

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort</b> .....	V
<b>Vorwort zur 2. Auflage</b> .....	VII
<b>Vorwort zur 1. Auflage</b> .....	IX

## Teil 1

### **Erhöhte Steuerungsanforderungen an Krankenhäuser – Schwerpunkte und Erfolgsfaktoren im Krankenhaus der Zukunft**

Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen .....	3
<i>Armin Töpfer, D. Michael Albrecht</i>	
Zukünftige Entwicklungslinien der Gesundheitswirtschaft und Krankenhauslandschaft .....	33
<i>Heinz Lohmann</i>	

## Teil 2

### **20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken**

#### **1. Bewertung der Ausgangssituation – Gemeinsame Statusanalyse mit Führungskräften**

Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen .....	49
<i>Armin Töpfer, D. Michael Albrecht</i>	

#### **2. Strategische Ausrichtung von Kliniken für ein erfolgreiches Management**

Strategische Positionierung von Gesundheitseinrichtungen – Entwicklung strategischer Leitlinien und Konzepte für Ziel-Maßnahmen-Pfade.....	61
<i>Armin Töpfer</i>	
Ausrichtung und Steuerung eines Universitätsklinikums (»Universitair Medisch Centrum«) in den Niederlanden.....	79
<i>Arjan Wildeboer, Victor Verrijp, Frans Jaspers</i>	
Das Heidelberger Modell: Ganzheitliches Management im Wettbewerberumfeld.....	99
<i>Lutz Schneider, Thomas Simon, Moritz von Frankenberg, Markus Büchler</i>	
Ökonomischer und nicht-ökonomischer Nutzen des Universitätsklinikums und der Medizinischen Fakultät Dresden.....	105
<i>D. Michael Albrecht, Heinz Reichmann, Armin Töpfer, Steffen Silbermann, Anne Maertins</i>	

### **3. Kostentransparenz in den Prozessen als Hebel zur Kostensenkung**

Konzepte zur Kostenanalyse und Kostensteuerung.....	123
<i>Armin Töpfer</i>	
Kostenträger- und Prozesskostenrechnung im Krankenhaus .....	137
<i>Harald Kothe</i>	
Die Einführung der Prozesskostenrechnung: Ein Praxisbericht .....	149
<i>Irenäus A. Adamietz</i>	

### **4. Qualität, Fehlerkosten und Wertorientiertes Management**

Medizinische und ökonomische Bedeutung von Qualität im Krankenhaus: Vermeidung von Fehlerkosten als Wertvernichtung und Wertorientierte Steuerung.....	161
<i>Armin Töpfer</i>	
Hochschulmedizin als Unternehmensrisiko .....	181
<i>Andreas Tecklenburg</i>	

### **5. Prozessorientierung und Lean Management – Analyse und Optimierung von Wertschöpfungsprozessen**

Analyse der Prozesslandschaft und Prozesssteuerung als Erfolgsvoraussetzung.....	189
<i>Armin Töpfer</i>	
Prozessorientierung – Analyse und Optimierung von Wertschöpfungsprozessen .....	217
<i>Thomas Holler, Dieter Conen</i>	
Optimierung der Prozessabläufe im Diagnostisch-Internistisch-Neurologischen Zentrum (DINZ) am Universitätsklinikum Dresden .....	229
<i>Maria Eberlein-Gonska</i>	
Entwicklung eines Klinischen Pfades zur Schlaganfalltherapie – Ein pragmatischer Ansatz im Routinebetrieb einer Neurologischen Abteilung .....	253
<i>Georg Gahn</i>	
Integriertes OP-Management im St. Franziskus Hospital in Münster .....	265
<i>Michael Möllmann, Björn Büttner</i>	
Entwicklung eines Logistikkonzepts für ein Krankenhaus .....	283
<i>Jörg Risse</i>	

### **6. Adressatenorientierung und -zufriedenheit**

Konzeption und Messung der Zufriedenheit von Adressaten der Klinikleistung.....	299
<i>Armin Töpfer</i>	
Kein Automatismus zwischen Zufriedenheit und Bindung – Ergebnisse der Patientenbefragung am Universitätsklinikum Dresden .....	319
<i>Jürgen Weitz, Pauline Wimberger, Armin Töpfer, Frank Opitz</i>	

