

- Demografischer Wandel
 - Zunehmender Bedarf an Gesundheits- und Pflegedienstleistungen
 - Fachkräftemangel
- Digitalisierung
- Dienstleistungsentwicklung
 - Standardisierung
 - Industrialisierung
 - Front end vs. Back office
- Objekt der Arbeit ist ein Subjekt
 - Was passiert mit dem Uno actu-Prinzip in Zeiten der Digitalisierung?
 - Wie geht das Aushandeln der Qualitätsmaßstäbe?



Leitfrage des Forums 4:



Dienstleistungstagung 2019
SERVICE SYSTEMS INNOVATION

Wie kann Digitalisierung in der analogen Umwelt der Gesundheitswirtschaft zum Vorteil aller Beteiligten, also der Kunden/Patienten einerseits und der Beschäftigten andererseits gestaltet werden?

Welche Ansätze gibt es hier bereits?