

Qualitätsstandards für Suchtberatung im Internet

Autor(en): **Schaub, Michael / Wenger, Andreas**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **SuchtMagazin**

Band (Jahr): **40 (2014)**

Heft 3

PDF erstellt am: **09.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-800103>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Qualitätsstandards für Suchtberatung im Internet

Qualitätsstandards sind wesentlich für die Implementierung von Beratungsangeboten, wie sie für das Online-Portal zu Suchtfragen «Safe Zone» geplant sind. Geeignete internationale Qualitätsstandards wurden dazu an die schweizerischen Verhältnisse angepasst und zur Konsensfindung Beratenden sowie deren Institutionen zur Beurteilung vorgelegt. Die resultierende Liste von Minimal- und Best-Practice-Qualitätsstandards umfasst die wesentlichen Qualitätsstandards für die Suchtberatung im Internet für die Schweiz.

Michael Schaub

PD Dr. phil., Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, Scientific Director, Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF, Konradstrasse 32, Postfach, CH-8031 Zürich, Tel. +41 (0)44 448 11 60, michael.schaub@isgf.uzh.ch, www.isgf.ch

Andreas Wenger

M. Sc., Wissenschaftlicher Mitarbeiter, ISGF, andreas.wenger@isgf.uzh.ch

Schlagwörter: Online-Beratung | Qualität | Internet | Best Practice |

Definition und Ausrichtung von Qualitätsstandards

Grundsätzlich ist das Ziel von Qualitätsstandards, die Qualität und Wirksamkeit von Interventionen zu verbessern. Qualitätsstandards sind Sammlungen von generellen Prinzipien oder Regeln, die auf die Implementierung von Interventionen abzielen und auf wissenschaftlicher Evidenz basieren.¹ Sie können sich auf die personellen und sachlichen Voraussetzungen einer Behandlung, auf die tägliche Behandlungsarbeit oder auf die Wirksamkeit von Behandlungsmassnahmen beziehen.² Dabei sind Qualitätsstandards nicht mit Behandlungsrichtlinien (treatment guidelines) zu verwechseln. Richtlinien dienen v.a. dazu, dass behandelnde und hilfeschende Personen zwischen verschiedenen möglichen Behandlungsoptionen die bestmögliche Option unter den jeweils gegebenen Umständen auswählen können. Es war deshalb naheliegend, im Rahmen der Pilotphase des Online-Beratungsportals zu Suchtfragen Safe Zone eine Begleitstudie zu Fragen der Qualitätsstandards zu machen.

Vergleichsweise neu ist der Ansatz, einerseits sogenannte minimale Qualitätsstandards und andererseits sogenannte Best-Practice-Qualitätsstandards in der Suchthilfe zu entwickeln. Dieser Ansatz entstand aus gleich zwei Dilemmas.³ Einerseits lassen sich unter den vielerorts gegebenen personellen, finanziellen und politischen Voraussetzungen längst nicht alle aus wissenschaftlicher Sicht idealen Qualitätsstandards umsetzen. Andererseits sollen die Prinzipien und Regeln in den Qualitätsstandards auch tatsächlich in der Praxis angewandt werden und nicht im Bücherregal verstauben. So sollen minimale Qualitätsstandards für einen bestimmten Anwendungsbereich verbindlich sein, während die Best-Practice-Standards eher als «nice to have» gesehen werden können. Jene sind eher solchen Organisationen und Berufsgruppen vorbehalten, die sich aufgrund ihrer guten personellen, finanzi-

ellen und politischen Situation freiwillig anhand von bestmöglichen Behandlungsoptionen ausrichten wollen. Gleichzeitig steckt in den Best-Practice-Qualitätsstandards immer auch zukünftiges Entwicklungspotenzial für minimale Qualitätsstandards.

