

Inhalt

Vorwort	9
---------------	---

Teil I: Hochleistungsmedizin und technischer Fortschritt	17
1 Einleitung	19
1.1 Das ökonomisch-soziale Missverstehen	20
1.2 Fehlende sozialwissenschaftliche und sozialetische Perspektive	22
1.3 Die qualitätsorientierte, interprofessionelle Kooperation: QuiK	23
 2 Praxen, Pflegeheime und Kliniken: soziale Leuchttürme oder medizinische Warenhäuser?	 29
2.1 Kliniken auf höchstem Niveau	29
2.2 Kliniken als Warenhäuser?	30
2.3 Ist Medizin ausreichend sicher?	33
2.4 Über den Umgang mit Fehlern: Verlässlichkeit und Konsistenz	35
2.5 Zeit und Raum für Begegnung	36
2.6 Falsche Anreize?	37
2.7 Zwischen Überaktivität und Unterlassungsirrtum	38
2.8 Kranksein lässt sich nicht üben!	39
2.9 Verlässliche Lotsen	41
2.10 Aufklärung tut Not!	42
2.11 Das Paradoxon der Verschwendung	43
2.12 Wertblindheit und Entfremdungserfahrung	45
 3 Bestandsaufnahme	 47
3.1 Hier und Heute	47
3.2 Das Unbehagen bei Pflegenden und Ärzten	50
3.3 Verlust an Qualität?	54
3.4 Bessere Qualität durch bessere Kontrolle?	57
3.5 Steuern und Rudern	59
3.6 Was ist „das Richtige“ und „das Gute“ in Medizin und Pflege?	62

3.7	Ökonomisches Denken als Notwendigkeit	64
3.8	Vom schwelenden Konflikt zum besseren Konzept	66

Teil II: Umdenken	73
--------------------------------	-----------

4	Umdenken, warum?	75
4.1	Spannungen abbauen	81
4.2	Der Ausgleich zwischen „stark“ und „schwach“	83
4.3	Umdenken braucht Klugheit und Mut	84
4.4	Der „gute Geist“ – das „innere Band“	84
4.5	Die Krankenhäuser werden anders werden (müssen)	85
4.6	Zeit gewähren – um mehr Zeit zu haben	88
4.7	Die Klinik als Organismus: Homöostase	89
4.8	Die vier Kardinaltugenden	90
4.9	Was beim Wandel und Umdenken zu bedenken ist	91
4.10	Das Mehraugenprinzip	95
4.11	Kurz-Infos als Mittel der Kommunikation	96
4.12	Aufklärung als gemeinsame Aufgabe	96
4.13	Arbeitsklima	98
4.14	Umdenken – darum!	100
5	Umdenken – wie?	103
5.1	Innovationen gestalten	104
5.2	Veränderungsmanagement oder Wandel?	108
5.3	Krisen als Chance sehen und nutzen	110
5.4	Führen mit Haltung	112
6	Der Transformationsprozess	115
6.1	Wandel – ein Prozess	115
6.1.1	Wesentliche Voraussetzungen für den Prozess des Wandels	117
6.1.2	Den Prozess des Wandels hindernde und verhindernde Faktoren ..	120
6.1.3	Fehlermanagement in der Medizin: CIRS	124
6.1.4	Produktive Prozesssteuerung mit Bauchgefühl und Vernunft	125
6.1.5	Zusammenfassung	126
6.2	Persönliche Werte und Glaubwürdigkeit	127
6.2.1	Leistungskultur und Wir-Kultur	127
6.2.2	Gemeinwohl schaffen (Creating Shared Value)	131
6.2.3	Gemeinwohl als messbare Größe: KPS®	133
6.2.4	Corporate Community und Corporate Identity	134

6.3	Elementare Bindekräfte	135
6.4	Leitbilder – Formalität oder Wertschöpfungsfaktor?	139
7	Führen durch Gestalten	147
7.1	Navigationshilfe für Führung	148
7.1.1	Transformational Leadership und das AVP-Modell	148
7.1.2	Den Steuerungspunkt finden	153
7.1.3	Gestalten	154
7.2	Wave of Change® – wie Führungsverantwortliche den Wandel gestalten ...	159
7.2.1	Das Bild der Welle	159
7.2.2	Wave of Change-Phasen im Überblick	162
7.2.3	Wave of Change-Phasen im Einzelnen	163
8	Schlusswort	173
	Literaturverzeichnis	175
	Autorenverzeichnis	179
	Sachwortverzeichnis	181