

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
<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