

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	9
Einführung zum Buch	11
Einleitung	13
1 Der theoretische Bezugsrahmen – Rahmenbedingungen im Krankenhaus	17
1.1 Darstellung der gegenwärtigen ökonomischen Rahmenbedingungen	17
1.2 Konsequenzen im Krankenhauswettbewerb	19
2 Ausgangslage zu Innovationen und Differenzierungsmöglichkeiten im Krankenhaus	22
2.1 Handlungsbedarf und Ansätze für innovative Strategien im Krankenhaus	22
2.2 Wettbewerbsveränderungen im Krankenhausmarkt	25
2.3 Marketingsituation im Krankenhausbereich	28
2.4 Entwicklung von Produkten in der Industrie	30
2.5 Der praktische Prozess der Produktentwicklung in der Industriebranche	31
2.6 Ausgangslage der Produktentwicklung im industriellen Umfeld und im produzierenden Gewerbe	34
2.7 Phasen und Vorgehensmodelle der Produktentwicklung in der industriellen Branche	36
2.8 Methoden der praktischen Dienstleistungsentwicklung im Krankenhaus	38

2.9	Bezug der Produktentwicklung zum Qualitätsmanagement	40
2.10	Umgang mit Kundenwünschen in der Industrie	41
2.11	Kundenorientierung im Krankenhaus	43
3	Grundlagen und Ansätze der systematischen Dienstleistungsentwicklung	45
3.1	Ansätze der systematischen Dienstleistungsentwicklung	45
3.2	Merkmale der Dienstleistungsentwicklung in der Krankenhausbranche	48
4	Einsatz von Entwicklungsmethoden im Gesundheitswesen	50
4.1	Trends in der Anwendung von QM-Methoden	50
4.2	Trends im Einsatz der QFD-Methode im Krankenhausbereich	52
4.3	Konsequenzen der Untersuchungen	53
5	QM-Methoden im Qualitätsmanagement	55
5.1	Rolle der QM-Methoden in Entwicklungsprojekten	55
5.2	Geschichtliche Entwicklung der QM-Methoden	56
5.3	Überblick über die QM-Methoden	57
6	Theoretische Begriffsklärung: Quality Function Deployment	60
6.1	Der Bezug zur Wirtschaftswissenschaft – Die Entstehung des QFD	60
6.2	Der Begriff »Quality Function Deployment«	61
6.3	Die QFD-Ziele	62
6.4	Anwendungsgebiete für die QFD-Methode	64
6.5	Handlungschancen der adaptierten QFD-Methode	64
6.6	Darstellung der adaptierten QFD-Methodik	65
6.7	Praktische Voraussetzungen aus Sicht der Organisationslehre	67

7	Theoretischer Bezugsrahmen zum Risikomanagement in Krankenhausentwicklungsprojekten	69
7.1	Begriffsklärung: Risiko und Risikomanagement	69
7.2	Ziele des Risikomanagements im Krankenhaus	71
7.3	Risikoarten	73
7.4	Aktuelle Risikosituation im Krankenhaus	75
7.5	Krankenhausrisiken aus Sicht der Versicherungen	77
7.6	Konsequenzen für die Anwendung der QFD-Methode im Krankenhaus	78
8	Praxisleitfaden: Adaptierte QFD-Methode für Krankenhäuser	80
8.1	Relevanz des Praxisleitfadens	80
8.2	Inhaltlicher und methodischer Erkenntnisgewinn	80
8.3	Praktischer Nutzen	81
8.4	Methodische Grundlagen der entwickelten adaptierten QFD-Methode	82
8.5	Einführung in die Phasen der adaptierten QFD-Methode	83
8.5.1	Umsetzung Praxisschritt 1: Ermittlung der Kundenwünsche	85
8.5.2	Weiterbearbeitung der Befragungsergebnisse	89
8.5.3	Umsetzung Praxisschritt 2: Erarbeitung der Kundenwünsche	89
8.5.4	Umsetzung Praxisschritt 3: Wettbewerbs- und Konkurrenzanalyse	90
8.5.5	Umsetzung Praxisschritt 4: Entwicklung der Qualitätsmerkmale und Lösungen	92
8.5.6	Umsetzung Praxisschritt 5: Risikobewertung	93
8.5.7	Umsetzung Praxisschritt 6: Gewichtungen der Qualitätsmerkmale	98
8.5.8	Umsetzung Praxisschritt 7: Beziehungen der Lösungen ableiten	98

8.5.9	Umsetzung Praxisschritt 8: Wettbewerbsvergleich	100
8.5.10	Umsetzung Praxisschritt 9: Risiken in der Umsetzungsphase	101
8.5.11	Umsetzung Praxisschritt 10: Korrelation in der Dachmatrix	102
8.5.12	Umsetzung Praxisschritt 11: Entwicklungsplanung	102
9	Unterstützende QM-Methoden in Innovationsprojekten	104
9.1	Conjoint Analyse	104
9.2	Affinitätsdiagramm	105
9.3	Relationendiagramm	107
9.4	Baumdiagramm	108
9.5	Matrixdiagramm	108
9.6	Ursache-Wirkungsdiagramm	109
9.7	Portfolioanalyse	111
9.8	Fehlersammeliste	112
9.9	Fehler-Möglichkeits-Analyse FMEA	113
9.10	Pareto-Diagramm	115
9.11	Histogramm	116
9.12	Korrelationsdiagramm	117
9.13	Qualitätsregelkarte	118
10	Resümee und Ausblick	120
	Literaturverzeichnis	123
	Weiterführende Literatur	128
	Anhang	130