

# Befragung von Pflegekunden

Zielsetzung - Inhalte - Planung - Umsetzung

Bearbeitet von  
Heinrich Bolz

1. Auflage 2015. Buch. X, 117 S. Kartoniert

ISBN 978 3 658 10462 7

Format (B x L): 15,4 x 21,4 cm

Gewicht: 190 g

Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen >  
Krankenhausmanagement, Praxismanagement

Zu [Leseprobe](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of increasing size. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
	Literatur	6
<b>2</b>	<b>Bedeutung und Ziele einer Befragung von Pflegekunden</b>	<b>7</b>
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
<b>3</b>	<b>Entwurf eines Fragebogens .....</b>	<b>39</b>
3.1	Arten von Items und Antwortvorgaben .....	39
3.2	Verständlichkeit und Auswertbarkeit von Items und Antworten .....	44
	Literatur .....	50
<b>4</b>	<b>Vorbereitung und Durchführung einer Befragung von Pflegekunden .....</b>	<b>53</b>
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
<b>5</b>	<b>Planungskonzept für eine Befragung von Pflegekunden .....</b>	<b>101</b>
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>111</b>
	<b>Sachverzeichnis .....</b>	<b>115</b>

Befragung von Pflegekunden

Zielsetzung – Inhalte – Planung – Umsetzung

Bolz, H.

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

ISBN: 978-3-658-10462-7