Konzeptueller Rahmen

Konzeptuelle Ausgangslage für die Entwicklung von Qualitätsstandards für die Suchtberatung im Internet bildete im Rahmen der Begleitstudie zu Safe Zone⁴ die international allgemeingültige Unterteilung von Qualitätsstandards des Institute of Medicine⁵ sowie deren Erweiterung auf eBeratungen.⁶ Donabedian⁷ unterscheidet bei Qualitätsstandards die Strukturqualität, die Prozessqualität und die Ergebnisqualität. Die Strukturqualität bezieht sich auf die personellen und sachlichen Voraussetzungen, um eine Leistung erbringen zu können. Die Prozessqualität umfasst Dimensionen und Aspekte von Beratungsarbeit, die sich auf den Ablauf der täglichen Arbeit in den verschiedenen Bereichen richten und dort einen hohen fachlichen Standard definieren.⁸ Dabei sollte sich die Prozessqualität auch auf die Bedürfnisse und Wünsche der KlientInnen beziehen.⁹ Die Ergebnisqualität erfasst die Wirksamkeit der Betreuungsmassnahmen und das Wohlbefinden der KlientInnen. Sie ist das Resultat des Betreuungs- und Versorgungsprozesses.¹⁰

Der Bereich der Ergebnisqualität kann zudem mit der Zufriedenheit der Klientel und der Mitarbeitenden ergänzt werden und in weiterer Zukunft auch auf das Thema «Wirtschaftlichkeit der eBeratung» erweitert werden.¹¹ Alle diese Bereiche sind auch im QuaTheDA-Referenzsystem vorgesehen und können sowohl für Prävention, Selbsthilfe und Beratung in der Suchthilfe im Internet ausformuliert werden.

Review und Adaptierung geeigneter Qualitätsstandards

Für den Bereich der eSuchtberatung, der Suchtberatung im Internet über die gängigen Kommunikationsmodalitäten wie E-Mail, Chat und Diskussionsforen, wurde in Anlehnung an Donabedian¹² die Liste der im Rahmen des Projekts EQUUS zur Identifikation minimaler Qualitätsstandards in der Suchthilfe in Europa¹³ auf Deutsch übersetzt und um die Qualitätsstandards

