

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Hintergrund, Problemstellung und Relevanz	1
1.2	Zielsetzung, Forschungsfragen und Aufbau der Arbeit	3
2	Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsysteme	7
2.1	Grundlagen, Begriff und Definition	7
2.2	Prinzipien des Qualitätsmanagements für Dienstleistungen nach BRUHN	9
2.3	Kaizen und KVP	11
2.4	Prozessorientiertes Qualitätsmanagement mit der Normenreihe ISO 9000	15
2.5	Six Sigma	17
2.6	Lean Management	22
2.7	Lean Six Sigma	25
2.8	Total Quality Management und Total Quality Service	26
2.9	Excellence	29
2.10	Gemeinsamkeiten der vorgestellten theoretischen Konzepte	34
3	Relevante Entwicklungen und Herausforderungen im Gesundheitswesen	55
3.1	Qualität	55
3.2	Wettbewerb und Ökonomisierung	57
3.3	Schnittstellenprobleme	60
4	Status Quo der gesetzlichen Regelungen für externe Qualitätssicherung und internes Qualitätsmanagement im deutschen Gesundheitswesen	63
4.1	Sektorenübergreifende Regelungen	64

IX

4.2	Stationärer Sektor	66
4.3	Ambulanter Sektor: vertragsärztliche und vertragszahnärztliche Versorgung	71
4.4	Pflege	74
4.5	Rehabilitation	77
4.6	Zusammenfassung, Synthese und Zwischenfazit: Theoretische Grundlagen des Qualitätsmanagements und Status Quo der gesetzlichen Regelungen für Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement im deutschen Gesundheitswesen	80
5	Qualitätssicherung im Gesundheitswesen auf dem Weg zu einer erhöhten Patientenorientierung	89
5.1	Begriff der Patientenorientierung	89
5.2	Aktuelle Entwicklung der Patientenorientierung in der Qualitätssicherung im deutschen Gesundheitswesen	91
6	Empirische Untersuchung: Erfahrungen, Erlebnisse und Verbesserungsvorschläge von Patientinnen und Patienten nach Operation im Bereich Orthopädie und Unfallchirurgie – eine sektorenübergreifende qualitative Studie	97
6.1	Vorgehensweise und Methoden	98
6.1.1	Qualitative Interviews als Datengrundlage	98
6.1.2	Auswahl des Settings	102
6.1.3	Datenschutz und ethische Fragen	103
6.1.4	Vorüberlegungen und Vorannahmen	103
6.1.5	Sampling und Ansprechen möglicher Interviewpersonen	105
6.1.6	Durchführung der Interviews	113
6.1.7	Fragestellungen in den Interviews	115
6.1.8	Transkription	117
6.1.9	Phasen der inhaltsanalytischen Auswertung	118
6.1.10	Studiengüte, Hinweise zum Umgang mit Quantifizierungen und zur Verallgemeinerbarkeit der Ergebnisse	131
6.2	Ergebnisse	133
6.2.1	Erleben der Patient Journey	133
6.2.2	Grundlegendes zur Struktur der Interviews – relevante Themen im Vergleich persönlicher Interviews mit den telefonischen Interviews	143

6.2.3	Eine fiktive orthopädisch-unfallchirurgische Patient Journey	148
6.2.3.1	Rund um die Aufnahme in das Krankenhaus	148
6.2.3.2	Rund um die Operation	153
6.2.3.3	Während des Aufenthalts	160
6.2.3.4	Rund um die Entlassung: Vorbereitung der Entlassung, Entlassung und Übergang in die anschließende Behandlung	171
6.2.3.5	Nach der Entlassung: Rehabilitation und ambulante Nachsorge	182
6.2.4	Essenz der geführten Interviews: Eine unbefriedigende Patient Journey bei einer geplanten Operation am Beispiel des Einsatzes eines künstlichen Hüftgelenks	191
6.2.5	Essenz der geführten Interviews: Eine optimale Patient Journey bei einer geplanten Operation am Beispiel des Einsatzes eines künstlichen Hüftgelenks	193
6.2.6	Besonderheiten der Patient Journey eines Notfalls im Vergleich zu geplanten Aufenthalten	194
6.2.7	Management Summary	197
6.2.8	Befinden der Befragten im Verlauf der Patient Journey: Emotionen, körperliche Empfindungen und wahrgenommener Gesundheitszustand	199
6.2.9	Auswahl der Einrichtung	210
6.2.10	Beurteilung des Ergebnisses	212
6.2.11	Zufriedenheit, Patientenbindung und Weiterempfehlung	213
6.2.12	Mitmenschen im Zimmer und in der Einrichtung allgemein	214
6.3	Diskussion	217
6.3.1	Bezug zu vorhandenen Forschungsergebnissen	217
6.3.2	Patientenzufriedenheitsbefragung des Krankenhauses in Relation zur vorliegenden qualitativen Studie und darauf basierender Entwurf eines Fragebogens	225
6.3.3	Limitationen und kritische Würdigung	230

6.3.4 Weiterführender Forschungsbedarf	232
7 Zusammenfassung	235
Literaturverzeichnis	239