
Inhaltsverzeichnis	Seite
---------------------------	--------------

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

Teil A: Prozessmanagement

<i>Robert Ott und Heinrich Seidlmeier</i>	
1 Entlassmanagement im Krankenhaus	3
<i>Andrea Braun von Reinersdorff und Christoph Rasche</i>	
2 Mobilisierung strategischer und operativer Leistungsreserven im Krankenhaus – Gestaltungsfelder und Grenzen der Service-Industrialisierung	29
<i>Olav Götz, Stefanie Kunkel, Frank Tost, Maria Zach und Steffen Fleßa</i>	
3 Perioperative Prozessanalyse des OP-Managements	59
<i>Walter Swoboda</i>	
4 IT-unterstützte Modellierung klinischer Prozesse	81
<i>Roland Trill</i>	
5 Vom Schrauber zum Informationsnetzwerker – ein Paradigmenwechsel bei den Dienstleistungsprozessen in der Krankenhaus IT	103
<i>Franziska Jehle, Stefan Hastreiter, Moike Buck und Heiko Wrobel</i>	
6 Benchmarking unterstützender Dienstleistungsprozesse in Kliniken – Eine Fallstudie zur prozessorientierten Bewertung der Patiententransportlogistik	123
<i>Peter Stratmeyer, Knut Dahlgaard und Adrienne Henkel</i>	
7 Evaluationsergebnisse aus einem umfänglichen Krankenhausprojekt zur Einführung des kooperativen Prozessmanagements	141

Teil B: Produktivitätsmanagement

- Dominik Thomas und Jürgen Wasem*
- 1 Dienstleistungsproduktivität in der Krankenhauspflege – Eine Data
Envelopment Analysis 179
- Andreas J. Reuschl und Ricarda B. Bouncken*
- 2 Determinanten der Krankenhausproduktivität 203
- Mario A. Pfannstiel*
- 3 Steigerung der Dienstleistungsproduktivität im OP-Bereich von
Krankenhäusern 229
- Martin Dietrich, Florian Hilfinger und Martina Müller*
- 4 Die Bedeutung von Reihenfolge-Effekten im Produktivitätsmanagement
von Krankenhaus-Dienstleistungsprozessen 249
- Anica Haupt und Ricarda B. Bouncken*
- 5 Produktivitätssteigerung durch Fachkräftesicherung – Herausforderungen
im Krankenhausbereich 267
- Günther E. Braun und Michael Mariaschk*
- 6 Kooperationen zwischen Krankenhaus und niedergelassener Radiologie -
Steuerungsmöglichkeiten mit Hilfe der Balanced Scorecard 289
- Esther D. Schubert, Michael Wendt und Manfred Bornewassert*
- 7 Die Anwendung der Balanced Scorecard in der Anästhesiesprechstunde ... 317

Teil C: Diversitätsmanagement

- Louisa Luther*
- 1 Patienten-Patienten-Beziehungen im Krankenzimmer – Eine explorative
Studie zum idealen Bettnachbarn 345
- Mario A. Pfannstiel*
- 2 State of the Art von Maßnahmen und Instrumenten zum Management
der Patienten- und Mitarbeiterdiversität im Krankenhaus 381

<i>Adelheid S. Esslinger und Stefanie Schilk</i>	
3	Feminisierung des Ärztberufes und die Konsequenzen im Krankenhaus .. 429
<i>Günther Vedder und Axel Haunschild</i>	
4	Work-Learn-Life-Balance..... 453
<i>Bettina Schmidt und Cornelia Walter</i>	
5	Vom Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz zu Diversity Management im Gesundheitswesen 469
<i>Rainer Sibbel und Monique Bliesener</i>	
6	Coaching und Mentoring als Faktor für erfolgreiche Führung in Krankenhäusern 503
<i>Thomas Köllen</i>	
7	Belegschafts- und PatientInnen-Diversität in Krankenhäusern: Status quo, Entwicklungstendenzen und Ansätze für deren Management in Deutschland, Österreich und der Schweiz 519

Teil D: Serviceteil

Stichwortverzeichnis	541
-----------------------------------	------------



<http://www.springer.com/978-3-658-05133-4>

Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus II
Prozesse, Produktivität, Diversität
Bouncken, R.B.; Pfannstiel, M.A.; Reuschl, A.J. (Hrsg.)
2014, XI, 545 S. 73 Abb., Hardcover
ISBN: 978-3-658-05133-4