

Abbildungsverzeichnis

- Abb. 1. Das Flussdiagramm zeigt die wesentlichen operativen Vorgänge
- Abb. 2. Diagramm des Prozesses einer konventionellen Untersuchung mit ihren Schritten
- Abb. 3. Prozess der Computertomographie (1997)
- Abb. 4. Prozesslandkarte – Befundung bis Vidierung
- Abb. 5. Beurteilung der Leistungen aus Überweisersicht
- Abb. 6. Beurteilung der Leistungen 2000/2002/2004 – Soll-Ist-Vergleich
- Abb. 7. Wertschöpfungsprozess in seiner Ausrichtung auf Patienten und Überweiser
- Abb. 8. Wechselwirkungsmatrix des Instituts
- Abb. 9. Strategische Ziele und ihr Zielerreichungsgrad
- Abb. 10. Organigramm unserer Röntgenabteilung
- Abb. 11. Vergleich von Wartezeit zu Untersuchungsdauer (2001)
- Abb. 12. Der Zeitbedarf an den verschiedenen Modalitäten
- Abb. 13. Befundzeiten. Was in vier Monaten möglich ist ...
- Abb. 14. CT Prozess-Protokoll 2004
- Abb. 15. Prozess der Digitalen Subtraktions-Angiographie (2004)
- Abb. 16. Überblick der Radiologischen Systemdokumentation
- Abb. 17. Fähigkeiten von Turnusärzten und Vidierrechte
- Abb. 18. Eine externe Berechnung von Ressourcen mit „Zeit“ als Kostentreiber
- Abb. 19. Graphik der Einnahmen 1994–2004
- Abb. 20. Gesamtkosten (blau) zu Gesamtzahl Untersuchungen (violett)
- Abb. 21. Gesamtkosten (blau), Personalkosten (violett) und Kosten für medizinische Güter (gelb)
- Abb. 22. Anzahl Untersuchungen an den verschiedenen Modalitäten.
CT = grün; X-ray = dunkelblau; MR = hellblau; DSA = rot
- Abb. 23. Vergleich der Personalkosten pro Service (1994–2001)
CT = grün; X-ray = dunkelblau; MR = hellblau; DSA = rot
- Abb. 24. Differenzialdiagnosen für jeweils 200 Befunde pro Jahr
- Abb. 25. Gesamtkosten (blaue Rauten) versus Anzahl Untersuchungen (violette Quadrate)
versus Anzahl an Differenzialdiagnosen (gelbe Dreiecke)
- Abb. 26. Initiale Vorstellung der Struktur einer Radiologie, November 2006
- Abb. 27. Das Ergebnis des Benchmarks
- Abb. 28. Original-Erhebung „Salo-Faktor“ vom 6. Juni 2007
- Abb. 29. Unkorrigierte und nicht adjustierte Zeitkurve der Anregungen

- Abb. 30. Unkorrigierte und nicht adjustierte Zeitkurve der Fehlermeldungen
- Abb. 31. Unkorrigierte und nicht adjustierte Kurve der Gesamtzahl Meldungen
- Abb. 32. Unkorrigierte und nicht adjustierte Zeitkurve der Performance
- Abb. 33. Zeitverlauf der Parameter für die Assoziationshypothese

Tabellenverzeichnis

- Tabelle 1. Zeitaufwand für die Schritte der Patientenregistrierung (1997)
- Tabelle 2. Zeitaufwand für eine konventionelle Untersuchung (1997)
- Tabelle 3. Zeitaufwand für eine Computertomographie (1997)
- Tabelle 4. Zeitaufwand für die Befundung (1997)
- Tabelle 5. Kundenbedürfnisse
- Tabelle 6. Top ten Parameter (Reihenfolge ist Rangfolge) für ein Abteilungsprofil
- Tabelle 7. Das Tätigkeitsprofil der Radiologie zur Reflexion
- Tabelle 8. Fakten einer modernen Abteilung
- Tabelle 9. Operationale Ziele in Worten
- Tabelle 10. Operationale Ziele in Ziffern
- Tabelle 11. Key performance Indikatoren (1996–1998)
- Tabelle 12. Die vier essentiellen Aufbaustrukturen jeder Radiologie
- Tabelle 13. Kernkompetenzen für alle essentiellen Partner
- Tabelle 14. Minimalbesetzung
- Tabelle 15. Personalbedarf für mobile Radiologie
- Tabelle 16. Eine kurze Liste essentieller Dokumente
- Tabelle 17. Beispiel einer Cockpit-Darstellung (2001)
- Tabelle 18. Divisionale Schwerpunkte der Radiologie in Österreich
- Tabelle 19. Elf Jahre Rohdaten aus dem Controlling
- Tabelle 20. Erster Leistungskatalog für die Berechnungen
- Tabelle 21. Beispiel für „nächste Schritte“ (November 2006)
- Tabelle 22. Erhebung klinischer Visiten nach Abteilung, Frequenz und Zeitbedarf
- Tabelle 23. Intermediäre Kalkulation der Leistungstreiber, November 2006
- Tabelle 24. Ein Kalkulationsschema für die Ermittlung der Betriebszeiten
- Tabelle 25. Modell für die Abteilung des Autors
- Tabelle 26. Vollzeitäquivalente für die Abteilung des Autors
- Tabelle 27. Leistungszahlen 2005 und 2006 aus dem KIS des Autors
- Tabelle 28. Statistik unserer Abteilung vor Abschluss des Benchmarks
- Tabelle 29. Deskriptiver Input in das QM-System und Output-Parameter
- Tabelle 30. AR-Modell für Anregungen und Anzahl/Dauer
- Tabelle 31. AR-Modell für Fehlermeldungen und Anzahl/Dauer
- Tabelle 32. AR-Modell für Gesamtzahl Meldungen und Anzahl/Dauer
- Tabelle 33. Zusammenhang zwischen Qualitätssicherung und Performance

Literaturverzeichnis

- Abbott GH, 1988. Restructuring a radiology department to meet changing needs. *Admin Radiol* 7: 32–34
- Abraham B, Ledolter J, 2006. Introduction to regression modeling. Belmont CA, Thomson, Brooks/Cole, 313 ff
- Ancona DG, Goodman PS, 2001. Time: A new research lens. *Academy of Management Review* 26: 645–663
- Anthony RN, Young DW, 1999. Management control of nonprofit organizations, 6th edn. Boston, McGraw-Hill, 159 ff
- Asch SM, Kerr EA, Keeseey J, et al. 2006. Who is at greatest risk for receiving poor-quality health care? *New Eng J Med* 354: 1147–1156
- Bach S, 2005. Managing human resources, 4th edn. Personnel management in transition. Malden, Blackwood Publication, 209 ff
- Barnes D, 2005. Supporting growth of digital imaging. *Health Estate* 59: 38–39
- Bates B, 1991. Cost containment in healthcare delivery. *Admin Radiol* 10 (31): 33–35
- Beer M, Spector B, Lawrence PR, et al. 1984. Managing human assets. The ground breaking Harvard Business School program. New York, The Free Press, 152
- Beinfeld MT, Gazelle GS, 2005. Diagnostic imaging costs: Are they driving up the costs of hospital care? *Radiology* 235: 934–939
- Bennett AC, 1978. Improving management performance in healthcare institutions: A total system approach. Chicago, American Hospital Association, 101 ff
- Black K, Revere L, 2006. Six Sigma arises from the ashes of TQM with a twist. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 19, 259–266
- Bleicher K, 2004. Das Konzept Integriertes Management. St. Galler Management-Konzepte, Band 1. Frankfurt/New York, Campus Verlag
- Böing W, 1990. Interne Budgetierung im Krankenhaus. Heidelberg, Physica Verlag, 181–212
- Boyd KM, 1979. The ethics of resource allocation in health care. Edinburgh, University Press, 101 ff
- Box GEP, Jenkins GM, 1970. Time series analysis. Forecasting and control. San Francisco, Holden-Day
- Brandt GA, Schmidt T, Marciniak H, et al. 1997. 5 years quality assurance in accordance with the roentgen regulation. Benefits, costs, necessary innovations. *Aktuelle Radiol* 7: 104–111
- Brealey S, 2001. Measuring the effects of image interpretation: an evaluative framework. *Clin Radiol* 56: 341–347
- Briggs J, Peat FD, 2004. Die kreative Kraft des Chaos. Warum es besser ist, nicht alles in den Griff zu bekommen. München, Knaur MensSana, 57–69
- Brody WR, 2007. Healthcare and the Ford Model T: Unsafe at any speed. How to make hospitals safer places for patients. *Eur Radiol* 17 (Suppl 1): 46

