

Inhaltsverzeichnis

Tabellenverzeichnis	XIII
Abbildungsverzeichnis.....	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXI
1 Einleitung	1
1.1 Einführung und Problemstellung	1
1.2 Aufbau der Arbeit.....	4
2 Ordnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen des Gesundheitswesens	7
2.1 Entwicklung des Gesundheitswesens in Deutschland.....	8
2.1.1 Effizienz und Wettbewerbsorientierung im Gesundheitswesen	9
2.1.2 Argumente für staatliche Eingriffe in das Gesundheitswesen	11
2.1.2.1 Marktversagen auf Märkten für medizinische Leistungserbringung.....	11
2.1.2.2 Marktversagen auf Märkten für Versicherungsleistungen	14
2.1.2.3 Gerechtigkeitsvorstellungen.....	15
2.1.3 Staatliche Regulierung und Gesundheitsreformen	16
2.1.4 Steuerungsdefizite der staatlichen Regulierungsbemühungen und Principal-Agent-Beziehungen im Gesundheitswesen.....	23
2.2 Zur Rolle des Wettbewerbs in einem solidarisch konzipierten Gesundheitssystem	31
2.3 Gegenwärtige Wettbewerbssituation im Gesundheitswesen.....	38
2.3.1 Wahl- und Handlungsfreiheiten für die Akteure im Gesundheitswesen	38
2.3.2 Stellung der Versicherten bzw. Patienten als „Nutzer“ des Gesundheitssystems.....	41
2.3.3 Anreizstrukturen für die Akteure des Gesundheitssystems	42
2.3.4 Wesentliche wettbewerbshemmende Regulierungselemente	45
2.4 Entwicklungstendenzen innerhalb des Gesundheitssystems und ihre Bedeutung für den Wettbewerb	47
3 Stellung und Entwicklung des Krankenhauswesens	53
3.1 Definition, Funktionen und Erscheinungsformen von Krankenhäusern	53
3.2 Ordnungspolitische Prinzipien des Krankenhauswesens in Deutschland	56
3.3 Entwicklungslinien des Ordnungsrahmens für das Krankenhauswesen	59
3.4 Wettbewerbssituation im Krankenhauswesen.....	63
3.5 Entwicklungstendenzen innerhalb des Krankenhauswesens und ihre Bedeutung für den Wettbewerb	67

3.6	Anforderungen an das Management von Krankenhäusern	70
3.7	Relevante Entwicklungslinien des Marketings und der Marketingwissenschaft	74
3.7.1	Das grundlegende Marketingverständnis	74
3.7.2	Problemrelevante Entwicklungslinien der Marketingwissenschaft.....	76
4	Koinzidenzen des Managements im Gesundheits- und Krankenhauswesen mit Entwicklungen der Marketingwissenschaft	81
4.1	Problemstrukturierung.....	81
4.2	Bedeutung der Marktorientierung und der Qualität für den Erfolg von Unternehmen	82
4.2.1	Der Erfolgsbegriff.....	83
4.2.1.1	Der Zielansatz.....	84
4.2.1.2	Der Systemansatz	85
4.2.1.3	Der Organisationsteilnehmer-Ansatz	86
4.2.1.4	Interessen-Ansatz	87
4.2.2	Das Erfolgsverständnis von Profit- und Non-Profit-Unternehmen bzw. Krankenhäusern	87
4.2.3	Der Einfluss von Marktorientierung und Qualität auf den Erfolg in der Literatur	90
4.3	Konzeptionalisierung und Operationalisierung des Konstrukts einer marktorientierten Dienstleistungsqualität und der (Kunden- bzw. Patienten-) Zufriedenheit	106
4.3.1	Die Konzepte Dienstleistungsqualität und (Kunden- bzw. Patienten-) Zufriedenheit.....	107
4.3.2	Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit in der Literatur.....	112
4.3.3	Dienstleistungsqualität im Gesundheitswesen und Patientenzufriedenheit in der Literatur	125
4.4	Erfolgsoptimales Management von Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit	139
4.4.1	Entscheidungsunterstützende Modelle der Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit.....	139
4.4.2	Entscheidungsmodelle für ein optimales Management von Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit in der Literatur.....	140
4.5	Zusammenfassende Bewertung der Koinzidenzen	142
4.6	Konzeption der Untersuchung.....	145
4.6.1	Zwischenfazit aus den bisherigen Ausführungen	145
4.6.2	Ableitung und Konkretisierung der untersuchungsleitenden Forschungsfragen.....	148
4.6.2.1	Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhausserfolgs.....	149

