

**2005 Helma Bleses**  
**Patientenorientierung als Qualitätsmerkmal**

DISSERTATION zur Erlangung des akademischen Grades Doctor rerum curae (Dr. rer. cur.) vorgelegt der Medizinischen Fakultät der Charité – Universitätsmedizin Berlin

Die Studie befasst sich mit der Klärung des Konzeptes der Patientenorientierung im Krankenhaus. Bei der Ausrichtung der betrieblichen Leistungen auf die Bedürfnisse der Kunden – oder genauer – Patienten sind für den Dienstleistungsbereich `Krankenhaus` besondere Anforderungen zu beachten. Die Komplexität von Systemen der Leistungserbringung und die unterschiedlichen Interessen der an der Leistungserbringung beteiligten Anspruchsgruppen erfordert es, sowohl eine theoretische Konkretisierung vorzunehmen, als auch ein praktikables Instrument für die Erhebung und Beschreibung von Patientenorientierung in Krankenhäusern zu entwickeln. Die Studie weist messbare Indikatoren der Patientenorientierung aus und entwickelt hieraus ein Befragungsinstrument, dessen Güte durch Erhebungen in zwei Vergleichskrankenhäusern bestätigt werden konnte. Die Ergebnisse zeigen, dass Patientenorientierung von Patienten als Organisations- und Prozessqualität wahrgenommen und eingeschätzt wird. Patientenorientierung ist eine konkrete Forderung im Qualitätsmanagement und der Erfüllungsgrad dient als Qualitätsmerkmal in der Leistungserbringung. (Schlagworte: Patientenorientierung, Kundenorientierung, Indikatoren, Qualität)

siehe:

<https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/15900/Bleses.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Für Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung**

Ihre Geschäftsstelle der DGbV e.V.  
Heerstr. 12-14  
14052 Berlin

Tel.: 030- 45 475 430  
Fax: 030- 45 475 821  
E-Mail: [geschaefsstelle@dgbv-online.de](mailto:geschaefsstelle@dgbv-online.de)  
Internet: [www.dgbv-online.de](http://www.dgbv-online.de)