

Inhaltsverzeichnis

Einführung	9
1. Definition des Begriffs Steuern	14
2. Definition des Begriffs Messen	17
2.1 Exkurs Messen	20
2.2 Messung in der Empirie	30
2.3 Problembereiche der Messung	32
2.4 Fazit	33
3. Die Balanced Scorecard als Grundlage für die Entwicklung von Prozess-Scorecards zur Evaluation einer Implementierung optimierter klinischer Pfade	35
3.1 Die Bausteine der Balanced Scorecard	39
4. Die Balanced Scorecard als Managementinstrument	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
5. Die Balanced Scorecard in der Klinik	55
5.1 Die verschiedenen Perspektiven der Balanced Scorecard	55
5.2 Verknüpfung von Kennzahlen mit der Strategie	64
6. Strategieumsetzung in der Klinik	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
7. Fazit	89

8. Kennzahlen und Kennzahlensysteme	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
9. Analyse der Messungen von Nutzeneffekten bei Prozessoptimierungen unter Einsatz eines Kennzahlensystems	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
10. Fazit und Ausblick	251
Anlagenverzeichnis	257
Literaturverzeichnis	352