

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

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	Leistungsstruktur	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
5	Leistungsprozesse	156
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

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
6	Resultate	213
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

1 Überblick	235
2 Interaktionelle Führung	239
2.1 Führende	241
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
2.2 Geführte	258
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
2.3 Gruppen und Teams	283
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
2.4 Führungsbeziehung	298
2.4.1 Entscheidungspartizipation	300
2.4.2 Aufgaben- und Beziehungsverhalten	306
2.4.3 Situationsanerkennnis	309

Inhaltsverzeichnis

3	Führungssubstitute	319
4	Führungsinstrumente	320
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	Fört- und Weiterbildung.....	340
4.8.4	Führungskräfte training	341
5	Führungstechniken	343
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
6	Personalführungssystem.....	352
7	Führungserfolg.....	357

Teil D: Managementobjekt: Patient(en)

1	Überblick.....	361
2	Patientenrechte.....	364
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	Behandlungsvertrag	401
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	Arzt-Patient-Verhältnis	438
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	Selbstmanagement.....	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	Patientenlenkung.....	500
6.1	Gatekeeping.....	502
6.2	Case Management.....	504
6.3	Personenzentrierter Hilfeansatz	506
6.4	Disease Management.....	510
6.5	Integrierte Versorgung	514
6.6	Guidelines	515
Literatur	519
Register	553