

| | | |
|-----------|---|------------|
| 7.4.2 | Initiativen der Medien | 126 |
| 7.4.2.1 | Erläuterungen | 127 |
| 7.4.2.3 | Diskussion | 128 |
| 7.5 | Zusammenfassung | 130 |
| 7.6 | Literaturverzeichnis | 132 |
| 8 | Informationen über die Qualität der gesundheitlichen Versorgung – Erwartungen und Forderungen der Patienten | 135 |
| | Marie-Luise Dierks und Doris Schaeffer | |
| 8.1 | Hintergrund | 135 |
| 8.1.1 | Wie informieren sich die Patienten bislang? | 137 |
| 8.2 | Transparenz – Forderungen an Informationen zur Qualität des Gesundheitswesens aus Nutzersicht | 138 |
| 8.3 | Welche Daten könnten für Qualitätsinformationen zur Verfügung gestellt werden? | 140 |
| 8.3.1 | Qualitätsberichte und Ergebnisse der externen Qualitätssicherung | 140 |
| 8.3.2 | Patientenurteile und Patientenmeinungen als Grundlage für Qualitätsinformationen | 141 |
| 8.4 | Der Stellenwert von Qualitätsinformationen für den einzelnen Patienten und das Gesundheitssystem | 143 |
| 8.5 | Wie kann die Informationsvermittlung über Qualitätsaspekte organisiert werden? | 144 |
| 8.6 | Fazit | 146 |
| 8.7 | Literaturverzeichnis | 147 |
| 9 | Qualität, Markenbildung und Krankenhauswahlentscheidung – Implikationen der neuen Qualitätstransparenz für das Krankenhaus-Marketing | 151 |
| | Fokko ter Haseborg und Ralf Zastra | |
| 9.1 | Einführung | 151 |
| 9.2 | Erwartungen an Qualitätstransparenz – Euphorie und Ernüchterung | 152 |
| 9.3 | Marken, Markenbildung, Markenpersönlichkeit und Qualität | 154 |
| 9.4 | Markenbildung und Kaufentscheidungsprozesse im Krankenhaus-Markt | 155 |
| 9.5 | Qualitätstransparenz als Instrument der Markenbildung im Krankenhaus | 158 |
| 9.6 | Zusammenfassung | 161 |
| 9.7 | Literaturverzeichnis | 162 |
| 10 | Qualitätssicherung in einem wettbewerblichen Umfeld | 163 |
| | Wulf-Dietrich Leber | |
| 10.1 | Der Status quo: Qualitätssicherung ohne Wettbewerb und ohne Transparenz | 164 |
| 10.2 | Externe QS ohne Ergebnistransparenz | 165 |

| | |
|-----------|---|
| 10.3 | Vertrag und ein |
| 10.4 | Ergebnis |
| 10.5 | QS-Tra |
| 10.6 | Literatu |
| 11 | Integrat an der Versorg Markus K |
| 11.1 | Der Ha und sta |
| 11.2 | Bedeut aus Sic |
| 11.2.1 | Der Ha |
| 11.2.2 | Der Pat |
| 11.3 | Einfluss |
| 11.3.1 | Erwartu |
| 11.3.2 | Selbstv |
| 11.3.3 | Wirkun Verhält |
| 11.4 | Konseq |
| 11.4.1 | Aus Sic |
| 11.4.2 | Aus Sic |
| 11.4.3 | Struktu |
| 11.5 | Literatu |
| 12 | Qualitä zur Erw Jürgen L |
| 12.1 | Einführ |
| 12.2 | Qualitä |
| 12.2.1 | Definit |
| 12.2.2 | Ziele |
| 12.3 | Struktu Ausges |
| 12.3.1 | Ausges |
| 12.3.2 | Bewert |
| 12.4 | Qualitä in Deu |
| 12.4.1 | Konzept |
| 12.4.2 | Klinikk |
| 12.5 | Fazit u |
| 12.6 | Literatu |