

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Einordnung, Gegenstand und Definitionen	1
1.1.1	Einordnung als spezielle Betriebswirtschaftslehre	1
1.1.2	Gegenstand der Gesundheitsbetriebslehre	4
1.1.3	Definition und Bedeutung von Gesundheitsbetrieben	6
1.2	Geschichtliche Entwicklungslinien	10
1.2.1	Entwicklung bis ins 19. Jahrhundert	10
1.2.2	Neuere Entwicklungen	13
1.3	Betriebstheoretische Grundlagen	19
1.3.1	Betriebswirtschaftliche Prinzipien	19
1.3.2	Grundlagentheorien	21
1.3.3	Methodenübersicht	25
	Literatur	27
2	Rahmenbedingungen	31
2.1	Gesundheitsbetriebliche Umwelt	31
2.1.1	Politische Umweltbedingungen	31
2.1.2	Strukturelle Umweltbedingungen	37
2.1.3	Medizinische Umweltbedingungen	41
2.1.4	Ökologische Umweltbedingungen	44
2.2	Rechtliche Grundlagen	45
2.2.1	Allgemeine betriebliche Rechtsgrundlagen	45
2.2.2	Besondere betriebliche Rechtsgrundlagen im Gesundheitswesen	58
2.3	Betriebliche Rechtsformen	58
2.3.1	Öffentliche Rechtsformen für Gesundheitsbetriebe	58
2.3.2	Privatrechtsformen für Gesundheitsbetriebe	66
2.3.3	Rechtsformwahl	71

2.4	Betriebsstandort	73
2.4.1	Standortfaktoren für Gesundheitsbetriebe	73
2.4.2	Standortwahl	77
2.5	Ethische Grundsatzfragen	79
2.5.1	Allgemeine Ethik im Gesundheitswesen	79
2.5.2	Besondere Ethik des Gesundheitsbetriebs	84
	Literatur	88
3	Betriebsführung	93
3.1	Grundsätze der Betriebsführung	93
3.1.1	Corporate Governance und Verhaltenskodex	93
3.1.2	Compliance	97
3.1.3	Corporate Social Responsibility	101
3.2	Betriebsplanung	104
3.2.1	Ziele des Gesundheitsbetriebs	104
3.2.2	Strategien für den Gesundheitsbetrieb	106
3.2.3	Betrieblicher Planungsprozess	111
3.3	Entscheidungsprozesse im Gesundheitsbetrieb	114
3.3.1	Besondere Entscheidungssituationen	114
3.3.2	Geeignete Entscheidungsmodelle	116
3.4	Mitarbeitendenführung im Gesundheitswesen	119
3.4.1	Führungsgrundlagen	119
3.4.2	Führungsinstrumente und -kompetenzen	128
3.4.3	Bereitstellung und Einsatz von Gesundheitspersonal	140
3.4.4	Entwicklung des Gesundheitspersonals	155
3.5	Betriebliche Steuerung und Kontrolle	170
3.5.1	Controlling im Gesundheitsbetrieb	170
3.5.2	Kennzahlensteuerung	175
3.5.3	Betriebliche Kontrolle und medizinische Qualitätskontrolle	186
3.5.4	Risikomanagement im Gesundheitsbetrieb	190
3.6	Kritische Infrastrukturen: Besonderheiten gesundheitsbetrieblicher Führung	198
3.6.1	Gesundheitsbetriebe als Teile Kritischer Infrastrukturen	198
3.6.2	Krisenbewältigung, Nachsorge und Prävention im Gesundheitsbetrieb	203
3.7	Nachhaltige Betriebsführung	210
3.7.1	Nachhaltigkeitsgrundlagen für den Gesundheitsbetrieb	210
3.7.2	Betriebliche Nachhaltigkeits- und Umweltschutzkonzepte	214
	Literatur	225

4 Betriebsorganisation	235
4.1 Aufbauorganisatorische Gestaltung des Gesundheitsbetriebs	235
4.1.1 Stellenbildung	235
4.1.2 Bildung von Organisationseinheiten	237
4.1.3 Organisationspläne und Organigramme	241
4.2 Ablauforganisatorische Gestaltung des Gesundheitsbetriebs	243
4.2.1 Gestaltung von Prozessen	243
4.2.2 Prozessmodellierung und -darstellung	246
4.2.3 Optimierung von Prozessen	250
4.3 Behandlungsorganisation	256
4.3.1 Entwicklung von Behandlungspfaden	256
4.3.2 Planung von Behandlungskapazitäten	258
4.3.3 Behandlungsterminierung	261
4.4 Hygieneorganisation	267
4.4.1 Überbetriebliche Hygieneorganisation	267
4.4.2 Hygieneplanung	273
4.4.3 Organisation von Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsarbeiten	280
Literatur	283
5 Betriebliche Leistungserstellung	287
5.1 Theorie der Leistungserstellung im Gesundheitsbetrieb	287
5.1.1 Externe Faktoren im Faktorensystem der Leistungserstellung	287
5.1.2 Produktivität im Gesundheitsbetrieb	290
5.1.3 Theorie der Leistungserstellungsfunktionen	293
5.2 Gestaltung von medizinischen Leistungen	296
5.2.1 Überbetriebliche Gesundheitsforschung als Gestaltungsgrundlage	296
5.2.2 Normierung und Standardisierung bei der medizinischen Leistungserstellung	302
5.2.3 Planung des Leistungsprogramms	309
5.3 Einsatz und Bewirtschaftung von medizinischem Verbrauchsmaterial	313
5.3.1 Materialbeschaffung	313
5.3.2 Materialbestandsführung	318
5.3.3 Materiallagerung, -kommissionierung und -transport	320
5.3.4 Materialentsorgung	326
5.4 Einsatz medizintechnischer Betriebsmittel	331
5.4.1 Betriebsmittelplanung	331
5.4.2 Betriebsmittelbeschaffung	335
5.4.3 Einsatzbedingungen	343
5.4.4 Betriebsmittelinstandhaltung	349

