

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Betriebliche Prozesse	8
1. <i>Prinzipien, Strukturen, Aufgaben</i>	8
1.1 Aufgaben und Verantwortung eines modernen Staatswesens	8
1.2 Wirtschaftsordnungen im Kontext des Gesundheits- und Sozialwesens	12
1.3 Gesundheits- und Sozialwesen in der Volkswirtschaft	14
1.4 Prozess- und ordnungspolitische Entscheidungen	16
2.1 Sozialstaatsprinzip	20
2.2 Zuständigkeiten von Bund, Ländern, Kommunen	27
2.3 Gesundheits- und Sozialpolitik der EU	30
3. <i>Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen</i>	32
3.1 Voraussetzung für die Gründung von Einrichtungen	32
3.2 Regelungen für den Betrieb von Einrichtungen und deren Leistungsbereichen	35
4. <i>Betriebliche Ziele</i>	39
5. <i>Betriebliche Zusammenhänge und strategische Möglichkeiten</i>	42
6. <i>Gestalten und Optimieren von Prozessen</i>	45
7. <i>Organisationstechniken</i>	53
8. <i>Steuern betrieblicher Veränderungsprozesse</i>	57
Teil B – Qualitätsmanagement	66
1. <i>Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem</i>	66
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	66
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	73
2 Qualitätsmanagementmethoden und –techniken	78
2.1 Aufbau- und Ablauforganisation	78
2.2 Projekt- und Prozessmanagement im Qualitätsmanagement	80
2.3 Prozessoptimierung	88
2.4 Dokumentation des Qualitätsmanagements	93
3. Prozessdaten und Qualitätsindikatoren	94
4. Risikomanagement	99

5. Methoden des Zeit- und Selbstmanagements	103
Teil C – Schnittstellen und Projekte	106
1. Schnittstellen und Kooperationen	106
1.1 Interne und externe Schnittstellen	106
1.2 Interdisziplinäre Kooperationsbeziehungen und Versorgungsformen	108
2. Kommunikation zwischen den Berufsgruppen	113
3. Projekte und Projektgruppen	122
3.1 Aufgaben und Ziele des Projektmanagements	122
3.2 Informations- und Definitionsphasen von Projekten	127
3.3 Projektgruppen	131
3.4 Projektorganisation, -koordination, -überwachung und Projektabschluss	133
Teil D – Betriebswirtschaft	137
1. Jahresabschlussarbeiten	137
1.1 Jahresabschluss im betrieblichen Prozess	137
1.2 Prozess der Inventarisierung	139
1.3 Vermögen und Schulden	141
1.4 Bilanzschema	146
2. Finanzierungssysteme	152
2.1 Finanzierung des Gesundheitswesens	152
2.2 Finanzierung des Sozialwesens	169
3. Kosten- und Leistungsrechnung	179
3.1 Kosten aus der Gewinn- und Verlustrechnung	179
3.2 Kostenstellenrechnung	183
3.3 Kostenträgerrechnung	186
3.4 Leistungsrechnung	187
3.5 Preise	190
4. Controlling-Instrumente	198
5. Betriebliche Kennzahlen	208
6. Finanz- und Investitionsplanung	212
6.1 Investitionsplan	212
6.2 Finanzierungsplan	220
6.3 Liquidationsplan	223

Teil E – Personal	225
1. <i>Planen, Beschaffen, Auswählen und Einsetzen von Personal</i>	225
1.1 Ziele der Personalpolitik	225
1.2 Personalbedarfsplanung	229
1.3 Personalbeschaffung und Personalauswahl	232
1.4 Personaleinsatz	237
2. <i>Personalmaßnahmen</i>	240
2.1 Personalbeurteilung	240
2.2 Personalfreisetzung und -fluktuation	243
3. <i>Ausbildung</i>	246
3.1 Grundsätze der Ausbildung	246
3.2 Anforderungen an den Ausbildenden	251
3.3 Ausbildung und betrieblicher Ausbildungsprozess	253
4. <i>Personalzufriedenheit</i>	258
4.1 Unternehmenskultur und Führungsgrundsätze	258
4.2 Teambildung	262
4.4 Führungstechniken und Führungsinstrumente	267
5. <i>Personalentwicklung: Potenziale und Ziele</i>	270
5.1 Ziele und Strategien der Personalentwicklung	270
5.2 Personalentwicklungsmaßnahmen	273
6. <i>Konfliktmanagement</i>	276
Teil F - Marketing	280
1. <i>Marktanalysen</i>	280
1.1 Marketing als Managementaufgabe	280
1.2 Markterkundung und Marktforschung	284
1.3 Marktanalysen	288
2. <i>Marketingziele</i>	295
2.1 Unternehmensgrundsätze	295
2.2 Definition von Marketingzielen	300
3. <i>Marketingkonzepte</i>	303
3.1 Marketingmaßnahmen	303
3.2 Marketing-Budget und Marketing-Controlling	310
4. <i>Marketing-, Sponsoring- und Fundraising-Maßnahmen</i>	311
4.1 Wettbewerbsbeschränkungen	311

<i>4.2 Öffentlichkeitsarbeit</i>	313
<i>4.3 Fundraising</i>	318
<i>5. Methoden des Sozialmarketings</i>	324
<i>6. Maßnahmen im Gesundheitsmarketing</i>	327
Stichwortverzeichnis	329
