



Wahrnehmung der Behandlungsqualität durch den Patienten (Patientensicht)	5.1.19 Version 01
---	-----------------------------

Änderungen gegenüber der letzten Fassung:

1 Zweck und Ziel

Prüfung wie die Behandlung durch die Patienten wahrgenommen wird.

2 Anwendungsbereich

Befragung von Patienten im stationären Bereich oder in den Ambulanzen

Wir unterscheiden Kundenbefragungen (siehe 4.2.04) von Untersuchungen der Patientensicht: bei der Kundenbefragung geht es um bisher unzureichend verstandene oder unbekannte Anforderungen oder Präferenzen unserer Patienten. Bei der Untersuchung der patientensicht geht es um die Wahrnehmung einer Krankenhausbehandlung („mit den Augen des Patienten“). Die Methoden überschneiden sich, haben aber sehr unterschiedliche Fragebögen.

3 Beschreibung

4 Dokumentation

5 Ressourcen

5.1 Material

5.2 Zeitbedarf

6 Zuständigkeiten

7 Hinweise und Anmerkungen

8 Mitgeltende Unterlagen

8.1 Literatur, Vorschriften

8.2 Begriffe

9 Anlagen

Hamburg, den

Autor