



Foto: kma-Montage

30 Bitte lächeln! Freundlichkeit bindet Patienten. Das erkennen immer mehr Kliniken und reagieren mit klaren Regeln und Seminaren.



Illustration: Wiederrath

26 Ziemlich beste Feinde: Der MDK hat gerade sein 25-jähriges Jubiläum gefeiert. Da liegt es nahe, sein Verhältnis zu den Kliniken zu rekapitulieren.

Nachrichten

- 6 **Tarifabschluss**
Niederlage für die Generation Y
- 8 **Seenotrettung**
Wiederbelebung per Videokonferenz
- 14 **Interview mit Matthias Schrappe**
„Chronische Leiden ins Zentrum rücken“
- 15 **Klinik Füßen**
OP abgebrannt und kaum ein Minus

Szene

- 20 Highlights
- 21 Murzin unterwegs
- 22 Stellungswechsel
- 25 Veranstaltungs-Tipps

Politik

- 26 **MDK-Jubiläum**
Ziemlich beste Feinde

Klinikmanagement

- 30 **Freundlichkeit**
Bitte lächeln!
- 38 **Heinz Lohmann und Gerhard M. Sontheimer: Industriepartnerschaften**
Geben Sie Verantwortung ab!
- 42 **Magdalena Nitz: Klinikmarketing**
Multimedial – Spinnerei? Nein, Strategie!

Technologie

- 44 **E-Health-Gesetz**
Viel Lärm um wenig
- 46 **CIOs Corner**
Erich Pfeifer, IT-Direktor der Uniklinik Bonn

Branche Kompakt

- 52 **Fokusthema:** Chirurgie und Endoskopie
- 53 **Endoskopie**
Optische Quantensprünge
- 55 **Branche in Zahlen**
- 59 **Chirurgiekongress**
„Die Heilkunde bedarf der Autonomie des Chirurgen“

Facility Management

- 62 **Lünendonk-Trendpapier Gesundheitswesen**
12 Milliarden für FM-Services
- 64 **Sekundärprozesse**
„Es bewegt sich was“

Porträt: Senkrechtstarter

- 70 **Jonas Schreyögg**
Der Senkrechtstarter

HerausgeberSichten

- 82 **Gesundheitsthemen der Zukunft**
Ära der technischen Lösungen

Rubriken

- | | | | |
|----|------------------------------|----|--------------|
| 3 | Aus der Redaktion | 66 | FKT |
| 10 | Rechtskolumne | 74 | ÖVKT |
| 12 | kma-online | 76 | Stellenmarkt |
| 16 | Zahlen des Monats | 80 | Einblick |
| 18 | Standpunkt | 81 | Impressum |
| 47 | blickpunkt Entscheiderfabrik | 81 | Ausblick |
| 48 | market place | | |

Beilagen

Vollbeilage:
kma report beratung, Berlin; Messe Berlin GmbH
Einkleber:
Optiplan GmbH, Düsseldorf



Foto: act/Dr. Sasse AG

62 Facility-Services: 20 bis 30 Prozent der Kosten im Krankenhaus entstehen im nicht-medizinischen Bereich. Wie Kliniken diese Kosten unter Kontrolle halten können, zeigt das Lünendonk-Trendpapier 2015.



Foto: Schinemann

70 Senkrechtstarter: Unsere neue Serie startet mit Jonas Schreyögg. Mit 32 war er Professor, mit 35 wurde er Direktor eines der größten gesundheitsökonomischen Forschungszentren Deutschlands.