5.5	Qualitätssicherung im Gesundheitsbetrieb	351
5.5.1	Medizinisches Qualitätsmanagement	351
5.5.2	Medizinische Qualitätssicherungsinstitutionen	362
5.5.3	Qualitätsmanagement nach ISO 9000/9001	369
5.5.4	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)	373
5.5.5	Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)	376
5.5.6	Europäisches Praxisassessment (EPA)	377
5.5.7	KV Praxis Qualitätsmanagement (KPQM)	380
5.5.8	Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM)	382
5.5.9	IQMP-Reha	386
5.5.10	Zahnärztliches Qualitätsmanagementsystem (ZQMS)	388
	Literatur	390
6	Betriebliche Absatzwirtschaft	395
6.1	Marketingansatz im Gesundheitsbetrieb	395
6.1.1	Grundlagen und Bedeutung	395
6.1.2	Marketingprozess	402
6.1.3	Absatzwirtschaftliche Marktanalyse	405
6.2	Marketingziele und –strategien des Gesundheitsbetriebs	410
6.2.1	Bildung von Patientenzielformen	410
6.2.2	Festlegung von absatzwirtschaftlichen Zielen	413
6.2.3	Entwicklung von Strategiealternativen	415
6.3	Anwendung von absatzwirtschaftlichen Instrumenten	420
6.3.1	Instrumente der Patientenkommunikation	420
6.3.2	Instrumente der Gestaltung von Behandlungsleistungen	426
6.3.3	Instrumente der Patientenbetreuung	429
6.3.4	Instrumente der Honorargestaltung	433
6.4	Patientenbedürfnisse und Selbstzahlermedizin	438
6.4.1	Patientenspezifische Erwartungshaltung	438
6.4.2	Erfüllung von Patientenzufriedenheit	441
6.4.3	GKV-unabhängige Leistungsangebote	445
6.4.4	Angebot individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)	447
	Literatur	451
7	Betriebsfinanzierung	455
7.1	Betriebliche Liquiditätssicherung	455
7.1.1	Liquiditätsbedarf	455
7.1.2	Liquiditätsplanung	458
7.1.3	Liquiditätskontrolle	463

7.2	Finanzierung des Gesundheitsbetriebs	466
7.2.1	Finanzierungsarten	466
7.2.2	Externe Finanzierung	468
7.2.3	Interne Finanzierung	473
7.2.4	Finanzierung durch öffentliche Fördermittel	475
7.3	Investitionen im Gesundheitsbetrieb	480
7.3.1	Investitionsplanung	480
7.3.2	Statische Investitionsbewertung	484
7.3.3	Dynamische Investitionsbewertung	488
7.3.4	Betriebsbewertung	491
	Literatur	499
8	Betriebliches Informationswesen	501
8.1	Internes Kosten- und Erfolgsinformationswesen	501
8.1.1	Kostenrechnungssysteme	501
8.1.2	Kostenartenrechnung	505
8.1.3	Kostenstellenrechnung	512
8.1.4	Kostenträgerrechnung	516
8.1.5	Deckungsbeitragsrechnung	518
8.1.6	Prozesskostenrechnung	523
8.2	Externes Informationswesen	526
8.2.1	Rechnungswesen des Gesundheitsbetriebs	526
8.2.2	Gewinn- und Verlustrechnung	532
8.2.3	Jahresabschluss und Bilanzierung	533
8.3	E-Health: Digitales Informations- und Datenmanagement im Gesundheitswesen	537
8.3.1	Grundlagen des E-Health und der Telemedizin	537
8.3.2	Informations- und ausbildungsorientiertes E-Health	546
8.3.3	Behandlungsorientiertes E-Health	549
8.3.4	Forschungsorientiertes E-Health	562
8.4	Informations- und Datensicherheit im Gesundheitsbetrieb	571
8.4.1	Allgemeiner Schutz von Patienten-, Bewohnern- und Beschäftigtendaten	571
8.4.2	Sicherer Einsatz von Informations- und Kommunikationssystemen im Gesundheitsbetrieb	576
	Literatur	595
	Glossar	601
	Stichwortverzeichnis	637