

Inhaltsverzeichnis

<i>Abbildungsverzeichnis</i>	XI
<i>Tabellenverzeichnis</i>	XIII
<i>Abkürzungsverzeichnis</i>	XV
<i>Glossar</i>	XIX
<i>Vorwort</i>	XXIII

Teil I Theoretische Grundlage

Entdeckungs- und Begründungszusammenhang.	1
1 Hintergrund	3
2 Qualität	9
2.1 Theoretisches Qualitätsverständnis	9
2.1.1 Allgemeines Qualitätsverständnis	9
2.1.2 Dienstleistungsbezogenes Qualitätsverständnis	17
2.1.3 Gesundheitswesen bezogenes Qualitätsverständnis	21
2.2 G-BA Qualitätsverständnis	25
2.3 KPQM Qualitätsverständnis	28
2.4 Differenzen zwischen den Qualitätsdefinitionen	31
3 Qualitätsmanagement	35
3.1 Zusammensetzung des QM-Begriffs.	35
3.2 Historische Entwicklung des QMs	37
3.3 Definition des QMs	39
3.4 Anforderungen an ein QM-System im Gesundheitswesen	40
3.5 Ermittlung allgemeiner Kategorien des QMs	41
3.5.1 Total Quality Management.	42
3.5.2 European Foundation for Quality Management.	43
3.5.3 DIN EN ISO 9000ff	44
3.5.4 Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen.	45
3.5.5 Qualität und Entwicklung in Praxen	45
3.6 QM-Kategorien nach G-BA	50

V

3.7	QM-Kategorie nach KPQM	53
3.8	Abschließender QM-Kategorien-Vergleich	56
4	Steuerung	59
5	Messen	63
5.1	Definition und Einordnung des Messbegriffs	63
5.2	Exkurs Messen	66
5.2.1	Messmethoden	66
5.2.2	Messverfahren	67
5.2.3	Messansätze	68
5.2.4	Objektive Messung	69
5.2.5	Subjektive Messung – merkmalsorientiert	70
5.2.6	Subjektive Messung – ereignisorientiert	71
5.2.7	Subjektive Messung – problemorientiert	72
5.2.8	Managementorientierte Messung	73
5.2.9	Mitarbeiterorientierte Messung	75
5.3	Messung in der Empirie	76
5.4	Problembereiche der Messung	77
5.5	Fazit	78
6	Kennzahlen und Indikatoren	81
6.1	Kennzahlen	81
6.1.1	Definition	81
6.1.2	Arten von Kennzahlen	87
6.1.3	Funktionen von Kennzahlen	88
6.1.4	Bewertung von Kennzahlen	90
6.2	Indikatoren	92
6.2.1	Definition	92
6.2.2	Qualitätsindikatoren im Gesundheitswesen	95
6.2.3	Arten und Eigenschaften von Qualitätsindikatoren	96
6.2.4	Orientierungspunkte bei der Entwicklung und Festlegung von geeigneten Qualitätsindikatoren	97
6.3	Fazit	98
7	Kennzahlensysteme	101
7.1	Definition	101
7.2	Anforderungen an Kennzahlensysteme	101
7.3	Klassifizierung von Kennzahlensystemen	102
7.4	Arten von Kennzahlensystemen	105
7.4.1	DuPont-Kennzahlensystem	105
7.4.2	ZVEI-Kennzahlensystem	106
7.4.3	RL-Kennzahlensystem	107
7.4.4	Tableau de Bord	108
7.4.5	Balanced Scorecard (BSC)	109

7.5	Entwicklungsformen von Kennzahlensystemen	111
7.5.1	Logische Herleitung.....	111
7.5.2	Empirisch-theoretische Fundierung.....	112
7.5.3	Empirisch-induktive Gewinnung.....	113
7.5.4	Modellgestützte Rechtfertigung	113
7.6	Kritische Betrachtung von Kennzahlensystemen	114
7.7	Fazit	114
8	Studiendesign	117
Teil II Praktische Durchführung		
	Verwertungs- und Wirkungszusammenhang.....	119
9	Messkonzeption	121
9.1	Strukturqualität.....	122
9.2	Prozessqualität	127
9.3	Ergebnisqualität	128
9.3.1	Ergebnisqualität I – Output = Nutzen	129
9.3.2	Ergebnisqualität II – Outcome = Wirksamkeit.....	130
9.4	Messkonzeption zum Nutzen	131
9.5	Messkonzeption zur Wirksamkeit	132
10	Exkurs: Herleitung der QM-Kriterien (Prozessqualität)	135
11	Angewandtes Studiendesign.....	169
11.1	Datenerhebung.....	171
11.2	Datenerfassung.....	183
11.2.1	Pretest	183
11.2.2	Versendung.....	184
11.2.3	Rücklaufbeschreibung.....	184
11.2.4	Dateneingabe	186
11.3	Datenverwendung	186
12	Operationalisierung.....	193
12.1	Strukturqualität.....	193
12.2	Prozessqualität	200
12.3	Ergebnisqualität I (Nutzen).....	202
12.4	Ergebnisqualität II (Wirksamkeit)	204
13	Analysemethoden.....	209
13.1	Multiple lineare Regression.....	209
13.2	Univariate Varianzanalysen.....	211

