

## Internationales Krankenhaus-Benchmarking: Auf der Suche nach der besten Praxis



Verleihung des  
International Hospital Benchmarking Award



Leitung:

**Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff**

24. November 2007

Aula im Schloss der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster

### LERNEN VON DEN BESTEN:

10 Jahre internationales Benchmarking  
von Krankenhäusern und Gesundheitssystemen

Was kann ein Krankenhaus von Toyota, dem Boxenstop in der Formel 1, Singapore Airlines oder der Ritz-Carlton-Hotelkette lernen, um die eigene strategische Position zu verbessern?

Warum beträgt die Krankenhausverweildauer in Deutschland ca. 8, in den USA 4,5 und in Japan 30 Tage?

Aus welchen Gründen kostet eine Hüftoperation in Deutschland 6.800,- € in England 7.150,- € und in Italien 8.800,- €?

Wie lässt sich erklären, dass durch Gatekeeper-Modelle die Wartezeiten auf Hüfteingriffe ansteigen und der Krankheitszustand von Patienten bei Einweisung ins Krankenhaus vergleichbar schlechter ist?

Worauf ist es zurückzuführen, dass in den USA 22 % der Neugeborenen per Kaiserschnitt zur Welt kommen, während die Rate in China 50 %, in Deutschland 27 % und in Japan 9 % beträgt?

Diesen und ähnlichen Fragen geht der internationale Krankenhausbetriebsvergleich des CKM auf den Grund. Mit Unterstützung der Bertelsmann Stiftung wurde diese Initiative 1997 gestartet: 48 Krankenhäuser aus 18 Ländern beteiligten sich am Austausch von Leistungsdaten, Prozesspraktiken und Best Practices.

Im Laufe der Jahre entwickelte sich eine Benchmarking-Familie, in der Erfahrungen auf dem Gebiet des Krankenhaus-Managements und des klinischen Qualitätsvergleichs regelmäßig und i. S. einer „Open-Book-Mentality“ zur Diskussion gestellt wurden.

Im Rahmen dieser Diskussion stellte sich sehr bald heraus, dass der Vergleich von Kennzahlen bei weitem nicht ausreicht, um die Qualität von Management-Entscheidungen zu verbessern. Kennzahlenvergleiche liefern nur eine erste Orientierung, geben Hinweise auf Verbesserungspotentiale. Wichtig ist es,

- den Prozess zu verstehen, der die beobachteten Ergebnisse hervorbrachte und darüber hinaus ist entscheidend,
- die organisationskulturellen Rahmenbedingungen und Anreizsysteme zu erfassen, die dazu führten, dass ein effizienter Prozess abläuft, der herausragende Resultate hervorbringt.



**Die Information über die übersprungene Höhe ist erst im Zusammenhang mit dem Wissen um die Hochsprungtechnik von Wert.**

Ziel des Benchmarking ist die „Suche nach der Besten Praxis“. Ob eine „Best Practice“ auf die eigene Organisation nutzbringend übertragen werden kann, hängt von zwei Einflüssen ab:

- den organisationskulturellen Rahmenbedingungen in dem Best-in-Class Hospital und
- den Strukturen und Steuerungselementen des jeweiligen Gesundheitssystems.

Bei unserer Suche nach der besten Praxis haben wir eine Vielzahl erfolgreicher Initiativen gefunden, die in bemerkenswerter Weise dazu beitragen, das Patienten-Outcome zu verbessern, die Zusammenarbeit zwischen Abteilungen und Berufsgruppen zielführend zu gestalten, Risiken für Patienten und Mitarbeiter zu reduzieren sowie Kosten zu senken, ohne die medizinische Qualität zu beeinträchtigen.

Einige Initiativen fielen uns in besonderer Weise auf und wir konnten uns von der Innovationskraft, der Konsequenz in der Umsetzung und dem Nutzen für den Patienten und die Gesellschaft überzeugen.

Für uns Grund genug, diese Benchmarking-Partner auf unserem Kongress berichten zu lassen und sie für ihr Engagement auszuzeichnen.

Wir freuen uns auf einen spannenden Dialog mit hohem Informationswert für alle Beteiligten.

*Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff und das CKM-Benchmarking Team*

---

## Marktdynamik im Gesundheitswesen: Rahmenbedingungen für Benchmarking

---

- 9:00 Uhr **Eröffnung durch den Dekan der Wissenschaftlichen Fakultät**  
Prof. Dr. Wolfgang Berens  
Dekan der Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität, Münster
- 9:10 Uhr **Anlass und Zielsetzung der Veranstaltung**  
Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff  
Centrum für Krankenhausmanagement, Münster
- 9:15 Uhr **Situation und Perspektiven der deutschen Krankenhäuser: Rahmenbedingungen für Entscheidungssträger im Wandel**  
Dr. Rudolf Kösters  
Vorstandsvorsitzender der St. Franziskus Stiftung, Münster, und Präsident der Deutschen Krankenhausgesellschaft
- 9:45 Uhr **Der 6. Kondratieff-Zyklus: Der Gesundheitsmarkt als Wachstumslokomotive im 21. Jahrhundert**  
Leo A. Nefiodow, Bonn



10:45 – 11:10 Uhr **Pause**

---

## Best Practice-Ansätze in deutschen Krankenhäusern

---

- 11:10 Uhr **Best Practice-Management und Benchmarking im Krankenhaus: Konzepte und Best Practice-Beispiele**  
Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff  
Centrum für Krankenhausmanagement
- 11:30 Uhr **Viagra auf dem Mount Everest: Die Bedeutung von Informationstechnologie für Qualität und Effektivität medizinischer Leistungsprozesse**  
Prof. Dr. Kurt Marquardt  
Leiter der Abteilung Klinische und Administrative Datenverarbeitung, Universitätsklinikum Gießen und Marburg GmbH  
Prof. Dr. Werner Seeger  
Ärztlicher Geschäftsführer, Universitätsklinikum Gießen und Marburg GmbH

---

## International Best Practices: Vorträge der Preisträger des International Hospital Benchmarking Award

---

- 12:15 Uhr **Patient-Centered Hospital: How to Achieve both Patient Satisfaction and Economic Success**  
John Woher  
Executive Vice President der Kameda Medical Clinic, Kamogawa, Japan



12:40 – 13.50 Uhr **Mittagspause mit Imbiss**

---

## International Best Practices: Vorträge der Preisträger des International Hospital Benchmarking Award

---

- 13:50 Uhr **Comprehensive Stroke Management Approach: How to Gain a Successful Market Position**  
Marc Malkoff, MD, Neurovascular Program Director  
Barrow Neurological Institute of St. Joseph's Hospital and Medical Center, Phoenix, Arizona, USA
- 14:10 Uhr **The Singapore National Healthcare Group's Approach to Quality: Learning from Toyota, Singapore Airlines and Others**  
Dr. Loke Wai Chiong, Director Quality & Resource Management, National Healthcare Group, Singapore
- 14:30 Uhr **Hospital Branding & Marketing**  
Dr Edwin de la H Hertzog, Chairman Medi-Clinic Corporation, Stellenbosch, South Africa
-  **14:50 – 15:10 Uhr: Pause**
- 15:10 Uhr **The Volunteers in Medicine Approach: High quality care for uninsured People**  
Roger J. Sorg, Chairman of the Board of Trustees of the VIM clinic,  
Volunteers in Medicine, Burlington, Vermont, USA
- 15:30 Uhr **The Trends of the future**  
Dr. Leonardo La Pietra, Medical Director, European Institute of Oncology, Milan, Italy

---

## Award Winners' Ceremony

---

- 15:50 Uhr **Laudatoren:**  
Prof. Dr. med Dietrich Birnbaum, Hauptgeschäftsführer der Kerckhoff-Klinik GmbH und Leiter der Einheit für terminale Herzinsuffizienz und Transplantation
- Robert Schrödel, CEO Vanguard AG, Entrepreneur des Jahres 2007



---

## Erkenntnisse, Ergebnisse, Empfehlungen

---

- 16:45 Uhr **Das 10-Punkte-Programm für erfolgreiches Benchmarking**  
Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff  
Centrum für Krankenhausmanagement
- 17:00 Uhr **Get Together: Sekt, Imbiss, Gespräche mit den Preisträgern und Referenten**  
(bis 18.30 Uhr)



**TOUR DER HOFFNUNG**

*Die Einnahmen aus der Veranstaltung werden als Spende zu Gunsten des „Tour der Hoffnung e. V.“, einer Initiative zur Unterstützung Krebs- und Leukämiekranker Kinder, verwendet.*