

Inhalt

Geleitwort	V
Vorworte	XIII
Einleitung	1
<i>Gerd Hartinger, Judith Goldgruber</i>	
1 Der Grazer Managementansatz: Ein ganzheitliches Verständnis von Exzellenz	9
<i>Gerd Hartinger</i>	
1.1 Der kybernetische Managementkreislauf und seine zentrale Bedeutung	14
1.2 In Phasen zum Erfolg in der Qualitätsentwicklung	18
1.3 Der Innovationsprozess und dessen Elemente	23
1.4 Mit einem Bündel von Managementwerkzeugen zum Erfolg	28
1.5 Mit Kooperationen und Vernetzung zum Erfolg	33
1.6 Effektivität und Effizienz zu vereinbaren ist das Ziel	36
1.7 Das Haus der Qualität im Management	38
1.8 Der Erfolg der organischen Methodik: bedarfsgerechte Dienstleistungen und Produkte	42
1.9 Das Erfolgsfaktoren-Modell der Organisation	47
1.10 Ausblick	51
1.11 Literatur	54

2	Ein Blick ins Innere einer lernenden Organisation	57
	<i>Gerd Hartinger, Lisa Weidinger, Martina Bohnstingl</i>	
2.1	Vision und Unternehmensprofil schaffen Klarheit und Orientierung	62
2.2	Qualitätsführerschaft durch bedarfsgerechte, hochwertige und individuelle Behandlung sichern	64
2.3	Attraktiver und fairer Arbeitgeber für Mitarbeiter sein	70
2.4	Innovationskraft nutzen, um beispielgebend in der Altersmedizin und Pflege zu sein	73
2.5	Durch einen effizienten und verantwortungsvollen Umgang mit Sachgütern nachhaltig handeln	77
2.6	Leistungsfähigkeit durch Selbstreflexion sowie Austausch und Vernetzung mit den Besten verbessern	80
2.7	Finanzielle Stabilität in einem dynamischen und komplexen Umfeld sichern	85
2.8	Literatur	87
	Medizin und Pflege – die zentralen Bereiche einer Gesundheitsorganisation	
3	Wie bedarfsorientierte Patientenversorgung in der Altersmedizin gelingen kann	89
	<i>Brigitte Hermann, Lisa Adele Laubreiter, Walter Schippinger</i>	
3.1	Standortbestimmung	90
3.2	Aufbau geeigneter Strukturen	93
3.3	Ethische Grundhaltung und Optimierung der Behandlung	94
3.4	Vernetzung und Nachhaltigkeit	101
3.5	Ausblick	104
3.6	Literatur	105
4	Wie die Professionalisierung der Pflege und Betreuung gelingen kann	109
	<i>Waltraud Haas-Wippel, Lisa Weidinger</i>	
4.1	Entwickeln eines einheitlichen Pflege- und Pflegequalitätsverständnisses	110
4.2	Forcieren von Pflegewissenschaft und Pflegeprozessqualität	114
4.3	Vernetzung zwischen Pflegepraxis und Pflegewissenschaft	119
4.4	Pflege unter der Prämisse „mobil vor stationär“	126

4.5	Ausblick	131
4.6	Literatur	132

Die einzelnen Organisationsbereiche als kraftvolle Steuereinheit im Change-Prozess

