



dandelion.com

© 2006 AGU Information Management Consulting  
May be used for personal purposes only or by  
licensee associated to [www.dandelion.com](http://www.dandelion.com) network.

# Krankenhaus- betriebsvergleich

**Wilfried von Eiff (Hrsg.)**

**Christiane Saure  
(wissenschaftliche Redaktion)**

**Luchterhand**

# Inhalt

---

|   |            |
|---|------------|
| <b>Geleitwort:</b>  |            |
| - Prolog des Herausgebers .....   | V          |
| <b>1 Controlling als Management-Rahmen<br/>für den Betriebsvergleich .....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Controlling als Führungsaufgabe« .....  | 3          |
| <b>2 Zweck und Funktion des Betriebsvergleichs<br/>Gesetzliche Grundlagen und Auswirkungen des<br/>Betriebsvergleichs auf Organisation und Führung<br/>von Krankenhäusern .....</b> | <b>21</b>  |
| 2.1 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Führen durch Vergleichen:<br>Zweck, Struktur und Informationswert eines<br>entscheidungsorientierten Betriebsvergleich« .....                       | 23         |
| 2.2 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Die Tyrannei der<br>oberflächlichen Vernunft« .....   | 69         |
| <b>3 Der Betriebsvergleich aus Sicht von<br/>Beteiligten und Betroffenen .....</b>  | <b>101</b> |
| 3.1 <i>Dietrich Adam</i> : »Thesenpapier zu generellen<br>Problemen von Betriebsvergleichen« .....  | 103        |
| 3.2 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Der Krankenhausbetriebsvergleich<br>im Meinungsbild von Krankenhausleitungen« .....   | 113        |
| 3.3 Die Experten-Diskussion: »Der Betriebsvergleich<br>im Meinungsbild von Berufsgruppen und<br>gesundheitspolitischen Entscheidungsträgern« .....                                  | 165        |
| 3.4 <i>Angelika Beyer-Rehfeld im Fachgespräch mit<br/>Wilfried von Eiff</i> : »Ist ein Betriebsvergleich<br>für Krankenhäuser chancenlos?« .....                                    | 205        |
| 3.5 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Der Betriebsvergleich:<br>Marktersatz und/oder Innovationsmotor« .....  | 217        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4 Zum Informationswert unterschiedlicher Vergleichsansätze</b> . . . . .   | <b>229</b> |
| 4.1 Kundenorientierte Vergleichsansätze . . . . .   | 231        |
| 4.1.1 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Struktur und Informationswert<br>kundenorientierter Vergleichsansätze« . . . . .  | 233        |
| 4.1.2 <i>Wilfried von Eiff/Helmut Hildebrandt</i> :<br>»Krankenhäuser im Qualitätsvergleich«: Durch öffent-<br>liche Mediendarstellung von Krankenhausleistungen<br>zu mehr Kundenorientierung und Qualität . . . . .                                   | 245        |
| 4.1.3 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Das Krankenhaus als<br>Dienstleistungsunternehmen«: Eine branchen-<br>bezogene Stärken-/Schwächen-Analyse aus<br>der Sicht des Kunden . . . . .   | 261        |
| 4.1.4 <i>Peter Jungblut-Wischmann</i> : »Der Kunde ›Patient‹«:<br>Ansätze zur Erreichung von Kundenzufriedenheit . . . . .  | 281        |
| 4.1.5 <i>Peter Borges/Bernd Schnabel</i> : »Der GfR-Qualitäts-<br>index zur Bewertung von Krankenhausleistungen<br>der Gesellschaft für Rationalisierung GmbH«<br>Regionales Krankenhausbenchmarking<br>aus Sicht von niedergelassenen Ärzten . . . . . | 297        |
| 4.1.6 <i>Helmut Hildebrandt/Alf Trojan</i> : »Der Blick<br>des Kunden«: Vorteile vergleichender<br>Patientenbefragungen . . . . .   | 309        |
| 4.2 Krankenhausabteilungs- und prozeßbezogene<br>Vergleichsansätze . . . . .  | 337        |
| 4.2.1 <i>Wolfgang Kaufmann/Elvira Wolf</i> :<br>»Medizinisches Benchmarking mit Echolot« . . . . .  | 339        |
| 4.2.2 <i>Martin Litsch</i> : »Der leistungsbezogene<br>Krankenhausbetriebsvergleich des WIDO« . . . . .   | 353        |
| 4.2.3 <i>Thomas Kolb</i> : »Krankenhausbetriebsvergleich<br>der Landeskrankenhausgesellschaften« . . . . .  | 369        |
| 4.3 Qualitätsorientierte Vergleichsansätze . . . . .  | 399        |
| 4.3.1 <i>Wilfried von Eiff</i> : »Struktur und Informationswert<br>qualitätsorientierter Vergleichsansätze« . . . . .   | 401        |
| 4.3.2 <i>Hans-Konrad Selbmann</i> : »Möglichkeiten und<br>Grenzen von Qualitätsvergleichen im<br>Krankenhaus« . . . . .   | 409        |
| 4.3.3 <i>Holger Thiemann/Hans-Werner Voss</i> : »Behandlungs-<br>leitlinien als Voraussetzung für klinisches<br>Benchmarking« . . . . .   | 423        |
| 4.3.4 <i>Axel Paeger</i> : »Benchmarking auf der Basis<br>einer Krankenhausbewertung nach EFQM<br>und Joint Commission am Beispiel der<br>Aklepios-Kliniken« . . . . .  | 441        |

|  |     |
|--|-----|
| <b>4.4 Internationale Vergleichsansätze</b> .....  | 487 |
| 4.4.1 <i>Wilfried von Eiff</i> : »America's Best Hospitals<br>im Leistungsvergleich« .....   | 489 |
| 4.4.2 <i>Wilfried von Eiff/Wilhelm Schleibach</i> :<br>»Benchmarking. Instrument der Leistungssteuerung<br>im englischen Gesundheitswesen« ..... | 523 |
| <b>5 Krankenkassen als Objekt von Betriebsvergleichen</b> .....  | 553 |
| 5.1 <i>Frank Dornach/Annette Gerstein</i> : »Zufriedenheit<br>der Kunden von GKV und PKV: Ergebnisse des<br>Deutschen Barometers« .....          | 555 |
| 5.2 <i>Wilfried von Eiff/Klaus Goedereis/Bernd Hartmann</i> :<br>»Der Betriebsvergleich und die Rolle der<br>Krankenkassen« .....                | 569 |
| <b>6 Der Betriebsvergleich als Instrument<br/>    einer leistungsorientierten Führung</b> .....  | 585 |
| <b>Anhang</b> .....  | 637 |
| 1 Autorenprofile .....   | 637 |
| 2 Stichwortverzeichnis .....   | 641 |