- Bruckner H, 2001. Mostviertlerisch von Aan bis Zwutschkerl. Eigenverlag, Oberndorf
- Collins JC, Porras JI, 1994. Built to last. Successful habits of visionary companies. Collins Business Essentials, New York, Harper/Collins Publishers
- Cook JF, Hansen M, Breitwieser J, 1997. Optimizing radiology in the new picture archiving and communication system environment. *J Digit Imaging* 10: 165–167
- Copeland T, Koller T, Murrin J, McKinsey & Company, 2002. Unternehmenswert. Methoden und Strategien für eine wertorientierte Unternehmensführung. Frankfurt/New York, Campus Verlag, 349 ff
- Crabbe JF, Frank CL, Nye WW, 1994. Improving report turnaround time: An integrated method using data from a radiology information system. *AJR* 163: 1503–1507
- D’Addario V, Curley A, 1994. How case management can improve the quality of patient care. *Int J Qual Health Care* 6: 339–345
- Dalla Palma L, Stacul F, Meduri S et al. 2000. Relationships between radiologists and clinicians: results from three surveys. *Clin Radiol* 55: 602–605
- Deitch CH, Chan WC, Sunshine JH et al. 1994. Quality assessment and improvement: What radiologists do and think. *AJR* 163: 1245–1254
- Deitering FG, 2006. Folgeprozesse bei Mitarbeiterbefragungen. München, Rainer Hampp Verlag, 279
- Dershaw DD, 2000. Equipment, technique, quality assurance, and accreditation for imaging-guided breast biopsy procedures. *Radiol Clin North Am* 38: 773–789
- Dobelbower RR, Cotter G., Schilling PJ et al. 2001. Radiation oncology practice accreditation. *Rays* 26: 191–198
- Donnelly LF, Johnson ND, Taylor CNR, 1997. Increased efficiency of radiology information management with a radiology support system. *AJR* 168: 611–612
- Drinkewitz-Latschenberger MD, 2007. Qualitätsmanagement – Chance oder Belastung. *RoeFo* 179: 1–8
- Eichhorn S, 1997. Integratives Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Stuttgart, Kohlhammer
- Feigenbaum MJ, 1978. Quantitative universality for a class of nonlinear transformations. *J Stat Phys* 19: 25–52
- Ferreira E, Núñez-Antón V, Rodríguez-Poó J, 2000. Semiparametric approaches to signal extraction problems in economic time series. *Comput Stat Data Anal* 33: 315–333
- Finkler SA, 1993. Total quality management: cost accounting specifics. Part 2. *Hosp Cost Manag Account* 5: 1–7
- Fitzpatrick R, Hopkins A, 1993. Measurement of patient’s satisfaction with their care. Royal College of Physicians of London. RCP Publications, 45 ff
- Folland S, Goodman A, Stano M, 2007. The economics of health and health care, New Jersey, Prentice-Hall
- Freese E, 1995. Grundlagen der Organisation. 6. Aufl. Wiesbaden, Gabler Verlag
- Garvey CJ, Connolly S, 2006. Radiology reporting – where does the radiologist’s duty end? *Lancet* 367: 443–445
- Glaser SM, Dehn TG, 1980. Reject film study. Cost and quality considerations in a radiology department. *Qual Rev Bull* 6: 19–22

- Glattacker M, Jackel WH, 2007. Evaluation der Qualitätssicherung – aktuelle Datenlage und Konsequenzen für die Forschung. *Gesundheitswesen* 69: 277–283
- Glossmann JP, Schliebusch O, Diehl V et al. 2000. „Lean Management“ im ärztlichen Bereich. Möglichkeiten und Grenzen. *Med Klin* 95: 470–473
- Gothlin JH, Alders B, 1985. Analysis of an image quality assurance program. *Eur J Radiol* 5: 228–230
- Grant JB, Hayes RP, Baker DW, et al. 1997. Informatics, imaging, and healthcare quality management: imaging quality improvement opportunities and lessons learned from HCFA's Health Care Quality Improvement Program. *Clin Perform Qual Health Care* 5: 133–139
- Griffith JR, Hancock WM, Munson FC, 1976. *Cost control in hospitals*. Ann Arbor, Health Administration Press, 227–268
- Gross-Fengels W, Weber M, 1997. Radiology information systems: improved performance evaluation, economics and quality assurance? *Aktuelle Radiol* 7: 112–114
- Güntert BJ, 1996. Das Krankenhaus der Zukunft – Haus der stationären Gesundheitsversorgung oder Gesundheitszentrum? *ÖKZ* 37: 35–40
- Hackländer T, Mertens H, Cramer BM, 2005. Vergleich zeitorientierter Leistungskataloge zum Controlling einer radiologischen Abteilung. *Fortschr Röntgenstr* 177: 420–428
- Haken H, 1983. *Advanced synergetics, instability hierarchies of self-organizing systems and devices*. New York, Springer
- Haken H, 1987. Die Selbstorganisation der Information in biologischen Systemen aus der Sicht der Synergetik. In: Küppers BO (Hrsg). *Ordnung aus dem Chaos*. München, Piper Verlag, 127–156
- Haken H, 1995. *Erfolgsgeheimnisse der Natur. Synergetik – die Lehre vom Zusammenwirken*. Hamburg, Rowohlt
- Haken H, Schiepek G, 2006. *Synergetik in der Psychologie. Selbstorganisation verstehen und gestalten*. Göttingen, Hogrefe Verlag
- Haken H, Wunderlin A, 1991. *Die Selbststrukturierung der Materie*. Braunschweig, Vieweg Verlag
- Hallock ML, Alper SJ, Karsh B, 2006. A macro-ergonomic work system analysis of the diagnostic testing process in an outpatient health care facility for process improvement and patient safety. *Ergonomics* 49, 544–566
- Hammer M, Champy J, 2003. *Business reengineering – Die Radikalkur für das Unternehmen*. Frankfurt/New York, Campus Verlag
- Hammer M, Stenton SA, 1995. *The reengineering revolution. A handbook*. New York, Harper Business, 151 ff
- Händeler E, 2003. *Die Geschichte der Zukunft*. Moers, Brendow Verlag
- Harmon R, 1997. Building an equipment asset management partnership. *Radiol Manage (Suppl)*: 5–13
- Hax AC, Majluf NS, 1996. *The strategy concept and process*. New Jersey, Prentice Hall
- Heilman RS, 1998. Costs, benefits, and common sense in radiology. *Radiographics* 18, 849–850
- Heisler WJ, Jones WD, Benham PO, 1988. *Managing human resources issues*. San Francisco, Jossey-Bass Publications, 139 ff
- Henke KD, 2005. Was ist uns die Gesundheit wert? Probleme der nächsten Gesundheitsreformen und ihre Lösungsansätze. *Perspektiven der Wirtschaftspolitik* 6, 95–111

- Henshaw ET, 1990. Quality assurance in diagnostic radiology – for its own sake or that of the patient? *Qual Assur Health Care* 2: 213–218
- Heymann TD, Culling W, 1996. The patient focused approach: a better way to run a hospital? *J R Coll Physicians Lond* 30: 142–144
- Hinterhuber HH, Handlbauer G, Matzler K, 2003. Kundenzufriedenheit durch Kernkompetenzen. Wiesbaden, Gabler Verlag, 76 ff
- Holman BL, Aubrey O, 1998. Hampton Lecture. Can radiology save managed care? Preserving quality in the face of managed competition. *AJR* 170: 3–7
- Hoppszallern S, Hughes C, 1991. MRI service evaluation. Part 1: Measuring performance. *Admin Radiol* 10 (27): 29–30
- Inman M, 1998. The negative impact of MQSA (Mammography Quality Standards Act) on rural mammography programs. *Radiol Manage* 20: 31–39
- Ingruber H, 1994. Krankenhausbetriebslehre. Grundlagen für modernes Krankenhausmanagement. Wien, Dieter Göschl Verlag
- Inoue K, Koizumi A, 2004. Application of human reliability analysis to nursing errors in hospitals. *Risk Anal* 24: 1459–1473
- Jansen-Schmidt V, Paschen U, Kroger S, et al. 2001. Introduction of a quality management system compliant with DIN EN 9001:2000 in a university department of nuclear medicine. *Nuklearmedizin* 40: 228–238
- Jarvis L, Stanberry B, 2005. Teleradiology: threat or opportunity? *Clin Radiol* 60: 840–845
- Jones MO, Moore MD, Snyder RC, 1988. Inside organizations: Understanding the human dimension. Newbury Park, SAGE Publications, 105 ff
- Kahnweiler WM, Kahnweiler JB, 2005. Shaping your HR roll. Oxford, Elsevier, 153
- Kaltenbach T, 1991. Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Melsungen, Bibliomed Verlag, 144 ff
- Kane RL, Bershady B, Weinert C, et al. 2005. Estimating the patient care costs of teaching in a teaching hospital. *Am J Med* 118: 767–772
- Kaplan RS, Norton DP, 1997. Balanced Score Card: Strategien erfolgreich umsetzen. Stuttgart, Schäffer-Poeschel Verlag, 62 ff
- Kaplan RS, Norton DP, 2001. Die Strategie-fokussierte Organisation. Führe mit der Balanced Score Card. Stuttgart, Schäffer-Poeschel Verlag, 291 ff
- Kasper H, Mayrhofer W (Hrsg.), 1993. Personal. Management-Seminar Personal, Führung, Organisation. Wien, Ueberreuter-Wirtschaft, 153 ff
- Kehr HH, 1995. Leistungsorientierter Krankenhausbetriebsvergleich. München, Rainer Humpp Verlag
- Kemmettmüller W, Bogensberger S, 1995. Handbuch der Kostenrechnung. Wien, Service-Fachverlag
- Kessler HB, Hanchak NA, McDermott PD et al. 1997. Results of a radiology performance report for a health maintenance organization. *Radiology* 202: 735–738
- Kilger W, 1993. Flexible Plankostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung, 10. Aufl. Wiesbaden, Gabler Verlag
- Knollmann BC, Corson AP, Twigg HL et al. 1996. Assessment of joint review of radiologic studies by a primary care physician and a radiologist. *J Gen Intern Med* 11: 608–612