Entlassungsmanagement: Eine gesetzliche und organisatorische Herausforderung .....	331
<i>Heike Vogelbusch, Armin Töpfer</i>	

## **7. Erreichung strategischer Ziele durch Partnerorientierung**

Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften .....	347
<i>Armin Töpfer</i>	
Hohe Verbundenheit durch gute Betreuung – Ergebnisse der Einweiserbefragung am Universitätsklinikum Dresden .....	355
<i>Pauline Wimberger, Jürgen Weitz, Armin Töpfer, Britta Gabel</i>	
OP der nahen Zukunft.....	365
<i>Jochen Kaiser, Horst Frankenberger, Maic Regner</i>	
Entwicklungstendenzen in der stationären Versorgung aus Sicht des GKV-Spitzenverbandes.....	375
<i>Wulf-Dietrich Leber</i>	
Versorgung partnerschaftlich gestalten – Ein Plädoyer für mehr Regionalität .....	389
<i>Rolf Steinbronn, Maryan Schemken, Ricardo Kuhrt, Martin Reuter</i>	
Kooperationen, Verbundprojekte und strategische Allianzen in der Gesundheitsregion Carus Consilium Sachsen – Best Practice .....	401
<i>Olaf Müller, Frank Penesch, Kerstin Roch, Andrea Morgner-Miehlke</i>	

## **8. Gestaltung der Produktpolitik: Angebot spezieller Gesundheitsprodukte der Klinik**

Kernleistungen und IGeL-Angebote .....	415
<i>Armin Töpfer, D. Michael Albrecht</i>	
Betreuung von Prostata-Patienten am Prostatakarzinomzentrum (PCA) des UKD .....	425
<i>Manfred Wirth</i>	
Gestaltung medizinischer Produkte als Kernleistung oder IGeL: Ein Praxisbeispiel .....	431
<i>Marc Amler</i>	
Der Gesundheitscheck für Manager und Führungskräfte .....	437
<i>Armin Töpfer, Ralph Naumann</i>	

## **9. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit (PR): Das Krankenhaus als Marke**

Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten.....	447
<i>Armin Töpfer</i>	
Marketing und Markenstrategie der Privatklinikgruppe Hirslanden .....	475
<i>Julien A. Buro, Armin Töpfer, Patricia Leffler</i>	

## **10. Unternehmerisch denkende und handelnde Mitarbeiter**

Leitlinien und Konzepte zur Aktivierung der Mitarbeiter .....	499
<i>Armin Töpfer</i>	

Aktivierung der Mitarbeiter und Mitarbeiterbefragung in der Krankenhauspraxis: Bericht eines Veränderungsprojektes.....	511
<i>Thea Koch, Armin Töpfer, Axel R. Heller, Anne Maertins</i>	

Motivationseffekte bei den Mitarbeitern durch die Krankenhaus-Kultur.....	529
<i>Armin Töpfer, Christian Duchmann</i>	

Recruiting und Personalentwicklung am Uniklinikum Dresden: Wer sind die richtigen? .....	539
<i>Axel R. Heller, Kerstin Schaffer</i>	

Internes Betriebliches Gesundheitsmanagement für Mitarbeiter.....	551
<i>Cornelia Rabeneck, Thomas Hurlebaus</i>	

## **11. Führungsverhalten und Führungserfolg**

Transformationale Führung: Beitrag der Führungskompetenz zur nachhaltigen Wertsteigerung .....	571
<i>Armin Töpfer, Anne Maertins</i>	

Team Management im Krankenhaus für eine Lernkultur.....	587
<i>Thea Koch, Armin Töpfer, Axel R. Heller</i>	

## **12. Aufbau und Steuerung von Struktur- und Netzwerkorganisationen**

Strukturierung und Steuerung ergebnisverantwortlicher Einheiten.....	611
<i>Armin Töpfer</i>	

Zentrumsorganisation in einem Haus der Maximalversorgung am Beispiel des Klinikum Stuttgart...	623
<i>Jörg Noetzel, Sonja Schmid, Claude Krier</i>	

Bildung und Steuerung des Universitäts KrebsCentrum Dresden.....	639
<i>Katja Baum, Carolin Jacob, Michael Baumann, Gerhard Ehninger</i>	

Medizinische Versorgungszentren: Aktuelle Situation, Chancen, Grenzen und Tendenzen.....	651
<i>Patricia Leffler, Thomas Menzel, Armin Töpfer</i>	