Nr.	Bezeichnung
S1	Niedrigschwelliger Zugang: Niederschwelliger Zugang ist gegeben. Eine Antwort erfolgt nach einer festgelegten und nützlichen Frist.
S2	Minderjährige: Das E-Beratungsangebot verfügt über eine verbindliche Regelung für den Umgang mit minderjährigen Ratsuchenden.
S3	Krisen: Das Suchtberatungsangebot im Internet weist darauf hin, dass Suchtberatung im Internet kein Mittel bei akuten Krisen und Notfällen ist, und für welche Fälle sie sich eignet. Es weist weiter darauf hin, welche Angebote genutzt werden können, wenn es während der Beratung zu Notfällen und Krisen kommt (Notfallnummern etc.).
S4	Erreichbarkeit: Das Angebot ist im Internet über eine Webseite erreichbar, verfügbar und für jene Kommunikationsgeräte kompatibel, für welche das E-Beratungsangebot entwickelt wurde. Ein entsprechender Hinweis dazu sowie zur Browserkompatibilität befindet sich auf der Startseite des Angebots.
S5	Transparenz: Das Suchtberatungsangebot im Internet muss transparent aufgeführt und auch für Laien verständlich beschrieben sein. Es soll finanziell, organisatorisch, personell und räumlich unabhängig von Unternehmen der Heilmittelindustrie (Pharma- und Medizinprodukteunternehmen) sein. Die Organisation/Beratungsstelle, welche hinter dem Suchberatungsangebot im Internet steht, muss ersichtlich sein.
S6	Multidisziplinarität: Beim Team der Suchtberatenden im Internet sind die Qualifikationen dem Beratungsauftrag entsprechend und interdisziplinär.
S7	Personalressourcen: Die Beratungsstelle hat ausreichende Personalstellen für den Suchtberatungsauftrag im Internet.
S8	Overhead: Die Beratungsstelle verfügt über personelle Ressourcen für die Verwaltung und den technischen Support des Suchtberatungsangebotes im Internet.
S9	Qualifikationen: Grundsätzlich verfügt jedes Mitglied des im Internet tätigen Suchtberatungsteams über eine auf das jeweilige Arbeitsfeld bezogene beraterische bzw. therapeutische Zusatzqualifikation oder eine andere Spezialisierung. Weiter hat jedes Mitglied Kompetenzen im Bereich der Besonderheiten einer schriftbasierten Kommunikation im Internet (Chat, E-Mail, Forum).
S10	Zusammenarbeit: Die Zusammenarbeit mit VertreterInnen anderer Fachrichtungen ist definiert.
S11	Kooperation/Netzwerk: Die im Internet tätige Suchtberatungsstelle kooperiert in abgestimmter Form mit anderen Diensten und Einrichtungen, die insbesondere in jenen Fällen zur Verfügung stehen, für welche die im Internet tätige Suchtberatungsstelle kein geeignetes Angebot vorweisen kann.
S12	Informationen zu E-Beratungskosten: Das Onlineberatungsangebot informiert transparent über die Beratungskosten (gebührenfrei oder kostenpflichtig).
S13	E-Beratungsraum: Die virtuellen Räumlichkeiten (Internetbrowser, Chatoberfläche, E-Mail-Boxen, Verbindungsgeschwindigkeit zum Internet etc.) der Stelle/Institution sollen für Suchtberatung im Internet geeignet sein. Insbesondere der Bereich Datenschutz ist berücksichtigt.
P1	Sicherung des fachlichen Könnens: Träger und Leitende der Beratungsstelle/Einrichtung, die Suchtberatung im Internet anbieten, stellen sicher, dass das Team der im Internet tätigen Suchtberatenden seine fachliche Arbeit allein nach den anerkannten Regeln des fachlichen Könnens ausrichtet.
