

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XXV
Abkürzungsverzeichnis.....	XXIX

## Teil A: Wissenschaftsparadigma

1 Überblick .....	3
2 Erfahrungsobjekt .....	6
2.1 Subjektsysteme .....	7
2.2 Objektsysteme .....	9
3 Erkenntnisobjekte.....	16
3.1 Leistungsformen .....	17
3.1.1 Arztpraxen .....	19
3.1.2 Krankenhäuser .....	20
3.1.3 Medizinische Versorgungszentren .....	23
3.1.4 Rettungsdienste.....	24
3.1.5 Betriebsärztliche Dienste.....	26
3.1.6 Medizinische Beratungs- und Begutachtungsdienste .....	27
3.1.7 Gesundheitsämter.....	30
3.1.8 Pflegeeinrichtungen und -dienste .....	31
3.2 Trägerformen .....	32
3.2.1 Öffentliche Träger .....	33
3.2.2 Freigemeinnützige Träger.....	33

## *Inhaltsverzeichnis*

3.2.3	Private Träger .....	34
3.3	Rechtsformen.....	34
3.3.1	Öffentlich-rechtliche Rechtsformen .....	37
3.3.2	Privatrechtliche Rechtsformen.....	37
3.4	Organisationsformen .....	38
3.5	Unternehmensverbindungen.....	38
3.5.1	Kooperation.....	38
3.5.2	Outsourcing.....	41
3.5.3	Beteiligung.....	45
3.5.4	Zusammenschluss .....	46

## **Teil B: Managementobjekt: Medizinbetrieb**

1	Überblick.....	51
2	Umwelt .....	54
3	Dispositiver Faktor.....	56
3.1	Eigentümer und Anteilseigner .....	57
3.2	Aufsichtsorgan .....	57
3.3	Exekutivorgan.....	61
3.4	Führungskräfte.....	62
3.5	Gremien- und Konferenzstruktur .....	64
4	Managementprozesse .....	66
4.1	Handlungssphären .....	67
4.1.1	Normative Sphäre.....	68
4.1.2	Strategische Sphäre .....	68
4.1.3	Operative Sphäre .....	69
4.1.4	Biophile Sphäre .....	70
4.2	Ordnungsmomente .....	70
4.2.1	Unternehmenspolitik .....	73
4.2.1.1	Corporate Governance.....	73

4.2.1.2	Institutional Governance .....	76
4.2.2	Unternehmenskultur .....	79
4.2.2.1	Corporate Behaviour .....	87
4.2.2.2	Corporate Identity .....	90
4.2.3	Strategie .....	92
4.2.3.1	Gesamtstrategie .....	102
4.2.3.2	Teilstrategien .....	105
4.2.4	Strukturen .....	108
4.2.4.1	Aufgabenstruktur .....	110
4.2.4.2	Leitungsstruktur .....	113
4.2.4.3	Prozessstruktur .....	117
4.2.5	Systeme .....	133
4.2.5.1	Ziel- und Strategiesystem .....	135
4.2.5.2	Organisationssystem .....	136
4.2.5.3	Controllingsystem .....	145
4.2.5.4	Qualitätsmanagementsystem .....	147
4.2.5.5	Risikomanagementsystem .....	149
4.2.5.6	Sicherheitsmanagementsystem .....	154
4.2.5.7	Humanführungssystem .....	155
<b>5</b>	<b>Leistungsprozesse .....</b>	<b>156</b>
5.1	Gesundheitsleistungsproduktion .....	156
5.1.1	Gestaltungsvorgaben .....	158
5.1.1.1	Ökonomisches Prinzip .....	160
5.1.1.2	Legale Faktoren und normative Vorgaben .....	164
5.1.1.3	Handlungspflichten aus dem Behandlungsvertrag .....	166
5.1.1.4	Ethische Grundsätze .....	167
5.1.1.5	Core Values .....	168
5.1.2	Wertkette .....	169
5.1.2.1	Kernprozesse .....	169

