

Inhalt

Geleitwort	9
Vorbemerkung	13
1. Ausgangslage	15
1.1 Konzeptionelle Rahmenbedingungen	16
1.2 § 65b SGB V – Hintergrund und Umsetzung durch die Spitzenverbände der Krankenkassen	20
1.3 Informations- und Beratungsangebote im Gesundheitswesen	22
1.4 Fazit.....	28
2. Zielsetzung und methodische Vorgehensweise der wissenschaftlichen Begleitforschung	29
2.1 Zielsetzung	29
2.2 Methodische Vorgehensweise	30
2.2.1 Ausgangsanalyse.....	31
2.2.2 Prozess- und Ergebnisanalyse	34
2.2.3 Implementationsbegleitung	41
2.2.4 Summative Evaluation	43
3. Die Modellprojekte – Struktur, Konzeption und Umsetzung	45
3.1 Einteilung der Modellprojekte nach Handlungsschwerpunkten	45
3.2 Strukturelle Rahmenbedingungen der Modellprojekte	50
3.2.1 Standortverteilung und geographische Lage	50
3.2.2 Projektlaufzeit und finanzielle Mittel.....	52
3.2.3 Personelle Ausstattung der Modellprojekte	54
3.2.4 Räumliche Situation und Öffnungszeiten.....	63
3.2.5 Zwischenfazit	67

3.3	Modellprojekte mit personalkommunikativen Angeboten.....	68
3.3.1	Kurzbeschreibung der Modellprojekte des Handlungsschwerpunkts A.....	69
3.3.2	Konzeption und Umsetzung	75
3.3.3	Zwischenfazit	105
3.4	Modellprojekte mit virtuellem Angebot	109
3.4.1	Kurzbeschreibung der Modellprojekte des Handlungsschwerpunkts B.....	110
3.4.2	Konzeption und Umsetzung	114
3.4.3	Ergänzende Internetevaluation	125
3.4.4	Zwischenfazit	137
3.5	Modellprojekte mit Querschnittthemen.....	140
3.5.1	Kurzbeschreibung der Modellprojekte des Handlungsschwerpunkts C	140
3.5.2	Konzeption und Umsetzung der Projekte zur Bedarfsanalyse	144
3.5.3	Konzeption und Umsetzung der Projekte zur Qualifizierung	150
3.5.4	Konzeption und Umsetzung der Projekte zur Qualitätsentwicklung	156
3.5.5	Zwischenfazit	165
3.6	Zusammenfassende Diskussion	167
4.	Kooperation und Netzworkebildung der Modellprojekte	177
4.1	Durchführung der Kooperations- und Netzwerkanalyse	177
4.2	Zentrale Ergebnisse	178
4.3	Zusammenfassende Diskussion	182
5.	Die Nutzer der Modellprojekte	185
5.1	Ergebnisse der Nutzer-Anfrage-Dokumentation	185
5.1.1	Beratungsaufkommen	186
5.1.2	Charakteristika der Nutzer	189
5.1.3	Themen der Beratung	192

5.2	Ergebnisse der schriftlichen Nutzerbefragung	201
5.2.1	Durchführung der Nutzerbefragung	201
5.2.2	Merkmale der Nutzer.....	202
5.2.3	Beratungsanlass aus Sicht der Nutzer.....	204
5.2.4	Kontakte nach der Beratung	206
5.2.5	Stand des Anliegens zum Zeitpunkt der Beratung	207
5.2.6	Bewertung der Beratung aus Nutzersicht	208
5.3	Ergebnisse der Gruppendiskussionen mit potenziellen Nutzern ...	216
5.3.1	Durchführung der Gruppendiskussionen mit potenziellen Nutzern	217
5.3.2	Beratungsbedarf.....	219
5.3.3	Zugangswege und Strukturmerkmale	223
5.3.4	Kompetenz der Patientenberater	225
5.4	Ergebnisse der Online-Nutzerbefragung.....	226
5.4.1	Durchführung der Untersuchung.....	227
5.4.2	Ergebnisse	228
5.5	Zusammenfassende Diskussion	235
6.	Entwicklungspotenziale der Patientenberatung aus Expertensicht	239
6.1	Durchführung der Expertenbefragung.....	239
6.2	Ergebnisse der Expertenbefragung	241
6.3	Zusammenfassung.....	250
7.	Schlussbetrachtung und Empfehlungen.....	253
	Literatur	267