- Kolmogorov AM, 1965. Three approaches to the definition of the concept quantity of information. *IEEE Transactions on Information Theory* IT14: 662–669
- Kroeber-Riel W, Weinberg P, 2003. *Konsumentenverhalten*, 8. Aufl. München, Vahlen Verlag
- Kondratjew ND, 1926. Die langen Wellen der Konjunktur. *Arch Sozialwissenschaften Sozialpolitik* 56: 573–609
- Kruskal JB, Yam CS, Sosna J, et al. 2006. Implementation of online radiology quality assurance reporting system for performance improvement: Initial Evaluation. *Radiology* 241: 518–527
- Larsen HH, Mayrhofer W, 2006. *Managing human resources in Europe*. London/New York, Routledge
- Levin DC, Merrill C, 1994. Sosman Lecture. The practice of radiology by nonradiologists: cost, quality, and utilization issues. *AJR* 162: 513–518
- Lewentat G, Bohndorf K, 1997. Analyse verworfenen Filmmaterials als Element der Qualitätssicherung in der diagnostischen Radiologie. *Fortschr Röntgenstr* 166: 376–381
- Lewitt T, 1960. Marketing Myopia. *Harvard Business Review*, 45–56
- Lindberg E, Rosenqvist U, 2005. Implementing TQM in the health care service. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 18: 370–384
- Lloyd DH, Holsenback JE, 2006. The use of Six Sigma in health care operations: application and opportunity. *Acad Health Care Manag J* 2: 41–49
- Lumsdon K, Hard R, 1992. Medical imaging. Hospitals give renewed attention to service, costs, and flow of images. *Hospitals* 66, 56, 58, 60–62
- Mandelbrot BB, Hudson RL, 2004. *The (mis)behavior of markets: A fractal view of risk, ruin, and reward*. New York, Basic Books
- Manteufel A, 1995. „Chaosmania“ – Über Chaostheorie und ihren Nutzen für klinische Psychologie und Psychiatrie. *Systeme* 9: 24–40
- Marshall M, Klazinga N, Leatherman S et al. 2006. OECD health care quality indicator project. The expert panel on primary care prevention and health promotion. *Int J Qual Health Care* 18: 21–25
- Martocchio JJ, 2006. *Research in personnel and human resources management (Vol. 25)*. Oxford, Elsevier Publication, 273 ff
- McCoy M, Hargie OD, 2001. Evaluating evaluation: implications for assessing quality. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 14: 317–327
- McCue P, 1988. Consultant services in quality assurance and risk management. *Appl Radiol* 17: 23, 26
- McGlynn EA, Asch SM, Adams J et al. 2003. The quality of health care delivered to adults in the United States. *New Eng J Med* 348: 2635–2645
- Meyer JS, Markowitz RI, 1997. A data base program for the management of staff scheduling in radiology department. *AJR* 169: 1489–1492
- Miller D, Friesen PH, 1984. *Organizations: A quantum view*. Englewood Cliffs NJ, Prentice-Hall, 68 ff
- Mintzberg H, 2005. *Der Managerberuf: Dichtung und Wahrheit*. Harvard Business Manager, Frankfurt, Redline Wirtschaft, 76–103
- Muchantef K, Forman HP, 2005. Cost accounting in radiology: New directions and importance for policy. *AJR* 185: 1404–1407

- Nefiodow LA, 2001. Der sechste Kondratieff: Wege zur Produktivität und Vollbeschäftigung im Zeitalter der Information. St. Augustin, Rhein-Sieg Verlag, 28–35
- Nelson RE, Barnes GT, Witten DM, 1977. Economic analysis of a comprehensive quality assurance program. *Radiol Technol* 49, 129–134
- Neubauer G, Zelle B, 1996. Fallpauschalen zu einer leistungsbezogenen Krankenhausvergütung. Wiesbaden, Adam D Schriften zur Unternehmensführung
- Nisenbaum HL, Birnbaum BA, Myers MM et al. 2000. The costs of CT procedures in an academic radiology department determined by an activity-based costing (ABC) method. *J Comput Assist Tomogr* 24: 813–823
- Nonaka I, Takeuchi H, 1995. The knowledge-creating company. How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York/Oxford, Oxford University Press, 160 ff
- Ohno T, 1993. Das Toyota-Produktionssystem. Frankfurt/New York, Campus Verlag
- Ollenschläger G, 2000. Qualitätssicherung in der Medizin – wem nützt das? *Med Klin* 95: 536–538
- Osterloh M, Frost J, 2006. Prozessmanagement als Kernkompetenz. 5. Aufl. Wiesbaden, Gabler Verlag
- Paleen R, Skundberg PA, Schwartz H, 1989. How much is quality assurance costing your department? *Radiol Manage* 11: 24–26
- Peltokorpi A, Kujala J, 2006. Time-based analysis of total cost of patient episodes: A case study of hip replacement. *Int J Health Care Qual Assur* 19: 136–145
- Pentecost MJ, 1998. Measuring professional quality in radiology. *AJR* 170: 843–846
- Perry B, 2000. Quality improvement in a managed care organization from a medical director's perspective: an interview with Bruce Perry. Interview by Douglas Roblin. *Jt Common J Qual Improv* 26: 601–610
- Pfanzagl J, 1963. Über die Parallelität von Zeitreihen. *Metrika* 6: 100–113
- Poincaré H, 1908. *Science et Méthode*. Paris, Flammarion. *Wissenschaft und Methode*. Leipzig 1914, reprint Darmstadt, Wissenschaftliche Buchgesellschaft 1973, engl. *Science and Method* 1914, reprint London, Routledge 1996
- Pourahmadi M, 2001. *Foundations of time series analysis and prediction theory*. New York, John Wiley & Sons, 15ff
- Preston CA, Marr JJ 3rd, Amaraneni KK, et al. 1998. Reduction of „callbacks“ to the ED due to discrepancies in plain radiograph interpretation. *Am J Emerg Med* 16: 160–162
- Price A, 2006. *Human resource management in a business context*. Boston, International Thomson Business Press, ITP Publications, 89 ff
- Price MB, Grant MJC, Welkie K, 1999. Financial impact of elimination of routine chest radiographs in a pediatric intensive care unit. *Crit Care Med* 27: 1588–1593
- Prichard D, Theiler J, 1994. Generating surrogate data for time series with several simultaneously measured variables. *Phys Revi Lett* 73: 951–954
- Prigogine I, 1987. *Die Erforschung des Komplexen. Auf dem Weg zu einem neuen Verständnis der Naturwissenschaften*. München, Piper
- Prigogine I, 1995. *Die Gesetze des Chaos*. Frankfurt a. M., Insel Verlag
- Puig S, Felder-Puig R, 2006. Evidenzbasierte Radiologie: Ein neuer Ansatz zur Bewertung von klinisch angewandter radiologischer Diagnostik und Therapie. *RoeFo* 178: 671–679
- Pyatt RS, 1996. Radiology needs training in quality improvement. *Diagn Imaging* 18: 27–31

