

Inhalt

Autorenvita	9
Vorwort	11
1 Schrittmacher für ein neues Verständnis von Qualität und Kundenorientierung	13
1.1 Demografischer Wandel und Personalmangel	13
1.2 Das Krankenhausstrukturgesetz (KHSG)	14
1.3 Eingeschränkte Qualitätsperspektive	18
1.4 Verengte Sicht auf Kundenorientierung	21
1.5 Alte und demente Patienten	22
1.6 Patienten mit Migrationshintergrund	23
1.7 Fehlende Managementkompetenzen bei Ärzten und Geschäftsführern	23
1.8 Defizite in der ärztlichen Weiterbildung	24
2 Kundenorientierung und Qualität für das Krankenhaus – eine kritische Standortbestimmung	26
2.1 Begriffsdefinitionen für das Gesundheitswesen	26
2.1.1 Kunde	26
2.1.2 Dienstleistung	27
2.1.3 Kundenorientierung	28
2.1.4 Kundenmanagement	28
2.1.5 Kundenzufriedenheit	29
2.2 Managementfunktionen des Krankenhauses – wo es hakt ..	30
2.2.1 Einrichtungsinternes Qualitätsmanagement	30
2.2.2 Risikomanagement	37
2.2.3 Patientenorientierung	38
2.2.4 Mitarbeiterorientierung	48
2.2.5 Einweiserorientierung	50
2.3 Zertifizierung – Zukunfts- oder Auslaufmodell?	51
2.3.1 Merkmale und Zielsetzung	51
2.3.2 Bedeutung in der Zukunft	51

3	Von der eindimensionalen zur multidimensionalen Qualitätsperspektive	53
3.1	Eindimensionale Qualitätsperspektive als Auslaufmodell ..	53
3.1.1	Ökonomische Ausrichtung zu Lasten des Patienten	53
3.1.2	Gute Ergebnisqualität ist Resultat zahlreicher Faktoren	54
3.2	Multidimensionale Qualität – Qualitätsperspektive der Zukunft	57
3.2.1	Facetten der multidimensionalen Qualität im Zusammenhang	57
3.2.2	Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität	57
3.2.3	Weitere Qualitätskategorien	58
4	Kooperative Kundenorientierung auf Grundlage multidimensionaler Qualität im Krankenhaus (KoKiK®)	68
4.1	Das Konzept KoKiK® im Überblick	68
4.2	Aufgaben und Pflichten der Entscheider definieren und reflektieren	71
4.2.1	Aufsichtsrat	71
4.2.2	Geschäftsführung	73
4.2.3	Verwaltung	73
4.2.4	Ärztlicher Direktor	74
4.2.5	Chefarzt	74
4.2.6	Leitende Oberärzte und Oberärzte	76
4.2.7	Pflege	76
4.3	Optimierung der Kooperation von Aufsichtsrat, Geschäftsführung, Chefärzten und Pflege – Grundlagen für die praktische Umsetzung	79
4.3.1	Verbesserung der Zusammenarbeit – Positive Entwicklung als Orientierung	79
4.3.2	Die Realisierung gemeinsamer Managementverantwortung der Entscheider setzt ein Strategiekonzept voraus	80
4.3.3	Strategien und Instrumente zum Erreichen gemeinsamer Managementverantwortung	82
4.3.4	Strukturelle Veränderungen zur Förderung der Zusammenarbeit	88
4.3.5	Vertragliche Regelungen	89
5	Die Fachabteilung Protagonist für die Umsetzung einer neuen Sicht von Kundenorientierung und Qualitätsmanagement	91
5.1	Fragestellung	91
5.2	Managementaufgaben der Fachabteilung im Überblick	92
5.3	Möglichkeiten sinnvoller Aufgabenverteilung in der Fachabteilung unter Einbeziehung der Übernahme von Aufgaben des Qualitätsmanagements	93

