

1. Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Geleitwort.....	7
1. Speisversorgung im Gesundheitswesen	15
1.1 Marktdynamik und Marktstruktur der Speisversorgung in der Sozialverpflegung ..	15
1.2 Speisversorgung im Krankenhaus: Prozess- und Qualitätsmanagement	19
1.3 Speisversorgung in der Sozialverpflegung: Die Sicht von Krankenhaus- management und Patienten im Vergleich.....	38
2. Marketing und Marktkommunikation in der Sozialverpflegung	53
2.1 Wettbewerbsdynamik und Gesundheitsmarkt	53
2.2 Kommunikation als Erfolgsfaktor	55
2.3 Zielgruppen und Zielgruppensegmente	56
2.4 Marketing und Kommunikation	58
2.5 Kommunikationserfolg und Kommunikationsbotschaften	98
3. Qualitäts- und Hygienemanagement in Institutionen des Gesundheitswesens.....	104
3.1 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	104
3.2 Qualitätsstandards der DGE	118
3.3 Hygienemanagement der Speisversorgung im Krankenhaus	133

4. Facility Management und Speisenlogistik in Einrichtungen der Sozialverpflegung	162
4.1 Facility Management und Energiemanagement im Krankenhaus.....	162
4.2 Speisenlogistik in Krankenhäusern, Reha-Kliniken sowie Alten- und Pflegeheimen .	173
5. Controlling der Speisenversorgung	188
5.1 Grundlagen im betrieblichen Rechnungswesen von Speisenversorgern	188
5.2 Benchmarking und Best Practice Management.....	206
5.3 Outsourcing der Speisenversorgung: Entscheidungsprozess und Beurteilungskriterien bei Fremdvergabe von Dienstleistungen.....	218
5.4 Kostenoptimierung durch Leistungserweiterung – ein Gewinn für die Einrichtung ..	230
5.5 Catering vs. Eigenregie: Kosten-Nutzen-Bewertung in der Speisenversorgung	243
6. Speisen- und Betriebsmanagement	255
6.1 Wissenswertes zu Slow-Food in der Klinik Löwenstein gGmbH.....	255
6.2 Speisenversorgung in der Sozialpflege – Anforderungen, Konzepte und Trends	268
6.3 Für den Notfall gerüstet – Implementierung von Aus-/Notfallkonzeption in Küchenbetrieben von Gesundheitseinrichtungen mit Gemeinschaftsverpflegung ...	276
7. Best-Practice: Speisenversorgung in der Sozialverpflegung aus Institutionensicht	287
7.1 Best-Practice in der Speisenversorgung im Krankenhaus und Alteneinrichtungen – Qualität steigern und Kosten senken mit Cook and Freeze – ein Erfahrungsbericht der Ategris.....	287
7.2 Best-Practice Alten- und Pflegeheime: Martineum Essen-Steele.....	306

7.3 Speisensysteme und Praxisbeispiele	317
7.4 Catering to you – Das Food-Konzept von Medirest für die Patienten des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf	330
8. Glossar	343
9. Literatur- und Quellenverzeichnis.....	349
Der Herausgeber.....	355