- Racoveanu NT, 1984. The radiographer's role in increasing the efficiency of the diagnostic imaging department. *Radiography* 50: 151–158
- Reed G, Reed DH, 1999. Experience measuring performance improvement in multiphase picture archiving and communications systems implementations. *J Digit Imaging* 12: 141–143
- Regler K, 1995. Krankenhäuser wehren sich gegen Reformethik. *Das Krankenhaus* 87: 203–208
- Remer D, 1997. Einführung der Prozesskostenrechnung: Grundlagen, Methodik, Einführung und Anwendung der verursachungsgerechten Gemeinkostenzurechnung. Stuttgart, Schäffer-Poeschel Verlag
- Röniger O, 1997. Krankenhaus-Controlling: Module, Datenintegration und multidimensionale Analytik. Berlin, IO Management, 62–67
- Rosen L, 2004. Applying industrial engineering practices to radiology. *Radiol Manage* 26: 32–35
- Ruiz U, 2004. Quality management in health care: a 20-year journey. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 17: 323–333
- Salomonowitz E, Sladeczek E, 1997. Rechtsfragen der Patientenaufklärung, I, II, III. *Österreichische Krankenhauszeitung*. ÖKZ 38: 11–14; 18–21; 22–23
- Sato N, 1994. Quality assurance and risk management in Japan. *Med Biol Eng Comput* 32: 411–415
- Scalzi G, Sostman HD, 1998. Image is everything. New York Hospital's institution-wide digital imaging lowers costs and improves care. *Healthc Inform* 15: 91–94
- Schedler K, 1996. Ansätze einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung: Von der Idee des New Public Management (NPM) zum konkreten Gestaltungsmodell, 2. Aufl. Bern/Stuttgart/Wien, Paul Haupt Verlag
- Schmitz A, 2000. Erkennung von Nichtlinearitäten und wechselseitigen Abhängigkeiten in Zeitreihen. Fachbereich Physik, Bergische Universität Wuppertal
- Schneider W, 1993. Betriebliches Rechnungswesen. Wien, Manz Verlag
- Schneider A, Rosemann T, Wensing M et al. 2005. Physicians perceived usefulness of high-cost diagnostic imaging studies: results of a referral study in a German medical quality network. *BMC Family Practice* 6: 22
- Scholz K, Lundt S, 1996. Cost-effectiveness in diagnostic radiology: how can contrast media manufacturers contribute? *Acad Radiol* 3 (Suppl 1): 154–156
- Schrödinger E, 1944. Was ist Leben? Die lebende Zelle mit den Augen des Physikers betrachtet. reprint München, Piper 1989
- Schrödinger E, 1989. Geist und Materie. reprint Zürich, Diogenes 1958
- Schumpeter JA, 1961. Konjunkturzyklen – Eine theoretische, historische und statistische Analyse des kapitalistischen Prozesses. Göttingen, Vandenhoeck & Ruprecht Verlag
- Schwartz FW, 2003. Public Health, Gesundheit und Gesundheitswesen. München, Urban & Fischer
- Schwartz HW, 1987. Utilization review in diagnostic imaging: can quality be cost effective? *Radiol Manage* 9: 40–45
- Seltzer SE, Kelly, Adams DF, 1994. Expediting the turnaround of radiology reports: use of total quality management to facilitate radiologists' report signing. *AJR* 162: 775–781
- Seltzer SE, Saini S, Bramson R, 1998. Can academic radiology departments become more efficient and cost less? *Radiology* 209: 405–410

- Smith SW, 1999. The scientist and engineer's guide to digital signal processing, 2nd edn. San Diego, California Technical Publishing, 277 ff
- Sonnad SS, Matuszewski K, 2006. Control mechanisms for guideline implementation. *Qual Manag Health Care* 15: 15–26
- Spencer H, 1999. Rural healthcare built on shared values. *Admin Radiol J* 19: 25–27
- Stern JM, Shiely JS, Ross I, 2002. Wertorientierte Unternehmensführung mit Economic Value Added. Econ Verlag, 115 ff
- Stockburger WT, 1992. CQI for imaging services: Part I, An introduction. *Radiol Manage* 14: 79–83
- Strunk G, 2004. Organisierte Komplexität. Mikroprozess-Analysen der Interaktionsdynamik zweier Psychotherapien mit den Methoden der nichtlinearen Zeitreihenanalyse. Bamberg: Lehrstuhl Klinische Psychologie, Otto-Friedrich-Universität Bamberg
- Studdert DM, Mello MM, Sage WM et al. 2005. Defensive medicine among high-risk specialist physicians in a volatile malpractice environment. *JAMA* 293: 2609–2617
- Svetlik I, Il c B (Eds), 2006. HRM's contribution to hard work: A comparative analysis of human resource management. Bern, Peter Lang Verlag, 241 ff
- Szafran AJ, Brahmavar S, 1986. The role of medical physics in medical facilities. *Radiol Manage* 8: 52–54
- Terrell-Nance S, Thomas J, 1995. Manager's expectations of radiographers: a survey. *Radiol Technol* 66: 359–364
- Theuysen L, 1996. Business reengineering – Möglichkeiten und Grenzen einer prozessorientierten Organisationsgestaltung. *Schmalenbachs Z betriebswirtschaftl Forsch* 48: 65–82
- Thrall JH, 2004. The emerging role of pay-for-performance contracting for health care services. *Radiology* 233: 637–640
- Thrall JH, 1994. The radiologist in the 1990's: new practice expectations and management responsibilities. *AJR* 163: 11–15
- Tomlinson D, Stapleman K, 1998. A new concept in radiology QA in a large setting. *Radiol Manage* 20: 30–37
- Valdez F, 1995. The quality-service connection. *Admin Radiol* 14: 16, 19–21
- Van Loon R, 1997. The role and contribution of a medical physicist in a radiology department. *J Belge Radiol* 80: 12–16
- Ulrich H, Probst GJB, 1984. Self-organization and management of social systems. In: Haken H (Ed) *Springer Series in Synergetics*, Vol 26. Berlin, Springer, 38–41: 88–92
- Van den Heuvel J, Koning L, Bogers AJ, et al. 2005. An ISO 9001 quality management system in a hospital: bureaucracy or just benefits? *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv* 18: 361–369
- Vester F, 2000. Die Kunst vernetzt zu denken. Ideen und Werkzeuge für einen neuen Umgang mit Komplexität. Stuttgart, DVA, 255 ff
- Walker KB, Dunn LM, 2006. Improving hospital performance and productivity with the balanced score card. *Acad Health Care Manag J* 2: 85–110
- Walshe R, Diehl LV, 1998. Ökonomische Evaluationen im Rahmen klinischer Studien. *Internist* 39: 943–954
- Watkinson SA, 1985. Economic aspects of quality assurance. *Radiography* 51: 133–140
- Weidmann R, 1990. Rituale im Krankenhaus. Wiesbaden, Dt. Universitäts-Verlag, 95 ff

- Weiner SN, 2005. Radiology by non-radiologists: Is report documentation adequate? *Am J Manage Care* 11: 781–785
- Wellings K, Macdowall W, 2000. Evaluating mass media approaches to health promotion: a review of methods. *Health Education* 100: 23–32
- White G, Drucker J, 2000. *Reward management*. London/New York, Routledge, 215
- Willatt JMG, Mason AC, 2006. Comparison of radiology residency programs in ten countries. *Eur Radiol* 16: 437–444
- Wiswede G, 1995. *Einführung in die Wirtschaftspsychologie*, 2. Aufl. München/Basel, Ernst Reinhard Verlag
- Womack JP, Jones DT, 1994. From lean management to lean enterprise. *Harvard Business Review* 2: 93–103
- Woolf SH, 2007. Potential health and economic consequences of misplaced priorities. *JAMA* 297: 523–526
- Yamamoto T, 2003. *Hagakure, der Weg des Samurai*, Bd I und II. München, Kabel Verlag
- Young SW, 1994. Radiologists must define cost/quality assessments. *Diagn Imaging* 16: 33–34
- Ziegenfuss JT, 1993. The organizational path to health care quality. *American College of Health-care Executives*, 111 ff

Curriculum vitae

Univ.-Prof. DDr. Erich K Salomonowitz, MAS, MBA (WU-WIEN)

Akademisch geprüfter Krankenhausmanager

Praxis Medizin & Gesundheitswissenschaften:

- 1968: Abitur: Humanistisches Gymnasium BG IX, Wasagasse, Wien
- 1973: Promotion Humanmedizin, Universität Wien
- 1979: Jus Practicandi
- 1982–1983: Cardiovascular & Interventional Radiology, Minneapolis/MN, USA
- 1985: Habilitation: Radiologie, Strahlentherapie und Nuklearmedizin;
Venia Docendi
Oberarzt der Universitätsklinik für Radiologie
Schwerpunkte in Management, Lehre, Forschung, Neuentwicklungen
- 1990: ao. Universitäts-Professur, Chefstellvertretung Radiologie, AKH Wien
Cardiovascular&Interventional Radiology, KSW Winterthur, Schweiz
- 1992: Vorstand des Zentralen Instituts für Medizinische Radiologie –
Diagnostik und interventionelle Therapie, Landeskrankenhaus St. Pölten
- 1997: Ludwig Boltzmann-Institut für Interventionelle Magnet-Resonanz
- 1999: Cardiovascular Magnetic Resonance, BIDMC, Boston/MA, USA
- 2006: Sponsion Master of Business Administration, Wirtschafts-Universität Wien
- 2008: Promotion Gesundheitswissenschaften (Krankenhausbetriebslehre)

