Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis IX
Tabellenverzeichnis IX
Abkürzungsverzeichnis X
1 Einleitung 1
2 Informationen, Kommunikation, Transparenz 5
2.1 Information 5
2.1.1 Annäherung an den Informationsbegriff 6
2.1.2 Informationsqualität 10
2.1.3 Informationsverarbeitung 13
2.1.4 Information Overload 15
2.1.5 Informationsbedürfnis 17
2.2 Kommunikation 19
2.2.1 Sender-Empfänger-Modell 21
2.2.2 Semiotik 25
2.2.3 Weitere Ansätze der Kommunikationstheorie 27
2.3 Transparenz – eine erste Annäherung 31
2.3.1 Begriffsbestimmung 31
2.3.2 Grad der Transparenz 34
2.3.3 Transparenz und Komplexität 35
2.3.4 Transparenz und Vertrauen 38
2.3.4.1 Vertrauen 39
2.3.4.2 Zusammenspiel von Transparenz und Vertrauen 43
2.3.5 Transparenzkosten 47
2.3.6 Transparenznutzen 48
2.3.7 Transparenz – immer gewünscht? 49
2.3.8 Exkurs: Der vollkommene Markt als Referenzrahmen zur Messung von Transparenz? 50
2.4 Fazit 52
3 Die Perspektive des Individuums - Konsumentensouveränität 55
3.1 Begriffsbestimmung Konsum 55
3.2 Begriffsbestimmung der Souveränität 57
3.3 Mündigkeit und Souveränitätsbeschränkung 59
3.4 Bedürfnisformierung 64
3.5 Die Psychologie des Konsumenten 68
3.6 Informationsneigung des Individuums 71
3.7 Entscheidungssituation/Entscheidungstheorie 73
3.8 Konsumentensouveränität 82
3.8.1 Konsumentensouveränität im wissenschaftlichen Diskurs 82
3.8.2 Einflüsse auf die Konsumentesouveränität 86
3.9 Fazit 88
4 Das deutsche Gesundheitssystem und sein Pflegemarkt 90

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1022179470

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

4.1 Das deutsche Gesundheitssystem 94
4.1.1 Grundprinzipien des deutschen Gesundheitssystems 95
4.1.1.1 Sozialstaatsgebot 95
4.1.1.2 Solidarprinzip 95
4.1.1.3 Subsidiaritätsprinzip 96
4.1.1.4 Bedarfsdeckungsprinzip 96
4.1.1.5 Sachleistungsprinzip 97
4.1.1.6 Versicherungspflicht 98
4.1.1.7 Selbstverwaltung 98
4.1.2 Modellstruktur des deutschen Gesundheitssystems 99
4.1.2.1 Der Staat im deutschen Gesundheitssystem 99
4.1.2.2 Die Leistungserbringer 100
4.1.2.3 Mitglieder und Versicherte des deutschen Gesundheitssystems 105
4.1.2.4 Der Kostenträger/die Krankenversicherung 106
4.1.2.5 Finanzierung des deutschen Gesundheitssystems 109
4.1.2.6 Die private Krankenversicherung 111
4.2 Das Pflegesystem 113
4.2.1 Die Leistungserbringer 116
4.2.2 Mitglieder und Versicherte 118
4.2.3 Der (Kosten)Träger der deutschen Pflegeversicherung 120
4.2.4 Finanzierung des deutschen Pflegesystems 122
4.2.5 Die private Pflegeversicherung 124
5 Transparenz im Pflegemarkt – ein stakeholder-basierter Ansatz 126
5.1 Von der Mikro- zur Mesobetrachtung 126
5.2 Anforderung an ein Transparenzinstrument 130
5.2.1 Stakeholder – Zielgruppenanalyse 131
5.2.2 Qualitative Anforderungen 134
5.2.3 Technische Anforderungen 135
5.2.4 Erfolgskontrolle des Transparenzinstrumentes 135
5.3 Stakeholderanalyse im Pflegemarkt 137
5.3.1 Stakeholder im Zusammenhang mit den Leistungs-empfänger 138
5.3.2 Stakeholder im Zusammenhang mit der Erbringung von Pflegeleistungen 141
5.3.3 Stakeholder im Zusammenhang mit der Finanzierung 144
5.3.4 Stakeholder im Zusammenhang mit der politischen und rechtliche Ausgestaltung des Pflegemarktes 145
6 Empirische Untersuchung der Pflegeberatung gemäß § 7a SGB XI 150
6.1 Auswahl der Stakeholdergruppe und des zu untersuchenden Transparenzinstrumentes 150
6.1.1 Gesetzliche Grundlagen der Pflegeberatung 151
6.1.2 Ziel und Aufgabe der Pflegeberatung 153
6.1.3 Umsetzungsbeispiel der Pflegeberatung bei der AOK Bayern 154
6.2 Untersuchungsdesigne und Evaluation der Pflegeberatung 156

6.2.1 Ablauf der Evaluation 157
6.2.2 Fragen an den Mandanten 158
6.2.3 Fragen an den Pflegeberater 164
6.2.4 Pretest der Fragebögen 167
6.3 Auswertung der erhobenen Daten 169
6.3.1 Repräsentativität 169
6.3.2 Demographie der Stichprobe 172
6.3.3 Grund der und Erwartungen an die Pflegeberatung 172
6.3.3.1 Grund der Pflegeberatung 172
6.3.3.2 Erwartungen an die Pflegeberatung 173
6.3.4 Einfluss der Pflegeberatung auf die Entscheidungssituation 174
6.3.4.1 Komplexität 174
6.3.4.2 Information/Wissen 175
6.3.4.3 Vertrauen 178
6.3.4.4 Entscheidungsfähigkeit des Mandanten 182
6.3.4.5 Erfolg der Pflegeberatung 183
6.4 Fazit 185
7 Zusammenfassung und Ausblick 186
8 Anhang zur Messung 188
8.1 Messung in der Physik 188
8.2 Messung von Information 189
9 Anhang Pretest und Evaluation der Pflegeberatung 191
9.1 Mandantenanschreiben des Fragebogens 191
9.2 Fragebogen vor der Pflegeberatung 192
9.3 Fragebogen nach der Pflegeberatung 193
9.4 Anschreiben für die Pflegeberater 194
9.5 Evaluationsbogen für den Pflegeberater 195
9.6 Erklärungen zum Evaluationsbogen für den Pflegeberater 196
9.7 Erklärungen zum Fragebogen des Mandanten vor der Pflegeberatung 197
9.8 Erklärungen zum Fragebogen des Mandanten nach der Pflegeberatung 198
10 Anhang Zufriedenheitsfragebögen 199
11 Anhang ordinales und metrisches Skalenniveau 200
12 Glossar 201
13 Anhang empirische Daten 210
14 Literaturverzeichnis 217