

Kurzstudie

BESTSELLER

Carsten Jurisch

Patientenzufriedenheit

**Eine Messung in Einrichtungen
des Gesundheitswesens
mittels Fragebogen**

Jurisch, Carsten: Patientenzufriedenheit: Eine Messung in Einrichtungen des Gesundheitswesens mittels Fragebogen. Hamburg, Bachelor + Master Publishing 2014

Originaltitel der Arbeit: Messung der Patientenzufriedenheit in Einrichtungen des Gesundheitswesens durch Fragebogen

Buch-ISBN: 978-3-95820-078-4

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95820-578-9

Druck/Herstellung: Bachelor + Master Publishing, Hamburg, 2014

Coverbild: pixabay.com

Zugl. Caritas Akademie Köln-Hohenlind GmbH, Köln, Deutschland, Studienarbeit, 2003

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Bachelor + Master Publishing, Imprint der Diplomica Verlag GmbH
Hermannstal 119k, 22119 Hamburg
<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2014
Printed in Germany

Inhalt

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Vorwort..... | 3 |
| 2 | Patientenbefragung im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement..... | 4 |
| 2.1 | TQM..... | 5 |
| 2.2 | EFQM..... | 6 |
| 3 | Befragungsarten..... | 8 |
| 3.1 | Mündliche Befragung..... | 8 |
| 3.2 | Schriftliche Befragung..... | 9 |
| 4 | Sozialpsychologische Aspekte..... | 10 |
| 4.1 | Patientenzufriedenheit..... | 10 |
| 4.1.1 | Evaluationsmodell..... | 10 |
| 4.2 | Soziale Erwünschtheit..... | 12 |
| 4.3 | Aquieszenz..... | 13 |
| 5 | Fragebogenplanung..... | 13 |
| 5.1 | Inhaltliche Planung..... | 13 |
| 5.1.1 | Operationalisierung..... | 13 |
| 5.1.2 | Skalierung..... | 14 |
| 5.1.3 | Ratingskalen..... | 16 |
| 5.1.4 | Fragearten und Formulierungen..... | 18 |
| 5.1.5 | Variablengruppen..... | 19 |
| 5.2 | Fragebogendesign..... | 20 |
| 5.2.1 | Formalstruktur..... | 20 |
| 5.2.2 | Länge des Fragebogens..... | 21 |
| 5.2.3 | Begleitschreiben..... | 21 |
| 5.3 | Pretest..... | 22 |
| 5.4 | Testgütekriterien..... | 23 |
| 5.4.1 | Objektivität..... | 23 |
| 5.4.2 | Reliabilität..... | 24 |
| 5.4.3 | Validität..... | 24 |
| 6 | Untersuchungsablauf..... | 25 |
| 6.1 | Entwicklung..... | 25 |
| 6.2 | Untersuchungsumfang..... | 26 |
| 6.3 | Verteilung und Rücklauf..... | 26 |
| 6.4 | Auswertung..... | 27 |
| 7 | Zusammenfassung..... | 29 |
| 8 | Persönliche Stellungnahme..... | 30 |
| 9 | Literaturliste..... | 31 |