Eckdaten Wissenschaft:

- 1977 Experimentelle Chirurgie
- 1983 Radiological Society of North America (RSNA)
- 1984 Cardiovascular and Interventional Radiology (CIRSE)
- 1986 Kybernetik und Artificial Intelligence (AI)
- 1986 Seminars in Interventional Radiology
- 1991 Journal of Interventional Radiology
- 1995 Medizinisch-wissenschaftlicher Leiter, MTF-Schule St. Pölten
- 1996 Krankenhausmanagement, Wirtschaftsuniversität Wien (WU)
- 2006 American College of Radiology (ACR)

> 270 Originalarbeiten, Buchbeiträge, Musik-Produktionen (CD)

> 100 Abstracts (Ab), Editorials (Ed), Workshops (Ws), Videos (Video), Posters (Po)

Management:

Hernstein Management und Verwaltungsakademie des Bundes

Fachseminare der Österreichischen Ärztekammer

Seminare der Gesellschaft für Gesundheitsökonomie

Schulungen in Führung, Organisation und Personalmanagement

Universitätslehrgang für Krankenhausmanagement der Wirtschafts-Universität

Lehrkörper der Management-Akademie der WU Wien

Qualitäts-Zertifikationen nach ISO 9001-2000 der ÖVQ 2002 und der SGS 2005

Index

24-Stunden-Erreichbarkeit 47

A

Abfallsammelkonzept 112
Absentismus 58
Absentismusforschung 140
Absenzen 141, 142
Abteilungsprofil 35, 36
Abwesenheiten 156, 157
Activities, value added 10
Aggregatzustand 66, 185
Akademenz 58
Alleinstellungsmerkmal 73, 75
Allokation von Ressourcen 121
Alphafehler-Adjustierung 179, 181
Anlagennutzung 124, 128
Anlaufstelle, zentrale 45, 46
Anmeldeformular 12, 13, 14
Anmeldung 19, 47, 50, 51, 52
Anmeldung, elektronische 47, 49, 51
Anregung 145, 172, 173, 183
Anschaffungskosten 7, 8
Anschlagtafel 120
Ansprechpartner 5, 33, 34, 35, 59, 119
Anspruchsgruppen 8, 29, 31, 42, 58, 59, 64
Anstoßeffekt 166
Anwesenheitszeit, betriebliche 156, 157
Arbeiten, konzentriertes 161, 166
Arbeitsanweisung 79, 87, 95, 97, 106, 113, 114, 119
Arbeitsbelastung 121, 147
Arbeitsduett 166
Arbeitshypothese 65, 66, 145
Arbeitsplatz 14, 42, 52
Arbeitszeitgesetz 23, 44, 158
Archiv 19, 21, 23, 25, 50, 52, 80, 90, 146
Archivierungsplan 96, 103
Archivsicherung 100
Assessment 106
Assoziationshypothese 177
Attraktivität am Markt 63
Audit 39, 86, 101, 117, 118
Audit, internes 81, 86, 98, 99, 117
Auditbericht 86, 101, 118
Auditplan 101, 118
Aufbaustrukturen 50, 141
Aufbewahrungsfristen 95, 96
Aufbewahrungspflicht 7
Aufbrauchfristen 111
Aufklärung 5, 14, 16, 59, 115
Aufklärungsbogen 96
Aufklärungsgespräch 113
Aus- und Weiterbildung 43, 65, 81, 121
Ausbildung 81, 107, 109, 127, 151, 158, 166, 185
Ausbildungs-Oberarzt 76, 109
Ausbildungsziel 23
Ausfallszeiten 165

Auslastung 158, 170, 172, 179
Auslastungsproblem 147
Ausstattung 161, 165
Austauschprozesse 66, 185
Autokorrelation 173
Autokorrelationseffekt 169
Automixer 101, 112

B

Balanced Score Card 120, 169
Bandsicherung 104
Basisversorgung 3
Beckenbodenmessung 74
Bedienungsanleitungen 87, 95, 103
Bedürfnis 9, 30, 32, 34, 38, 48
Bedürfnisspektrum 32
Befundauskunft 96
Befunddauer 121, 146, 174
Befundelement 113
Befunderstellung 25, 44, 46, 48, 54, 71, 174
Befundformat 96
Befundprotokoll 99
Befundqualität 33 ff., 36, 43, 45, 72
Befundraum 19, 21, 52, 53, 146, 166
Befundstatistik 89
Befund über Fax 49
Befundungs-Geschwindigkeit 173
Behandlungsfallgruppe 126
Belichtungsautomatik 99, 103
Benchmarking 41, 60, 127, 145, 147
Beobachtungszeitraum 134, 169, 174, 183
Bereichsgröße 155
Bereitschaftsdienst 127, 128
Bereitstellungszeit 44
Beschaffung 71, 80, 99, 102, 110, 111
Beschwerden 72, 83, 145, 146, 174, 184
Besprechungsprotokoll 100
Best-practice Abteilung 145
Betreuung der Zuweiser 22
Betriebsabrechnungsbogen 123
Betriebsbewilligung 104, 112
Betriebsergebnis 62, 124, 132, 145
Betriebsklima 161, 164
Betriebsvergleich 147
Betriebszugehörigkeit 58
Bewegungsstudie 73
Bewertungs- und Zieleblatt 72, 75, 100
Beziehungsdreieck 29
Beziehungsstruktur 66, 185
Bildbewirtschaftung 45
Bilddaten 5, 8, 18, 53, 95
Bildfehlerrate 122
Bildgebung, neurofunktionelle 75
Bildkopie 46, 53
Bildqualität 18, 53
Bildübermittlung 33 ff.

Bildversand 102
 Blickwinkel, enger 140
 Brandschutz 112
 Bruttoinlandsprodukt 3

C

Cardiac Imaging 60, 74
 Chaostheorie 65, 194
 Clinical Report Form 115
 Cockpit-Darstellung 88
 Colonoskopie, virtuelle 73
 Continuous Quality Improvement 55
 Controlling, operatives 57
 Corporate Identity 161, 166
 Costing, activity based 10
 Curriculum 43

D

Datenanalyse 98, 147
 Datenmanagement 8
 Datensicherheit, nachhaltige 159
 Datenverfügbarkeit 148, 151
 Deckungsbeitragsrechnung 62
 Defibrillator 101, 111, 112
 Definition der „Region“ 158
 Dienstleistungsauftrag 8, 10
 Dienstleistungszentrum 7
 Dienstplan 100, 103, 111
 Dienstplanung 71, 85, 97, 98, 107
 Dienstposten 147, 160, 161, 164
 Dienstzeit 10, 156
 Differenzialdiagnose 137, 138, 139, 140
 Diktieren 19, 89
 Diktierzeit 89
 Diskretion 59, 72
 Disposition, zentrale 47
 Dispositions-Team 45
 Doktoranden 39
 Dokument, mitgeltendes 97
 Dokumentenlenkung 71, 80, 95, 98
 Doppeluntersuchung 7, 140
 Dosimeteraufzeichnungen 104, 112
 Downzeiten 89
 Dunkelkammer 101, 112
 Durchlaufzeit 23, 139

E

Economy of Scale 141, 142
 Effekte der Gruppendynamik 165
 Effizienz-Driver 164
 Effizienzminderung 24
 EFQM 55, 60, 70, 169
 Eigenbefundung 25, 26
 Eigendynamik des Systems 172
 Eigenorganisation 7
 Einarbeitungsplan 106, 107, 119, 120
 Einarbeitungszeit 26, 106
 Einschulungsliste 103
 Einverständniserklärung 100, 115
 Energie 65, 76, 92, 129, 145, 170, 185
 Energiezufuhr 66, 67, 185, 186
 Entgeltfortzahlung 58
 Entscheidung, strategische 116
 Entsorgung 111
 Entwicklungstrends 169, 184
 Epistaxis 74