5	Wie Leadership im Veränderungsprozess erfolgt	137
	<i>Gerd Hartinger</i>	
5.1	Das traditionelle Führungswerkzeug	138
5.2	Entwicklungsphasen der Organisation unter dem Blickpunkt der Führung	141
5.3	Kompetenzen und Führungsstil in den Entwicklungsphasen	145
5.4	Führungskräfte und Mitarbeiter fordern und fördern	149
5.5	Management-by-Techniken als hilfreiches Instrumentarium	154
5.6	Ausblick	156
5.7	Literatur	156
6	Wie es gelingt, Mitarbeiter und Digitalisierung für das Wohl der Menschen in Einklang zu bringen	159
	<i>Anita Tscherne, Irene Schwarz</i>	
6.1	Aufbau von Human-Resources-Strukturen und einheitlichen Abläufen	161
6.2	Einsatz wichtiger Human-Resources-Tools und Digitalisierung ...	162
6.3	Lebensphasenorientierte Personalentwicklung und betriebliches Gesundheitsmanagement	165
6.4	Attraktiver Arbeitgeber	172
6.5	Ausblick	174
6.6	Literatur	176
7	Beitrag des Finanzmanagements zu einer stabilen und wirksamen Führung	179
	<i>Daniela Knapp</i>	
7.1	Schaffen eines wirtschaftlichen Fundaments	181
7.2	Balanced Scorecard als zentrales Steuerungs- und Kommunikationsinstrument	184
7.3	Kontinuierliche Qualitätsverbesserung	187
7.4	Effizienz durch Automatisierung und Digitalisierung	192

7.5	Ausblick	194
7.6	Literatur	195
8	Technik- und Facility-Management als nachhaltiger Begleiter in Change-Prozessen	197
	<i>Gerd Hartinger, Franz Scheucher, Martina Pojer</i>	
8.1	Vom Armen- und Siechenhaus zu ausgezeichneter Architektur und nachhaltigem Handeln	198
8.2	Infrastruktur nach dem „Patient first“-Prinzip schaffen	201
8.3	Kontinuierliches Wachstum – Die Pflegeheime der 4. Generation	205
8.4	Mit Nachhaltigkeit zum Erfolg	211
8.5	Ausblick	213
8.6	Literatur	214
9	IT- und Prozessmanagement – wie sie in Interaktion zur Exzellenz führen	217
	<i>Stefan Windisch</i>	
9.1	EDV wird zu IT-Management	218
9.2	Aufbau und Vernetzung	221
9.3	Wandel der IT zur Organisationsabteilung	223
9.4	IT als Businesspartner	229
9.5	Ausblick	234
9.6	Literatur	236
10	Wie Qualitätsmanagement ein Unternehmen verändern kann	239
	<i>Martin Orehovec, Romana Winkler</i>	
10.1	Qualitätsmanagement als Unterstützer des Wandels	240
10.2	Einführung von Elementen des Qualitätsmanagements	242
10.3	Entwicklung der Strukturqualität und Übergang zur Prozessqualität	245
10.4	Vertiefung der Prozessqualität	250
10.5	Gesteigerte Ergebnisqualität durch wirksames Qualitätsmanagement	254
10.6	Ausblick	259
10.7	Literatur	260

11 Wie ein fruchtbarer Dialog mit Stakeholdern gelingt	263
<i>Franz Scheucher, Tina Carina Wellmann</i>	
11.1 Eine gute Basis schafft den Nährboden für Wachstum	264
11.2 Partizipation als Geheimnis für erfolgreiches Marketing	269
11.3 Festigung der Marke „Geriatrische Gesundheitszentren der Stadt Graz, GGZ“	272
11.4 Mit dem Geist der Zeit gehen	275
11.5 Ausblick	281
11.6 Literatur	281
12 Warum es sich lohnt, in Forschung und Entwicklung zu investieren	283
<i>Judith Goldgruber, Lisa Weidinger</i>	
12.1 Erste Innovationen durch wissenschaftliche Abschlussarbeiten ..	285
12.2 Wissenschaft als Leidenschaft	287
12.3 Gründung des Albert Schweitzer Instituts	289
12.4 Strategische Kooperationen als Maxime	296
12.5 Ausblick	299
12.6 Literatur	300
Unternehmenskultur - das Fundament einer sich wandelnden Organisation	
13 Unternehmenskultur – Sinnstiftung macht nicht nur in agilen Zeiten den Unterschied	303
<i>Judith Goldgruber</i>	
13.1 Grundlagen der Unternehmenskultur	304
13.2 Unternehmenskultur-Diagnose der Geriatrischen Gesundheitszentren	311
13.3 Wandel der Unternehmenskultur	315
13.4 Wohin die Managementreise führen wird	316
13.5 Literatur	323
Abkürzungsverzeichnis	325
Index	329
Herausgeber und Autoren	333