P7	Beratungsplanung: Die Beratungsplanung wird mit der Suchtberatung im Internet aufsuchenden Person unter Berücksichtigung ihrer kognitiven und technischen Möglichkeiten transparent und nachvollziehbar vereinbart, ist ziel- und ressourcenorientiert und wird bei längeren Suchtberatungen im Internet mit ihr in regelmässigen Abständen überprüft und der individuellen Situation angepasst.
P8	Verschwiegenheit: Der Schutz der Privatsphäre wird gewährleistet durch die Aufklärung der Suchtberatung im Internet aufsuchenden Person über Rahmenbedingungen der Arbeit, Schweigepflicht und Datenschutz sowie die Verpflichtung aller in der Suchtberatung im Internet tätigen Personen auf die einschlägigen gesetzlichen und sonstigen Regelungen.
P9	Dokumentation der Suchtberatung: Es ist geregelt, welche Basisdokumentation pro Beratungsfall erfolgt. Die Aufzeichnungen der elektronischen Beratungsdokumentation werden unter Berücksichtigung kantonaler und/oder nationaler Vorgaben mindestens zehn Jahre aufbewahrt. Es besteht eine Regelung, was mit der elektronischen Beratungsdokumentation nach Ablauf dieser zehn Jahre geschieht.
P10	Recht auf Dateneinsicht: Falls eine Suchtberatung im Internet aufsuchende Person Einsicht bzw. eine Kopie ihrer erhobenen Daten verlangt, erfolgt dies nach den Regeln des Datenschutzgesetzes des Bundes und nach einem vordefinierten Ablauf.
P11	Fallbesprechungen: Regelmässige Fallbesprechungen finden, insbesondere bei schwierigen Konstellationen, im multidisziplinären Suchtberatungsteam in vordefinierten Zeitabständen statt. Diese Intervention kann online oder offline stattfinden.
P13	Fortbildung: Die im Internet tätigen Suchtberatenden nehmen regelmässig an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen teil.
P14	Supervision: Für die Fallarbeit wird regelmässig externe Supervision in Anspruch genommen. Diese Supervision kann offline oder online durchgeführt werden.
P15	Hintergrund beraterischer Methoden: Die im Internet tätigen Suchtberatenden kennen theoretische Modelle der Suchtentstehung, der Abhängigkeit und der Verhaltensänderung und richten sich nach evidenzbasierten suchtberaterischen Methoden aus.
P16	Technische Methoden: Die im Internet tätigen Suchtberatenden kennen und verwenden verschiedene Methoden der schriftbasierten psychosozialen Onlineberatung und Onlinetherapie.
P17	Diversität: Die im Internet tätigen Suchtberatenden berücksichtigen Aspekte der Diversität (Gender, Migration, Alter, Komorbidität etc. sowie die Beratungsmodalität und die technische Fähigkeiten der ratsuchenden Person etc.).
E1	Zielausrichtung der Suchtberatung im Internet: Die Suchtberatung im Internet erfolgt nach einer klar definierten Zielausrichtung, z.B. reduziertes Risikoverhalten, Stabilisierung bzw. Verbesserung der Gesundheit, soziale Stabilisierung und/oder Reduktion des Substanzkonsums bzw. des substanzungebundenen Verhaltens.
E2	Statistische Aufbereitung der Arbeit: Einzelfallarbeit und fallübergreifende Massnahmen werden jährlich nach ausgewählten Kriterien quantitativ dargestellt und mit Blick auf den jeweiligen Bedarf und die Ziele der im Internet tätigen Suchtberatungsstelle reflektiert, z.B.: Zahl der Anmeldungen pro Planstelle und Jahr, Dauer der Beratungen in Monaten, Kontakthäufigkeiten der Beratungen, Art der Beendigungen von Suchtberatungen, Weiterweisungen an Suchtberatungsstellen (intern/extern) Zugriffe auf die Website etc.

