

# Diplomarbeit

## **Grundlagen eines Patienteninformationssystems**

Entwicklung eines patientenorientierten Wissensmanagementkonzepts  
und dessen technische Umsetzung, unter Berücksichtigung der  
Selbsthilfe als Ebene der Patientenunterstützung.

### **Studiengang Pflege/Pflegemanagement**

Evangelische Fachhochschule Berlin  
Fachhochschule für Sozialarbeit und Sozialpädagogik  
Körperschaft des öffentlichen Rechts

#### **vorgelegt von:**

Stephan Bockholt (Matrikel-Nr.: P982036)  
Andreas Heil (Matrikel-Nr.: P982035)

#### **Gutachter:**

Prof. Michael Holewa  
Prof. Dr. Hildebrand Ptak

Berlin, 01.07.2002

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung .....</b>	<b>6</b>
<b>Kapitel 1: Wissensmanagement in der Selbsthilfe.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Bürger im Gesundheitssystem .....</b>	<b>10</b>
1.1. Transparenz .....	13
1.2. Qualität – Patienteninformation .....	15
1.3. Patienteninformation – Qualitätskontrolle.....	15
1.3.1. Kontrolle – Selbst .....	16
1.3.2. Kontrolle – Extern .....	16
1.3.3. Kontrolle – Staatlich.....	17
1.3.4. Kontrolle – Nutzerkompetenz .....	17
1.3.5. Kontrolle – Einschätzung.....	18
1.3.6. Patienteninformation – Initiativen .....	20
<b>2. Patientenunterstützung – Instanzen.....</b>	<b>23</b>
2.1. Selbsthilfe.....	25
2.1.1. Selbsthilfe – Aufgaben, Ziele und Leistungen .....	25
2.1.2. Selbsthilfe – Definition .....	27
2.1.3. Selbsthilfe – Umfang und Themen .....	27
2.1.4. Selbsthilfe – Organisation.....	28
2.1.5. Selbsthilfe – Finanzierung .....	28
2.1.6. Selbsthilfe – Probleme.....	29
2.1.7. Selbsthilfe – Förderpolitik .....	31
2.2. Selbsthilfekontaktstelle .....	32
2.2.1. Selbsthilfekontaktstelle – Begriffe .....	32
2.2.2. Selbsthilfekontaktstelle – Ziele und Aufgaben.....	33
2.2.3. Selbsthilfekontaktstelle – Leistungen .....	34
2.2.4. Selbsthilfekontaktstelle – Ressourcen.....	36
2.2.5. Selbsthilfekontaktstelle – Organisation .....	37
2.2.6. Selbsthilfekontaktstelle – Träger .....	37
2.2.7. Selbsthilfekontaktstelle – Wirkungen.....	37
2.2.8. Selbsthilfekontaktstelle – Qualität.....	38
2.3. Selbsthilfekontaktstelle – Wissen .....	39

2.4.	Profil SEKIS .....	40
<b>3.</b>	<b>Begriffe .....</b>	<b>42</b>
3.1.	Daten.....	42
3.2.	Information .....	42
3.3.	Wissen .....	43
3.4.	Informationsmanagement.....	44
3.5.	Qualitätsmanagement .....	45
<b>4.</b>	<b>Wissensmanagement .....</b>	<b>47</b>
4.1.	Dimensionen und Elemente .....	47
4.2.	Element – Ziele .....	49
4.3.	Element – Identifikation .....	51
4.4.	Element – Erwerb.....	53
4.5.	Element – Entwicklung .....	55
4.6.	Element – Bewahrung, Nutzung, Verteilung.....	57
4.7.	Element – Bewertung.....	59
<b>Kapitel 2:</b>	<b>Wissensakquisition .....</b>	<b>66</b>
<b>5.</b>	<b>Qualität der Kriterien .....</b>	<b>66</b>
5.1.	Qualitätsdimensionen.....	68
5.2.	Qualitätsindikatoren .....	69
5.2.1.	Grobauswahl – Fragebogen.....	70
5.2.2.	Grobauswahl – Bedarf.....	71
5.2.3.	Grobauswahl – Qualität .....	73
5.2.4.	Feinauswahl – Grundlage.....	76
5.2.5.	Feinauswahl – Kategorien .....	77
5.2.6.	Feinauswahl – Kriterien .....	78
5.2.7.	Feinauswahl – Reduktion .....	78
5.2.8.	Feinauswahl – Fragenmodulation .....	79
5.2.9.	Visualisierung .....	79

