

# Inhalt

## Teil 1: Einleitung

Strategische Krankenhausführung mit Kennzahlen über Kunden und Mitarbeiter: Rahmenkonzepte, Instrumente und Verfahren

*Holger Pfaff*..... 11

## Teil 2: Kennzahlen

Mitarbeiterkennzahlen als strategisches Führungsinstrument im Krankenhaus

*Frank Pühlhofer und Alexander Stoll*..... 31

Kennzahlen zur Steuerung der Mitarbeitermotivation

*Alexander Stoll*..... 51

Kombination befragungsbasierter Kennzahlen und bedingungsbezogener Arbeitsanalysen zur Bewertung und Gestaltung der Pflege Tätigkeit

*Susanne Merkel*..... 66

Patientenzufriedenheit als Zielgröße für das strategische Krankenhausmanagement

*Petra Steffen*..... 85

Die Bedeutung von Einweiserkennzahlen für das strategische Krankenhausmanagement

*Anne Brinkmann* ..... 109

Die Gesetzliche Krankenversicherung als Stakeholder des Krankenhauses: Vorschläge für krankenkassenbezogene Kennzahlen

*Hilke Hansen* ..... 125

## Teil 3: Kennzahlensysteme

Befragungsbasierte Managementinformationssysteme im Krankenhaus

*Jürgen Lütticke* ..... 149

Einbindung von Betriebsärzten in arbeitsmedizinische Managementsysteme der Krankenhäuser

*Joachim A. Rösler und Claus Piekarski*..... 169

## **Teil 4: Anwendungsbeispiele**

Gesundheitsmanagement als Beispiel für die Anwendung von biopsychosozialen Kennzahlen <i>Dagmar Siewerts und Bernhard Badura</i> .....	187
Die Kennzahlen in der Praxis: Anforderungen und Umsetzungsbedingungen <i>Hilke Hansen</i> .....	209
Evaluation von Veränderungswerkstätten <i>Jürgen Lütticke und Holger Pfaff</i> .....	231

## **Verzeichnis der Herausgeber, Autorinnen und Autoren**