

Daniela Häberli

Der Einfluss der Prozessorientierung und Lean Management auf die Operations Performance im Spital

Eine empirische Analyse in den Schweizer Akutspitälern

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2016 GRIN Verlag
ISBN: 9783668224544

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/322930>

Daniela Häberli

Der Einfluss der Prozessorientierung und Lean Management auf die Operations Performance im Spital

Eine empirische Analyse in den Schweizer Akutspitalern

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Master Thesis

**Der Einfluss der Prozessorientierung und Lean Management
auf die Operations Performance im Spital:
Eine empirische Analyse in den Schweizer Akutspitalern**

zur Erlangung des akademischen Grades
Master of Arts in Betriebswirtschaftslehre

eingereicht der
Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät
der Universität Freiburg i. Ü.

Lehrstuhl
Decision Support and Operations Research

von
Daniela Häberli

Bern, 18. Februar 2016

Management Summary

Die Einführung der leistungsorientierten Abgeltung der Spitalleistung und weitere Veränderungen führen in den Schweizer Spitälern zu einem steigenden Kostendruck und einer erhöhten Anforderung an die Qualität. In der Organisationstheorie und –praxis gilt das professionelle Management von Prozessen als Methode, um die Kosten signifikant zu senken und gleichzeitig höchste Qualität zu gewährleisten. Als Prozessmanagement-Ansatz stösst Lean Management in den Spitälern auf ein steigendes Interesse. Die vorliegende Arbeit untersucht, ob die Prozessorientierung und der Lean Hospital-Ansatz im Spital zu der gewünschten Steigerung der Operations Performance führen. Um die Fragestellung zu beantworten, wurde in 46 Schweizer Akutspitälern eine empirische Studie durchgeführt. Die zentrale Erkenntnis ist, dass ein hoher Grad der Prozessorientierung die Operations Performance signifikant positiv beeinflusst. Bezüglich Lean Management konnte in der vorliegenden Studie kein Einfluss gefunden werden, was aber wahrscheinlich auf das frühe Stadium der Lean Hospital-Implementierung zurückzuführen ist. Somit sollten die Spitäler eine prozessorientierte Organisation implementieren, um die Operations Performance zu steigern. Lean-Projekte sollten sorgfältig geplant und die Wirkung regelmässig überprüft werden. Schliesslich braucht die Einführung von Lean Management Zeit, um den geforderten Kulturwandel herbeizuführen.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einleitung.....	1
1.1 Ausgangslage.....	1
1.2 Problemstellung	2
1.3 Zielsetzung	3
1.4 Vorgehensweise	3
1.5 Abgrenzung der Arbeit	4
1.6 Aufbau der Arbeit.....	5
2 Grundlagen und aktueller Forschungsstand	7
2.1 Die prozessorientierte Organisation im Spital	7
2.1.1 Der Prozessbegriff.....	7
2.1.2 Abgrenzung prozessorientierte Organisation	8
2.1.2.1 Funktions- vs. Prozessorientierung.....	8
2.1.2.2 Zwei Sichtweisen der Prozessorganisation	10
2.1.2.3 Die prozessorientierte Organisation.....	11
2.1.3 Charakteristiken einer prozessorientierten Organisation	12
2.1.3.1 Fokus auf Geschäftsprozesse	12
2.1.3.2 Kundenorientierung.....	12
2.1.3.3 Empowerment.....	13
2.1.4 Aktuelle Prozessorientierung in den Schweizer Akutspitälern	14
2.1.4.1 Hemmer der Prozessorientierung	14
2.1.4.2 Befähiger der Prozessorientierung	16
2.1.4.3 Fazit der aktuellen Prozessorientierung.....	17
2.1.5 Einfluss der Prozessorientierung auf die Operations Performance.....	19
2.2 Lean Management im Akutspital	22
2.2.1 Begriffsdefinition.....	22
2.2.1.1 Lean Management.....	22
2.2.1.2 Lean Hospital	25
2.2.2 Abgrenzung zu bestehenden Ansätzen des Qualitätsmanagements im Spital	27
2.2.3 Aktueller Forschungsstand zur Anwendbarkeit von Lean Hospital	27
2.2.4 Beispiele Lean Hospital in der Praxis.....	32