Tab. 1: Liste der empfohlenen Qualitätsstandards für mindestens Minimal-Standards (S = Strukturstandard, P = Prozessstandard, E = Ergebnisstandard).

der psychosozialen Beratung im Internet von Kühne¹⁴ ergänzt. Die Sichtung der im Rahmen einer systematischen englischsprachigen Literaturrecherche identifizierten Dokumente, die potentiell Richtlinien und Qualitätsstandards enthalten und für die eSuchtberatung in Frage kommen konnten, ergab keine zusätzlichen Qualitätsstandards. Die identifizierten Listen für Qualitätsstandards wurden an berufsspezifische rechtliche Rahmenbedingungen adaptiert, indem die Richtlinien der relevanten Berufs- und Fachverbände konsultiert wurden. Zur Kompatibilität mit der Qualitätsnorm QuaTheDA wurde das revidierte modulare QuaTheDA-Referenzsystem¹⁵ hinzugezogen und diesbezüglich sämtliche identifizierten Qualitätsstandards überprüft und ergänzt.

Involvierung der Beratenden und ihrer Institutionen

Generell ergeben Qualitätsstandards in der eSuchtberatung aber nur Sinn, wenn diese auch von den Beratenden und deren Institutionen breit akzeptiert, unterstützt und letztlich implementiert werden. Deshalb wurden die am Pilotprojekt Safe Zone teilnehmenden Institutionen und deren Beratende in die Konsensfindung zu entsprechenden Qualitätsstandards involviert.

Zur Konsensfindung wurde in einer dreisprachigen Internetbefragung eSuchtberatenden aus der Schweiz die ermittelten und adaptierten Qualitätsstandards zur Bewertung vorgelegt. Dazu wurden in mehreren Schritten zuerst diejenigen eSuchtberatenden zur aktiven Teilnahme bei der Bestimmung von Qualitätskriterien angeschrieben, welche sich für einen entsprechenden eSuchtberatungskurs bei Infodrog angemeldet bzw. diesen schon besucht hatten. In einem weiteren Schritt wurden auch der fachliche Beirat zu Safe Zone sowie in einem letzten Schritt alle im ersten Teilbericht der Begleitforschung¹⁶ identifizierten Anbieter ungeachtet von deren Beteiligung an dem Pilotprojekt zur Teilnahme eingeladen. Insgesamt wurden 73 Personen angeschrieben (Deutschschweiz: 55, französische Schweiz: 5, Tessin: 13). Die Rücklaufquote für die Deutschschweiz lag bei 38.2%, für die französische Schweiz bei 40% und für die italienische Schweiz bei 53.8%.

