
Vorwort

Auf die Kliniken wirken unterschiedliche Zielvorstellungen und Anforderungen, vielfältige Erwartungen und Ansprüche, diverse und komplexe Einflussfaktoren und Parameter, kontingente Möglichkeiten und Begrenzungen ein. Dazu muss sich das Management verhalten und auf bewährte Instrumente und Verfahren zurückgreifen.

Solch ein Instrument aus dem Controlling ist die Prozessgestaltung mit ihren bedeutenden Merkmalen von Zeit und Raum, Kosten und Leistungen, Qualität und Risiko und schließlich die Kundenzufriedenheit. Aus unterschiedlichen Perspektiven werden die Problemfelder angegangen und zu Lösungsmöglichkeiten zusammengeführt. Die Prozessgestaltung bietet so unterschiedliche Ansatzpunkte, um die Herausforderungen in den Gesundheitseinrichtungen anzunehmen.

Die Blickwinkel, aus dem heraus Prozesse analysiert, konstruktiv kritisch bewertet und dann gestaltet werden, sind vielfältig und lassen zu unterschiedlichen Controllingmaßnahmen greifen.

In diesem Buch sollen die einzelnen Beiträge Schwerpunkte der prozessorientierten Vorgehensweise setzen.

Kernprozesse stehen im Krankenhaus in einem besonderem Fokus und sollen in einem ersten Beitrag erläutert werden.

Der Entlassungsprozess stellt im Besonderen eine Herausforderung dar: Für den betreffenden Patienten ist der Behandlungsprozess soweit abgeschlossen, dass er nach Hause oder in die Reha entlassen werden kann. Deshalb werden zwei Praxisbeispiele dargestellt und erläutert. Während ein Beispiel die Darstellung, Analyse und vor allem Evaluation eines Entlassungsprozesses abhandelt, stellt der zweite Beitrag eher die anwendungsorientierte Optimierung unter besonderer Beachtung des Lean Hospital Managements dar.

Die Prozesskostenrechnung wird immer wieder als mögliches Controllinginstrument erwähnt. In einer Beispielrechnung sollen die Problembereiche differenziert herausgearbeitet werden.

Abgeschlossen werden die Analysen durch eine Konzeption des Prozesscontrollings. Immer wieder werden die Prozesse als Gestaltungsfelder herausgearbeitet, aber das Controlling dieser Vorgehensweise wird weitgehend vernachlässigt. Wie aber können Impulse oder kontinuierliche Veränderungsprozesse in Gang gesetzt werden, wenn ein Controlling nicht vorhanden ist?

Das Buch wurde wieder in bewährter Weise von einigen Personen wesentlich beeinflusst:

Claudia Hasenbalg von Springer Gabler hat uns vom Entwurf bis zum Druck – wie immer hochengagiert und fachlich qualifiziert – mit ihren konstruktiv-kritischen Hinweisen begleitet und so zum Gelingen dieses Buches beigetragen.

Die Kolleginnen und Kollegen von le-tex publishing services haben zuverlässig und detailliert die Produktion vom Manuskript bis zum endgültigen Druck begleitet, organisiert, durchgeführt und für ein entsprechendes Layout gesorgt.

Julian Terbeck, M.A., hat als Mitherausgeber dieser Reihe bereits wie in den zurückliegenden Veröffentlichungen alles vorab zuverlässig geregelt.

Diesem Team, das sich immer wieder mit seinen Erfahrungen in diese Buchreihe eingebracht hat, danken wir in besonderer Weise.

Auf Sophokles (496–405 v. Chr.) geht folgendes Zitat zurück: „Wir müssen dafür sorgen, dass die Brücke nicht schmaler ist als der Fluss.“

Prozesse müssen als Brückenbauer von Problemen dienen. Wir hoffen, dass aus diesen Beiträgen tragfähige Lösungskonzeptionen entwickelt werden können und wünschen unseren Lesern gute Erfahrungen damit, so dass sie „über die Brücke der Prozesse trocken gelangen“ an die Ufer, wo die Probleme dann zumindest weniger geworden sind.

Hamburg und Osnabrück im Mai 2017

Dipl. Kfm. John Ahrens, M.A.
Prof. Dr. Winfried Zapp