4.6.2.2	Die Wirkungsweise von Qualität und marktorientierten Qualitätsaspekten auf den Krankenhauserfolg	151
4.6.2.3	Das Qualitätsverständnis in Krankenhäusern und sein Einfluss auf den Krankenhauserfolg	151
4.6.2.4	Der Einfluss der Umsetzung und Gestaltung des Qualitätsmanagements auf den Krankenhauserfolg und seine Determinanten	152
5	Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	155
5.1	Grundlegende methodische Aspekte	155
5.1.1	Untersuchungsobjekte	155
5.1.2	Quantitativer Untersuchungsansatz	155
5.1.3	Vorgehensweise und Aufbau der empirischen Untersuchung	156
5.2	Allgemeine Beschreibung der Datengrundlage	158
5.3	Qualität, Wirtschaftlichkeit und Krankenhauserfolg: Konzeptualisierung, Operationalisierung und Validierung	163
5.3.1	Konzeptualisierung und Hypothesenformulierung	163
5.3.2	Operationalisierungen	169
5.3.3	Ergebnisse	177
5.3.3.1	Die Relevanz von Qualität und Wirtschaftlichkeit als Bestimmungsgrößen des Krankenhauserfolgs – indirekte, kompositionelle Messungen	177
5.3.3.2	Das Verhältnis von Qualität und Wirtschaftlichkeit als Bestimmungsgrößen des Krankenhauserfolgs – Validierung anhand direkter und indirekter, dekompositioneller Messungen	194
5.3.3.2.1	Direkte Messung	194
5.3.3.2.2	Indirekte, dekompositionelle Messung	199
5.3.3.3	Wettbewerbsintensität als situationsspezifischer Einflussfaktor	203
5.3.3.4	Krankenhausspezifische Einflussfaktoren	208
5.4	Die Wirkungsweise von Qualität und marktorientierten Qualitätsaspekten auf den Krankenhauserfolg	215
5.4.1	Konzeptualisierung und Hypothesenformulierung	215
5.4.2	Operationalisierung und Formulierung des Kausalmodells	221
5.4.3	Ergebnisse	223
5.5	Das Qualitätsverständnis in Krankenhäusern und sein Einfluss auf den Krankenhauserfolg	235
5.5.1	Konzeptualisierung und Hypothesenformulierung	235
5.5.2	Ergebnisse	239
5.6	Der Einfluss der Gestaltung und Umsetzung des Qualitätsmanagements auf den Krankenhauserfolg und seine Determinanten	251

5.6.1	Konzeptualisierung und Hypothesenformulierung	252
5.6.2	Ergebnisse	255
5.7	Zusammenfassung der empirischen Untersuchung	262
6	Zusammenfassung und Fazit	267
6.1	Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	268
6.2	Die Wirkungsweise von Qualität, marktorientierten Qualitätsaspekten und Wirtschaftlichkeit auf den Krankenhauserfolg	269
6.3	Das Qualitätsverständnis in Krankenhäusern und sein Einfluss auf den Krankenhauserfolg	270
6.4	Der Einfluss der Gestaltung und Umsetzung des Qualitätsmanagement auf den Erfolg von Krankenhäusern	271
6.5	Implikationen für einen marktorientierten Ansatz des Krankenhausmanagements	272
6.6	Limitationen und Ableitung weiterer Forschungsfragen	273
Anhang A: Items des Fragebogens		275
Anhang B: P-P-Normalverteilungsplots der in der Kausalanalyse verwendeten beobachteten Variablen		285
Literaturverzeichnis		289
Verzeichnis der zitierten Rechtsquellen		319
Sonstige Quellen		321

