

Claudia Welz-Spiegel

# Kundenorientierte Angebotsentwicklung im Gesundheitswesen

Mit der adaptierten QFD-Methode  
und Risikomanagement  
die Marktposition stärken

**Kohlhammer**

Claudia Welz-Spiegel

# Kundenorientierte Angebotsentwicklung im Gesundheitswesen

Mit der adaptierten QFD-Methode  
und Risikomanagement  
die Marktposition stärken

**Kohlhammer**

**Kohlhammer**

Claudia Welz-Spiegel

# **Kundenorientierte Angebotsentwicklung im Gesundheitswesen**

Mit der adaptierten QFD-Methode und  
Risikomanagement die Marktposition stärken

Verlag W. Kohlhammer

### **Wichtiger Hinweis**

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Es konnten nicht alle Rechtsinhaber von Abbildungen ermittelt werden. Sollte dem Verlag gegenüber der Nachweis der Rechtsinhaberschaft geführt werden, wird das branchenübliche Honorar nachträglich gezahlt.

1. Auflage 2014

Alle Rechte vorbehalten

© 2014 W. Kohlhammer GmbH Stuttgart

Umschlag: Gestaltungskonzept Peter Horlacher

Gesamtherstellung:

W. Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. KG, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-022411-7

**E-Book-Formate:**

pdf: ISBN 978-3-17-023827-5

epub: ISBN 978-3-17-025508-1

mobi: ISBN 978-3-17-025509-8

# Inhalt

## Abkürzungsverzeichnis

## Einführung zum Buch

## Einleitung

### **1 Der theoretische Bezugsrahmen – Rahmenbedingungen im Krankenhaus**

1.1 Darstellung der gegenwärtigen ökonomischen Rahmenbedingungen

1.2 Konsequenzen im Krankenhauswettbewerb

### **2 Ausgangslage zu Innovationen und Differenzierungsmöglichkeiten im Krankenhaus**

2.1 Handlungsbedarf und Ansätze für innovative Strategien im Krankenhaus

2.2 Wettbewerbsveränderungen im Krankenhausmarkt

2.3 Marketingsituation im Krankenhausbereich

2.4 Entwicklung von Produkten in der Industrie

2.5 Der praktische Prozess der Produktentwicklung in der Industriebranche

2.6 Ausgangslage der Produktentwicklung im industriellen Umfeld und im produzierenden Gewerbe

2.7 Phasen und Vorgehensmodelle der Produktentwicklung in der industriellen Branche

2.8 Methoden der praktischen Dienstleistungsentwicklung im Krankenhaus

- 2.9 Bezug der Produktentwicklung zum Qualitätsmanagement
- 2.10 Umgang mit Kundenwünschen in der Industrie
- 2.11 Kundenorientierung im Krankenhaus

### **3 Grundlagen und Ansätze der systematischen Dienstleistungsentwicklung**

- 3.1 Ansätze der systematischen Dienstleistungsentwicklung
- 3.2 Merkmale der Dienstleistungsentwicklung in der Krankenhausbranche

### **4 Einsatz von Entwicklungsmethoden im Gesundheitswesen**

- 4.1 Trends in der Anwendung von QM-Methoden
- 4.2 Trends im Einsatz der QFD-Methode im Krankenhausbereich
- 4.3 Konsequenzen der Untersuchungen

### **5 QM-Methoden im Qualitätsmanagement**

- 5.1 Rolle der QM-Methoden in Entwicklungsprojekten
- 5.2 Geschichtliche Entwicklung der QM-Methoden
- 5.3 Überblick über die QM-Methoden

### **6 Theoretische Begriffsklärung: Quality Function Deployment**

- 6.1 Der Bezug zur Wirtschaftswissenschaft – Die Entstehung des QFD
- 6.2 Der Begriff »Quality Function Deployment«
- 6.3 Die QFD-Ziele
- 6.4 Anwendungsgebiete für die QFD-Methode
- 6.5 Handlungschancen der adaptierten QFD-Methode

6.6 Darstellung der adaptierten QFD-Methodik

6.7 Praktische Voraussetzungen aus Sicht der Organisationslehre

## **7 Theoretischer Bezugsrahmen zum Risikomanagement in Krankenhausentwicklungsprojekten**

7.1 Begriffsklärung: Risiko und Risikomanagement

7.2 Ziele des Risikomanagements im Krankenhaus

7.3 Risikoarten

7.4 Aktuelle Risikosituation im Krankenhaus

7.5 Krankenhausrisiken aus Sicht der Versicherungen

7.6 Konsequenzen für die Anwendung der QFD-Methode im Krankenhaus

## **8 Praxisleitfaden: Adaptierte QFD-Methode für Krankenhäuser**

8.1 Relevanz des Praxisleitfadens

8.2 Inhaltlicher und methodischer Erkenntnisgewinn

8.3 Praktischer Nutzen

8.4 Methodische Grundlagen der entwickelten adaptierten QFD-Methode

8.5 Einführung in die Phasen der adaptierten QFD-Methode

8.5.1 Umsetzung Praxisschritt 1: Ermittlung der Kundenwünsche

8.5.2 Weiterbearbeitung der Befragungsergebnisse

8.5.3 Umsetzung Praxisschritt 2: Erarbeitung der Kundenwünsche

8.5.4 Umsetzung Praxisschritt 3: Wettbewerbs- und Konkurrenzanalyse

- 8.5.5 Umsetzung Praxisschritt 4: Entwicklung der Qualitätsmerkmale und Lösungen
- 8.5.6 Umsetzung Praxisschritt 5: Risikobewertung
- 8.5.7 Umsetzung Praxisschritt 6: Gewichtungen der Qualitätsmerkmale
- 8.5.8 Umsetzung Praxisschritt 7: Beziehungen der Lösungen ableiten
- 8.5.9 Umsetzung Praxisschritt 8: Wettbewerbsvergleich
- 8.5.10 Umsetzung Praxisschritt 9: Risiken in der Umsetzungsphase
- 8.5.11 Umsetzung Praxisschritt 10: Korrelation in der Dachmatrix
- 8.5.12 Umsetzung Praxisschritt 11: Entwicklungsplanung

## **9 Unterstützende QM-Methoden in Innovationsprojekten**

- 9.1 Conjoint Analyse
- 9.2 Affinitätsdiagramm
- 9.3 Relationendiagramm
- 9.4 Baumdiagramm
- 9.5 Matrixdiagramm
- 9.6 Ursache-Wirkungsdiagramm
- 9.7 Portfolioanalyse
- 9.8 Fehlersammelliste
- 9.9 Fehler-Möglichkeiten-Analyse FMEA
- 9.10 Pareto-Diagramm
- 9.11 Histogramm
- 9.12 Korrelationsdiagramm
- 9.13 Qualitätsregelkarte

**10 Resümee und Ausblick**

**Literaturverzeichnis**

**Weiterführende Literatur**

**Anhang**

## Abkürzungsverzeichnis

ANP	Advanced Nursing Practice
ASI	American Supplier Institute
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
DIN	Deutsches Institut für Normung
DRBFM	Design Review Based on Failure Mode
DRG-System	Diagnosis Related Groups System
DGQ	Deutsche Gesellschaft für Qualität
FPÄndG	Fallpauschalenänderungsgesetz
NDU	Nursing Development Unit
QM	Qualitätsmanagement
QFD	Quality Function Deployment
RWI	Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung
SGB V	5. Sozialgesetzbuch
VDI	Verein Deutscher Ingenieure