Erfolgspotential 62, 64, 83
 Erfolgsrechnung, kurzfristige 125 ff.
 Erfüllungsqualität 35
 Ergebniskontrolle 123, 125
 Ergebniskostenvorteil 65, 137 ff., 184
 Erhaltungsenergiebeitrag 130
 Erinnerungsschreiben 52
 Erkennungsrate 89
 Erreichbarkeit 33 ff., 47, 59, 72, 122
 Ertragstransparenz 8, 129
 Ethikkommission 114
 Evaluation von Qualitätssicherungsmaßnahmen 170
 Evaluierung, dynamische 169
 Evidence based 170

F

Facharztprüfung 43, 72, 109, 113
 Facharztprüfungskommission 82, 119
 Fachkompetenz 14, 45, 129, 143
 Fähigkeiten von Turnusärzten 80, 105, 107, 108, 120
 Falldemonstration 43
 Fallpreispauschale 42, 126
 Famulant 39
 Feedback, gemischtes 67
 Feedbackbogen 100, 107, 108
 Fehleranalyse 55
 Fehlererkennung 27
 Fehlermeldesystem 81, 89, 99, 117, 145, 169 ff.
 Fehlermeldungen, aktive 164
 Fehlerquote 26
 Fehlleistung 140
 Fehlzeiten 58, 59
 Fensterkreuz 35
 Fettleibigkeit 3
 Filmkonstanzprüfung 99, 103
 Finanzbuchhaltungssystem 8
 Finanzperspektive 122
 Fixkosten 8, 129
 Fixkostenblock 132
 Fluchttüren 112
 Fluktuation 35, 66, 186
 Fluktuationsrate 72, 106
 Formularwesen 60
 Forschung, klinische 6, 114
 Forschungsauftrag 8
 Forschungsdesign 173
 Forschung und Entwicklung 70, 114
 Fortbildung 43, 59, 100, 108, 119, 128, 156, 158
 Fortbildungsauftrag 43
 Fortbildungsdiplom 156
 Fortbildungstage 159
 Foundation for Patient Safety 2
 Fragebogen 32, 85, 89, 117
 Fragebogenrücklauf 37
 Freigabematrix 96, 102
 Freiheitsgrad 67, 186
 Freude an der Arbeit 164, 166
 Früherkennung 6, 140
 Frustration 27
 Führung, strategische 66, 186
 Führungsagenden 155
 Führungsqualität 166
 Führungsverhalten 63, 161

G

Gallenwegsdrainage 73, 74
 Geistesbildung 58
 Geldgegenwert 183
 Geltungsbereich 82, 97
 Gemeinkosten 10, 125
 Gemeinkostenblock 8
 Gemeinkostenstruktur 8
 Geräte-Handbuch 95
 Gerätealter 88, 89, 122
 Geräteauslastung 122
 Gerätedesinfektion 103, 112
 Gerätedurchschnittsalter 72
 Geräteersatz 72
 Geräteevaluation 103, 116, 119
 Geräteliste 104, 111
 Gerätestatistik 89, 174
 Geräteunterhalt 102, 110
 Gesamtkosten 130, 139
 Gesamtsystem Radiologie 65, 185
 Gesellschaft 9, 29, 31, 59, 76
 Gesteungskosten 126
 Gesundheit, psychosoziale 3
 Gesundheitsinformatik 64
 Gesundheitskosten 7
 Gesundheitsmarkt 3
 Gewerkschaftsvertretung 119, 120
 Grenze, kritische 67, 186
 Grenzkosten-Analyse 8
 Grundabsicherung 3
 Grundsatzklärung 87
 Grundwert 64
 Gutachtertätigkeit 82, 119
 Güter, medizinische 130, 132, 134

H

Hardcopy 1
 Hauptarbeitsraum 80, 84, 98, 99, 110, 112, 160
 Hauptbedürfnis 30, 33, 34
 Hauptprodukt 39
 Hauptprozess 10, 12, 37, 46
 Haustransport 47
 Hightech-Gerät 8
 Hygienebeauftragter 119, 120

I

Indikation 5, 45, 113
 Informatik 42, 115
 Informatikteam 54
 Informationsfluss 87
 Informationspolitik 63, 72
 Informationstechnologie 43, 44, 54, 73, 109
 Informationsübermittlung 40, 48, 54
 Informationsverteilung 1
 Infrastruktur 70, 72, 98, 110
 Innovation 5
 Institutsleitung 82, 88, 106, 107, 115 ff., 121
 Interpretation 1, 5, 33, 39
 Interview, strukturiertes 79
 Intimität 59, 72
 Intranet 36, 44, 47 ff., 51
 Intrige 113, 166
 Investitionsplanung 45, 71, 80, 85, 98, 110
 IT-Struktur 42

J

Just in time 78

K

Kartierung des Verhaltens 67, 186
 Katastrophenbeauftragter 113
 Katastrophenfall 102, 113
 Katastrophenteam 113
 Kennwert 146, 173, 174, 178, 179, 183
 Kennwertepunkt 183
 Kennzahl 55, 88, 125, 147
 Kernaufgabe 82
 Kerngeschäft 63
 Kernkompetenz 41, 42, 73, 75, 85
 Kernprodukt 39
 Kernprozess 41
 Kernspintomographie 71, 84, 98
 Key Performance Indikator 49, 66, 120, 121, 185
 Kinematik 74, 75, 84
 Kinematographie 75, 109
 KIS-Leistungscodes 104
 Knorpeldiagnostik 75, 84
 Know-how, technisches 161, 165
 Kochbuch 69, 80, 95, 99, 104, 109, 110, 113
 Kodierungsmuster des ACR 58
 Kohärenz der Mannschaft 55
 Kompetenz, soziale 106
 Kompetenzzentrum 41, 63
 Komplexität der Untersuchungen 23
 Komplexitäts-Reduktion 82
 Komponente, glatte 172
 Komponente, saisonale 172
 Kondratieff-Zyklus 3
 Konfliktmanagement 82
 Kongressteilnahme 43
 Konsens 165
 Konstanzprüfung 119
 Konsultation 33, 38, 40
 Konsument 30
 Kontrastmittel 12, 16, 17, 86, 110, 111, 130
 Kontrastmittelforschung 71, 99, 116
 Kontrastmittelreaktion 104
 Kontrollgruppenvergleich 170
 Kontrollparameter 66, 67, 185, 186
 Kontrollvariable 179
 Kooperation 5, 58, 61, 63, 76, 83, 114, 116
 Kooperation, extramurale 76
 Kooperationskultur 63
 Korrekturbefund 80, 99
 Korrekturmaßnahme 26, 117, 118
 Korrelationsrechnung 173
 Kosten, gemeinwirtschaftliche 127
 Kosten, kalkulatorische 124, 127
 Kosten, variable 129
 Kostenartenrechnung 123 ff., 127
 Kostenexplosion 3
 Kostenkontrolle 123, 125
 Kostenrechnung 62, 67, 123 ff., 127
 Kostenreduktion 185
 Kostenstelle 9, 10, 111, 124, 125, 129, 130
 Kostenstellenrechnung 123 ff.
 Kostenträger-Stückrechnung 123, 125 ff.
 Kostenträger-Zeitrechnung 125, 126
 Kostenträgerrechnung 58, 62, 123, 125, 127
 Kostentransparenz 8, 46
 Kostentreiber 9, 10, 128 ff.