5.4	Organisation von Patientenorientierung und Qualitätsmanagement	95
5.4.1	Internes Qualitätsmanagement gemäß geübter Praxis	95
5.4.2	Optionen der Umsetzung von Qualitätsmanagement durch die Fachabteilung	96
5.4.3	Organisation	98
5.4.4	Checklisten zum abteilungsbezogenen Qualitätsmanagement	99
5.5	Betriebswirtschaftlich orientierte Positionierung der Fachabteilung unter Berücksichtigung der Belange des Patienten	105
5.6	Rekrutierung, Bindung und Führung von Mitarbeitern – gemeinsame Aufgabe von Fachabteilung und Geschäftsführung	109
5.6.1	Die Generation Y	109
5.6.2	Mitarbeiter aus anderen Kulturräumen	118
6	Dienstleistungen für Patienten, Mitarbeiter und Einweiser – Anforderungen und Implementierung	120
6.1	Dienstleistungen für Patienten	120
6.1.1	Patientenorientierte allgemeine Dienstleistungen	121
6.1.2	Spezifische Leistungen der Fachabteilung	122
6.1.3	Erwartungshaltung der Patienten als Maß für Art und Umfang von Dienstleistungen	123
6.1.4	Patientenorientierung auf Abteilungsebene in der Umsetzung – worauf es ankommt	126
6.2	Dienstleistungen für Mitarbeiter	133
6.2.1	Allgemeine Dienstleistungen für Mitarbeiter (Arbeitgeberqualität des Krankenhauses)	133
6.2.2	Spezifische Dienstleistungen für Mitarbeiter (Arbeitgeberqualität der Fachabteilung)	134
6.2.3	Kommunikation und Kooperation mit Mitarbeitern	135
6.3	Dienstleistungen für Einweiser	137
7	Kundenorientierung und Qualität aus einem Guss – Planung und Implementierung des Konzepts KoKiK®	139
7.1	Fragestellung	139
7.2	Praktische Hinweise zur Umsetzung	139
8	Erwerb von Managementkompetenzen – ein Muss für Ärzte, Pflege, Geschäftsführung und fortgeschrittene Medizinstudierende	143
8.1	Was sind Managementkompetenzen?	143
8.2	Wer braucht was wofür?	144
8.2.1	Leitende Ärzte	144
8.2.2	Führungskräfte der Pflege	145

8.2.3	Geschäftsleitung und Verwaltung	145
8.2.4	Fortgeschrittene Medizinstudierende, Neueinsteiger, Wiedereinsteiger	146
8.3	Kenntnisserwerb	147
8.3.1	Welche unterschiedlichen Programmansätze gibt es?	147
8.3.2	Präsensstudium, Fernstudium oder Kombination aus Präsens- und Fernstudium?	148
8.3.3	Kleine Fortbildungen (Wochenendseminare, einwöchige Fortbildungen) – eine Alternative zu umfassenden hochschulischen Studienprogrammen?	148
8.3.4	Krankenhauspezifischer oder generalisierter MBA?	149
8.3.5	Zertifikatstudium oder MBA?	149
8.3.6	Anforderungen und Auswahlkriterien für Fortbildungen mit Orientierung auf die Tätigkeit im Krankenhaus	149
8.4	Beispiele für geeignete Fortbildungsprogramme	152
8.4.1	Kombinationsprogramm Medical Hospital Management (MHM®)	152
8.4.2	Zertifikatstudium Medical Hospital Management (MHM®) für Leitende Ärzte (Hochschule Osnabrück)	153
8.4.3	MHM®-Medical Hospital Management – Junior- Kompaktprogramm für fortgeschrittene Medizin- studierende (Hochschule Osnabrück)	155
8.4.4	Gesundheitsmanagement/Health Management (Master of Business Administration) der Hochschule Osnabrück	156
8.4.5	Betriebswirtschaft für Ärzte – Master of Business Administration (MBA) der Hochschule Neu-Ulm ...	157
9	Zusammenfassende Empfehlungen und Aufzeigen von Fallstricken für Führungskräfte im Krankenhaus	158
10	Zusammenfassung und Ausblick	164
	Literatur	166
	Glossar	180
	Stichwortverzeichnis	231