

Inhaltsverzeichnis

1. Sinnvolle Wettbewerbsfelder in der GKV und Strategien der Produktivitätssteigerung	1
1.1 Qualität und Produktivität in der öffentlichen Dienstleistungsproduktion.....	3
1.2 Steuerungsmöglichkeiten, Defizite und politischer Handlungsbedarf im Gesundheitswesen.....	7
1.3 Neue Formen der Krankenversicherung: Beispiel Schweiz.....	12
Exkurs: Ethische Probleme einer ökonomisch gesteuerten Medizin und die Zukunftsaussichten des Gesundheitssektors	14
1.4 Zum Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung.....	17
1.5 Neue Anforderungen erfordern moderne Organisationsstrukturen.....	23
2. Gesetzliche Krankenkassen: im Dritten Sektor zwischen Staat und Markt	28
3. Von der Qualitätskontrolle zum Total-Quality-Management: Die Qualitätsepoche erobert den Dienstleistungssektor	32
4. Die Dimensionen und Besonderheiten der Dienstleistungsqualität	38
Exkurs: Wettbewerbsvorteilsstrategien für Dienstleistungen der Krankenkassen	40
5. Zur Besonderheit öffentlicher Dienstleistungen der Krankenkassen	48
6. Gesundheitsziele, Anspruchsgruppen- und Total-Quality-Management für Krankenkassen	53
7. Management der Dienstleistungs- und Service-Qualität für Krankenkassen	57
7.1 Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung	62
7.2 Management der Kundenbindung: vielschichtige Wechselbeziehung zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.....	70
7.2.1 Instrumente der Kundenbindung und empirische Ergebnisse zur Kassenwahl	70

7.2.2	Verbesserungspotentiale durch ein dauerhaftes Kundenbindungssystem erschließen	80
7.3	Kundenbedürfnisse frühzeitig entdecken – Betroffene sinnvoll einbeziehen	81
7.4	Neue Dienstleistungskultur, Kunden- und Mitarbeiterorientierung oder traditionelle Rationalisierung?.....	82
8.	Total-Quality-Management für Krankenkassen	91
8.1	Ziele des Qualitätsmanagements für Krankenkassen	93
8.2	Moderne Organisationsformen in Dienstleistung und Verwaltung erfordern den Umbau zum kunden- und qualitätsorientierten Produktionsmodell.....	93
	Exkurs: Krankenkassen als „erfolgreich scheiternde Organisationen“?	96
8.3	Instrumente zur Sicherung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität	103
8.3.1	Kundenbezogene Maßnahmen	104
8.3.1.1	Beschwerdemanagement.....	105
8.3.1.2	Kundenabteilung	109
8.3.1.3	Kundenforen (Consumer Panels oder Fokusgruppen).....	110
8.3.2	Mitarbeiterbezogene Maßnahmen.....	110
8.3.2.1	Qualitätszirkel.....	110
8.3.2.2	People Empowerment.....	114
8.3.2.3	Mitarbeiterbefragungen/-gespräche.....	120
8.3.2.4	Betriebliches Vorschlagswesen	120
8.3.3	Unternehmensbezogene Maßnahmen	122
8.4	Aufgaben eines integrierten Qualitätsmanagements für Krankenkassen.....	123
8.4.1	Modell der Dienstleistungsqualität (GAP-Modell).....	126
8.4.2	SERVQUAL-Ansatz	128
8.4.3	Methoden zur Messung der Dienstleistungsqualität	130
8.4.3.1	Sequentielle Ereignismethode (Service-Blueprinting).....	130
8.4.3.2	Methode der kritischen Ereignisse	137
8.4.3.3	Methode zur Dringlichkeit der Problembhebung.....	138
8.4.3.4	Frequenz-Relevanz-Analyse für Probleme (FRAP).....	140
8.4.3.5	Zusammenfassende kritische Würdigung	142
8.4.3.6	Instrumente zur kasseninternen Konkretisierung des Qualitätsbegriffs.....	143
8.4.3.6.1	Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA) ..	143
8.4.3.6.2	Poka Yoke	148
8.4.3.6.3	Benchmarking.....	150

8.4.3.6.4 Quality Function Deployment (QFD) für Krankenkassen	154
8.4.3.7 Wirkungsanalyse von Qualitätstechniken	179
9. Kennzahlengestütztes TQM	182
9.1 Qualitätskennzahlen.....	182
9.2 Wirtschaftlichkeit von TQM-Investitionen: Return on Quality	184
9.3 Balanced Scorecard: Strategien mit Kennzahlen systematisch umsetzen	189
9.4 Zusammenfassende Beurteilung von Return on Quality nach Kamiske und Balanced Scorecard nach Kaplan/Norton	194
9.5 Entwicklung eines TQM-Kennzahlensystems.....	194
10. Total-Quality-Management phasenorientiert in den Krankenkassen umsetzen und ungenutzte Potentiale schrittweise erschließen	197
11. Zusammenfassung und Ausblick.....	207
Literatur	209
Personenregister	226
Sachverzeichnis	230
Abkürzungsverzeichnis	233
Verzeichnis der Abbildungen	234
Verzeichnis der Tabellen	236