<b>Kapitel 3: Technische Umsetzung.....</b>	<b>82</b>
<b>6. Organisatorischer Rahmen .....</b>	<b>83</b>
6.1. Begriffliche Abgrenzungen .....	83
6.2. Bestandteile des Systems .....	85
6.2.1. Strukturelle Bestandteile.....	85
6.2.2. Inhaltliche Bestandteile.....	87
6.2.3. Logische Bestandteile .....	89
6.2.4. Funktionale Bestandteile .....	90
6.3. Anforderungen - Methode und Ergebnisse.....	91
6.3.1. Anforderungen - Systemweit .....	92
6.3.2. Anforderungen - Programmcode .....	96
6.3.3. Anforderungen - Basisinstrument.....	97
6.3.4. Anforderungen - Zweiginstrument .....	98
6.3.5. Anforderungen - Beteiligte.....	100
6.3.6. Fazit.....	101
6.4. Der Software-Auswahlprozess .....	102
6.4.1. Rahmenbedingungen .....	102
6.4.2. Standard-Software oder Eigenentwicklung? .....	104
6.4.3. Methodik der Systemauswahl.....	108
6.4.4. Vorgehensmodelle.....	109
6.4.5. Fazit.....	111
<b>7. Basisinstrument.....</b>	<b>113</b>
7.1. Theoretische Grundlagen.....	113
7.1.1. Datenbankorganisation.....	113
7.1.2. Das Entity-Relationship-Modell .....	114
7.1.3. Relationales Datenbankmodell.....	116
7.1.4. Der Normalisierungsprozess .....	117
7.1.5. Schlüssel .....	118
7.1.6. Datenintegrität .....	119
7.1.7. Structured Query Language - SQL.....	120
7.1.8. ODBC-Schnittstelle.....	121
7.1.9. Fazit.....	122
7.2. Entwurfsphase von PatInfSys .....	124
7.2.1. Allgemeine Konventionen.....	124
7.2.2. Tabellen.....	125

7.2.3.	Felder.....	128
7.2.4.	Schlüssel .....	132
7.2.5.	Beziehungen.....	133
7.2.6.	Abfragen - SQL.....	135
7.2.7.	Wartung und Sicherung.....	136
7.3.	Datenübernahme .....	139
7.4.	Fazit .....	140
<b>8.</b>	<b>Zweiginstrument .....</b>	<b>141</b>
8.1.	Zielgruppenorientierung .....	141
8.1.1.	Zielgruppengerechte Information.....	141
8.1.2.	Zielgruppengerechte Funktion.....	142
8.1.3.	Zielgruppengerechte Bedienung .....	142
8.1.4.	Zielgruppengerechte Schnittstelle .....	142
8.2.	Vorgaben für das Interface-Design .....	143
8.2.1.	Gesetzliche Anforderungen .....	143
8.2.2.	Anforderungen nach DIN EN ISO .....	144
8.2.3.	Anforderungen der IT-Branche.....	144
8.3.	Grundsätze der Dialoggestaltung.....	145
8.3.1.	Aufgabenangemessenheit.....	145
8.3.2.	Selbstbeschreibungsfähigkeit.....	146
8.3.3.	Steuerbarkeit .....	147
8.3.4.	Erwartungskonformität.....	147
8.3.5.	Fehlertoleranz.....	148
8.3.6.	Individualisierbarkeit .....	148
8.3.7.	Lernförderlichkeit .....	149
8.4.	Fazit .....	150
<b>9.</b>	<b>Zukunftsaussichten .....</b>	<b>151</b>
<b>10.</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>155</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>158</b>
	Literatur Kapitel 1 und 2.....	158
	Literatur Kapitel 3.....	165

**Abkürzungsverzeichnis .....171**

**Abbildungsverzeichnis .....172**

**Tabellenverzeichnis.....173**

**Glossar .....174**

**Anhang**

- Anhang 1: Fragebogen „Wegweiser Patienteninformation“
- Anhang 2: 1. Fragebogen an die Berliner Akteure im Bereich der Gesundheits- und Patienteninformation: Nachfrage, Bedarf und Anforderungen aus Patientensicht
- Anhang 3: Initiativen der Qualitätssicherung von Patienteninformationen