

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung und Ziel der Schrift	1
1.1 Gesundheit und Soziales als wichtiger Baustein der Sozialen Marktwirtschaft	2
1.2 Das Gesundheitssystem am Scheideweg	5
1.3 Ziel der Schrift	9
2 Veränderte Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen und Ausgangssituation für die Untersuchung	19
2.1 Systemsteuerung im Gesundheitswesen	19
2.2 Über-, Unter- und Fehlversorgung im Gesundheitswesen	22
2.3 Rationierung, Rationalisierung, rationale Allokation und Priorisierung	34
2.4 Möglichkeiten zur Systemsteuerung auf der Makroebene	39
2.4.1 Veränderungen der Umwelt mit Wirkungen auf das Gesundheitssystem	41
2.4.2 Fehlsteuerungen durch falsche ökonomische Anreize	46
2.4.3 Neue Wege für die Finanzierung der Leistungen	49
2.4.4 Consumerism: Gesteigerte Erwartungen der Patienten an die Leistungserbringer	51
2.5 Markt und Wettbewerb als Lösung der Probleme im Gesundheitssystem?	54
2.6 Wettbewerb mit Blick auf die Qualität der Leistungen: ein neuer Steuerungsansatz	59
2.7 Zusammenfassung und Überleitung	63
3 Gesundheitsziele	67
3.1 Einführung in das Thema Gesundheitsziele	67
3.1.1 Die Bedeutung von Gesundheitszielen als Steuerungsinstrument	68
3.1.2 Gesundheitsziele geben neue Impulse	70
3.2 Entwicklung einer gesundheitspolitischen Strategie für das Land Kärnten	74

3.2.1	Health in All Policies im Mehrebenensystem	76
3.2.2	Gesundheitszielentwicklung in sukzessiven Schritten	80
3.2.3	Gesundheitsziele als Leitfaden zur Veränderung des Gesundheitssystems	84
3.3	Analyse von Methodiken zur Entwicklung von Gesundheitszielen	89
3.3.1	Der Weg zu Gesundheitszielen durch unterschiedliche Beteiligung relevanter Akteure des Systems	89
3.3.2	Zielsetzung des Projektes und Vorgehen	93
3.3.3	Analyse nationaler und internationaler Gesundheitszielprogramme	94
3.3.4	Gesundheitszielprogramme in Österreich	98
3.3.5	Gesundheitszielprogramme in Deutschland	100
3.3.6	Prozess zur Definition von Zielbereichen abgeleitet aus den Analyseergebnissen für das Kärntner Gesundheitszielprojekt	105
3.3.7	Zusammenfassung der Analyse der Programme im nationalen und internationalen Kontext mit Blick auf Kärnten	112
3.4	Die Ableitung des gesundheitspolitischen Bezugsrahmens für das Land Kärnten	114
3.5	Zusammenfassung des Kapitels	130
4	Krankenhausmanagement statt Krankenhausbetriebslehre: Neue Antworten auf die veränderten Ausgangslagen	133
4.1	Veränderte Anforderungen an das Management der Leistungserbringung	134
4.2	Die unterschiedlichen Ansätze in der Betriebswirtschaftslehre mit Blick auf das Management im Krankenhaus	138
4.3	Die systemorientierte Managementlehre	140
4.4	Krankenhausmanagement in systemischer Perspektive	143
4.5	Die „vier Welten“ des Krankenhausmanagements	146
4.6	Umsetzung des Krankenhausmanagements durch Managementmodelle	154
4.6.1	Das St. Galler-Management-Modell	155
4.6.2	Das neue St. Galler-Modell und der Osto-Ansatz	162
4.7	Zusammenfassung und Überleitung nach Kap. 5	171
5	Qualitätsmanagement im Krankenhaus	173
5.1	Grundlagen der Qualitätsbetrachtung	174
5.2	Ausgangssituation Qualitätsmanagement	176
5.3	Qualitätsdimensionen und Ergebnisorientierung	178

5.4	Total Quality Management (TQM) als Ausgangsbasis der Qualitätsbetrachtung	184
5.5	Grundlagen Qualitätsmanagement und Qualitätsmodelle	188
5.6	Der Bezugsrahmen zur Auswahl von Qualitätsmodellen	191
5.6.1	Qualitätssicherung mit Indikatoren	192
5.6.2	Ergebnisorientierte Prozessplanung	196
5.6.3	Der Bezugsrahmen zur Auswahl von Qualitätsmodellen	200
5.7	Spiegelung der Qualitätsmodelle am Bezugsrahmen	204
5.7.1	Die ISO-9000-Normen-Familie	209
5.7.2	Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ®)	216
5.7.3	Joint Commission	222
5.7.4	Accreditation Canada	225
5.7.5	European Foundation for Quality Management (EFQM)	228
5.7.6	Malcolm Baldrige Award	231
5.7.7	Qualitätssicherung durch das BQS-Verfahren	234
5.7.8	Qualitätssicherung durch das QSR-Verfahren	236
5.8	Zusammenhang zwischen den Modellen	238
5.9	Zusammenfassung des Kapitels	247
6	Zusammenfassung und Ausblick	251
	Literaturverzeichnis	259