

New Services

Service Engineering im Gesundheitswesen

Bearbeitet von

Markl-Vietro, Ernst, Christa Markl-Vieto, Roland Ernst

1. Auflage 2006. Taschenbuch. XX, 200 S. Paperback

ISBN 978 3 89936 424 8

Format (B x L): 14,8 x 21 cm

Gewicht: 318 g

[Weitere Fachgebiete > Medizin > Human-Medizin, Gesundheitswesen > Public Health, Gesundheitsökonomie, Gesundheitspolitik](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Buchinformation



Christa Markl-Vieto ♦ Roland Ernst (Hrsg.)

New Services

Service Engineering im Gesundheitswesen

Lohmar – Köln 2006, 220 Seiten

ISBN 3-89936-424-4

€ 45,- (D) ♦ € 46,30 (A) ♦ sFr 74,50

JOSEF EUL VERLAG GmbH
Fachbuchverlag für
Wirtschaft und Recht

Brandsberg 6
D-53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6
Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

www.eul-verlag.de
info@eul-verlag.de

Service Engineering ist eine noch relativ junge Methode, um bisher nicht existierende, innovative und kundenfreundliche Dienstleistungen zu kreieren und damit zugleich neue Arbeitsplätze zu erschaffen. Klassische Anwendungsbereiche dieser systematischen Entwicklung einer Dienstleistung sind Handel, Industrie und auch der öffentliche Dienst.

Das Gesundheitswesen ist demgegenüber ein Bereich, in dem schon der Begriff der Dienstleistung, verbunden mit dem Nutzer bzw. dem Kunden, von seinem Selbstverständnis her wenig spontane Begeisterung bei den beteiligten Leistungserbringern hervorruft.

Vor allem aus diesem Grundgedanken heraus war es ein spannender und innovativer Plan, ein Projekt zu starten, das sich mit der Frage beschäftigt, ob es und wenn ja, in welcher Form es möglich ist, systematisch innovative Dienstleistungen im Gesundheitswesen zu entwickeln und durchzuführen.

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Dr. Martin W. Schmied, Projektträger im DLR

Christa Markl-Vieto M. A. Studium Erziehungs- und Sozialwissenschaften in Berlin. Tätig in der Ärztekammer Berlin als Leiterin des Referats Qualitätsmanagement und als Geschäftsführerin der Berliner Schule für Gesundheit. Beruflich außerdem im Bereich Projektmanagement und als Referentin für Moderationstechniken tätig.

Mag. Roland Ernst Geschäftsführer der Roland Ernst Consult. Lektor am Lehrstuhl für Gesundheitspolitik und -management, Private Universität Witten/Herdecke. Leiter der Analyseabteilung des Instituts für humanökologische Unternehmensführung, IBG. Gesundheitsökonomischer und -politischer Consultant in Kooperation mit Ebner, Hohenauer HC Consult und IBG. Seit 1996 in der Unternehmensberatung tätig. Zahlreiche gesundheitsökonomische Projekte zur Qualitätssicherung und Outcome-Messung in der Medizin, zum Innovationsmanagement in Gesundheitssystemen, Schnittstellenmanagement, zu Versicherungsleistungen, medizinischen Callcenterleistungen, neuen Medien im Gesundheitswesen sowie gesundheitlichen Aspekten der Arbeitsplatzgestaltung. Forschungsschwerpunkte in den Bereichen ärztliches Changemanagement (Arzt-Patienten-Kommunikation, Diseasesmanagement, Adherence, etc.), Innovationsmanagement in Gesundheitssystemen, Qualitätsevaluation sowie humanökologische Unternehmensführung.

Inhaltsübersicht

Abschlußbericht Projekt

Mag. Roland Ernst

Universität Witten Herdecke
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Dr. Robert Gassner

Institut für Zukunftsforschung und Technologiebewertung
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Dipl. Pflegewirtin (FH) Christiane Sarr

Gesundheit Berlin e.V.
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Christa Markl-Vieto M.A.

Geschäftsführerin Berliner Schule für Gesundheit
Referatsleiterin Qualitätsmanagement der Ärztekammer Berlin

Dr. Heinz Ebner

Geschäftsführender Gesellschafter (Ebner Hohenauer HC Consult)

Businessplan Vermittlungsagentur

Mag. Roland Ernst

Universität Witten Herdecke
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Christa Markl-Vieto M.A.

Geschäftsführerin Berliner Schule für Gesundheit
Referatsleiterin Qualitätsmanagement der Ärztekammer Berlin

Forschung im Themenfeld Gesundheitsdienstleistungen

Dr. Martin Schmied

DLR Projektträger
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

-----<

Bestellungen bitte an:

JOSEF EUL VERLAG GmbH, Brandsberg 6, 53797 Lohmar, Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

Hiermit bestelle ich _____ Exemplar(e) des Titels „**New Services**“ von **Christa Markl-Vieto ◆ Roland Ernst (Hrsg.)**, ISBN **3-89936-424-4** zum Preis von € 45,- (D). Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands versandkostenfrei gegen Rechnung.

Name:

Firma:

Straße:

PLZ/Ort:

Telefon:

Datum

Unterschrift