Im Einleitungstext der Befragung wurden zuerst die Definitionen zu Qualitätsstandards und deren Konzeptualisierung erklärt sowie der Unterschied zwischen minimalen Qualitätsstandards (verbindlich für Institutionen, die bei Safe Zone beteiligt sind) und Best-Practice-Qualitätsstandards (wünschenswert unter idealen personellen und finanziellen Bedingungen) erklärt. Im Folgenden wurden die formulierten Qualitätsstandards (15 Strukturstandards, 17 Prozessstandards und 4 Ergebnisstandards) Schritt für Schritt präsentiert und zuerst die Frage gestellt, ob sie überwiegend einen minimalen Qualitätsstandard darstellten. Dabei wurden die Antwortalternativen «ja», «nein» und «bin sehr unsicher, kann mich deshalb nicht entscheiden» angeboten. Falls die Teilnehmenden mit ja antworteten, wurden sie dazu aufgefordert, auch Ausnahmen für bestimmte technischen Varianten bzw. Beratungsmodalitäten anzukreuzen, die für Safe Zone vorgesehen sind (Gruppen-Chat, einmaliger E-Mailkontakt etc.).

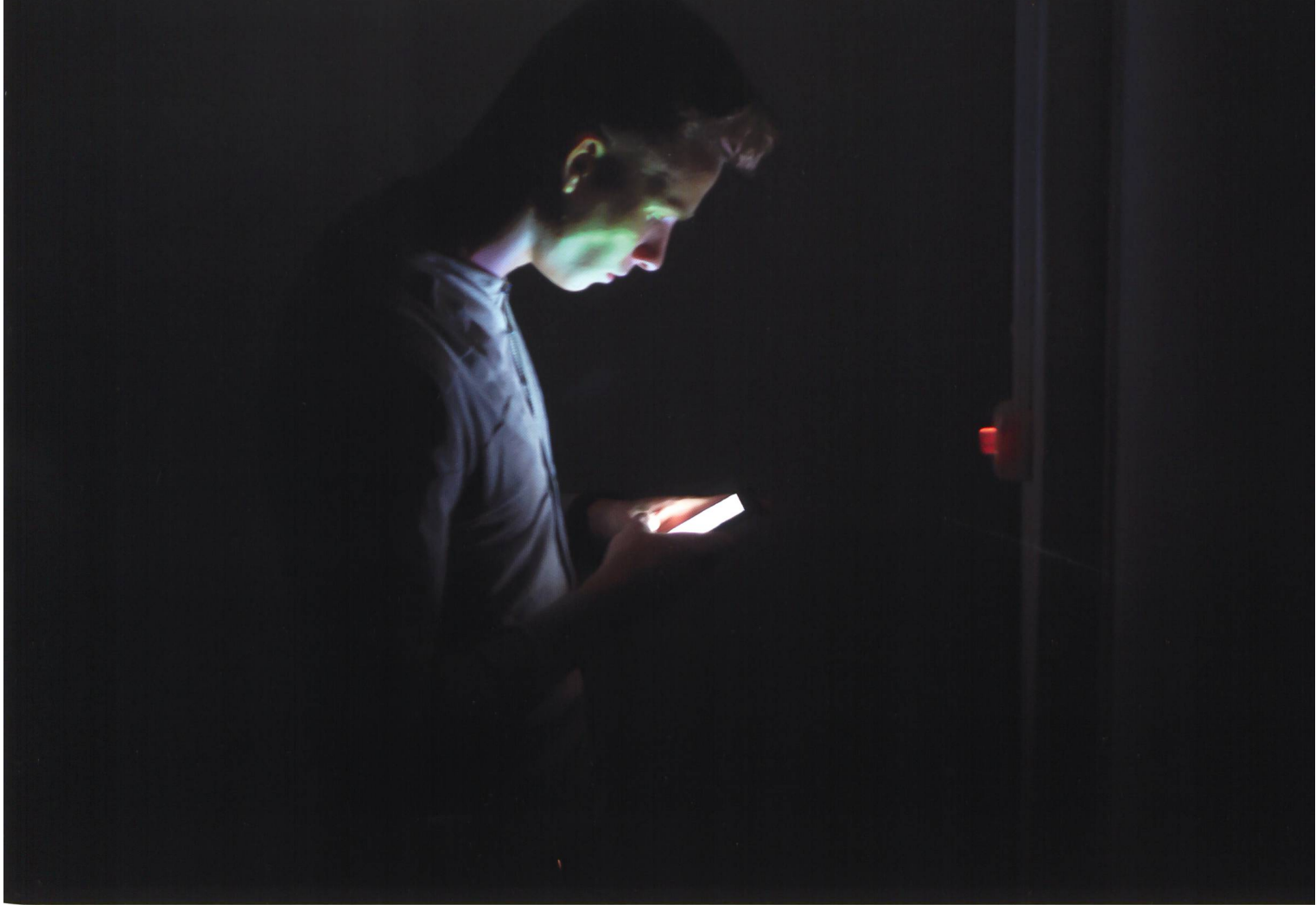
Nr.	Bezeichnung
P2	Einschätzung/Beurteilung E-Beratungsbedarf: Der Bedarf an Suchtberatung im Internet und allfälliger über diesen hinausgehender Beratungs- und Behandlungsbedarf muss angemessen erhoben, eingeschätzt und priorisiert werden.
P12	Kontaktfrequenz, Pseudonyme, unterschiedliche Beratungsmodalitäten: Die im Internet tätige Suchtberatungsstelle hat definiert, wie mit Einmal- und Mehrfachberatungen, Anfragen der gleichen Person mit unterschiedlichen Identitäten (Pseudonyme) und unterschiedlichen Beratungsmodalitäten umgegangen wird.
E3	Interne Evaluation: Die im Internet tätige Suchtberatungsstelle führt regelmässig eigene Massnahmen zur Evaluation ihrer Tätigkeiten durch, z.B.: Einschätzung zur Zufriedenheit des Klientels mit der Beratung; Einschätzung der Mitarbeitendenzufriedenheit; Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht der unterschiedlichen Beteiligten (Klientel, Mitarbeitende).
E4	Externe Evaluation: Die im Internet tätige Suchtberatungsstelle führt regelmässig externe Evaluationen ihrer Tätigkeiten durch oder nimmt an entsprechenden Forschungsprojekten teil, z.B.: Einschätzung der Zufriedenheit des Klientels mit der Suchtberatung im Internet und Vergleich mit anderen Institutionen durch externe Personen; Einschätzung der Zielerreichung der Angebote aus Sicht von Dritten (Kanton und andere Geldgeber, Fachstellen, universitäre Forschungsprojekte); externes Audit im Rahmen einer QuaTheDA-(Re) Zertifizierung etc.

