

# Inhalt

<b>I</b>	<b>Basiswissen: Service- und Patientenorientierung</b>	<b>1</b>
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
<b>II</b>	<b>Methoden und Konzepte: Der Patient im Mittelpunkt</b>	<b>107</b>
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 Wunning und Anna Emisch</i>	129
3	Prozesse und Abläufe auf der Station patientenorientiert gestalten <i>Marion Sacker</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	<b>Juristische Aspekte der Service- und Patientenorientierung</b> _____	165
	<i>Volker Großkopf</i>	
6	<b>Beschwerde- und Feedbackmanagement</b> _____	177
	<i>Katja Stahl</i>	
7	<b>Entlassungsmanagement – der letzte Eindruck ist entscheidend</b> _____	185
	<i>Babette Bendsen</i>	
	<b>Exkurs: Knigge im Krankenhaus (Regeln mit Herz und Verstand)</b> _____	193
	<i>Susanne Pflaumbaum</i>	
<b>III</b>	<b>Praxiswissen: Strategien zur Implementierung</b> _____	<b>199</b>
1	<b>Wo stehen wir mit unserem Krankenhaus und wie initiieren wir einen Veränderungsprozess?</b> _____	201
	<i>Andrea Fischer</i>	
2	<b>Messbarkeit und Evaluation von Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit</b> _____	213
	<i>Fabian Stehle</i>	
	<b>Exkurs: Checklisten zur Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit</b> _____	225
	<i>Fabian Stehle</i>	
3	<b>Zertifizierungen: ein Garant für Servicequalität und Patientenzufriedenheit?</b> _____	229
	<i>Martin Ossenbrink</i>	
4	<b>Werkzeuge zur Qualifikation von Mitarbeitern und Führungskräften im Krankenhaus</b> _____	241
	<i>Michael Fuder</i>	
	<b>Exkurs: Strukturierte Personalentwicklung des ärztlichen und des pflegerischen Personals in einem dezentralen Klinikkonzern</b> _____	265
	<i>Sigrid Blehle</i>	
5	<b>Patientenservice: eine neue Berufsgruppe oder geht Servicequalität alle an?</b> _____	273
	<i>René A. Bostelaar</i>	
<b>IV</b>	<b>Spezialwissen</b> _____	<b>281</b>
1	<b>Patientenorientierung in Ausstattung und Architektur</b> _____	283
	<i>Dirk Fischer</i>	
2	<b>Service und Kundenorientierung in der Schweiz – können wir von führenden Krankenhäusern lernen?</b> _____	299
	<i>Guido Schupfer</i>	
3	<b>Patientenorientierung in Asien – können wir von führenden thailändischen Krankenhäusern lernen?</b> _____	305
	<i>Ralf Krewer</i>	
4	<b>Ein Blick in die Zukunft – Prozessorientierung und Patienteninformationssysteme für mehr Patientenorientierung im Krankenhaus</b> _____	311
	<i>Wolfgang Deiters und Sebastian Meinecke</i>	
	<b>Sachwortverzeichnis</b> _____	<b>320</b>
	<b>Die Autoren</b> _____	<b>324</b>