

Vorwort

Der vorliegende Sammelband zeigt Möglichkeiten, Vorgehensweisen und Lösungen auf, wie sich Organisationen im Gesundheitswesen den gegenwärtigen Anforderungen stellen und für künftige Herausforderungen wappnen können. Organisationen des Gesundheitswesens umfassen Dienstleistungsbetriebe (z. B. Krankenhäuser, ambulante Arztpraxen, medizinische Versorgungszentren und Krankenversicherungen) und Industriebetriebe (z. B. Medizintechnik, Biotechnologie, Pharmaindustrie). Sie stehen im betrieblichen Alltag der Überwindung von Fachbereichsgrenzen, der optimalen Gestaltung der Leistungserbringung und dem Wettbewerb um qualifiziertes Personal gegenüber. Im Unterschied zur klassischen Produktionswirtschaft sind Dienstleistungsbetriebe im Gesundheitswesen durch die Immaterialität der Dienstleistung und durch die intensive und direkte, meist persönliche Integration eines externen Faktors (Patient als Kunde) gekennzeichnet. Zur Bewältigung der Herausforderungen werden Methoden aus verschiedenen Bereichen der Betriebswirtschaftslehre (z. B. Controlling, Finanzierung, Organisation, Personalwesen etc.), aber auch aus anderen Disziplinen wie der Volkswirtschaftslehre herangezogen.

Der Sammelband nimmt Bezug auf Organisationen im Gesundheitswesen die einem verschärften Wettbewerb ausgesetzt sind und nach Möglichkeiten, Vorgehensweisen und Lösungen suchen, um im gegenwärtigen Spannungsfeld aus Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsanforderungen bestehen zu können. Im Blickfeld steht vorrangig das Dienstleistungsmanagement in Krankenhäusern und die Gestaltung und Optimierung von Prozessen und Strukturen. Bei Krankenhäusern ist nach wie vor kritisch zu sehen, dass keine ganzheitliche Möglichkeit besteht den Leistungsumfang der einzelnen Beteiligten und die Produktivität des Behandlungs- und Leistungserstellungsprozesses aufzuzeigen. Zur effizienten Erbringung der Gesamtleistung im Krankenhaus, müssen Einzelleistungen und ihr Ablauf kritisch betrachtet werden. Die ganzheitliche Ausrichtung der Prozesse auf Patienten ist nur gewinnbringend, wenn der Patient im Mittelpunkt des Handelns steht und eine vollkommene Durchdringung und Transparenz der Geschäfts- und Behandlungsprozesse gegeben ist. Bedingung für den Erfolg von Gestaltungs- und Optimierungsprojekten ist dabei die Integration der Mitarbeiter und die Einbeziehung der Entscheidungsträger.

Die Handlungsfelder zeigen stellvertretend für andere Organisationen im Gesundheitswesen, welche weitreichenden Ansprüche an das Management von Dienstleistungen gestellt werden. Die Ausführungen machen zugleich deutlich, dass Organisationen im Gesundheitswesen Konflikte lösen müssen, wobei gewachsene Interdependenzen und Restriktionen zu überdenken sind.

Die Bedeutung des vorliegenden Sammelbandes begründet sich aus der dringenden Notwendigkeit einer tief greifenden Verbesserung und Veränderung der derzeitigen wirtschaftlichen, personellen und finanziellen Situation sowie der noch immer vernachlässigten ganzheitlichen Prozess-, Produktivitäts- und Diversitätsorientierung im Gesundheitswesen. Angesichts dieser Herausforderungen liegt der wissenschaftliche Beitrag des Sammelbandes zum einen in der Aufarbeitung wettbewerbsrelevanter Gestaltungs- und Optimierungsaspekte und zum anderen in der Übertragung betriebswirtschaftlicher Lösungsansätze und Methoden auf den Dienstleistungsbereich im Krankenhaus.

In diesem Band werden Maßnahmen diskutiert, die zur finanziellen Stabilisierung und zur Verbesserung der Effizienz sowie der Qualität der medizinischen Versorgung beitragen. In drei thematischen Teilen mit jeweils sieben Beiträgen werden für das Krankenhausmanagement relevante Themen aus der wissenschaftlichen und praktischen Perspektive dargestellt.

- Teil A mit dem Thema „Prozessmanagement“ eröffnet eine Auswahl an aktuellen Themen, die zur Gestaltung und Optimierung von Prozessen und Strukturen im Krankenhaus dienen.
- In Teil B mit dem Thema „Produktivitätsmanagement“ werden Ansätze, Methoden und Werkzeuge zur Ermittlung und Steigerung der Dienstleistungsproduktivität im Krankenhaus aufgezeigt.
- Teil C mit dem Thema „Diversitätsmanagement“ beschreibt den Umgang mit demografischer, kulturell-ethnischer und relationaler Vielfalt und Strategien zur Fachkräftesicherung im Krankenhaus.