## Inhaltsverzeichnis

5.1.2.2	Unterstützungsprozesse .....	171
5.1.3	Faktorkombination.....	173
5.1.3.1	Produktionsfaktoren .....	174
5.1.3.2	Produktionsfunktion.....	177
5.1.3.3	Uno-actu-Prinzip .....	178
5.1.3.4	Vor- und Endkombination .....	180
5.1.3.5	Konstitutive Merkmale .....	182
5.2	Transformationsprozesse.....	193
5.2.1	Kontextfaktoren .....	194
5.2.2	Gestaltungsdimensionen .....	195
5.2.2.1	Lösungskonzeption .....	195
5.2.2.2	Zeitlicher Horizont .....	197
5.2.2.3	Ressourcen.....	200
5.2.3	Abwicklung .....	201
5.2.3.1	Vorgehenskonzepte .....	202
5.2.3.2	Phasenmodell .....	203
5.2.3.3	Wandelorganisation .....	205
5.2.3.4	Stakeholdermanagement.....	209
<b>6</b>	<b>Resultate .....</b>	<b>213</b>
6.1	Gesundheitsleistungen .....	213
6.1.1	Versicherungswirtschaftliche Kategorien .....	215
6.1.2	Potenzialorientierte Definition .....	216
6.1.3	Prozessorientierte Definition .....	221
6.1.4	Ergebnisorientierte Definition .....	222
6.2	Kundenzufriedenheit .....	225
6.3	Mitarbeiterzufriedenheit .....	227
6.3.1	Arbeitszufriedenheit .....	227
6.3.2	Sozialqualität.....	227
6.4	Systemrelevanz .....	229

6.5 Corporate Social Responsibility .....	230
---	-----

## **Teil C: Managementobjekt: Beschäftigte**

<b>1 Überblick .....</b>	<b>235</b>
<b>2 Interaktionelle Führung .....</b>	<b>239</b>
<b>2.1 Führende .....</b>	<b>241</b>
2.1.1 Führungsfunktionen.....	241
2.1.2 Management-Know-how .....	244
2.1.3 Machtgrundlagen.....	249
2.1.4 Führungsrollen .....	252
2.1.5 Menschenbilder .....	255
<b>2.2 Geführte.....</b>	<b>258</b>
2.2.1 Motivationsprozess.....	260
2.2.2 Bedürfnisstruktur.....	263
2.2.3 Arbeitsgestaltung .....	269
2.2.4 Wechselseitige Führung .....	273
2.2.5 Emergente Effekte.....	275
2.2.6 Mitarbeiterorientierung .....	277
<b>2.3 Gruppen und Teams.....</b>	<b>283</b>
2.3.1 Gruppenbildung .....	286
2.3.2 Gruppeneffekte .....	288
2.3.3 Soziale Konflikte .....	291
2.3.4 Gruppenorientiertes Führungsverhalten .....	294
2.3.5 Intra- und intergruppenbezogene Kommunikation.....	295
<b>2.4 Führungsbeziehung.....</b>	<b>298</b>
2.4.1 Entscheidungspartizipation .....	300
2.4.2 Aufgaben- und Beziehungsverhalten .....	306
2.4.3 Situationsanerkenntnis.....	309

## Inhaltsverzeichnis

<b>3</b>	<b>Führungssubstitute .....</b>	<b>319</b>
<b>4</b>	<b>Führungsinstrumente .....</b>	<b>320</b>
4.1	Lob und Kritik.....	320
4.2	Anreizsysteme.....	321
4.3	Symbole.....	325
4.4	Mitarbeiterbefragung.....	325
4.5	Führungsgrundsätze .....	328
4.6	Coaching .....	329
4.7	Mentoring .....	331
4.8	Personalentwicklung.....	333
4.8.1	Mitarbeitergespräch .....	334
4.8.2	Personalbeurteilung .....	336
4.8.2.1	Beurteilung des Mitarbeitenden.....	337
4.8.2.2	Beurteilung des Vorgesetzten .....	338
4.8.3	Fort- und Weiterbildung.....	340
4.8.4	Führungskräftetraining .....	341
<b>5</b>	<b>Führungstechniken .....</b>	<b>343</b>
5.1	Führung durch Anweisung und Entscheidungsregeln .....	343
5.2	Führung mit Ergebnisorientierung.....	344
5.3	Führung nach dem Ausnahmeprinzip .....	344
5.4	Führung durch Zielorientierung .....	345
<b>6</b>	<b>Personalführungssystem.....</b>	<b>352</b>
<b>7</b>	<b>Führungserfolg.....</b>	<b>357</b>

## Teil D: Managementobjekt: Patient(en)

<b>1</b>	<b>Überblick.....</b>	<b>361</b>
<b>2</b>	<b>Patientenrechte.....</b>	<b>364</b>
2.1	Patientencharta.....	364
2.2	Patientenautonomie .....	369

