
Inhaltsverzeichnis

<i>Vorwort</i>	V	
<i>Vorwort 1. Auflage</i>	IX	
Teil A: Theoretische Grundlagen der Arbeit		
Prozesse in Dienstleistungsunternehmen der Gesundheitswirtschaft		3
1	Dienstleistungen als Ausgangspunkt der Untersuchung	4
1.1	Begriffsdefinitionen	4
1.2	Merkmale von Dienstleistungen	7
1.3	Dienstleistungstypen	9
1.4	Dienstleistungen in Gesundheitseinrichtungen	13
2	Der Prozess als Untersuchungsobjekt	18
2.1	Begriffsdefinition	18
2.2	Merkmale	20
2.3	Prozessvarianten	23
2.3.1	Horizontale Varianten	23
2.3.2	Vertikale Varianten	25
3	Die Gesundheitswirtschaft als Institution	26
3.1	Begriffsbestimmung	26
3.2	Agierende Wirtschaftssubjekte	26
3.3	Planvoller und zielgerichteter Einsatz von Ressourcen	29
3.4	Zu Grunde liegende Ordnung	30
3.5	Bedürfnisbefriedigung der Menschen	31
Betrachtungsebenen von Prozessen		33
1	Lebensqualität der Patienten und Kundenzufriedenheit	36
2	Qualität und Risiko	39
3	Zeit-Raum-Perspektive	44
4	Wirtschaftlichkeit und Leistungsorientierung	46

Teil B Vorgehensweise der Prozessgestaltung

Konzeptionelle Fundierung	51
1 Begriffsbestimmung	52
1.1 Definition Prozessgestaltung	52
1.2 Grundbegriffe des Systemdenkens	55
2 Gestaltungskonzeption (St. Galler Modell)	58
3 Systemtheoretische Grundstruktur	64
3.1 Elementorientierte Prozessgestaltung	64
3.1.1 Objektorientierte Ausgestaltung	64
3.1.2 Potentialorientierte Ausgestaltung	65
3.1.3 Aktionsorientierte Ausgestaltung (Willensbildungsprozess)	67
3.2 Beziehungsorientierte Prozessgestaltung	68
3.2.1 Ausgestaltung der Arbeitsbeziehungen	69
3.2.2 Ausgestaltung der Verteilungsbeziehungen	72
4 Ablauftheoretische Darstellung	76
4.1 Prozessorientierung	76
4.2 Prozessverantwortung	82
4.3 Prozessmodule	82
4.4 Prozessabschnitte	84
Vorgehensweise und Ablauf der Gestaltung von Prozessen	87
1 Praeliminarien zur Prozessanalyse	88
1.1 Prozessidentifikation	88
1.2 Prozessauswahl	91
2 Prozessdarstellung	91
2.1 Prozessabgrenzung	91
2.2 Prozessdekomposition	92
2.3 Prozessabbildung	93
2.4 Schnittstellenanalyse	100
3 Prozesswürdigung	100
4 Prozessstruktur	104
4.1 Begriffsdefinition	104
4.2 Prozessstruktur	105
4.2.1 Funktionsorientierung	105
4.2.2 Komplexitätsorientierung	106
4.2.3 Kundenorientierung	107
4.2.4 Krankheitsorientierung	108
4.3 Organisationsstruktur	108
5 Prozessevaluation	115

Teil C Umsetzung der Prozessgestaltung

Prozesslenkung	121
1 Begriffsbestimmung	122
2 Darstellung der Prozesslenkung	132
2.1 Formelle Ausrichtung der Prozesslenkung	132
2.1.1 Sach-rationale Ablaufstruktur	132
2.1.2 Sozio-emotionale Unterstützungsstruktur	133
2.2 Inhaltliche Ausrichtung der Prozessen	133
2.2.1 Leistungsorientierte Lenkung	134
2.2.2 Kostenorientierte Lenkung	136
2.2.2.1 Traditionelle Systeme	136
2.2.2.1.1 Zeitbezogene Systeme	137
2.2.2.1.2 Umfangbezogene Systeme	143
2.2.2.2 Prozesskostenrechnung	145
2.2.2.3 Budgetorientierte Lenkung	163
2.2.3 Mehrdimensionale Lenkung: Balanced Scorecard	165
Prozess-Controlling	171
1 Begriffsbestimmung	172
2 Ansätze möglicher und etablierter Konzeptionen	181
2.1 Vorgehensorientiertes Prozess-Controlling	182
2.1.1 Kontinuierliches Prozess-Controlling	182
2.1.2 Restrukturierendes Prozess-Controlling	182
2.2 Anforderungsorientiertes Prozess-Controlling	183
2.3 Datenorientiertes Prozess-Controlling	187
2.3.1 Kostenorientiertes Prozesscontrolling	187
2.3.2 Kennzahlenorientiertes Prozess-Controlling	196
2.3.3 Ergebnisorientiertes Prozess-Controlling	200
2.4 Allgemeine Controllingaktivitäten	201
3 Implikationen für ein Controlling von Prozessen	205

Teil D Management von Prozessen

Prozessmanagement versus Management von Prozessen	211
Gestaltungsziel und Lenkungswille als Grundlagen des Managements	219
<i>Literaturverzeichnis</i>	225
<i>Stichwortverzeichnis</i>	243