

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorwort	17
2.	Einleitung	19
2.1	Verortung des Themas	19
2.2	Von der Einzelschulung zum Projekt	21
2.3	Skizze des zugrundeliegenden Projekts bei der Kassenärztlichen Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW)	23
2.3.1	Projektziel	23
2.3.2	Projektaufbau	23
2.3.3	Auswahl der Projektmitarbeiter	26
2.3.4	Projektkoordination und Ergebniskontrolle	27
2.3.5	Arbeit mit dem Leitfaden	28
3.	Grundlagen: Voraussetzungen, Definitionen und Terminologien	29
3.1	Rolle und Funktion der Kassenärztlichen Vereinigungen	29
3.1.1	Rechtsgrundlagen	29
3.1.2	Aufgaben	31
3.1.3	Zur Situation der KVBW: Veränderte Rahmenbedingungen durch Fusion und zunehmenden Wettbewerbsdruck	35
3.2	Annahmen zum Kommunikationsprozess	37
3.2.1	Kommunikationsmodell und kommunikative Effizienz	37
3.2.2	Prozesscharakter, Rolle und Status in der Kommunikation	41
3.2.3	Texte als Kommunikate	44
3.2.4	Kontext und Kotext	45
3.3	Institutionensprache – Organisationssprache; Fachsprache – Verwaltungssprache; Verwaltungssprache – Gesetzessprache – Rechtssprache	46
3.3.1	Institution versus Organisation	46
3.3.2	Die KVBW als bürokratische Organisation	50
3.3.3	Institutionensprache oder Organisationssprache?	52
3.3.4	Institutionelle Kommunikation oder Organisationskommunikation?	53
3.3.5	Interorganisationale Organisation – fachsprachliche Kommunikation?	57
3.3.6	Intrainstitutionelle, intraorganisationale Sprache der KVBW als Verwaltungssprache?	65
3.3.7	Verwaltungssprache, Rechtssprache und Gesetzessprache	71
3.4	Verständlichkeit von Texten	80

3.5	Textfunktionen	85
3.5.1	Textuelle Grundfunktionen	85
3.5.2	Funktionen über das Kommunikat hinaus?	90
3.5.3	Die vier Seiten einer Nachricht	91
3.6	Zusammenfassung: Grundlagen der Analyse und zu analysierende Kategorien	95
3.6.1	Analysegrundlage: Kommunikation zwischen KVBW und Mitgliedern – Einordnung der Kommunikationssituation und der Kommunikanten	95
3.6.2	Grundsätzliche Kriterien für die Beschreibung und Analyse der Kommunikate	97
4.	Analyse der Korpustexte	101
4.1	Korpusbeschreibung	101
4.1.1	Siglen	101
4.1.2	Korpusstruktur	102
4.1.3	Reduktion des Korpus	103
4.1.4	Hinweise zu Manipulationen an den Korpustexten	107
4.2	Quantitative und qualitative Auswertung	108
4.2.1	Quantitativer Überblick über das Korpus	108
4.2.2	Qualitative Auswertung	110
4.3	Analyse der einzelnen Kommunikate	110
4.3.1	Text 0-ID-R-1 – Handbuch Psychotherapie	110
4.3.1.1	Quantitativer Überblick	111
4.3.1.2	Qualitative Auswertung	111
4.3.2	Text 0-MA-S-1 – Seminar S 17 Alles sauber, oder was? - Facharztpraxen; Anmeldebestätigung	112
4.3.2.1	Quantitativer Überblick	112
4.3.2.2	Qualitative Auswertung	113
4.3.3	Text 0-MA-S-2 – Seminar S 109 Basiskurs Qualitätsmanagement; Teilnahmebestätigung	115
4.3.3.1	Quantitativer Überblick	116
4.3.3.2	Qualitative Auswertung	116
4.3.4	Text Q-BGP-K-1 – [Grundbescheid] Genehmigung zur Durchführung und Abrechnung von vertragsärztlichen Leistungen	116

