

Executive Summary

Im Rahmen der Qualitätssicherung wird zunehmend die Meinung des Patienten berücksichtigt werden müssen, selbst wenn es sich hier um eine subjektive Einschätzung der Versorgungs- und Behandlungsqualität handelt (Möller-Leimkühler, 1998). Darüber hinaus hat sich die Rolle des Patienten in den letzten Jahren verändert. Er beteiligt sich aktiver als früher an seinem Gesundheitsprozess. Der Arzt/Therapeut, der Patient und die Angehörigen sollten eine wichtige Einheit in diesem Prozess bilden. Wissenschaftlich verwertbare Befragungen bezüglich der Patientenzufriedenheit gibt es seit Mitte der 80er Jahre, jedoch erhalten wir noch kein einheitliches Bild, wie diese im Rahmen der Qualitätssicherung im Krankenhaus eingesetzt werden können. Dieses Problem wurde bereits vor 10 Jahren erkannt: „Im ganzen mangelt es der immerhin mehr als 20 Jahre währenden Patient-satisfaction-Forschung an einer standardisierten änderungssensitiven Methodik, an einer theoretischen Fundierung sowie an kontrollierten Studien, so dass ihr bisheriger Nutzen darin liegt, die methodischen und theoretischen Defizite eines in der Regel pragmatisch und routinemäßigen Vorgehens aufgezeigt zu haben“ (Leimkühler & Müller, 1996, S. 767).