
Inhaltsverzeichnis

1	Personenbezogene Dienstleistungen in komplexen Dienstleistungssystemen – eine erste Annäherung	
	<i>Daniel Bieber, Manfred Geiger</i>	9
2	Die wachsende Bedeutung von personenbezogenen Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung	
	<i>Manfred Geiger</i>	51
3	Personenbezug als Ressource und als Problem einer systematischen Dienstleistungsentwicklung	
	<i>Manfred Geiger</i>	85
3.1	Kooperative Dienstleistungssysteme	
	<i>Bernd Bienzeisler, Michaela Klemisch, Anne-Kathrin Gahle</i>	90
3.1.1	Shared Care im Zusammenwirken von zentralen Fachzentren und wohnortnaher Versorgung	
	<i>Stephan von Bandemer, Sebastian Merkel, Anna Nimako-Doffour</i>	100
3.1.2	Kooperative Dienstleistungssysteme erfordern Interaktionsarbeit	
	<i>Tanja Merl, Ursula Stöger</i>	111
3.2	Standardisierung, Technisierung und Virtualisierung	
	<i>Daniel Bieber</i>	119
3.2.1	IT-Unterstützung durch Serviceroboter	
	<i>Theo Jacobs, Birgit Graf</i>	125

3.2.2	Perspektiven einer informationstechnologischen Unterstützung personenbezogener Dienstleistungen <i>Thomas Meyer, Bernd Bienzeisler, Stephan Klingner</i>	134
3.2.3	Verknüpfung von Dienstleistungselementen mit Hilfe von Near Field Communication (NFC) <i>Andreas Prinz, Philipp Menschner, Felix Köbler, Philip Koene, Helmut Krcmar, Thomas Meyer, Jan Marco Leimeister</i>	150
3.3	Gestaltung von Leistungs- und Arbeitsprozessen <i>Manfred Geiger</i>	165
3.3.1	Interaktionsmuster zwischen Patienten und Ärzten <i>Karolina Budych, Thomas M. Helms</i>	174
3.3.2	Dienstleistungsförmig entwickelte Versorgung als Herausforderung für das ärztliche Rollen- und Selbstverständnis <i>Thomas Meyer</i>	183
3.3.3	Transferpotenziale von Service Engineering-Erfahrungen aus dem industriellen Bereich <i>Benedikt Brenken, Christian Fabry, Gerhard Gudergan, Arno Schmitz- Urban, Christopher Brandl, Christina Bröhl, Marcel Mayer, Alexander Mertens, Christopher Schlick, Birgit Graf, Theo Jacobs, Mathias Lüdtkke, Ulrich Reiser</i>	192
3.3.4	Service Engineering Plus – Systematische Gestaltung personenbezogener Dienstleistungen <i>Philipp Menschner, Andreas Prinz, Jan Marco Leimeister</i>	203
3.3.5	Gestaltung und organisatorische Absicherung von Interaktionsarbeit <i>Fritz Böhle</i>	212
3.4	Initiierung und Verstetigung von Innovationsprozessen <i>Carsten Schultz, Manfred Geiger</i>	221
3.4.1	Entwicklungstrends in der Gesundheitswirtschaft und die Zukunft personenbezogener Dienstleistungen im Gesundheitswesen <i>Hans-Dieter Nolting, Caroline Schmuker, Karsten Zich</i>	233

3.4.2	Innovationsbedarf in der Gesundheitswirtschaft im Spiegel der Forschung <i>Rudolf Blankart, Kathrin Roll, Mareike Heimeshoff, Tom Stargardt, Jonas Schreyögg</i>	257
3.4.3	Erfolgsfaktoren der Einbindung von Versorgungsteams, Patienten und Kompetenzzentren in Innovationsprozesse bei seltenen Erkrankungen <i>Carsten Schultz, Maura Kessel, Henrike Hannemann-Weber</i>	268
3.4.4	Open Innovation im Gesundheitswesen: Das Beispiel einer Innovationsplattform zu seltenen Krankheiten <i>Kathrin M. Möslein, Sabrina Adamczyk, Matthias Rass, Angelika C. Bullinger-Hoffmann</i>	278
3.4.5	Communities für Innovationen – Modulare Erweiterung einer Patientencommunity zur Ideenschmiede <i>Marco Hartmann, Andreas Prinz, Jan Marco Leimeister</i>	286
4	Spannungsfelder bei personenbezogenen Dienstleistungen <i>Stefan Kerber-Clasen, Maria Zörkler</i>	297
5	Zusammenfassung und Ausblick – Herausforderungen für die Innovationspolitik <i>Daniel Bieber, Manfred Geiger</i>	317
	Autorenverzeichnis	339

Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext
komplexer Wertschöpfung

Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“

Bieber, D.; Geiger, M. (Hrsg.)

2014, VIII, 341 S. 39 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-531-19579-7