## **13. IT-gestützte Lösungen als angestrebter Erfolgsfaktor**

Anforderungen und Nutzen der Informationstechnologie in der Klinik.....	669
<i>Armin Töpfer, D. Michael Albrecht</i>	

Teletumorboard – Erfahrungsbericht über die Anwendung der Telemedizin.....	687
<i>Gunnar Folprecht</i>	

## **14. Operative Steuerung der Ergebnisqualität mit Routinedaten**

Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen.....	695
<i>Armin Töpfer</i>	

Stellenwert des Peer Review-Verfahrens in der Klinikpraxis am Beispiel der Initiative Qualitätsmedizin (IQM) .....	707
<i>Maria Eberlein-Gonska</i>	

## **15. Erfolgreiche Umsetzung von Qualitätsmanagement und medizinischem Risikomanagement**

Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung .....	725
<i>Armin Töpfer</i>	
Klinisches Risikomanagement im Krankenhaus.....	757
<i>Angela Möllemann</i>	
Universitäts GefäßCentrum – Wege zur Zertifizierung und daraus resultierende Verbesserungen der Prozesse und der Qualität der Patientenversorgung .....	771
<i>Norbert Weiss, Hendrik Bergert</i>	
Unternehmensentwicklung bei der Sana Kliniken AG auf der Basis des Excellence-Modells der EFQM .....	787
<i>Heidemarie Haeske-Seeberg</i>	
Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma .....	799
<i>Armin Töpfer, Patricia Leffler</i>	
Anwendungsbeispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus: Optimierung der OP-Planung und der Wechselzeiten durch Six Sigma.....	833
<i>Armin Töpfer, Stephan B. Sobottka, Axel R. Heller</i>	

## **16. Das Grüne Krankenhaus: Höheres Niveau der Umweltverträglichkeit und Sustainable Development**

Ökologische Nachhaltigkeit als notwendige Ergänzung zur Wirtschaftlichkeit .....	855
<i>Armin Töpfer, Patricia Leffler</i>	
Nachhaltigkeit und höhere Umweltverträglichkeit im Krankenhaus: Ein Erfahrungsbericht .....	873
<i>Gabriele Mager, Lutz Jatzwauk</i>	

## **17. Controlling und ganzheitliche Steuerungskonzepte**

Ganzheitliche Steuerung der Klinik.....	885
<i>Armin Töpfer</i>	
Die Anwendung der Balanced Score Card (BSC) in der Klinik .....	895
<i>Armin Töpfer</i>	
Aufbau eines ganzheitlichen Steuerungssystems in einem christlichen Krankenhausverbund.....	917
<i>Achim Schütz</i>	

## **18. Wettbewerbsanalyse und Benchmarking**

Analyse der Wettbewerbskräfte und Benchmarking mit Excellence-Kliniken.....	939
<i>Armin Töpfer</i>	
Benchmarking ökonomischer und medizinischer Ergebnisse zwischen europäischen Spitzenkliniken – » Learning from the Best« .....	951
<i>D. Michael Albrecht</i>	

**19. Erfolgreiche Akquisition oder Fusion von Kliniken**

Prozessphasen und kritische Erfolgsfaktoren beim Zusammenschluss als  
anorganisches Wachstum von Kliniken ..... 961  
*Armin Töpfer*

Praxiserfahrungen für die erfolgreiche Akquisition und Integration von Kliniken ..... 977  
*Thomas Lemke, Thomas Rudolf*

**20. Krisenmanagement und Krisenkommunikation**

Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation ..... 991  
*Armin Töpfer, Patricia Leffler*

Kommunikation und Bewältigung eines Krisenfalls..... 1007  
*Norbert Pfeiffer*

**Teil 3**

**Management des Veränderungsprozesses**

Anforderungen, Schlüsselbereiche und Mitwirkende des Veränderungsmanagements ..... 1017  
*Armin Töpfer, D. Michael Albrecht*

Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus –  
20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken ..... 1043  
*Armin Töpfer*

Abkürzungsverzeichnis ..... 1055

Autorenverzeichnis ..... 1061

Stichwortverzeichnis ..... 1077

Handbuch Changemanagement im Krankenhaus

20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken

Albrecht, D.M.; Töpfer, A. (Hrsg.)

2017, XVI, 1080 S. 435 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-20361-9