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Zusammenstellung der Reformen in der gesetzlichen Krankenversicherung seit dem Kostendämpfungsgesetz 1977	17
Tabelle 2: Statistische Daten der Krankenhauslandschaft in Deutschland 2001	55
Tabelle 3: Arbeiten zum Zusammenhang von Marktorientierung und Erfolg von Industrieunternehmen im Überblick	95
Tabelle 4: Arbeiten zum Zusammenhang von Marktorientierung und Erfolg von Krankenhäusern im Überblick	100
Tabelle 5: Arbeiten zum Zusammenhang von (Dienstleistungs-) Qualität bzw. Qualitätsmanagement und Erfolg von Industrieunternehmen im Überblick	103
Tabelle 6: Arbeiten zum Zusammenhang von Zufriedenheit und Erfolg von Industrieunternehmen im Überblick	104
Tabelle 7: Arbeiten zum Zusammenhang von Qualität und Erfolg von Krankenhäusern im Überblick	105
Tabelle 8: Ausgewählte Arbeiten zur Dienstleistungsqualität von Industrieunternehmen im Überblick	117
Tabelle 9: Ausgewählte Arbeiten zur Zufriedenheit im Überblick	123
Tabelle 10: Ausgewählte Arbeiten zur Dienstleistungsqualität im Gesundheitswesen im Überblick	129
Tabelle 11: Ausgewählte Arbeiten zur Patientenzufriedenheit im Überblick	136
Tabelle 12: Arbeiten zu Entscheidungsmodellen zur optimalen Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit im Überblick	142
Tabelle 13: Vergleich von Quoten der erfassten Krankenhäuser (Ist) mit den tatsächlichen Quoten aller Krankenhäuser in Deutschland im Vergleichsjahr 2001 (Soll)	159
Tabelle 14: Vergleich von Quoten der erfassten Krankenhäuser (Ist) mit den tatsächlichen Quoten aller Krankenhäuser in Deutschland im Vergleichsjahr 2001 (Soll)	160
Tabelle 15: Vergleich der Mittelwertunterschiede kritischer Items in Abhängigkeit des Rücksendetermins der Fragebögen, Erläuterungen siehe Text	162
Tabelle 16: Vergleich der Mittelwertunterschiede kritischer Items in Abhängigkeit des Hauptfachgebiets der Ausbildung getrennt nach Medizinern und Nicht-Medizinern	163
Tabelle 17: Reliabilitäts- und Validitätsmaße der operationalisierten Größen Erfolg, Qualität und Wirtschaftlichkeit	171
Tabelle 18: Prüfschema für globale Gütekriterien von Kausalmodellen	173
Tabelle 19: Prüfschema für partiale Gütekriterien von Kausalmodellen	173
Tabelle 20: Reliabilitäts- und Validitätsmaße der konfirmatorischen Faktorenanalyse der Größen Qualität, Wirtschaftlichkeit und Erfolg	174
Tabelle 21: Beurteilung der Diskriminanzvalidität der Faktoren Erfolg, Qualität und Wirtschaftlichkeit	174

