

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 Patiententransport- logistik	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

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

Teil C: Diversitätsmanagement

<i>Louisa Luther</i>	
1 Patienten-Patienten-Beziehungen im Krankenzimmer – Eine explorative Studie zum idealen BettNachbarn	345
<i>Mario A. Pfannstiel</i>	
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 Ärzteberufes und die Konsequenzen im Krankenhaus ..	429
<i>Günther Vedder und Axel Haunschmid</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 Kölle</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