

Inhaltsverzeichnis**Seite**

Vorwort	V
----------------------	----------

Teil A: Prozessmanagement

<i>Sebastian Meinecke, Vanessa Werner und Sahra Amirie</i>	
1 Prozessorientierte Bewertung von informationstechnologischen Innovationen in Krankenhäusern im Rahmen des „Hospital Engineering“	3
<i>Arne Ballies</i>	
2 Dynamische Abläufe als Weg aus der Komplexitätsfalle stationärer Versorgung	21
<i>Esther D. Schubert</i>	
3 Die Prozessanalyse mittels Service Blueprinting als Grundlage für ein Redesign der Prozesse eines OP-Bereiches	35
<i>Manfred Bornewasser</i>	
4 Prozessreorganisation im Krankenhaus: Lassen sich auch logistische Konzepte der Industrie im Krankenhaus umsetzen?	71
<i>Hans Corsten und Hagen Salewski</i>	
5 Dienstleistungsmodularisierung im Krankenhaus - Theoretischer Rahmen und Anwendung	95
<i>Michael Greiling</i>	
6 Permanente prozessorientierte Planung der Patientenversorgung (4 P - Ansatz)	117
<i>Mario A. Pfannstiel</i>	
7 Simulation von Geschäfts- und Behandlungsprozessen im Krankenhaus - Anwendung und Einsatzmöglichkeiten	131

Teil B: Produktivitätsmanagement

Klaus Zühlke-Robinet

- 1 Werkzeuge und Vorgehensweisen zur Gestaltung der Dienstleistungsproduktivität - Eine Zwischenbilanz des BMBF-Förderschwerpunkts „Produktivität von Dienstleistungen“ 155

Andreas J. Reuschl und Ricarda B. Bouncken

- 2 Methoden und Konzepte zur Produktivitätsermittlung in Krankenhäusern auf dem Prüfstand 175

Friedrich Kerka und Bernd Kriegesmann

- 3 Produktivität - Eine Frage von Sach- oder Dienstleistung? 197

Chris Horbel, Michael Stadtelmann und Herbert Woratschek

- 4 Dienstleistungsproduktivität: Perspektivenwechsel von der Produktions- zur Wertorientierung 221

Konrad Meissner, Erik Eichhorn, Maria Zach, Esther Schubert, Malte Raetzell, Manfred Bornewasser und Michael Wendt

- 5 Steigerung der Patientensicherheit durch die Einführung eines Workflow orientierten Monitorings 247

Claudia Wiese

- 6 Prozessmanagement in der Anästhesieambulanz einer Universitätsklinik unter Berücksichtigung von Diversität 273

Pascal Scher und Sebastian Stief

- 7 Produktivitätsmessung in der Notaufnahme 291

Teil C: Diversitätsmanagement

Katja Wolter und Wolfgang Blank

- 1 Diversitätsmanagement als Beitrag zur Fachkräftesicherung in der Gesundheitswirtschaft 309

2	<i>Ursula Trummer</i>	
	Diversität am Arbeitsplatz Krankenhaus: Hemmschuh und Chance	327
	<i>Anica Haupt und Ricarda B. Bouncken</i>	
3	Umgang und Nutzung von Diversität in Krankenhäusern - Interviews mit Führungskräften	345
	<i>Fabian Junge und Antje Schwarze</i>	
4	Sprach- und Integrationsmittlung: Ein praxisbewährtes Instrument zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt (nicht nur im Krankenhaus)	367
	<i>Andreas J. Reuschl, Mario A. Pfannstiel und Ricarda B. Bouncken</i>	
5	Strategischer Fokus bei der internationalen Personalakquise	383
	<i>Günther Vedder</i>	
6	Diversitätsmanagement als Zukunftsaufgabe für Krankenhäuser	409
	<i>Kathrin Harre</i>	
7	Diversitätsmanagement bei saisonalen Schwankungen im Krankenhaus - Fallbeispiel „Inselkrankenhaus Rügen“	421

Teil D: Serviceteil

Stichwortverzeichnis	447
----------------------------	-----

Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I

Prozesse, Produktivität und Diversität

Bouncken, R.B.; Pfannstiel, M.A.; Reuschl, A.J. (Hrsg.)

2013, XI, 450 S. 70 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-658-00872-7