

Editorial	2	Mit Hochleistungsprozessen die Zukunft absichern	28
Aktuell	6	Anwendung und Nutzenpotenzial klinikfremder Prozessexpertise	
Europa Aktuell	13	Anwar Zaoui, Frank Schmitz	
Fachgespräch		Grenzen der Standardisierung	34
Ein gutes Klinikdirektorium braucht starke Chefärzte	14	Im Beschaffungsmanagement ist eine Standardisierung nicht immer möglich	
Ärztliche Führungskompetenz fördert den Ruf des Krankenhauses – und senkt die Fluktuationsrate		Tobias Hermann, Dr. Patrick Da-Cruz	
Interview mit Jens Hollmann, Daniela Schütte		Kleine Schritte, große Wirkung	38
Prozessmanagement		Optimierung des Verbrauchs von Betriebsstoffen	
Krankenversorgung mit Ziel und Plan	17	Christoph Schneider	
Definierte Arbeitsprozesse im Klinikum: Wo sie fehlen, sinken Erlöse und Qualität		Vom Transplantationsbeauftragten zum Inhousekoordinator	43
Prof. Dr. Elmar Erkens		Mit neuem Tätigkeitsprofil tragen Spezialisten zu verbesserten Abläufen bei der Organspende bei	
Jetzt übernehmen Sie!	20	Dr. Bernhard Kumle	
Vorgehensweise zur Stärkung der Prozessverantwortung auf einer interdisziplinären Station		Die Zukunft hat begonnen	50
Lars Timm		Digitale Eingangsrechnungsbearbeitung im Klinikum Region Hannover	
Prozesse analysieren und neu gestalten	23	Karsten Honsel, Joachim Mertes	
Ein schwieriges, aber notwendiges Geschäft		Qualitätsmanagement	
Christiana Ament-Rambow, Monika Angermeier, Jürgen Grieß, Andreas Hering		Patientenzufriedenheit als neue Dimension des Qualitätsbegriffes	54
		Zufriedene Patienten sind Multiplikatoren, Ko-Produzenten und Compliance-Partner	
		Prof. Dr. Andrea Braun von Reinersdorff, Markus Jüngerhans, Uwe Heil	

Controlling

- Korruptionsgefahren frühzeitig aufdecken** 57
Umsetzung von Compliance durch
Gesundheitsinstitute, Dr. Jürgen Stierle

Recht

- Auf Spurensuche** 61
Durchsuchung im Krankenhaus,
Markus Schmuck, Dorothea Wagner

Psychiatrie

- Den Behandlungsaufwand präzise bestimmen** 62
Auf der Suche nach einem praxistauglichen
Modell zur Ermittlung der Aufwendungen
in der Psychiatrie
Peter Kaufmann, Dr. Christian Mittag,
Dr. Martin Köhne

Rehabilitation

- Klares Plädoyer für die
berufsorientierte Rehabilitation** 66
Rehabilitation ist die Antwort auf
drängende gesellschaftliche
Fragen, Marina Reif

- Kongressgeflüster** 70
Von Schleiereulen, lästigen Begleitpersonen
und aufdringlichen Reportern...
Marina Reif

- Lob motiviert!** 71
In der Dr. Becker Klinik Möhnesee werden nicht
nur Beschwerden, sondern auch positive
Äußerungen erfasst

Marketing

- Der Weg ist das Ziel** 75
8. Schritt der Markenarbeit: Public Relations
Josephine Röwekamp

- VKD** 79

- Konferenzen** 82

- Krankenhausnachrichten** 83

- Personalien** 85

- Firmenportal** 86

Young Professionals

- 30 Jahre BIG in Osnabrück** 89
Ältester Studiengang zur Betriebswirtschaft im
Gesundheitswesen feiert Jubiläum

- Stellenmarkt** 90

- Impressum** 108