Inhalt

Geleitwort:
– Prolog des Herausgebers V

1 Controlling als Management-Rahmen für den Betriebsvergleich 1

1.1 *Wilfried von Eiff*: »Controlling als Führungsaufgabe« 3

2 Zweck und Funktion des Betriebsvergleichs Gesetzliche Grundlagen und Auswirkungen des Betriebsvergleichs auf Organisation und Führung von Krankenhäusern 21

2.1 *Wilfried von Eiff*: »Führen durch Vergleichen: Zweck, Struktur und Informationswert eines entscheidungsorientierten Betriebsvergleich« 23

2.2 *Wilfried von Eiff*: »Die Tyrannei der oberflächlichen Vernunft« 69

3 Der Betriebsvergleich aus Sicht von Beteiligten und Betroffenen 101

3.1 *Dietrich Adam*: »Thesenpapier zu generellen Problemen von Betriebsvergleichen« 103

3.2 *Wilfried von Eiff*: »Der Krankenhausbetriebsvergleich im Meinungsbild von Krankenhausleitungen« 113

3.3 Die Experten-Diskussion: »Der Betriebsvergleich im Meinungsbild von Berufsgruppen und gesundheitspolitischen Entscheidungsträgern« 165

3.4 *Angelika Beyer-Rehfeld im Fachgespräch mit Wilfried von Eiff*: »Ist ein Betriebsvergleich für Krankenhäuser chancenlos?« 205

3.5 *Wilfried von Eiff*: »Der Betriebsvergleich: Marktersatz und/oder Innovationsmotor« 217

4 Zum Informationswert unterschiedlicher Vergleichsansätze . 229

4.1 Kundenorientierte Vergleichsansätze 231
4.1.1 *Wilfried von Eiff*: »Struktur und Informationswert kundenorientierter Vergleichsansätze« 233
4.1.2 *Wilfried von Eiff/Helmut Hildebrandt*: »Krankenhäuser im Qualitätsvergleich«: Durch öffentliche Mediendarstellung von Krankenhausleistungen zu mehr Kundenorientierung und Qualität 245
4.1.3 *Wilfried von Eiff*: »Das Krankenhaus als Dienstleistungsunternehmen«: Eine branchenbezogene Stärken-/Schwächen-Analyse aus der Sicht des Kunden 261
4.1.4 *Peter Jungblut-Wischmann*: »Der Kunde ›Patient‹«: Ansätze zur Erreichung von Kundenzufriedenheit . . . 281
4.1.5 *Peter Borges/Bernd Schnabel*: »Der GfR-Qualitätsindex zur Bewertung von Krankenhausleistungen der Gesellschaft für Rationalisierung GmbH« Regionales Krankenhausbenchmarking aus Sicht von niedergelassenen Ärzten 297
4.1.6 *Helmut Hildebrandt/Alf Trojan:* »Der Blick des Kunden«: Vorteile vergleichender Patientenbefragungen 309

4.2 Krankenhausabteilungs- und prozeßbezogene Vergleichsansätze 337
4.2.1 *Wolfgang Kaufmann/Elvira Wolf*: »Medizinisches Benchmarking mit Echolot« 339
4.2.2 *Martin Litsch*: »Der leistungsbezogene Krankenhausbetriebsvergleich des WidO« 353
4.2.3 *Thomas Kolb*: »Krankenhausbetriebsvergleich der Landeskrankenhausgesellschaften« 369

4.3 Qualitätsorientierte Vergleichsansätze 399
4.3.1 *Wilfried von Eiff*: »Struktur und Informationswert qualitätsorientierter Vergleichsansätze« 401
4.3.2 *Hans-Konrad Selbmann*: »Möglichkeiten und Grenzen von Qulaitätsvergleichen im Krankenhaus« 409
4.3.3 *Holger Thiemann/Hans-Werner Voss*: »Behandlungsleitlinien als Voraussetzung für klinisches Benchmarking« 423
4.3.4 *Axel Paeger*: »Benchmarking auf der Basis einer Krankenhausbewertung nach EFQM und Joint Commission am Beispiel der Aklepios-Kliniken« 441

4.4 Internationale Vergleichsansätze 487
4.4.1 *Wilfried von Eiff*: »America's Best Hospitals im Leistungsvergleich« 489
4.4.2 *Wilfried von Eiff/Wilhelm Schleibach*: »Benchmarking. Instrument der Leistungssteuerung im englischen Gesundheitswesen« 523

5 Krankenkassen als Objekt von Betriebsvergleichen 553

5.1 *Frank Dornach/Annette Gerstein*: »Zufriedenheit der Kunden von GKV und PKV: Ergebnisse des Deutschen Barometers« 555

5.2 *Wilfried von Eiff/Klaus Goedereis/Bernd Hartmann*: »Der Betriebsvergleich und die Rolle der Krankenkassen« 569

6 Der Betriebsvergleich als Instrument einer leistungsorientierten Führung 585

Anhang 637

1 Autorenprofile 637

2 Stichwortverzeichnis 641