4.3.4.1	Quantitativer Überblick	117
4.3.4.2	Qualitative Auswertung	117
4.3.5	Text Q-BGP-R-1 – Aufhebung der Genehmigung zur Durchführung und Abrechnung von Durchleuchtungen, Magen- und Colonröntgen im Rahmen der vertragsärztlichen Versorgung	125
4.3.5.1	Quantitativer Überblick	127
4.3.5.2	Qualitative Auswertung	127
4.3.6	Text Q-BGP-R-2 – GENEHMIGUNG zur Durchführung und Abrechnung von ... Leistungen im Rahmen der vertragsärztlichen Versorgung	136
4.3.6.1	Quantitativer Überblick	137
4.3.6.2	Qualitative Auswertung	137
4.3.7	Text Q-BGP-R-3 – GENEHMIGUNG zur Durchführung und Abrechnung von ultraschalldiagnostischer Leistungen im Rahmen der vertragsärztlichen Versorgung	142
4.3.7.1	Quantitativer Überblick	143
4.3.7.2	Qualitative Auswertung	144
4.3.8	Text Q-FI-F-1 – Fortbildungen für Hausärzte zum Hautkrebs-Screening 146	
4.3.8.1	Quantitativer Überblick	146
4.3.8.2	Qualitative Auswertung	146
4.3.9	Text Q-RW-R-1 – Neufassung der Qualitätssicherungsvereinbarung zur Zervix-Zytologie gemäß § 135 Abs 2 SGB V (Nr. 01722, 01826, 19311 EBM)	150
4.3.9.1	Quantitativer Überblick	153
4.3.9.2	Qualitative Auswertung	153
4.3.10	Text Q-RW-R-2 – Ihr Widerspruch vom ... gegen den Bescheid vom ... betreffs Ergebnis der Qualitätsprüfung Ultraschall/Säuglingshüfte Quartal X/200X; hier: Abhilfe	160
4.3.10.1	Quantitativer Überblick	161
4.3.10.2	Qualitative Auswertung	161
4.3.11	Text R-0-K-1 – Ihr Widerspruch vom ... gegen den Bescheid vom ... betreffs Ergebnis der Qualitätsprüfung der sonographischen Untersuchung der Säuglingshüfte, Quartal X/0X	166

4.3.11.1	Quantitativer Überblick	168
4.3.11.2	Qualitative Auswertung	168
4.3.12	Text R-0-S-2 – Ihre „Patienteninformation“ im Zusammenhang mit dem Medikament Terbinafin	174
4.3.12.1	Quantitativer Überblick	175
4.3.12.2	Qualitative Auswertung	175
4.3.13	Text R-0-S-3 – Ihre Anfrage zur Auskunfts- bzw. Berichtspflicht an die Krankenkasse bei Fortbestehen der Arbeitsunfähigkeit	178
4.3.13.1	Quantitativer Überblick	179
4.3.13.2	Qualitative Auswertung	179
4.3.14	Text SB-0-S-1 – [ohne Betreff; E-Mail MSRA-Notfallset]	182
4.3.14.1	Quantitativer Überblick	182
4.3.14.2	Qualitative Auswertung	182
4.3.15	Text SB-0-S-2 – [ohne Betreff; E-Mail Notfallmanagement]	184
4.3.15.1	Quantitativer Überblick	185
4.3.15.2	Qualitative Auswertung	185
4.3.16	Text SB-BP-S-1 – Beratungsangebot	190
4.3.16.1	Quantitativer Überblick	191
4.3.16.2	Qualitative Auswertung	191
4.3.17	Text SB-BP-S-2 – Controlling	196
4.3.17.1	Quantitativer Überblick	196
4.3.17.2	Qualitative Auswertung	196
4.3.18	Text SB-BP-S-3 – Datenanalyse per ...	199
4.3.18.1	Quantitativer Überblick	199
4.3.18.2	Qualitative Auswertung	199
4.3.19	Text SB-BP-S-5 – Orientierungshilfe zum Gesamtwert Ihrer hausärztlichen Gemeinschaftspraxis	201
4.3.19.1	Quantitativer Überblick	202
4.3.19.2	Qualitative Auswertung	202
4.3.20	Text SB-QM-R-1 – Aufbau Ihres QM-Systems	206
4.3.20.1	Quantitativer Überblick	206
4.3.20.2	Qualitative Auswertung	206
4.3.21	Text SB-QM-R-2 – [ohne Betreff: Übersendung Infopaket QM]	209

