

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Bearbeiters	9
Autorenverzeichnis	11
Danksagung	13
Widmung	15

Teil I Die Untersuchung der Kundenzufriedenheit: Einführung und Methoden

17

1. Woher kommt das verstärkte Interesse an der Kundenzufriedenheit?	19
1.1 Inhalt und Ziele	19
1.2 Die Messung der Zufriedenheit – ist das wirklich nötig?	20
1.3 Prinzip Nr. 1: Die Kunden müssen bekannt sein	25
1.4 Prinzip Nr. 2: Die Meinung der Kunden zählt	26
1.5 Prinzip Nr. 3: Information ist außerordentlich wichtig für eine solide Entscheidungsfindung	27
1.6 Prinzip Nr. 4: Die Gruppe ist klüger als der Einzelne	28
1.7 Prinzip Nr. 5: Suboptimierung ist die besondere Herausforderung für Organisationen	28
1.8 Herausforderungen an das Messen der Kundenzufriedenheit	29
1.8.1 Ausbildung und Professionalität	29
1.8.2 Verletzlichkeit und Gebrechlichkeit der Patienten	30
1.8.3 Gewinnung und Messung der Daten	30
2. Die Theorie der Kundenzufriedenheit	33
2.1 Die Theorie der Kundenzufriedenheit	33
2.2 Die Dimensionen der Zufriedenheit	35

2.3 Erwartungen	37
2.4 Zufriedenheit und Qualität	38
2.5 Zusammenfassung	40

3. Verschiedene Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit 41

3.1 Welche Fragen sollen an die Kunden gestellt werden	42
3.2 Klein angelegte Studien zur Messung der Kundenzufriedenheit	44
3.2.1 Gruppenbefragungen	44
3.2.2 Intensivinterviews	47
3.2.3 Beobachtung	48
3.2.4 Tagebücher und schriftliche Protokolle	50
3.3 Groß angelegte Studien	50
3.3.1 Quantitative Messungen	50
3.3.2 Verschiedene Ansätze zur Gewinnung von Informationen	52
3.3.3 Schriftliche Befragungen	54
3.3.4 Telefonische Befragungen	55
3.3.5 Persönliche Befragungen	56
3.4 Zusammenfassung	58

4. Durchführung einer Datenerhebung 59

4.1 Das Auswahlverfahren	59
4.1.1 Umfang der Stichprobe	59
4.1.2 Auswahl der Stichprobe	60
4.2 Der Einsatz von Stellvertretern	64
4.3 Verwendung der gewonnenen Informationen	66
4.4 Durchführung der Untersuchung	67
4.5 Zusammenfassung	68

Teil II Verschiedene Ansätze zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit 71

5. Die Kundenzufriedenheit mit der häuslichen Pflege 73

5.1 Einführung	73
5.2 Definition der häuslichen Pflege	74

5.3 Herausforderungen an die häusliche Pflege	74
5.4 Verschiedene Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit	75
5.4.1 Klein angelegte Untersuchungen	77
Gruppenbefragungen	77
Intensivinterviews	78
Fallstudien	80
Kudentagebücher	80
Kundenprotokoll	81
Elektronische Kommunikation	82
5.5 Groß angelegte Studien	83
5.5.1 Persönliche Befragungen	84
5.5.2 Telefonische Befragung	86
5.5.3 Schriftliche Befragungen	88
5.5.4 Der Kummerkasten	89
5.6 Zusammenfassung	89

6. Die Zufriedenheit der Bewohner von Pflegeheimen und betreuten Wohnprojekten

91

6.1 Herausforderungen für Pflegeheime und betreute Wohnanlagen	93
6.2 Verschiedene Ansätze zur Messung der Kundenzufriedenheit	94
6.3 Dimensionen der Zufriedenheit in Pflegeheimen und betreuten Wohnanlagen	95
6.4 Überblick über die verschiedenen Instrumente	99
6.4.1 Gesamtorganisation und Aufbau	99
6.4.2 Verständlichkeit und Formulierung der Fragen	100
6.4.3 Antwortkategorien	101
6.5 Beispiele für Untersuchungsinstrumente	101
6.6 Die Verwendung von Kundeninformationen in der eigenen Einrichtung	104

7. Die Messung der Kundenzufriedenheit mit der Pflege

107

7.1 Einführung	107
7.2 Die Qualität der Pflege	109
7.3 Überblick über die Literatur zur Patientenzufriedenheit mit der Pflege ..	111
7.4 Messungen der Patientenzufriedenheit	112
7.4.1 Eindimensionale Messinstrumente	113
7.4.2 Mehrdimensionale Messinstrumente	114

7.5 Neuere private und öffentliche Initiativen	117
7.5.1 Studie zur Kundenbeurteilung von Gesundheitsplänen	117
7.5.2 Das «HEDIS»-Programm	118
7.6 Zusammenfassung	119

8. Die Verwendung der Umfrageergebnisse: Vervollständigung des Qualitätszyklus

121

8.1 Die Analyse der Kundeninformationen	121
8.1.1 Die Interne Analyse	122
8.1.2 Die Vergleichsanalyse	123
8.2 Die Verwendung der Daten	123
8.3 Wichtige Schritte für die Implementierung einer erfolgreichen Strategie zur Kundenzufriedenheit	125

Anhang

133

Ausgewählte Internetadressen zur Untersuchung der Kundenzufriedenheit .	133
Literaturverzeichnis	135
Glossar	141
Sachwortverzeichnis	143