

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	X
Tabellenverzeichnis .....	X
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit .....	1
1.2 Aufbau der Arbeit .....	3
2 Das Krankenhaus als Objekt betriebswirtschaftlicher Forschung .....	7
2.1 Aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen .....	7
2.2 Das Krankenhaus als Element des Gesundheitswesens.....	11
2.2.1 Das gemeinwirtschaftliche Allgemeinkrankenhaus als Gegenstand der Untersuchung .....	11
2.2.2 Aufgaben und Ziele des Krankenhauses.....	13
2.2.3 Charakteristische Merkmale der Leistungserstellung im Krankenhaus .....	16
2.2.4 Maßnahmen zur Kostendämpfung im Krankenhauswesen.....	18
2.3 Die Organisation des Krankenhauses .....	21
2.4 Die Krankenhausorganisation in der betriebswirtschaftlichen Diskussion.....	27
2.4.1 Die Betriebswirtschaftslehre als Multi-Paradigmen-Forschung .....	27
2.4.2 Intensität und Inhalte der betriebswirtschaftlichen Diskussion zum Krankenhaus .....	29
2.4.3 Methodik und theoretische Grundlagen der betriebswirtschaftlichen Beiträge zur Krankenhausorganisation – Eine kritische Reflexion.....	32
2.5 Zwischenfazit und das weitere Vorgehen.....	38
3 Die Theorie sozialer Systeme als Basis organisatorischer Gestaltung im Krankenhaus.....	39
3.1 Die Systemtheorie als metawissenschaftliche Disziplin.....	39
3.1.1 Grundlegende Merkmale und Entwicklungslinien der Systemtheorie.....	39
3.1.2 Die Übertragung der Systemtheorie in die Betriebswirtschaftslehre.....	41
3.2 Zentrale Grundlagen der neueren Theorie sozialer Systeme .....	48
3.2.1 Der Konstruktivismus als erkenntnistheoretische Basis der neueren Systemtheorie .....	48

3.2.2	Die Grenzziehung sozialer Systeme .....	51
3.2.3	Das Phänomen der Autopoiese .....	55
3.2.4	Kommunikationen als Elemente sozialer Systeme .....	57
3.2.5	Das Kommunikationsmodell in der neueren Theorie sozialer Systeme .....	61
3.3	Organisationsgestaltung in einem autopoietischen Sozialsystem.....	65
3.3.1	Aufgaben und Gestaltungsfelder der Unternehmenssteuerung.....	65
3.3.2	Die Organisationsfunktion in einem systemtheoretisch reformulierten Managementprozess .....	70
3.3.3	Die Basisaufgaben organisatorischer Gestaltung.....	77
3.3.4	Systemorientierte Organisationsgestaltung im Spannungsfeld von Fremd- und Selbstorganisation .....	81
3.4	Systemrationalität als Bewertungsmaßstab der Unternehmenssteuerung.....	85
4	Die empirische Untersuchung zur Organisation des Krankenhauses .....	93
4.1	Das Forschungsproblem und die Wahl der Untersuchungsmethode.....	93
4.1.1	Die Bedeutung des Forschungsproblems für die Wahl der Untersuchungsmethode.....	93
4.1.2	Das Forschungsproblem .....	95
4.1.3	Das methodische Vorgehen der Untersuchung.....	98
4.2	Entwicklung des Erhebungsinstrumentes und Durchführung der Untersuchung .....	103
4.2.1	Die Vorexploration .....	103
4.2.2	Der Interviewleitfaden .....	106
4.2.2.1	Einflussfaktoren eines Interviews .....	106
4.2.2.2	Die Übersetzung der postulierten Forschungsfragen in Interviewfragen .....	110
4.2.2.3	Aufbau des Interviewleitfadens .....	113
4.2.3	Auswahl und Merkmale der untersuchten Krankenhäuser .....	114
4.2.4	Die Erhebungsphase .....	117
4.3	Ergebnisse der Untersuchung .....	119
4.3.1	Formelle und informelle Kommunikationen .....	119
4.3.2	Die Koordination der Leistungsprozesse .....	127

4.3.3	Die Wahrnehmung von Steuerungsaufgaben durch die Mitarbeiter .....	134
4.4	Fazit der empirischen Untersuchung .....	140
5	Gestaltungsvorschläge für die Organisation des Krankenhauses .....	143
5.1	Vorbemerkung .....	143
5.2	Merkmale des vorgeschlagenen Strukturmodells .....	145
5.2.1	Die Profit-Center-Organisation als Strukturmodell für das Krankenhaus .....	145
5.2.1.1	Charakteristische Merkmale der Profit-Center-Organisation .....	145
5.2.1.2	Die modifizierte Profit-Center-Organisation .....	149
5.2.2	Die Gestaltung der einzelnen Organisationseinheiten .....	157
5.2.2.1	Der klinische Vorstand .....	157
5.2.2.2	Der Stab .....	162
5.2.2.3	Der Zentralbereich Verwaltung .....	165
5.2.2.4	Die Fach- und Funktionsbereiche .....	168
5.2.3	Zwischenfazit .....	172
5.3	Maßnahmen zur bereichsinternen und bereichsübergreifenden Koordination .....	174
5.3.1	Formale Standards .....	174
5.3.1.1	Regeln und Programme als alternative Formen der Prozessstandardisierung .....	174
5.3.1.2	Einsatzgebiete formaler Standards .....	178
5.3.2	Institutionalisierung einer hierarchie- und abteilungsübergreifenden Kommunikation .....	182
5.3.2.1	Formen der Institutionalisierung hierarchie- und abteilungsübergreifender Kommunikationen .....	182
5.3.2.2	Einsatzgebiete der dargestellten Kommunikationsformen im Krankenhaus .....	186
5.3.3	Konflikthandhabung im vorgeschlagenen Strukturmodell .....	189
5.3.3.1	Entstehung und Arten innerbetrieblicher Konflikte .....	189
5.3.3.2	Die Bedeutung innerbetrieblicher Konflikte aus systemtheoretischer Perspektive .....	193
5.3.3.3	Maßnahmen zur Konflikthandhabung im Krankenhaus .....	196
5.4	Zusammenfassung .....	199
6	Fazit und Ausblick .....	202
	Literaturverzeichnis .....	205
	Anhang .....	231