

MARKETING

Mystery-Test-Calls . . .

. . . haben nichts Geheimnisvolles an sich. Es handelt sich um systematische Testanrufe in Krankenhäusern, mit dem Ziel, das Telefonverhalten der Mitarbeiter zu prüfen und eventuellen Schulungsbedarf zu ermitteln. Nicht ausreichend geschulte, unfreundliche, inkompetente oder einfach überlastete Mitarbeiter können dem Image des Krankenhauses enorm schaden. „Endlos in der Warteschleife; Test der Servicequalität“

756

MARKETING

Endlos in der Warteschleife

756

Test der Servicequalität: Mystery-Test-Calls in Krankenhäusern
Markus Theine

EDV

Auf dem Weg zur elektronischen Patientenakte

760

Eine neue Lösung für Auftragsmanagement und Befundkommunikation
Ulrich Sax, Hartmut Fabritz

FORTBILDUNG

Generalistische Komponente unverzichtbar

764

Neue Wege bei der Umsetzung von MBA-Programmen für Ärzte
Prof. Dr. Wolfgang Hellmann

PERSONAL

Ein hoher Krankenstand ist ein Frühwarnsystem

766

OFM – das etwas andere Fehlzeitenmanagement
Regina Ostrower, Christine Lahde

EDV

„Fahren in dichtem Nebel“

770

Krankenhaus-EDV-Leiter zur DRG-Einführung in deutschen Krankenhäusern
Interview mit Heiko Ries, Marina Reif

MEDIZIN + TECHNIK

Hoffnung für Menschen mit Leberzirrhose

773

Klinikum Saarbrücken wird zum führenden TIPS-Zentrum in Deutschland

VKD

775

RECHT

Urlaub vom Krankenhaus

776

Rechtliche Aspekte bei der Beurlaubung eines Patienten während der stationären Behandlung
Stephan Rex

MARKT-INFO

778

TERMINE

780

STELLENMARKT

783

IMPRESSUM

800

Titelbild: Krankenhäuser, die zum 1.1. 2003 auf das DRG-System umstellen, befinden sich in der Pole Position – warum, das lesen Sie ab Seite 712. **Foto:** dpa

FACILITY MANAGEMENT

„Nur“ eine Randabteilung . . .

. . . ist die Technik in vielen Krankenhäusern. Für Facility Management gibt es oft kein geschlossenes Konzept – und das, obwohl moderne Gebäude, Anlagen und Haustechnik für den Krankenhausbetrieb geradezu „lebensnotwendig“ sind. Hier auf dem neuesten Stand zu sein, muss nicht immer mit zusätzlichen Ausgaben verbunden sein – vorausgesetzt, das Konzept stimmt.



Foto: Mihatsch



Foto: Lange

• Die technischen Abteilungen der Krankenhäuser der Hospitalgesellschaften der Franziskanerinnen Münster-St. Mauritz wurden ausgegliedert und eine GmbH gegründet, die kürzlich nach DIN ISO 9001:2000 zertifiziert wurde. „Fit und marktfähig; Ausgründung etabliert sich erfolgreich im Facility Management“

730

• Kein effizientes FM ohne die entsprechende Software – doch wie findet man den richtigen Anbieter? Wir geben Tipps und Hinweise. „Es gibt kein Facility Management von der Stange; Welche Kriterien muss eine FM-Software erfüllen?“

734

• 20 Prozent der Kosten für die Gebäudereinigung gespart – und das ohne Dienstleisterwechsel? Wie das geht, zeigt ein Projektbericht aus dem Kreiskrankenhaus Bitterfeld/Wolfen. „Mehr Transparenz durch eine systematische Analyse der Reinigungskosten“

738

PERSONAL

Ein Alarmzeichen . . .

. . . kann ein hoher Krankenstand in einer Abteilung sein. Betrieblich verursachte Probleme sind ein möglicher Grund für Fehlzeiten. Hier setzt das organisationsbezogene Fehlzeitenmanagement an, das seit Juli 2000 im Berliner Max-Bürger-Zentrum durchgeführt wird. „Ein hoher Krankenstand ist ein Frühwarnsystem; OFM – das etwas andere Fehlzeitenmanagement“

766

EDV

Als „Fahren in dichtem Nebel“ . . .

. . . empfinden viele Krankenhaus-EDV-Leiter die Vorbereitungen auf das DRG-System. Die durch Gesetzgeber und Selbstverwaltung herbeigeführten zeitlichen Verzögerungen geben den Softwareherstellern keine Zeit für die Entwicklung ausgereifter Produkte. Und schließlich müssen auch die Mitarbeiter in den Krankenhäusern noch informiert und geschult werden – Chaos ist vorprogrammiert.

770



Seite 775