Tab. 2: Liste der zusätzlich empfohlenen Qualitätsstandards für Best-Practice-Standards.

Ergebnisse

Die aus der Umfrage resultierende Liste der minimal empfohlenen Qualitätsstandards findet sich in Tabelle 1. Die meisten Standards darin erfüllten zudem auch bei der Frage nach dem Best-Practice-Standard den gesetzten Schwellenwert von mindestens 70% Ja-Anteilen mit Ausnahme von Prozessstandard 7 (P7) und P9 (62.5% gültige Ja). Bei ausreichend vorhandenen Ressourcen und idealen Bedingungen werden neben den genannten beiden Ausnahmen auch die minimalen Standards empfohlen, aber zusätzlich auch die Qualitätsstandards in Tabelle 2.

Die detaillierten, nach Beratungsmodalitäten aufgegliederten Auswertungen, die Hintergründe zu den Befragungsteilnehmenden sowie die französische und italienische Übersetzung der Standards sind dem ausführlichen Projektbericht zu entnehmen.¹⁷



Schlussfolgerungen und Ausblick

Dank den hier berichteten Arbeiten konnten erste verbindliche minimale Qualitätsstandards für die eSuchtberatung in der Schweiz hergeleitet werden, die auf eine breite Unterstützung bei den involvierten Personen des Online-Beratungsportals Safe Zone zählen kann. Damit ist ein wichtiger Grundstein für die Einführung von Qualitätssicherung in der eSuchtberatung in der Schweiz gelegt. Da Qualitätsstandards nie final sind und in regelmässigen Abständen den jeweiligen Umständen angepasst werden müssen, wird eine erste Überarbeitung in ca. drei bis fünf Jahren empfohlen.¹⁸●

Literatur

- Australian Government – Department for Health and Ageing (2008): Quality framework for telephone counselling and internet-based support services. <http://tinyurl.com/ox8dhge>, Zugriff 9.04.2014.
- Bundesamt für Gesundheit (2012): Das revidierte modulare QuaTheDA-Referenzsystem <http://www.quatheda.ch/d/referentiel.htm>, Zugriff 19.02.2014.
- Donabedian, A. (1966): Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly 44(3): 166–206.
- FESAT (2011): Best Practice Guidelines for Drug Helplines – a document produced by the FESAT Best Practice Exchange Partnership. <http://tinyurl.com/njflrw>, Zugriff 9.04.2014.
- Institute of Medicine (2011): Clinical Practice. Guidelines we can trust. Washington DC: The National Academies Press.
- Knatz, B. (2006): Qualitätsstandards für die Online-Beratung. E-Beratungsjournal.net 1(2), <http://tinyurl.com/p39l5n6>, Zugriff 09.04.2014.
- Kühne, S. (2012): Qualitätsmanagement in der psychosozialen Onlineberatung. E-Beratungsjournal.net 8(2). <http://tinyurl.com/q229gy4>, Zugriff 19.02.2014.
- Maier, L./Schaub, M. (2013): Begleitforschung eSuchtportal: Ist-Analyse webbasierter Beratungs- und Selbsthilfeangebote in der Schweiz. Zürich.

- Moos, G./Peters, A. (2008): BWL für soziale Berufe: Eine Einführung. Stuttgart: UTB.
- Schaub, M. (2013): Wirksamkeit und Qualität von Suchttherapie im Internet: Illusion, Science-Fiction oder schon Tatsache? Habilitationsvorlesung an der Universität Zürich vom 18.02.2013.
- Schaub, M./Uchtenhagen, A. (2013): Building a European Consensus on Minimum Quality Standards for Drug Treatment, Rehabilitation and Harm Reduction. European Addiction Research 19 (6): 314–324.
- Verein Wiener Sozialprojekte (2009): Standards for Online-Counselling. E-Beratungsjournal.net 5(2), <http://tinyurl.com/pnk65jq>, Zugriff 19.02.2014.
- Vogel, H. (2007): Qualitätssicherung von Beratung. S. 837–856 in: F. Nestmann/F. Engel/U. Sickendiek (Hrsg.), Das Handbuch der Beratung. Tübingen: dgvt.
- Wenger, A./Schaub, M. (2013): Qualitätsstandards in der eBeratung – Internetumfrage zu Qualitätsstandards und detaillierte Beurteilung von Websites. Zürich.

Endnoten

- 1 Vgl. EMCDDA 2013.
- 2 Vgl. Moos/Peters 2008.
- 3 Vgl. Schaub/Uchtenhagen 2013.
- 4 Vgl. Bachmann/Steinle in dieser Ausgabe.
- 5 Vgl. Donabedian 1966.
- 6 Vgl. Vogel 2007.
- 7 Vgl. Donabedian 1966.
- 8 Vgl. Vogel 2007.
- 9 Vgl. Moos/Peters 2008.
- 10 Moos/Peters 2008: 124.
- 11 Vogel 2007: 840.
- 12 Vgl. Donabedian 1966.
- 13 Vgl. Schaub/Uchtenhagen 2013.
- 14 Vgl. Kühne 2012.
- 15 Vgl. Bundesamt für Gesundheit 2012.
- 16 Vgl. Maier/Schaub 2013.
- 17 Vgl. Wenger/Schaub 2013.
- 18 Vgl. Schaub/Uchtenhagen 2013.