

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort zur 2. Auflage.....	VII
Vorwort zur 1. Auflage.....	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
Armin Töpfer

Kostenträger- und Prozesskostenrechnung im Krankenhaus 137
Harald Kothe

Die Einführung der Prozesskostenrechnung: Ein Praxisbericht 149
Irenäus A. Adamietz

4. Qualität, Fehlerkosten und Wertorientiertes Management

Medizinische und ökonomische Bedeutung von Qualität im Krankenhaus: Vermeidung von Fehlerkosten als Wertvernichtung und Wertorientierte Steuerung 161
Armin Töpfer

Hochschulmedizin als Unternehmensrisiko 181
Andreas Tecklenburg

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

Analyse der Prozesslandschaft und Prozesssteuerung als Erfolgsvoraussetzung 189
Armin Töpfer

Prozessorientierung – Analyse und Optimierung von Wertschöpfungsprozessen 217
Thomas Holler, Dieter Conen

Optimierung der Prozessabläufe im Diagnostisch-Internistisch-Neurologischen Zentrum (DINZ) am Universitätsklinikum Dresden 229
Maria Eberlein-Gonska

Entwicklung eines Klinischen Pfades zur Schlaganfalltherapie – Ein pragmatischer Ansatz im Routinebetrieb einer Neurologischen Abteilung 253
Georg Gahn

Integriertes OP-Management im St. Franziskus Hospital in Münster 265
Michael Möllmann, Björn Büttner

Entwicklung eines Logistikkonzepts für ein Krankenhaus 283
Jörg Risse

6. Adressatenorientierung und -zufriedenheit

Konzeption und Messung der Zufriedenheit von Adressaten der Klinikleistung 299
Armin Töpfer

Kein Automatismus zwischen Zufriedenheit und Bindung – Ergebnisse der Patientenbefragung am Universitätsklinikum Dresden 319
Jürgen Weitz, Pauline Wimberger, Armin Töpfer, Frank Opitz

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
<i>Armin Töpfer</i>	

Praxiserfahrungen für die erfolgreiche Akquisition und Integration von Kliniken	977
<i>Thomas Lemke, Thomas Rudolf</i>	

20. Krisenmanagement und Krisenkommunikation

Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation	991
<i>Armin Töpfer, Patricia Leffler</i>	

Kommunikation und Bewältigung eines Krisenfalls.....	1007
<i>Norbert Pfeiffer</i>	

Teil 3

Management des Veränderungsprozesses

Anforderungen, Schlüsselbereiche und Mitwirkende des Veränderungsmanagements	1017
<i>Armin Töpfer, D. Michael Albrecht</i>	

Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken	1043
<i>Armin Töpfer</i>	

Abkürzungsverzeichnis	1055
-----------------------------	------

Autorenverzeichnis	1061
--------------------------	------

Stichwortverzeichnis	1077
----------------------------	------