3	Methodik	35
3.1	Forschungsmodell	35
3.2	Operationalisierung.....	35
3.3	Durchführung der Befragung	38
3.4	Stichprobe.....	39
4	Ergebnisse	41
4.1	Prozessorientierung im Akutspital	43
4.1.1	Aktuelle Prozessorientierung.....	43
4.1.1.1	Übersicht aktuelle Prozessorientierung.....	43
4.1.1.2	Prozessorientierung nach Trägerschaft	47
4.1.1.3	Prozessorientierung nach Krankenhaustypologie	50
4.1.2	Einfluss der Prozessorientierung auf die Operations Performance	52
4.2	Lean Management im Akutspital	57
4.2.1	Aktuelle Anwendung des Lean Hospital-Ansatzes	57
4.2.2	Bewertung der Verschwendungsarten	60
4.2.3	Einfluss von Lean Hospital auf die Operations Performance	62
4.2.3.1	Indirekter Einfluss auf die Operations Performance.....	62
4.2.3.2	Direkter Einfluss auf die Operations Performance	64
4.3	Zusammenfassung	66
5	Diskussion	67
6	Handlungsempfehlungen	71
7	Limitationen und zukünftige Forschungsfragen	75
	Literaturverzeichnis	77
	Anhang	85

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Definition Prozess	8
Abbildung 2: Funktionsziele versus Prozessziele	10
Abbildung 3: Typische Silostruktur der Spitäler	15
Abbildung 4: Die fünf Kernprinzipien des Lean Managements	24
Abbildung 5: Das Auftreten von Lean Hospital	29
Abbildung 6: Forschungsmodell.....	35
Abbildung 7: Messmodelle prozessorientierte Organisation.....	42
Abbildung 8: Beziehung Prozessorientierung und Operations Performance.....	53
Abbildung 9: Regressionsgerade der Beziehung Prozessorientierung und Operations Performance	54
Abbildung 10: Anwendung Lean Hospital	57
Abbildung 11: Umfang Anwendung Lean Hospital	58
Abbildung 12: Nicht-Anwender von Lean Management	59
Abbildung 13: Trend der Implementierung	60

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Eine Übersicht der vorgestellten Studien zur Prozessorientierung.....	19
Tabelle 2: Übersicht über die acht Verschwendungsarten	26
Tabelle 3: Eine Übersicht der vorgestellten Studien zum Lean Management.....	28
Tabelle 4: Operationalisierung Prozessorientierung und Operations Performance	37
Tabelle 5: Stichprobe und Grundgesamtheit nach Typologie.....	40
Tabelle 6: Elemente der Prozessorientierung	43
Tabelle 7: Übersicht über Items der Prozessorientierung	44
Tabelle 8: Übersicht über Kategorien der Prozessorientierung	45
Tabelle 9: Vergleich der Kategorie-Mittelwerte mit Angerer et al. (2012).....	46
Tabelle 10: Prozessorientierung nach Trägerschaft.....	49
Tabelle 11: Prozessorientierung nach Krankenhaustypologie	51
Tabelle 12: Prozessorientierung nach Performance-Typ	55
Tabelle 13: Übersicht über die Bewertung der Verschwendungsarten	61
Tabelle 14: Beurteilung der Verschwendungsarten im Vergleich.....	62
Tabelle 15: Prozessorientierung nach Zeitpunkt der Implementierung	63
Tabelle 16: Prozessorientierung nach Umfang der Implementierung	64
Tabelle 17: Operations Performance nach Zeitpunkt der Implementierung	65
Tabelle 18: Operations Performance nach Umfang der Implementierung	66
Tabelle 19: Zusammenfassung der Resultate	66