Wie aus der Zielstellung und der Themenauswahl bereits erkennbar, trägt der vorliegende Sammelband zur anwendungsorientierten Forschung bei. Ausgehend von Problemstellungen aus der Praxis, werden bestehende und neue Ansätze aufgegriffen und dargestellt und einer Bewertung unterzogen.

Die drei Themenfelder „Prozess-, Produktivitäts- und Diversitätsmanagement“ beschreiben die Planung, Organisation, Steuerung und Kontrolle der Wertschöpfung im Hinblick auf anspruchsvoll gesetzte Krankenhausziele. Bei verkürzten Behandlungs- und Prozesszeiten mit gestiegenen Qualitätsansprüchen ist eine Kostensenkung und Produktivitätssteigerung zu realisieren, die die personelle Vielfalt im Krankenhaus berücksichtigt.

Abbildung 1 zeigt den thematischen Rahmen des Sammelbandes mit den Themenbereichen Prozess-, Produktivitäts- und Diversitätsmanagement. Wie bereits angesprochen steht der Mensch im Mittelpunkt von Prozessen und Strukturen in Krankenhäusern.

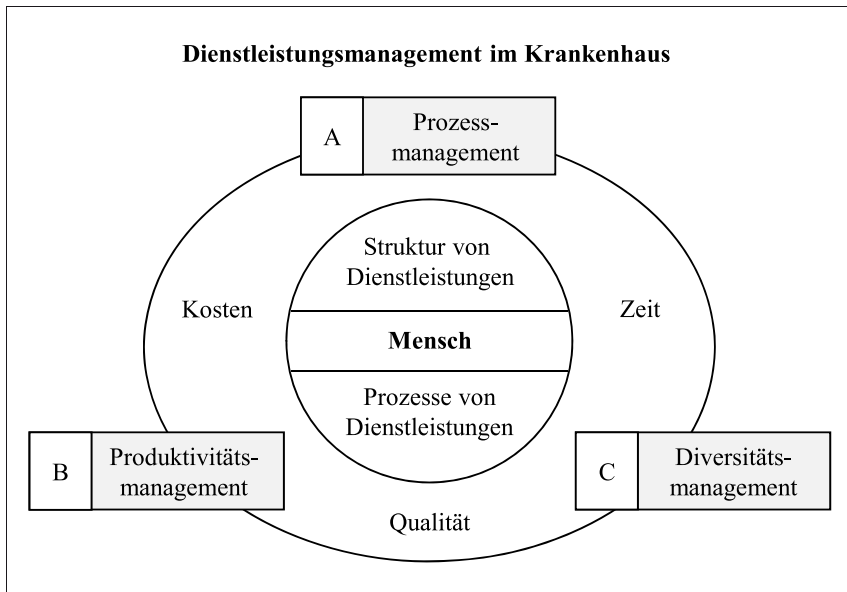


Abb. 1: Thematischer Rahmen des Sammelbandes.

Quelle: Eigene Darstellung (2013).

Die Beiträge der einzelnen Autoren sind wie folgt zusammengestellt: Zusammenfassung, Gliederung, Hauptteil, Literaturverzeichnis, Autorenbiografie und Autorenanschrift. Die Ausführungen und Erkenntnisse des Sammelbandes werden in der Schlussbemerkung der Herausgeber zusammengefasst. Hierzu erfolgt eine kurze Stellungnahme zu den wesentlichen Ergebnissen der drei Themenbereiche. Im Anhang wird ein Stichwortverzeichnis bereitgestellt, das zum besseren Verständnis des Sammelbandes dienen und die gezielte Themensuche beschleunigen soll.

Bei der Fertigstellung des Sammelbandes haben wir vielerlei Hilfe erfahren: wir danken unseren wissenschaftlichen Hilfskräften, Frau Samantha-Joy Kellner, Herrn Dimitri Münch und Herrn Christoph Hart, die bei der Formatierung des Sammelbandes geholfen haben. Ferner möchten wir uns bei Frau Angelika Kolb und Frau Anica Haupt für das Korrekturlesen der einzelnen Sammelbandbeiträge bedanken. Dem Springer Gabler Research Verlag - und hier Frau Steiner - danken wir für die zügige Drucklegung des Sammelbandes.

Bayreuth, im April 2013

Ricarda Bouncken
Mario Pfannstiel
Andreas Reuschl

Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I

Prozesse, Produktivität und Diversität

Bouncken, R.B.; Pfannstiel, M.A.; Reuschl, A.J. (Hrsg.)

2013, XI, 450 S. 70 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-658-00872-7