14 Häufigkeitsauswertungen	213
14.1 Durchschnittliche Umsetzung je QM-Kriterium und QM-System	213
14.2 Durchschnittliche Gewichtung je QM-Kriterium	231
15 QM-Einstellung der Studienteilnehmer	235
15.1 Definition der QM-Einstellungen	235
15.2 Vorgehensweise bei der Abgrenzung der QM-Einstellung	236
15.3 Begründung zur Einteilung in die Gruppen	239
15.4 QM-Einstellungsergebnisse	241
15.5 Interpretation und Fazit	242
16 Nutzeneffekte (Individualebene)	245
16.1 Ableitung der Nutzentheese	246
16.2 Datenquellen für Nutzeneffekte	246
16.3 Herleitung der Nutzeneffekte	247
16.3.1 Nutzeneffekt 1 – Ausprägung der Strukturqualität bei Anwendung eines QM-Systems	248
16.3.2 Nutzeneffekt 2 – Ausprägung der Prozessqualität bei Anwendung eines QM-Systems	249
16.3.3 Nutzeneffekt 3 – Auswirkung der Strukturqualität auf die Prozessqualität	251
16.3.4 Nutzeneffekt 4 – Auswirkung der Einstellung zum QM auf die Prozessqualität	253
16.3.5 Nutzeneffekt 5 – Auswirkung der Strukturqualität auf die Einnahmen aus Impfungen	255
16.3.6 Nutzeneffekte 6 und 7 – Auswirkung der Struktur- und Prozessqualität auf die Einnahmen aus DMP	257
16.3.7 Nutzeneffekt 8 – Auswirkung der Struktur- und Prozess- qualität auf die Einnahmen aus Prävention	260
16.3.8 Nutzeneffekt 9 – Auswirkung der Strukturqualität auf Einnahmen aus diversen außerbudgetären Leistungen ..	262
16.3.9 Nutzeneffekt 10 – Auswirkungen der Wichtigkeit und der Umsetzung der Prozessqualität auf die Einnahmen aus Impfungen	263
16.4 Überblick der Nutzeneffekte	265
17 Wirksamkeitseffekte (Kollektivebene)	267
17.1 Ableitung der Wirksamkeitstheese	268
17.2 Datenquellen für Wirksamkeitseffekte	268
17.3 Herleitung der Wirksamkeitseffekte	269
17.3.1 Wirksamkeitseffekt 1 – Ausprägung der Blutdruckwerte im DMP KHK bei mittlerem Strukturqualitätsniveau ...	271
17.3.2 Wirksamkeitseffekt 2 – Ausprägung der Blutdruckwerte im DMP KHK bei hohem Prozessqualitätsniveau	272

17.3.3	Wirksamkeitseffekt 3 – Ausprägung der Verordnung von Betablockern im DMP KHK bei mittlerem Strukturqualitätsniveau	273
17.3.4	Wirksamkeitseffekt 4 – Ausprägung der Überweisungen im DMP KHK bei hohem Strukturqualitätsniveau	274
17.3.5	Wirksamkeitseffekt 5 – Ausprägung der HbA1c-Zielwerte im DMP D2 bei positiver Einstellung zum QM	275
17.3.6	Wirksamkeitseffekt 6 – Ausprägung der Blutdruckwerte im DMP D2 bei mittlerem Strukturqualitätsniveau	276
17.3.7	Wirksamkeitseffekt 7 – Ausprägung der Blutdruckwerte im DMP D2 bei hohem Prozessqualitätsniveau	277
17.3.8	Wirksamkeitseffekt 8 – Ausprägung von TAH im DMP D2 bei hohem Strukturqualitätsniveau	278
17.3.9	Wirksamkeitseffekt 9 – Ausprägung des Überweisungsverhaltens im DMP D2 bei hohem Prozessqualitätsniveau ...	279
17.4	Überblick der Wirksamkeitseffekte	279
18	Fazit	283
	<i>Literatur</i>	<i>285</i>
	<i>Die Autoren</i>	<i>293</i>