
Inhaltsverzeichnis

1 Krankenhäuser als Expertenorganisationen	1
Christoph Rasche und Andrea Braun von Reinersdorff	
2 Entwicklung von Geschäftsmodellen für Dienstleistungsnetzwerke im Gesundheitsbereich	25
Walter Ganz, Janine Kramer, Andrea Rößner, Torsten Eymann und Andreas Völkl	
3 Ansatzpunkte zur Bestimmung der Produktivität von Dienstleistungen im Krankenhauskontext	47
Manfred Bornewasser, Stefan Frenzel und Anne-Sophie Tombeil	
4 Individuelles Gesundheitsmanagement als Wertbeitrag für die Gesundheitswirtschaft – Gesundheit als Wert	71
Horst Kunhardt	
5 Integrative Medizin als Ansatz zur strategischen Positionierung im Wettbewerb	93
Monique Bliesener, Laura Beyersdorf und Rainer Sibbel	
6 Einweiserbeziehungsmanagement	107
Andrea Raab und Klaus Legl	
7 Aufnahmemanagement im Krankenhaus	137
Gerald Schmola	
8 Telemedizinische Stroke Units in der Notfallversorgung – der Siegeszug eines neuen Servicemodells	161
Ralph Tunder und Belinda Martschinke	

9 Kundenorientierte Dienstleistungsprozesse für alte Menschen in der Notaufnahme	173
Christine Güse und Susanne Schuster	
10 Dienstleistungen patientenorientiert gestalten	203
Eugen Hauke	
11 Selbsthilfefreundlichkeit als Dienstleistung von und an Krankenhäusern	213
Julia Fischer und Siegfried Walch	
12 Kommunikation als komplexe Dienstleistung zur Qualitätssicherung von medizinischer und pflegerischer Betreuung im Krankenhaus	223
Ursula Trummer und Sonja Novak-Zezula	
13 Dienstleistungsproduktion bei der Demenzversorgung: Eine Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Rollen eines „Teamproduktionsphänomens“	235
Jürgen Zerth	
14 Patient Empowerment als wirksames Instrument zur Steigerung der Behandlungsqualität	253
Ralph Tunder und Julia Plein	
15 Der Bettnachbar als unbeachtete Einflussgröße der Patientenzufriedenheit	273
Saskia Hantel	
16 CRM im Zeichen von Social Media und eHealth	293
Roland Trill	
17 Die Herausforderung, medizinische IT-Netzwerke zu betreiben	311
Martin Zauner	
18 Prozessoptimierung und Prozessdokumentation: Funktioniert BPMN in der Praxis?	325
Walter J. Swoboda	
19 Verlaufen unmöglich? – Moderne Wegeleit- und Orientierungssysteme im Krankenhaus	333
Gerhard Schlüter	

20 Produktivitätssteigerung durch kundenorientierte Self-Service-Technologien im Krankenhaus	363
Mario A. Pfannstiel	
Sachverzeichnis	379