4.3.21.1	Quantitativer Überblick	210
4.3.21.2	Qualitative Auswertung	210
4.3.22	Text V-0-K-1 – Erstattungsfähigkeit von Verordnungen eines Heilpraktikers	212
4.3.22.1	Quantitativer Überblick	213
4.3.22.2	Qualitative Auswertung	213
4.3.23	Text V-0-K-2 – Clopidogrel 300 mg Tablette	218
4.3.23.1	Quantitativer Überblick	218
4.3.23.2	Qualitative Auswertung	218
4.3.24	Text V-0-K-3 – fehlerhafte Heilmittelverordnung; Schreiben der [Krankenkasse] Vertragsbereich Stuttgart	222
4.3.24.1	Quantitativer Überblick	222
4.3.24.2	Qualitative Auswertung	223
4.3.25	Text V-0-K-4 – Genehmigung einer Heilmittelverordnung durch die Krankenkasse	224
4.3.25.1	Quantitativer Überblick	225
4.3.25.2	Qualitative Auswertung	225
4.3.26	Text V-0-K-5 – Informationsstatistik Arzneimittel	229
4.3.26.1	Quantitativer Überblick	230
4.3.26.2	Qualitative Auswertung	230
4.3.27	Text V-0-K-6 – Meldung von Praxisbesonderheiten	234
4.3.27.1	Quantitativer Überblick	234
4.3.27.2	Qualitative Auswertung	235
4.3.28	Text V-0-K-7 – off-label-use von Heparinen beim sogenannten Bridging	238
4.3.28.1	Quantitativer Überblick	239
4.3.28.2	Qualitative Auswertung	240
4.3.29	Text V-0-K-8 – Richtgrößenprüfung 2005; Hier: Ergänzende Hinweise zum Schreiben der Bezirksprüfungsstelle vom ...	245
4.3.29.1	Quantitativer Überblick	247
4.3.29.2	Qualitative Auswertung	247
4.3.30	Text V-0-K-10 – Sachlich-rechnerische Richtigstellung vom ...; Ihre Stellungnahme vom ...	254

4.3.30.1	Quantitativer Überblick	255
4.3.30.2	Qualitative Auswertung	255
5.	Zusammenfassung, Fazit und Ausblick	263
5.1	Zusammenfassung der Analyse: Phänomene in den Korpustexten	263
5.2	Bewertung der Phänomene mit Blick auf die Mitgliederorientierung	271
5.2.1	Mitgliederorientierung versus Mitgliederfreundlichkeit	271
5.2.2	Bewertung der Phänomene	272
5.2.3	Fazit	279
5.2.4	Skizze eines Modells für die Praxis	280
5.3	Ausblick: Forschungsperspektiven	282
6.	Verzeichnisse	285
6.1	Literaturverzeichnis	285
6.1.1	Verwendete Literatur	285
6.1.2	Normen, Gesetze, Ordnungen, Satzungen, Urteile	298
6.1.3	Leitfäden, Leitbilder, Leitlinien	301
6.1.4	Weitere Quellen und Links	302
6.2	Tabellenverzeichnis	303
6.3	Abbildungsverzeichnis	306
7.	Anhang: Überblick über das Gesamtkorpus	307
8.	Anhang: Texte in anonymisierter Originalform	311
8.1	0-ID-R-1	311
8.2	0-MA-S-1	312
8.3	0-MA-S-2	313
8.4	Q-BGP-K-1	314
8.5	Q-BGP-R-1	315
8.6	Q-BGP-R-2	317
8.7	Q-BGP-R-3	319
8.8	Q-FI-F-1	321
8.9	Q-RW-R-1	322
8.10	Q-RW-R-2	325
8.11	R-0-K-1	327
8.12	R-0-S-2	330

8.13	R-0-S-3	332
8.14	SB-0-S-1	334
8.15	SB-0-S-2	335
8.16	SB-BP-S-1	336
8.17	SB-BP-S-2	338
8.18	SB-BP-S-3	339
8.19	SB-BP-S-5	340
8.20	SB-QM-R-1	342
8.21	SB-QM-R-2	343
8.22	V-0-K-1	344
8.23	V-0-K-2	346
8.24	V-0-K-3	347
8.25	V-0-K-4	348
8.26	V-0-K-5	350
8.27	V-0-K-6	352
8.28	V-0-K-7	353
8.29	V-0-K-8	355
8.30	V-0-K-10	357