Tabelle 22: Multiple lineare Regression zur Erklärung des Krankenhauserfolgs anhand der Größen Qualität und Wirtschaftlichkeit.....	178
Tabelle 23: Operationalisierung der untersuchten latenten Größen und Bezeichnung der Indikatorvariablen.....	181
Tabelle 24: Anpassungsgüte der Modelle 1a, 1b und 2 zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	182
Tabelle 25: Geschätzte Pfadkoeffizienten der Qualität und Wirtschaftlichkeit zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	184
Tabelle 26: Differenzierte Analyse der Qualität anhand von marktorientierter und medizinischer Qualität.....	186
Tabelle 27: Multiple lineare Regression zur Erklärung der Qualität insgesamt anhand der Größen marktorientierte Qualität und medizinische Qualität.....	187
Tabelle 28: Multiple lineare Regression zur Erklärung des Erfolgs insgesamt anhand der Größen Wirtschaftlichkeit, marktorientierte Qualität und medizinische Qualität.....	188
Tabelle 29: Globale Gütemaße des Kausalmodells zur Analyse von Wirtschaftlichkeit, nachfrageorientierte Qualität, Servicequalität und medizinischer Qualität zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	190
Tabelle 30: Partielle Gütemaße der latenten endogenen Variablen.....	190
Tabelle 31: Partielle Gütemaße der latenten exogenen Variablen.....	191
Tabelle 32: Parameterschätzungen des Kausalmodells zur Analyse von Wirtschaftlichkeit, nachfrageorientierter Qualität, Servicequalität und medizinischer Qualität zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	192
Tabelle 33: Quadrierte Multiple Korrelationskoeffizienten der latenten endogenen Variablen Krankenhauserfolg und Qualität.....	193
Tabelle 34: Standardisierte totale (direkte + indirekte) Effekte der endogenen latenten Variablen auf den Krankenhauserfolg.....	193
Tabelle 35: Ergebnisse der direkten Frage nach der relativen Gewichtung von Qualität und Wirtschaftlichkeit zur Erklärung des gesamten Krankenhauserfolgs.....	194
Tabelle 36: Ergebnisse der direkten Frage nach der relativen Gewichtung von Qualitätsaspekten und der Wirtschaftlichkeit zur Erklärung des gesamten Krankenhauserfolgs.....	195
Tabelle 37: Dimensionierung und Gewichtung der Qualität im Rahmen der Bestimmung des Krankenhauserfolgs durch direkte Ermittlung, Gewichtungsfaktoren skaliert auf Werte zwischen 0 und 1.....	197
Tabelle 38: Relative Gewichtung der Patientenzufriedenheit und anderer Qualitätsaspekte im Vergleich zur Wirtschaftlichkeit im Rahmen der Bestimmung des Krankenhauserfolgs durch direkte Ermittlung, Gewichtungsfaktoren skaliert auf Werte zwischen 0 und 1.....	198
Tabelle 39: Relative Gewichtung der medizinischen und nicht-medizinischen Qualitätsaspekte im Vergleich zur Wirtschaftlichkeit im Rahmen der Bestimmung des Krankenhauserfolgs durch direkte Ermittlung.....	198

Tabelle 40: Merkmale und Merkmalsausprägungen zur Bildung von Stimuli im Rahmen der Conjoint-Analyse.....	200
Tabelle 41: Verwendetes Conjoint-Design auf Basis eines reduzierten faktoriellen Designs.....	200
Tabelle 42: Korrelationskoeffizient nach Pearson zwischen dem Gewinn und der Wirtschaftlichkeit.....	201
Tabelle 43: Korrelationskoeffizient nach Pearson zwischen der Patientenzufriedenheit und der marktorientierten Qualität.....	202
Tabelle 44: Conjointanalytische Ermittlung der Bedeutungsgewichte und Teilnutzenwerte von Gewinn, medizinischer Qualität und Patientenzufriedenheit zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	203
Tabelle 45: Wettbewerbssituation der Krankenhäuser	204
Tabelle 46: Aufnahme der Wettbewerbsintensität in die Regressionsgleichung zur Bestimmung des Krankenhauserfolgs	206
Tabelle 47: Moderierender Effekt der Wettbewerbsintensität auf die Wirkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit auf den Krankenhauserfolg	208
Tabelle 48: Zusammenhänge der Krankenhausmerkmale anhand von χ^2 -Tests und Kontingenzanalysen.....	209
Tabelle 49: Zusammenfassende Darstellung der Regressionsanalysen zur Überprüfung der Gültigkeit der Zusammenhänge von Qualität und Wirtschaftlichkeit zur Erklärung des Krankenhauserfolgs.....	211
Tabelle 50: Bewertung der Größen Erfolg, Qualität und Wirtschaftlichkeit aufgeteilt nach dem Merkmal Trägerschaft	212
Tabelle 51: Bewertung der Größen Erfolg, Qualität und Wirtschaftlichkeit aufgeteilt nach dem Merkmal Größenklasse.....	213
Tabelle 52: Darstellung der Hypothesenprüfung H1.1 und H1.3 zur Überprüfung der Hypothese H1.7	214
Tabelle 53: Mögliche Wirkungsweisen der Qualität zur positiven Beeinflussung der Wirtschaftlichkeit.....	216
Tabelle 54: Kodierungsplan der im Kausalmodell verwendeten Variablen	223
Tabelle 55: Kodierungsplan der im Kausalmodell verwendeten Variablen zur Erfassung unterschiedlicher Aspekte der Wirtschaftlichkeit.....	223
Tabelle 56: Globale Gütemaße des Kausalmodells unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein.....	224
Tabelle 57: Partiale Gütemaße des Kausalmodells unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein.....	225
Tabelle 58: Parameterschätzungen des Kausalmodells unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein zur Analyse der Wirkungsweise der Qualität auf den Krankenhauserfolg.....	225
Tabelle 59: Quadrierte Multiple Korrelationskoeffizienten der latenten endogenen Variablen des Kausalmodells unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein.....	226

