
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
-----------------------------------	------------



<http://www.springer.com/978-3-658-00872-7>

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