

# Qualitätsmanagement konfessioneller Krankenhäuser aus Stakeholderperspektiven

*Ulrich Borne*

Die Arbeit hat sich zum Ziel gesetzt, das Qualitätsmanagement in konfessionellen Krankenhäusern als das zentrale Element betriebswirtschaftlicher Steuerung unter den Wettbewerbsbedingungen des Gesundheitssektors theoretisch zu erörtern und empirisch auf seine Ergebnisse hin zu befragen. Im Gefolge der politisch gewollten Umstellung vom Versorgungsprinzip auf einen regulierten Wettbewerb ist besonders im Gesundheitswesen aus einem administrativ geregelten Sozialbereich ein sozialwirtschaftlicher Markt entstanden, auf dem u.a. öffentliche, kirchlich-konfessionelle und andere wertbasierte Krankenhäuser mit einer zunehmenden Zahl von privat-gewerblichen Einrichtungen ihre Leistungen anbieten, um Patienten und Kassen(-ärzte) zu gewinnen bzw. an sich zu binden. Die fortbestehenden Kostendämpfungsmaßnahmen bis hin zur Budgetierung zwingen zudem die Krankenhäuser zu einer radikalen Rationalisierung der Leistungen und des Personaleinsatzes, die bisher einschlägige Wertorientierungen zu neutralisieren scheinen und religiöse Kommunikationen zu überflüssigen Kostentreibern machen. Das Qualitätsmanagement, das in der gewerblichen Wirtschaft als Garantie nachhaltiger Verbesserung der Produkte entwickelt wurde, wurde im sozialen Dienstleistungsbereich deshalb so zentral, weil es erlaubt, neben den leicht messbaren Erfolgen auch die sog. weichen Faktoren der Dienstleistungen als bewertbare Faktoren intern und extern zu kommunizieren und so als Angebotsvorteile zu verdeutlichen.

Die Studie beschäftigt sich mit dem Krankenhaus in konfessioneller Trägerschaft als Unternehmen. Sie betrachtet dabei das Spannungsfeld zwischen diakonischem Anspruch und Effizienz, in dem sich die Häuser befinden. Aus dieser Situation leitet sich die Notwendigkeit eines wertorientierten Qualitätsmanagements ab. Die Arbeit erschließt anhand qualitativer und quantitativer Methoden Perspektiven ausgewählter Stakeholder. Dabei geht sie der Frage nach, wie den Einrichtungen die Umsetzung eines wertorientierten Qualitätsmanagements gelingt und wie Anspruchsgruppen diese Umsetzung wahrnehmen.

Die wesentlichen Erträge der Studie werden in einem abschließenden Kapitel „Fazit und Ausblick“ zusammengefasst. Betriebswirtschaftliche und christlich-ethische Perspektiven, ihre Beziehungsklärung und ihre Integration in den Aufbau eines wertorientierten Qualitätsmanagements im Krankenhaus christlicher Prägung können innovative Prozesse im Unternehmen in Gang setzen. Als Ergebnis bietet die Untersuchung abschließend Thesen, die einer weiterführenden Diskussion zur Entwicklung von wertorientiertem Qualitätsmanagement in konfessionellen Krankenhäusern dienen können.