

	DANK	5
	EINFÜHRUNG	7
	Erfolg ist nicht käuflich	9
01	RADIKALE PATIENTENORIENTIERUNG	19
	Business to Business, Business to Consumer oder Qualitätskooperation?	27
	Der Patient als soziales System	29
02	SPITALINTERNE FÜHRUNG	35
	Spitalmanagement	36
	Kommunikation	37
	Interprofessionelle Zusammenarbeit	42
	Bedeutung der Betriebskultur	57
03	FÜHRUNG DES SPITALS IN SEINEM UMFELD	61
	Externe Anspruchsgruppen	62
	Zwei Welten – Spitalführung nach innen und aussen	71
04	DER UMGANG MIT MACHT	79
05	DAS WESENTLICHE	87
06	SPITALFÜHRUNG ALS GESTALTENDE KUNST	95
	Vom Buchhalter zum CEO	96
	Besonderheiten der Spitäler	97
	Kultur als Alleinstellungsmerkmal	100
	NACHWORT	117
	ANHANG: DIE ERFORDERLICHE EBITDA-MARGE	118
	LITERATUR	122
	ZUM AUTOR	123