

# Inhaltsverzeichnis

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

3.7	QM-Kategorie nach KPQM .....	53
3.8	Abschließender QM-Kategorien-Vergleich .....	56
<b>4</b>	<b>Steuerung .....</b>	<b>59</b>
<b>5</b>	<b>Messen .....</b>	<b>63</b>
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
<b>6</b>	<b>Kennzahlen und Indikatoren .....</b>	<b>81</b>
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
<b>7</b>	<b>Kennzahlensysteme .....</b>	<b>101</b>
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
<b>8</b>	<b>Studiendesign .....</b>	<b>117</b>
<b>Teil II</b>	<b>Praktische Durchführung</b>	
	<b>Verwertungs- und Wirkungszusammenhang .....</b>	<b>119</b>
<b>9</b>	<b>Messkonzeption .....</b>	<b>121</b>
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
<b>10</b>	<b>Exkurs: Herleitung der QM-Kriterien (Prozessqualität) .....</b>	<b>135</b>
<b>11</b>	<b>Angewandtes Studiendesign .....</b>	<b>169</b>
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
<b>12</b>	<b>Operationalisierung .....</b>	<b>193</b>
12.1	Strukturqualität .....	193
12.2	Prozessqualität .....	200
12.3	Ergebnisqualität I (Nutzen) .....	202
12.4	Ergebnisqualität II (Wirksamkeit) .....	204
<b>13</b>	<b>Analysemethoden .....</b>	<b>209</b>
13.1	Multiple lineare Regression .....	209
13.2	Univariate Varianzanalysen .....	211

<b>14 Häufigkeitsauswertungen</b> .....	213
14.1 Durchschnittliche Umsetzung je QM-Kriterium und QM-System	213
14.2 Durchschnittliche Gewichtung je QM-Kriterium .....	231
<b>15 QM-Einstellung der Studienteilnehmer</b> .....	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
<b>16 Nutzeneffekte (Individualebene)</b> .....	245
16.1 Ableitung der Nutzenthese .....	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 Prozessqualität 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
<b>17 Wirksamkeitseffekte (Kollektivebene)</b> .....	267
17.1 Ableitung der Wirksamkeitsthese .....	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
<b>18 Fazit .....</b>	<b>283</b>
<i>Literatur .....</i>	<b>285</b>
<i>Die Autoren .....</i>	<b>293</b>