

(Free and download) Beschwerdemanagement-Controlling als Steuerungsinstrument im Krankenhaus
(German Edition)

Beschwerdemanagement-Controlling als Steuerungsinstrument im Krankenhaus (German Edition)

Moritz Stuhlmann

**Download PDF | ePub | DOC | audiobook | ebooks*



[Download](#)

[Read Online](#)

#4392398 in eBooks 2006-08-11 2006-08-11 File Name: B007OVDL00 | File size: 53.Mb

Moritz Stuhlmann : Beschwerdemanagement-Controlling als Steuerungsinstrument im Krankenhaus (German Edition) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised
Beschwerdemanagement-Controlling als Steuerungsinstrument im Krankenhaus (German Edition):

Studienarbeit aus dem Jahr 2006 im Fachbereich BWL - Controlling, Note: 1,3, FOM Hochschule fuuml;r Oekonomie
Management gemeinnuuml;tztige GmbH, Neuss fruuml;her Fachhochschule, Veranstaltung: Controlling, 23 Quellen

im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch, Abstract: Das deutsche Gesundheitswesen befindet sich in einem Wandel, der durch stauende Ressourcenverknappung bei gleichzeitig rasant ansteigendem medizinischem und technischem Fortschritt geprägt ist. Etwa ein Drittel der gesamten Ausgaben der gesetzlichen Krankenversicherung entfällt auf den Leistungsbereich der Krankenhäuser. Daher sind Krankenhäuser von den Gesundheitsreformen der letzten Jahre unmittelbar betroffen, dabei werden die gesetzlichen Rahmenbedingungen ständig an gesellschaftlich-ökonomische und medizinisch-technische Entwicklungen angepasst. Die Einführung des leistungsorientierten Fallpauschalensystems bewirkt beispielsweise, dass personelle und finanzielle Ressourcen fortan optimaler genutzt werden müssen, ohne dabei die Qualität der erbrachten Leistung zu gefährden. Die aktuell in den Medien geführte Debatte über die Diskrepanz zwischen privat- und kassenärztlicher Versorgung, die Auswirkungen des demografischen Wandels der Gesellschaft und die damit ansteigende Multimorbidität stellen ganz neue Anforderungen an die medizinische Versorgung. Unter diesen Aspekten kommt der Ergebnisqualität der Leistungen im Krankenhaus zukünftig besondere Bedeutung zu. Ein Maß für die Ergebnisqualität ist die Zufriedenheit der Patienten mit der Versorgung im Krankenhaus, die Vermeidung bzw. Häufigkeit von Behandlungskomplikationen sowie Vergleiche der Behandlungsergebnisse der Krankenhäuser untereinander. Um Kundenzufriedenheit im Rahmen der Ergebnisqualität ständig zu überwachen und verbessern zu können, müssen die Ergebnisse des Beschwerdemanagements über ein effektives und effizientes Beschwerdemanagement-Controlling den Funktions- und Entscheidungsträgern im Krankenhaus zur Verfügung gestellt werden. Beschwerdemanagement-Controlling trägt darüber hinaus dazu bei, Maßnahmen des Beschwerdemanagements zu koordinieren und zu steuern, um die vorhandenen Ressourcen optimal einsetzen zu können. Damit wird Beschwerdemanagement-Controlling zu einem zentralen Steuerungsinstrument von erheblicher strategischer Bedeutung.