- Kostentreiber-Analyse 130
 Kostenumlage 128
 Krankengeschichte, elektronische 51
 Krankenhaus-Verbund 145
 Krankenstand 58, 88, 140 ff., 156, 157
 Krankheitstage 106
 Kreativität 65, 166
 Krosskorrelation 172, 178
 Kultur 2, 36, 65, 82, 164, 165
 Kulturpolitik 62
 Kunden, Merkmale eines 30
 Kunden-Lieferanten-Beziehung 31
 Kundenanspruch 31
 Kundenbedürfnis 30, 32, 33, 35, 37, 78
 Kundenkriterium 31
 Kundennutzen 78
 Kundenorientierung 37, 60, 78, 79, 81, 83, 85, 97
 Kundenperspektive 122
 Kundensegmentierung 37
 Kundenzufriedenheit 43, 63, 86, 120
 Kurzbefund 96, 146
- L**
- Lagerbestand 104
 Laserprinter 101, 112
 Lehrauftrag 8
 Lehre 12, 29, 106, 128
 Lehre und Forschung 29, 128
 Lehrfall 52
 Lehrfilm 96
 Leistung, telemedizinische 49, 156
 Leistungsanforderung 95, 147
 Leistungsbereitschaft 107
 Leistungsbilanz 134
 Leistungserfassung 53, 79, 127, 156, 159
 Leistungsgliederung 148, 151
 Leistungskatalog 58, 62, 110, 150 ff.
 Leistungsparameter 146
 Leistungsprozess 80, 98, 99, 100, 102, 104, 110, 117
 Leistungsquotient 147
 Leistungsspektrum 42
 Leistungstreiber 148, 153
 Leistungsverhalten 63
 Leistungsverrechnung 110, 128
 Leistungszahlen, betriebliche 145
 Leistungszählung 152, 158
 Leistungszentrum 14
 Leitbild 59, 62, 64, 65, 72, 75, 76, 83, 97
 Leitung, medizinisch wissenschaftliche 82
 Lernkurve 108
 Lernmuster, spiralförmiges 120
 Leserecht 96
 Lieferant 9, 31, 76
 LKF-Punkt 138
 Logik, innere 172, 173
 Low Dose Screening 73
 Loyalität 59, 72, 106, 147
- M**
- Magnetresonanz 5, 14, 64, 130, 135, 137, 160
 Magnetschutz 112
 Mamma-Konzept 84
 Mammographie 49, 84, 108, 150, 160, 162
 Management, integriertes 61
 Management, normatives 62
 Management, operatives 61, 63
 Management, strategisches 61, 62
 Managementbewertung 78, 82, 88, 97, 117
 Managementreview 82
 Mängelklasse 36
 Marketingtool 42
 Marktleistung 40, 43, 126
 Marktpartner 30
 Massenproduktion 2
 Materialkosten 40, 122
 Materialüberlastung 141
 Meinungsträger 25
 Meldefrequenz 147
 Menschenbild 64
 Merkmal, deskriptives 174, 178
 Messfehlerauschen 178
 Messgröße 72, 120
 Mikroebene 67, 186
 Mineralwasser 111
 Minimalbesetzung 78
 Mitarbeiterbefragung 86
 Mitarbeiterfluktuation 121
 Mitarbeitermotivation 120, 121
 Mitarbeiterorientierungsgespräch 100, 109, 111
 Mitarbeiterperspektive 121
 Mitarbeiterrotation 61
 Mitarbeitertreue 72
 Mitarbeiterzufriedenheit 117, 140
 Mittelwert, gleitender 173, 178
 Mittelwertglättung 146
 Mitverantwortung 83
 Mobbing 113, 166
 Modalität 14, 50, 106, 110, 122, 135, 137, 159
 Modellbildung, systemische 161, 166
 Monatsdienstplan 111
 Monopol 30
 Morgenbesprechung 43
 Motivation 59, 65, 72, 106, 121, 165
 MR-Enteroklysmas 73
 MR-Neurographie 75
 MR-Sicherheit 103, 112
 Müll 112
- N**
- Nabelschnurumschlingung 74
 Nachfrage 16, 30, 62
 Nachhaltigkeit 29
 Nachkalkulation 126
 Nachtdienstfähigkeit 120
 Navigationssystem 48
 Nebenbedürfnis 33, 37
 Nebenbefund 140
 Nebenprodukt 40, 46
 Neurointervention 74, 109
 Neuronavigation 74, 96
 Nichtlinearität 67
 Nierenraum 80, 84, 98, 99, 110, 112
 Notaufnahme 22, 78, 79, 84
 Notfall 10, 14, 24, 46, 51, 110, 111
 Notfallkoffer 86, 101, 104, 111, 112
 Nutzen 3, 10, 31, 64, 147
- O**
- Objektschutz 112
 Ökonomie im Gesundheitswesen 5, 6
 Operating Costs 184
 Optimierung der Prozessstrukturen 55

Ordnungsbildung 66, 67, 185, 186
 Ordnungsstruktur 66, 185
 Organigramm 76, 77, 79, 97, 103, 148
 Organisationsentwicklung 130, 145, 164, 167
 Originalbild 40
 Outcome-Variable 169

P

PACS 1, 2, 44, 53, 54, 73, 78
 Papierarchiv 47
 Papiercomputer 70
 Parallelprozess 24, 26, 43, 46, 139
 Partnerschaft 76
 Patienten, Bedürfnisse der 32
 Patientenbefragung 79
 Patientendaten 17, 37, 50, 52
 Patientendokument 95, 96
 Patientenempfang 48
 Patientengespräch 5
 Patientenidentifikation 12, 102, 113
 Patientenlogistik 70, 71, 83, 98, 113
 Patientenmaske 50, 52
 Patientenorientierung 42
 Patientenschutzrichtlinie 6
 Patientenservice 58
 Patientenumgebung 33 ff.
 Patientenzufriedenheit 36, 37, 42, 72, 88, 89, 122
 Performance-Kennwert 174, 179, 183
 Performance-Struktur 149
 Performance-Variable 170
 Periodenerfolg 124, 125
 Periodenkosten, effektive 127
 Personalaufwand 122
 Personalauslastung 147
 Personalausstattung 147, 155, 165
 Personalbedarf 58, 79, 147, 155
 Personalentwicklung 83
 Personalkosten 58, 65, 130 ff.
 Personalstellensituation 23
 Personalzahlen 159
 PET CT 74, 108
 Pflegedirektion 7, 77
 Pflegehelfer 7, 15, 16, 76, 87, 111
 Phasenübergang 66, 185
 Plankalkulation 126
 Planung 31, 65, 70, 71, 81 ff., 88, 118
 Plausibilität 145, 159
 Postbuch 96, 104
 Potential, kreatives 185
 Prävention 64
 Praxiskurs 43
 Primararzt 7
 Priorisierung 14, 46
 Privatisierung 121
 Privatpatient 12
 Problemlösungsverhalten 62
 Produkt, pharmazeutisches 114, 116
 Produktionsfaktor 9, 124
 Produktionstiefe 62
 Produktivität 139
 Produktivitätsgewinn 130
 Produktliste 102, 103, 111
 Produktverantwortlichkeit 106, 119
 Profitcenter 60, 124
 Projekt 101, 116, 119, 150, 154, 155, 163
 Projektarten 114

Projektplanung 114
 Projektteam Radiologie 147
 Prozess 9, 24, 45, 50, 69, 70, 93, 117, 158
 Prozess, autoregressiver 169, 178, 184
 Prozess, unterstützender 98
 Prozess-Analyse 12
 Prozessablauf 9, 10, 140, 142
 Prozessbeschleunigung 139
 Prozesserweiterung 46
 Prozessidee 41
 Prozesskennzahl 88, 100, 102
 Prozesskette 26, 43, 45, 84, 92, 129, 140
 Prozesskosten 10, 129, 141
 Prozesskostenvorteil 139 ff.
 Prozesslandkarte 19, 50, 51, 53, 55
 Prozessmanagement 9, 41, 63
 Prozessnetzwerk 70, 71, 73, 75, 97
 Prozessoptimierung 43, 44, 46, 54, 69, 92, 129, 140
 Prozessorientierung 41, 60
 Prozessparallelität 139, 140
 Prozessperspektive 122
 Prozessschleife 24, 25, 43, 45
 Prozessschritt 46, 129
 Prozesssegmentierung 41
 Prozessvalidierung 81, 99, 118
 Prüfmittel 71, 80, 99, 104, 110

Q

Qualität, fachliche 164, 166
 Qualitätsarbeit, kontinuierliche 173
 Qualitätsbeauftragter 82, 118, 119
 Qualitätsdelegierter 109, 119, 147
 Qualitätsdokumentation 69, 75, 87, 95, 96, 113
 Qualitätsleitung 87, 96, 97, 119
 Qualitätspolitik 78, 87 ff., 97
 Qualitätsstandard 81, 147, 169
 Qualität statt Masse 2
 Querschnittsstudie 170
 Quittieren 19

R

Radiographie 5
 Radiologie, interventionelle 6
 Randzeit 47
 Raumbüfung 78, 81, 101, 106, 120
 Re-Engineering 42
 Reboundeffekt 92
 Rechenmodell 155
 Rechtfertigung 39
 Reformierung 9
 Regelbetriebstag 156
 Regelbetriebszeit 157
 Regression, einfache 172
 Regression, lineare 178
 Regressionsgewicht 183
 Regressionsmodell 169, 173, 178, 179
 Reinigungsdienst 100
 Reinigungspersonal 81, 101
 Reparaturmedizin 3
 Reportzeit 89
 Repräsentativität der Zeitstichproben 171
 Residuum 178
 Resignation 27
 Respekt 59, 72, 106
 Ressource, personelle 97
 Ressourcenzuteilung 7

