

GERHARD SABATHIL

## INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	x
1 BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE GRUNDLEGUNG	1
1.1 Anlaß der Arbeit	1
1.2 Ziele und Vorgehensweisen der Untersuchung	3
1.3 Gegenwärtiger Stand der Krankenhausbetriebslehre	7
1.4 Krankenhäuser als gemeinwirtschaftliche Betriebe	17
1.4.1 Krankenhäuser innerhalb des Gesundheitswesens	18
1.4.2 Der betriebliche Leistungsprozeß in Krankenhäusern	22
2 ZUR KONKRETISIERUNG VON HUMANITÄT	30
2.1 Humanität in der Anthropologie	31
2.2 Humanität in der Krankenhaussoziologie	37
2.2.1 Theoretische Forderungen	39
2.2.2 Empirische Befunde	44
2.3 Humanität in den Wirtschaftswissenschaften	51
2.3.1 Wirtschafts- und Berufsethik	53
2.3.2 Marketingtheorie	55
2.3.3 Organisationstheorie	62
2.4 Synthese von Marketing- und Organisationstheorie: Humane Darbietungsziele des Krankenhauses	67

3	EINFLUSSGRÖSSEN EINER HUMANEN PATIENTENVERSORGUNG IM KRANKENHAUS	73
3.1	Systemunabhängige Einflußgrößen	77
3.1.1	Krankenrolle	77
3.1.2	Technologie im Krankenhaus	82
3.2	Systemabhängige Einflußgrößen	90
3.2.1	Pluralität der Träger	91
3.2.2	Motivation des Personals	95
3.3	Dienstzweigabhängige Einflußgrößen	99
3.3.1	Berufscharakteristika von Krankenhauspersonal	100
3.3.2	Berufliche Spezialisierung im Krankenhaus	104
3.4	Oberzielabhängige Einflußgrößen	108
3.4.1	Zieldiversifikation	110
3.4.2	Zielverschiebung	116
3.5	Potentialstrukturabhängige Einflußgrößen	124
3.5.1	Ökonomisierung des Krankenhauswesens	124
3.5.2	Betriebsgröße	130
3.5.3	Personalkapazität	134
3.6	Situationsabhängige Einflußgrößen	139
4	AUSGEWÄHLTE MASSNAHMEN ZUR VERWIRKLICHUNG DER DAR- BIETUNGSZIELE EINER HUMANEN PATIENTENVERSORGUNG	144
4.1	Zentralisation von Krankenhausleistungen nach Patienten	149
4.1.1	Lozierung von Krankenhäusern	152
4.1.1.1	Makrostandort	153
4.1.1.2	Mikrostandort	156
4.1.2	Empfang und Rücküberweisung von Patienten	158

	Seite
4.1.3 Leitungssystem des Krankenhauses	163
4.1.4 Gestaltung patientenbezogener Tätigkeitsfunktionen	170
4.1.4.1 Aufbauorganisation	170
4.1.4.2 Ablauforganisation	173
4.2 Wahrung der Individualität jedes Patienten	176
4.2.1 Kategorisierung von Patienten nach persönlichen Merkmalen	179
4.2.2 Unterbringung von Patienten	185
4.2.3 Einrichtung eines Patientenberichtsystems	191
4.2.4 Finanzierung von Krankenhausleistungen	196
4.3 Beachtung der ganzheitlichen Persönlichkeit des Patienten	203
4.3.1 Berufliche Bildung von Krankenhauspersonal	206
4.3.2 Kooperation zwischen ambulanter und stationärer Krankenversorgung	212
4.3.3 Zuordnung von Krankenhauspersonal auf Patienten	217
4.3.4 Angebot psychosozialer Dienstleistungen	222
4.4 Aktivierung des Krankenhauspatienten	228
4.4.1 Kommunikation in der Patientenversorgung	230
4.4.1.1 Bereithaltungsfunktionen des Krankenhauses	232
4.4.1.2 Tätigkeitsfunktionen des Krankenhauses	234
4.4.2 Freizeit im Krankenhaus	239
4.4.3 Selbstversorgung und Gesundheitserziehung von Patienten	241
4.5 Förderung der Autonomie des Patienten	244
4.5.1 Tagesablauf von Patienten	247

	Seite
4.5.2 Versorgungsentscheidungen des Patienten	250
4.5.3 Kommunikation zwischen Patient und Außenwelt	256
4.5.4 Häufigkeit und Dauer von Krankenhaus- aufenthalt	260
5 ZU EINEM ALLGEMEINEN KONZEPT HUMANER LEISTUNGSQUALI- TÄT	266
ÜBERSICHTSVERZEICHNIS	IX
LITERATURVERZEICHNIS	XII