

Inhalt

I	Basiswissen: Service- und Patientenorientierung	1
1	Serviceorientierung im Krankenhaus <i>Andrea Fischer</i>	3
2	Patientenorientierte Kommunikation – auch in schwierigen Situationen und Stress <i>Babette Bendsen</i>	17
3	Der Umgang mit Patienten aus anderen Kulturen. Über Medizintouristen und interkulturelle Kommunikationsmöglichkeiten <i>Stefanie Lampert</i>	35
	Exkurs: Resilienz verhilft zu mehr Patientenzufriedenheit <i>Karin König</i>	45
4	Mitarbeitermotivation <i>Ulrich Paul Rhein</i>	49
	Exkurs: Der Mitarbeiter als entscheidende Ressource im Patientenkontakt <i>Robert Riefenstahl</i>	63
5	Verantwortung und Vorbildfunktion der Führungs- und Leitungskräfte <i>Annett Hirschfeld</i>	67
	Exkurs: Führen von verschiedenen Generationen <i>Joachim Prölß und Barbara Napp</i>	85
6	Der zufriedene Patient als Marketingfaktor <i>Christian Stoffers</i>	91
	Exkurs: Sind gute Servicequalität und gute Medizin ein Widerspruch? <i>Christoph A. Jacobi</i>	101
II	Methoden und Konzepte: Der Patient im Mittelpunkt	107
1	Bevor der Patient ins Krankenhaus kommt. Informations- und Entscheidungswege des Patienten <i>Florian Drevs und Christoph Gebele</i>	109
2	Der erste Eindruck des Krankenhauses auf den Patienten <i>Claudia B. Conrad</i>	119
	Exkurs: Die Zentrale Notaufnahme: Serviceeinheit und Lebensretter zugleich? <i>Michael Wünnig und Anna Emisch</i>	129
3	Prozesse und Abläufe auf der Station patientenorientiert gestalten <i>Marion Säcker</i>	135
	Exkurs: Kommunikations-Ethik im OP <i>Christoph A. Jacobi</i>	149
4	Serviceorientiertes Rahmenprogramm <i>Andrea Fischer</i>	153
	Exkurs: Humor im Klinikalltag <i>Matthias Prehm</i>	161

5	Juristische Aspekte der Service- und Patientenorientierung _____	165
	<i>Volker Großkopf</i>	
6	Beschwerde- und Feedbackmanagement _____	177
	<i>Katja Stahl</i>	
7	Entlassungsmanagement – der letzte Eindruck ist entscheidend _____	185
	<i>Babette Bendsen</i>	
	Exkurs: Knigge im Krankenhaus (Regeln mit Herz und Verstand) _____	193
	<i>Susanne Pflaumbaum</i>	
III Praxiswissen: Strategien zur Implementierung _____		199
1	Wo stehen wir mit unserem Krankenhaus und wie initiieren wir einen Veränderungsprozess? _____	201
	<i>Andrea Fischer</i>	
2	Messbarkeit und Evaluation von Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit _____	213
	<i>Fabian Stehle</i>	
	Exkurs: Checklisten zur Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit _____	225
	<i>Fabian Stehle</i>	
3	Zertifizierungen: ein Garant für Servicequalität und Patientenzufriedenheit? _____	229
	<i>Martin Ossenbrink</i>	
4	Werkzeuge zur Qualifikation von Mitarbeitern und Führungskräften im Krankenhaus _____	241
	<i>Michael Fuder</i>	
	Exkurs: Strukturierte Personalentwicklung des ärztlichen und des pflegerischen Personals in einem dezentralen Klinikkonzern _____	265
	<i>Sigrid Blehle</i>	
5	Patientenservice: eine neue Berufsgruppe oder geht Servicequalität alle an? _____	273
	<i>René A. Bostelaar</i>	
IV Spezialwissen _____		281
1	Patientenorientierung in Ausstattung und Architektur _____	283
	<i>Dirk Fischer</i>	
2	Service und Kundenorientierung in der Schweiz – können wir von führenden Krankenhäusern lernen? _____	299
	<i>Guido Schüpfer</i>	
3	Patientenorientierung in Asien – können wir von führenden thailändischen Krankenhäusern lernen? _____	305
	<i>Ralf Krewer</i>	
4	Ein Blick in die Zukunft – Prozessorientierung und Patienteninformationssysteme für mehr Patientenorientierung im Krankenhaus _____	311
	<i>Wolfgang Deiters und Sebastian Meinecke</i>	
Sachwortverzeichnis _____		320
Die Autoren _____		324