

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b> .....	9
<b>1. Definition des Begriffs Steuern</b> .....	14
<b>2. Definition des Begriffs Messen</b> .....	17
2.1 Exkurs Messen .....	20
2.2 Messung in der Empirie .....	30
2.3 Problembereiche der Messung .....	32
2.4 Fazit .....	33
<b>3. Die Balanced Scorecard als Grundlage für die Entwicklung von Prozess-Scorecards zur Evaluation einer Implementierung optimierter klinischer Pfade</b> .....	35
3.1 Die Bausteine der Balanced Scorecard .....	39
<b>4. Die Balanced Scorecard als Managementinstrument</b> .....	45
4.1 Entwicklung einer Vision und einer Strategie .....	46
4.2 Kommunikation und Abstimmung der Strategie .....	48
4.3 Planung und Zielvorgaben .....	52
4.4 Strategische Kontrolle – Feedback und strategischer Lernprozess .....	53
<b>5. Die Balanced Scorecard in der Klinik</b> .....	55
5.1 Die verschiedenen Perspektiven der Balanced Scorecard .....	55
5.2 Verknüpfung von Kennzahlen mit der Strategie .....	64
<b>6. Strategieumsetzung in der Klinik</b> .....	70
6.1 Organisatorischen Rahmen schaffen .....	70
6.2 Identifikation der Vision und der Gesamtstrategie der Klinik .....	71
6.3 Die Entwicklung der Balanced Scorecard .....	72
6.4 Strategisches Feedback und Lernen .....	80
6.5 Einführung der Balanced Scorecard in der gesamten Klinik .....	82
6.6 Übertragung auf die Prozess-Scorecard .....	87
<b>7. Fazit</b> .....	89

<b>8.</b>	<b>Kennzahlen und Kennzahlensysteme</b>	91
8.1	Kennzahlen	91
8.2	Indikatoren	106
8.3	Kennzahlensysteme	113
8.4	Nutzen und Nutzeneffekte durch Prozessoptimierungen	139
8.5	Prozess	146
<b>9.</b>	<b>Analyse der Messungen von Nutzeneffekten bei Prozessoptimierungen unter Einsatz eines Kennzahlensystems</b>	153
9.1	Projektvorstellung	153
9.2	Aufbau einer fiktiven chirurgischen Aufnahmestation	154
9.3	Analyseablaufplan	155
9.4	Aufbau des zugrundeliegenden Kennzahlensystems	156
9.5	Szenarienblätter 1 bis 35	159
9.6	Anwendung der Messungen von Nutzeneffekten innerhalb des vorliegenden Kennzahlensystems	245
<b>10.</b>	<b>Fazit und Ausblick.</b>	251
	<b>Anlagenverzeichnis</b>	257
	<b>Literaturverzeichnis</b>	352