2.2.1	Gesundheitsinformationen.....	371
2.2.2	Elektronische Gesundheitskarte .....	378
2.2.3	Patientenquittung.....	383
2.3	Patientenmitbestimmung und –beteiligung .....	384
2.3.1	Individuelle Ebene .....	385
2.3.1.1	Einwilligung .....	386
2.3.1.2	Ärztliche Zweitmeinung .....	389
2.3.1.3	Patientenverfügung .....	390
2.3.1.4	Vorsorgevollmacht.....	393
2.3.1.5	Betreuungsverfügung.....	395
2.3.2	Institutionelle Ebene .....	396
2.3.3	Politisch-strategische Ebene .....	397
2.3.3.1	Patientenbeauftragter .....	397
2.3.3.2	Patientenorganisationen.....	398
3	<b>Behandlungsvertrag .....</b>	<b>401</b>
3.1	Handhabung und Formvorschriften.....	401
3.1.1	Abschluss .....	402
3.1.2	Form .....	407
3.1.3	Inhalt .....	408
3.1.4	Beendigung .....	410
3.2	Vertragstypen der Krankenhausbehandlung .....	412
3.2.1	Totaler Krankenhausaufnahmevertrag.....	412
3.2.2	Gespaltener Krankenhausaufnahmevertrag.....	413
3.2.3	Totaler Krankenhausaufnahmevertrag mit Arztzusatzvertrag.....	415
3.3	Vertragliche Pflichten .....	416
3.3.1	Grundsatz der persönlichen Leistungserbringung .....	416
3.3.2	Dignität der Leistungserbringung .....	417
3.3.3	Ärztliche Aufklärungspflicht .....	417
3.3.4	Wahrung des Patientengeheimnisses.....	421

3.3.5	Ärztliche Dokumentationspflicht.....	424
3.3.6	Ausstellung ärztlicher Bescheinigungen.....	427
3.3.7	Schutz- und Fürsorgepflichten .....	428
3.3.8	Vertragliche Haftung des Arztes .....	432
3.4	Pflichten des Patienten aus dem Behandlungsvertrag.....	434
3.4.1	Mitwirkungspflicht .....	434
3.4.2	Offenbarungspflicht .....	435
3.4.3	Zahlungspflicht.....	436
4	<b>Arzt-Patient-Verhältnis .....</b>	<b>438</b>
4.1	Berufsrechtliche Vorgaben .....	441
4.2	Arztverhalten .....	444
4.2.1	Entscheidungspartizipation .....	444
4.2.2	Arzt-Compliance .....	450
4.3	Patientenverhalten.....	452
4.3.1	Patienten-Compliance .....	455
4.3.2	Patienten-Noncompliance .....	457
4.4	Behandlungssituation .....	459
4.4.1	Faktoren, die im Verhalten und der Person des Arztes begründet sind.....	460
4.4.2	Faktoren, die vom Patienten abhängen .....	462
4.4.3	Faktoren, die von der Erkrankung selbst bestimmt werden.....	464
4.4.4	Faktoren, die direkt oder indirekt mit der Therapie und Verhaltensempfehlungen zusammenhängen.....	465
4.5	Interaktionelle Führung.....	466
4.5.1	Patientenkompetenz.....	468
4.5.1.1	Selbstkompetenz.....	470
4.5.1.2	Beziehungskompetenz.....	471
4.5.1.3	Sozialkompetenz.....	471
4.5.1.4	Gremienkompetenz.....	471
4.5.2	Therapiemotivation .....	472

4.5.2.1	Patientenmotive.....	473
4.5.2.2	Empfehlungen zur Förderung der Therapiemotivation ...	476
4.5.3	Arzt-Patient-Kommunikation .....	480
4.5.3.1	Gesagt ist noch nicht gehört .....	482
4.5.3.2	Gehört ist noch nicht verstanden.....	482
4.5.3.3	Verstanden ist noch nicht einverstanden.....	485
4.5.3.4	Einverstanden ist noch nicht ausprobiert.....	485
4.5.3.5	Ausprobiert ist noch nicht beibehalten.....	486
5	<b>Selbstmanagement.....</b>	487
5.1	Patientenschulung.....	489
5.2	Patientenleitlinien .....	494
5.3	Patientenvertrag .....	494
5.4	Compliance Monitoring.....	496
5.5	Erinnerungssysteme .....	497
5.6	Psychosoziale Unterstützung.....	498
6	<b>Patientenlenkung.....</b>	500
6.1	Gatekeeping .....	502
6.2	Case Management.....	504
6.3	Personenzentrierter Hilfearnsatz .....	506
6.4	Disease Management.....	510
6.5	Integrierte Versorgung .....	514
6.6	Guidelines .....	515
<b>Literatur .....</b>		<b>519</b>
<b>Register .....</b>		<b>553</b>