Tabelle 60: Zusammenhänge zwischen der Qualitätseffizienz und der qualifikationsadjustierten Personalausstattung	229
Tabelle 61: Standardisierte totale (direkte + indirekte) Effekte der endogenen latenten Variablen auf den Krankenhausserfolg	229
Tabelle 62: Globale Gütemaße der Kausalmodelle unter Berücksichtigung der Rentabilität, des kurzfristigen Gewinns und des langfristigen Gewinns	231
Tabelle 63: Parameterschätzungen der Kausalmodelle unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein, der Rentabilität, des kurzfristigen Gewinns und des langfristigen Gewinns zur Analyse der Wirkungsweise der Qualität auf den Krankenhausserfolg	231
Tabelle 64: Quadrierte multiple Korrelationskoeffizienten von Krankenhausserfolg, Qualität unterschiedlicher Wirtschaftlichkeitsgrößen.....	232
Tabelle 65: Standardisierte totale Effekte der endogenen latenten Variablen auf den Krankenhausserfolg, aufgeteilt nach alternativ verwendeten Wirtschaftlichkeitskonzepten.....	233
Tabelle 66: Erklärungsanteile und standardisierte Regressionskoeffizienten alternativer Wirtschaftlichkeitskonzepte zur Erklärung der Wirtschaftlichkeit insgesamt anhand getrennter Regressionsanalysen	234
Tabelle 67: Erklärungsanteil und standardisierte Regressionskoeffizienten alternativer Wirtschaftlichkeitskonzepte zur Erklärung der Wirtschaftlichkeit insgesamt anhand einer gemeinsamen Regressionsanalyse.....	234
Tabelle 68: Faktor zur erlösorientierten Qualitätsauffassung	241
Tabelle 69: Faktor zur kostenorientierten Qualitätsauffassung	242
Tabelle 70: Faktor zur erlösorientierten Qualitätsauffassung bezogen auf marktorientierte Qualitätsaspekte	243
Tabelle 71: Faktor zur dualen Qualitätsauffassung	243
Tabelle 72: Faktor zur erlösorientierten Qualitätsauffassung bezogen auf die medizinische Leistungsfähigkeit.....	244
Tabelle 73: Faktor zur rechtlich-restringierten Qualitätsauffassung	244
Tabelle 74: Faktor zur rechtlich-orientierten Qualitätsauffassung	244
Tabelle 75: Faktor zur wirtschaftlichkeitsorientierten Qualitätsauffassung	245
Tabelle 76: Faktor zur unternehmerisch-orientierten Qualitätsauffassung.....	246
Tabelle 77: Faktoranalytische Reduktion der Variablen zur Bedeutung der Patientenzufriedenheit als Indikator kritischer Größen des Krankenhausmanagements	246
Tabelle 78: Korrelationsanalyse zwischen den Faktoren der Qualitätsauffassung und den Größen Erfolg, Qualität und Wirtschaftlichkeit	248
Tabelle 79: Zusammenhänge zwischen den faktoranalytisch ermittelten Aspekten der Qualitätsauffassung und der medizinischen und der marktorientierten Qualität sowie der kurzfristigen finanzwirtschaftlichen Situation, der langfristigen wirtschaftlichen Situation und der Rentabilität	250