- Richtlinie 95, 97, 102, 118, 119, 132
 Risikoselektion 3
 Rohdatentabelle 130
 Röntgen, konventionelles 18, 84, 98, 105, 107
 Röntgensack 111
 Rotationsplan 44
 Rotationsystem 109
 Rückruf 51
 Rundschreiben 87, 96, 103, 111
- S**
- Saalaufnahme 76, 85
 Saisonbereinigung 178
 Saisonschwankung 169, 172, 184
 Schauer 46
 Schaukasten 21
 Scheinkorrelation 172
 Schlüsselkunde 58
 Schmerztherapie 73, 74
 Schnittbildzentrum 14, 85
 Schnittstelle 77, 103, 161, 165
 Schockraum 12, 128
 Schreibrechte 96
 Schreibzimmer 19, 20
 Schulungsbeauftragter 119
 Schulungsbedarf 107, 108
 Schulungsliste 100, 107, 108
 Schulungsmaßnahme 54
 Schulungsprotokoll 100, 108
 Schwachstellen-Analyse 121
 Schwankungen, erratische 172
 Schwankungen, komplexe 172
 Schwankungen, systematische 172
 Schwankungen, unsystematische 172
 Schwerpunkt, divisionaler 108
 Second-opinion-Befund 46
 Sekretariat, integriertes 166
 Selbstbewertung 60
 Selbstordnungsprozess 60, 92
 Selbstorganisation 65, 67, 185, 186
 Selektionsalgorithmus 146
 Selektionsbias 146
 Sensitometerprüfung 99
 Sicherheitsbeauftragter 120
 Sicherheitsvertrauensperson 119
 Signifikanzniveau 179
 Six-Sigma Qualitätsstandards 169
 Skills 65, 106, 142, 186
 Softcopy 1
 Soft Facts 161, 166
 Soll-Ist-Vergleich 35
 Sonographie 11, 18, 71, 78, 80, 98, 99, 101, 105, 108, 112, 128, 150, 153, 154, 162
 Sortimentbreite 62
 Sozialkompetenz 58
 Sparmaßnahmen 130, 142, 186
 Sparsamkeitsprinzip 57
 Spektroskopie 60, 74, 84
 Spezialaufgabe 82, 107, 109, 119
 Spitalskultur 62
 Spitalsverfassung 62
 Sprachbox 54
 Spracherkennung 49, 53, 80, 89, 96, 99
 Sprachsoftware 89
 Stabstelle 7
 Stakeholder 29
- Standardbefund 80, 99, 113
 Standardisierung 3, 6
 Standard operating procedures 109
 Stationsröntgen 79, 104, 153, 162
 Stehzeit 110, 164
 Stellenbeschreibung 79, 81, 95, 97, 101
 Stoppuhr 18, 129, 138, 185
 Strahlenbelastung 6
 Strahlenschutz 5, 6, 59, 104, 112
 Strahlenschutzausbildung 112
 Strahlenschutzbeauftragter 82, 119
 Strahlenschutzbelehrung 104, 112
 Strahlenschutzverordnung 8
 Strategie 42, 43, 63, 70, 71, 76, 83
 Strukturkostenvorteil 139, 141, 142
 Strukturwandel 164
 Studierende 39, 102
 Stufenaufklärung 14, 80, 99, 113
 Stundenplan 148
 Subprozess 13
 Subspezialisierung 48, 109
 Supportprozess 39, 41
 Synergetik 57, 65 ff., 92, 185, 186
 System, dissipatives 185
 System, nicht-lineares dynamisches 186
 Systemdokumentation 95, 97
 Systemdynamik 67
 Systemzusammenhang 66
- T**
- Tagesdiagnoseblatt 100, 104
 Tätigkeit, wissenschaftliche 155
 Tätigkeitskatalog 147
 Tätigkeitsprofil 39
 Teilnahmebestätigung 107
 Teilprozess 9, 12, 24, 26, 55
 Telefonsystem 51
 Telemedizin 73, 74, 151, 155, 156, 163
 Terminplanung 14, 46, 53
 Terminvereinbarung 13, 36 ff., 43, 51
 Terminvergabe 11, 44, 51, 52, 78, 110, 113
 Thoramat 78, 84, 98, 99, 101
 Time-Lag 178, 179, 181
 Timestamp 47, 88, 174
 Toleranz 59, 72, 106
 TQM 55, 169
 Tradition 8
 Transformation 39, 40, 45, 183
 Transparenz 8, 64, 83, 95, 147, 165
 Transportdienst 18, 20
 Trend 171
 Trend, kontinuierlicher 172
 Trendbereinigung 178
- U**
- Überkapazität 155
 Überstunden 23, 84, 121, 161, 164
 Überweisersicht 34
 Ultraschall 5, 14, 49, 73, 84, 112, 128, 160
 Umfeldbetrachtung 8
 Umstrukturierung 45
 Umwelt 66, 76, 166, 185
 Unfall-Radiologie 84
 Unfallröntgen 69, 71, 85, 160
 Unterhaltskosten 8
 Unternehmenskultur 41

Unternehmensstrategie 120
 Untersuchungsauswahl 33 ff., 40, 45
 Untersuchungsmaske 47, 50, 52
 Untersuchungsprotokoll 51 ff., 114, 115
 Untersuchungstechnik 25, 38, 46, 52, 139
 Untersuchungstermin 14, 52
 Untersuchungszahl 121, 134, 135
 Untersuchungszeit 33 ff., 135
 Unverträglichkeitsreaktion 111
 Unzufriedenheit 24 ff., 45
 Upload-Liste 96
 Urlaubsplanung 111

V

Variabilität 1, 2, 169
 Variable, abhängige 171
 Variable, unabhängige 171
 Verantwortlichkeit 26, 109, 116
 Verantwortungsgefühl 166
 Verbesserung, kontinuierliche 55, 67, 70, 86, 98, 152
 Verbesserungsmaßnahmen 118
 Verbesserungspotential 117
 Verbesserungsprozess, kontinuierlicher 170, 173
 Verbesserungsvorschlag 106, 107, 170
 Vereinheitlichung 46, 152
 Verfahren, zeitreihenanalytisches 171
 Verfahrens-Audit 117
 Vergleichsuntersuchung 118
 Verhaltensdimension 57, 65
 Verhaltensmuster 8, 66, 185
 Verhaltensregel 62
 Verhaltenssynchronisation 67, 186
 Verifikationsvisite 45
 Verlässlichkeit 63
 Vernetzung 7, 41
 Verrechnungspreis, interner 42
 Verselbständigung 8
 Versicherung 3, 12
 Verteilungsschlüssel 158
 Vertrauen, gegenseitiges 164
 Verwaltungsdirektion 1, 7, 77
 Verzahnung der Abläufe 161, 165
 Videokinematographie 74, 104
 Vidierrechte 103, 105, 120
 Vidierung 18 ff., 43, 81, 89, 108
 Vidierzeit 89
 Vier-Augen-Prinzip 44
 Vision, normative 64
 Visite 21, 38, 40, 46, 150 ff., 163
 Vitalradiologie 73, 75
 Vorbefundung 44
 Vorbild 13, 14, 18 ff.
 Vorhaltefunktion 73, 151, 155 ff.
 Vorhaltekapazität 158, 163

Vorher-Nachher-Vergleich 170, 171
 Vorkalkulation 126

W

Warteraum 18
 Wartezeit 20, 25, 34, 35, 122
 Wartezone 14, 53
 Wartezone, dezentrale 47
 Wartungskosten 122
 Wechselwirkung 185
 Wechselwirkungsgefüge 66
 Wechselwirkungsmatrix 70, 71
 Wechselzeiten 165
 Weiterbildung 43, 65, 81, 106, 121, 151, 154 ff.
 Weiterbildungsquote 65
 Wertschätzung 72
 Wertschöpfung 10, 69, 113, 123 ff., 145 ff., 169 ff.
 Wertschöpfungskette 41, 42
 Wertschöpfungsprozess 70
 Wettbewerbsvorteil 41
 Wichtigkeitseinschätzung 35
 Wochenarbeitszeit 156, 157
 Wochenraumeinteilung 100, 111
 Workstation 48

Z

Z-Transformation 178
 Zeitgewinn 183
 Zeitreihe 146, 171, 172
 Zeitreihe, saisonbereinigte 178
 Zeitreihe, trendbereinigte 178
 Zeitreihenanalyse 169, 171
 Zeitreihendaten, mehrjährige 172
 Zeitstichprobe 170, 171
 Zeitverlaufsdaten 171, 172, 178, 184
 Zeitverschiebung 179
 Zentralröntgen 69, 85
 Zertifizierung 55, 60, 169
 Ziel, strategisches 72, 121
 Zielausrichtung 62
 Zielerreichung 170
 Zielerreichungsgrad 72
 Zielgruppe 29
 Zielgruppenzufriedenheit 98, 117
 Zielsetzung 10, 123, 148
 Zufallsschwankung 172
 Zuordnung von Maßnahmen 171
 Zusammenhangshypothese 146, 178
 Zusatzaufnahme 18
 Zusatzleistung 40
 Zuständigkeit 23, 87, 103
 Zuweiserbefragung 79, 86
 Zwischenfälle 89, 111
 Zyklen, Systemische 172