche Entwicklung eines Fragebogens	66
4.2.9	Wichtige Bestandteile eines Anschreibens	74
4.2.10	Beispiele für Anschreiben zur Befragung	83
4.3	Auswertung der Befragung	89
	Literatur	98
5	Planungskonzept für eine Befragung von Pflegekunden	101
6	Zusammenfassung	111
	Sachverzeichnis	115

Befragung von Pflegekunden

Zielsetzung - Inhalte - Planung - Umsetzung

Bolz, H.

2016, X, 117 S. 33 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-10462-7