Tabelle 80: Häufigkeiten der Antworten auf Fragen zu den Ausgestaltungsmerkmalen des Qualitätsmanagements.....	256
Tabelle 81: Kreuztabelle Qualitätsmanagement und Qualitätsmanagementsysteme	256
Tabelle 82: Qualitätsmanagementsysteme deutscher Krankenhäuser	257
Tabelle 83: Nennungen bezüglich verschiedener Methoden zur Planung der Qualitätsaufwendungen	257
Tabelle 84: Ausgestaltung der Patientenzufriedenheitsmessung	258
Tabelle 85: Mittelwertunterschiede der Bewertung des Erfolgs, der Qualität und der Wirtschaftlichkeit von Krankenhäusern mit unterschiedlichen Ausgestaltungen des Qualitätsmanagements	259
Tabelle 86: Bedeutung der Wirtschaftlichkeit und Erfolgsorientierung von Maßnahmen des Qualitätsmanagements.....	262
Tabelle 87: Zusammenfassende Darstellung der Forschungshypothesen und der Ergebnisse ihrer Überprüfung.....	265

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Principal-Agent-Beziehungen zwischen Akteuren im Gesundheitswesen	26
Abbildung 2: Verlauf und selbstverstärkende Wirkung der Anreizproblematik im Gesundheitswesen	31
Abbildung 3: Die Akteure im Gesundheitswesen	39
Abbildung 4: Entwicklung der Leistungsstrukturen im deutschen Krankenhauswesen von 1991 bis 2001	56
Abbildung 5: Ordnungsrechtliche Rahmenbedingungen des deutschen Krankenhauswesens	62
Abbildung 6: Problemstrukturierung eines marktorientierten Ansatzes des Krankenhausmanagements	82
Abbildung 7: Unterschiedliche Konzeptualisierungen des Krankenhauserfolgs in Abhängigkeit der Größen Qualität und Wirtschaftlichkeit	165
Abbildung 8: Modell 1a, sequenzielle Modellierung der Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	180
Abbildung 9: Modell 1b, sequenzielle Modellierung der Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	180
Abbildung 10: Modell 2, simultane Modellierung der Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	181
Abbildung 11: Pfaddiagramm mit den geschätzten standardisierten Parametern von Modell 2	183
Abbildung 12: Kausalanalyse der marktorientierten Qualität, medizinischen Qualität und Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	189
Abbildung 13: Pfaddiagramm mit geschätzten standardisierten Parametern des Kausalmodells zur Analyse von Wirtschaftlichkeit, nachfrageorientierter Qualität, Servicequalität und medizinischer Qualität zur Erklärung des Krankenhauserfolgs	191
Abbildung 14: Gewichtungspfade der Qualität und Wirtschaftlichkeit zur Bestimmung des Erfolgs von Krankenhäusern auf Basis direkter Befragung, Gewichtungsfaktoren skaliert auf Werte zwischen 0 und 1	196
Abbildung 15: Verteilung der Antworten von Krankenhäusern zur Wettbewerbsintensität mit anderen Krankenhäusern und anderen medizinischen Leistungserbringern	205
Abbildung 16: Pfaddiagramm zum Wirkungsmodell der Qualität und der Wirtschaftlichkeit als Determinanten des Krankenhauserfolgs	222
Abbildung 17: Pfaddiagramm mit geschätzten standardisierten Parametern des Kausalmodells unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit allgemein zur Analyse der Wirkungsweise der Qualität auf den Krankenhauserfolg....	224