

# 1 Inhaltsverzeichnis

|                                                                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Danksagung / Widmung.....                                                                                                    | 5   |
| 1 Inhaltsverzeichnis.....                                                                                                    | 7   |
| 2 Einleitung.....                                                                                                            | 9   |
| Ziel der Dissertation.....                                                                                                   | 40  |
| Aufbau der Arbeit.....                                                                                                       | 42  |
| 3 Strukturelle Probleme im Gesundheitswesen unter<br>gegenwärtigen Vorzeichen.....                                           | 45  |
| 4 Krankenhäuser als Organisation im gegenwärtigen<br>Gesundheitssystem.....                                                  | 55  |
| 5 Krankenhäuser unter Veränderungsdruck.....                                                                                 | 83  |
| 6 Spezifizierung der Situation der Krankenhäuser mit Blick auf<br>zentrale Fragestellungen der Organisationsentwicklung..... | 103 |
| 6.1 Organisationen - allgemein.....                                                                                          | 103 |
| 6.2 Überblick über verschiedene Organisationstheorien.....                                                                   | 105 |
| 7 Spezifizierung der Situation der Krankenhäuser mit Blick auf<br>zentrale Fragestellungen der Personalentwicklung.....      | 111 |
| 7.1 Strategisches Personalmanagement.....                                                                                    | 111 |
| 7.2 Schlussfolgerung.....                                                                                                    | 122 |
| 8 Spezifizierung der Situation der Krankenhäuser mit Blick auf<br>zentrale Fragestellungen der Qualitätsentwicklung.....     | 125 |
| 8.1 Führungs- und Zielorientierung.....                                                                                      | 149 |
| 8.2 Mitarbeiterentwicklung und -beteiligung.....                                                                             | 152 |
| 8.3 Kundenorientierung.....                                                                                                  | 156 |
| 8.4 Ergebnisorientierung.....                                                                                                | 158 |
| 8.5 Kontinuierliche Lernen, die Innovation und ständige<br>Verbesserung.....                                                 | 159 |
| 8.6 Management mittels Prozessen und Fakten.....                                                                             | 161 |
| 8.7 Entwicklung von Partnerschaften.....                                                                                     | 163 |

|        |                                                                                                           |     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 8.8    | Soziale Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit.....                                                   | 163 |
| 8.9    | Schlussfolgerung .....                                                                                    | 169 |
| 9      | Positionierung von Organisations- und Personalentwicklung<br>im Qualitätsmanagement.....                  | 173 |
| 10     | Das Ende der Illusion einer idealen Organisationsstruktur .....                                           | 181 |
| 11     | Empirischer Teil: Fallbeschreibung eines prototypischen<br>Krankenhauses – Die Klinik Heil-Werd-Haus..... | 205 |
| 11.1   | Datenerhebung und Auswertung.....                                                                         | 205 |
|        | Methode der qualitativen Inhaltsanalyse.....                                                              | 212 |
| 11.2   | Fallbeschreibung der Klinik <i>Heil-Werd-Haus</i> .....                                                   | 220 |
|        | Leitidee der Klinik <i>Heil-Werd-Haus</i> .....                                                           | 221 |
| 11.2.1 | Changemanagementkonzept.....                                                                              | 286 |
| 11.2.2 | Position der Klinik Heil-Werd-Haus am Markt .....                                                         | 294 |
| 11.2.3 | Kooperation innerhalb der Organisation.....                                                               | 296 |
| 11.2.4 | Selbstbewertung der Klinik Heil-Werd-Haus.....                                                            | 299 |
| 11.2.5 | Zukunftsperspektiven der Klinik Heil-Werd-Haus.....                                                       | 302 |
| 11.2.6 | Wirtschaftliche Stärken und Schwächen in den<br>wesentlichen Leistungsbereichen .....                     | 303 |
| 11.2.7 | Ziele und Visionen .....                                                                                  | 306 |
| 12     | Allgemeines Abschlussstatement.....                                                                       | 347 |
| 13     | Schlussfolgerungen und organisationspraktischer Ausblick ....                                             | 349 |
| 14     | Literaturverzeichnis .....                                                                                | 361 |
| 15     | Internet Links .....                                                                                      | 397 |
| 16     | Abbildungsverzeichnis .....                                                                               | 399 |
| 17     | Tabellenverzeichnis .....                                                                                 | 401 |
| 18     | Abkürzungsverzeichnis .....                                                                               | 403 |
| 19     | Anhang .....                                                                                              | 405 |