

# Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Einführung</b>	<b>7</b>
1.1	Mein Zugang zum Thema	7
1.2	Problemlage: Ausgangssituation für Lösungen	11
1.3	Ziele – Zielgruppen – Struktur der Arbeit	12
<b>2</b>	<b>Optimierungsbeispiele zum Angreifen und Nachahmen</b>	<b>15</b>
2.1	Der Einstieg in die Verbesserung von Arbeitsabläufen	15
2.2	Alles paletti – wirklich?	17
2.3	Versorgung mit Inkontinenz- und Pflegematerial	21
2.4	Instandhaltung – einfach weniger Ärger	27
2.5	Essensversorgung: Weniger Kosten – weniger Arbeit – besserer Service	28
2.6	Optimierte Versorgung mit Medikamenten	33
2.7	Ärztliche Versorgung in Alten- und Pflegeheimen	35
2.8	Der Weg zu einer höheren Auslastung in der Therapieeinrichtung	36
2.9	Die Verrechnung mobiler Dienstleistungen vereinfachen	38
2.10	Personalfuktuation – ein Problem mit vielen Lösungen	41
2.11	Schnittstelle: Mobile Dienste – Krankenhaus	44
2.12	Schnittstelle: Alten-/Pflegeheim – Krankenhaus	47
2.13	Was ein Krankenhaus zur Verbesserung seiner Entlassungs-Schnittstellen unternehmen kann	49
2.14	Tageszentren: Transportprobleme entscheiden über den Erfolg	51
2.15	Lenkungs- oder Managementprozesse optimieren	53
<b>3</b>	<b>Lebendige Theorie als Hintergrundinformation</b>	<b>54</b>
3.1	Lösungsorientiertes Arbeiten	54
3.2	Dynamische Unternehmensentwicklung	57
3.3	Change Management mit Performance Improvement	62
3.4	Prozessorganisation 1: Grundlagen – Kulturwandel – Führung	67
3.5	Prozessorganisation 2: Optimieren heißt Business Reengineering und Kontinuierliche Verbesserung kombinieren	76
3.6	Prozessorganisation 3: Von der allgemeinen Theorie der Prozessorganisation zum konkreten Handeln in Projekten	78
3.7	Prozessorganisation 4: Hilfreiche Instrumente zum Analysieren und Visualisieren	81
3.7.1	Der Nutzen muss auf einen Blick sichtbar sein!	81
3.7.2	Business Map – die Prozesslandkarte als Ausgangspunkt	82
3.7.3	Prozessbeschreibung – von ganz einfach bis ausreichend dokumentiert	87
3.7.4	Laufzettel: Methode der konventionellen Art	89
3.7.5	Ein Flipchart – ein Prozess – einfach und übersichtlich	91
3.7.6	Beschwerden auszählen – Statistik ganz einfach	92
3.7.7	Zwei Sichtweisen einer Dienstleistung – Service Blueprint	93
3.7.8	Nur „Bearbeiten“ ist Wertschöpfung	95

3.7.9	Nutz-, Stütz-, Blind- und Fehlleistungen	96
3.7.10	Kritische oder nicht wertschöpfende Prozesse erkennen	97
3.7.11	Vereinfachung von Produkten und Dienstleistungen	100
3.7.12	Problemlösungsstory – strukturierte Problemlösung zum Nachmachen	101
3.7.13	Kundenkonferenzen: Von Schnittstellen zu Nahtstellen	102
3.7.14	Zum „visuellen Überzeugen“ von Entscheidern	103
3.7.15	Jahresassessment für Prozesse: ein Element der lernenden Organisation	104
3.7.16	Logbuch der Verbesserungen = Erinnern an Verbesserungen	105
3.7.17	Kosten und Risiko: Bitte von Beginn an mitdenken!	106
3.8	Qualitätsmanagement: Entwicklung des Reifegrades einer Organisation	108
3.9	Dienstleistungsmanagement als neues Gestaltungsfeld für soziale Organisationen	116
<b>4</b>	<b>Beispiele zum Neudenken von Pflegedienstleistungen</b>	<b>122</b>
4.1	Um die Ecke denken	122
4.2	Online-Portale – die Möglichkeiten der IT nutzen	122
4.3	Der Facharzt kommt ins Alten-/Pflegeheim	124
4.4	Die Pillenmaschine – Machbares übertragen	127
4.5	Mammuts sind ausgestorben, Tankstellen haben überlebt!	131
4.6	Der „Wunderapparat“ – neue Dienstleistungen denken	133
4.7	World Café zum „Essen auf Rädern“	135
<b>5</b>	<b>Abschließende Bemerkungen</b>	<b>137</b>
	Literatur und Internetquellen	138