

# 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