

Inhaltsverzeichnis

1	Management im Gesundheitswesen – eine Einführung in Gebiet und Buch	1
	<i>Reinhard Busse und Jonas Schreyögg</i>	
1.1	Was ist das Gesundheitswesen?	2
1.2	Was bedeutet Management?	3
1.3	Wie kann Management im Gesundheitswesen wissenschaftlich eingeordnet werden?	4
1.4	Warum ist Management im Gesundheitswesen praktisch relevant?	7
1.5	Wie ist dieses Buch aufgebaut?	7
2	Leistungsmanagement	11
2.1	Leistungsmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	12
	<i>Reinhard Busse</i>	
2.2	Leistungsmanagement von Krankenversicherungen	23
	<i>Jonas Schreyögg und Reinhard Busse</i>	
2.3	Leistungsmanagement in Krankenhäusern	51
	<i>Reinhard Busse, Oliver Tiemann und Jonas Schreyögg</i>	
2.4	Leistungsmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	77
	<i>Bernhard Gibis</i>	
2.5	Leistungsmanagement in der Integrierten Versorgung	106
	<i>Jonas Schreyögg, Susanne Weinbrenner und Reinhard Busse</i>	
2.6	Leistungsmanagement in der Arzneimittelindustrie	128
	<i>Tom Stargardt und Jonas Schreyögg</i>	
2.7	Fallstudien zum Leistungsmanagement	149
	<i>Helmut Hildebrandt, Anne Erdweg, Monika Roth, Tim Steimle und Frank Verheyen</i>	
3	Kundenmanagement	165
3.1	Kundenmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	166
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
3.2	Kundenmanagement in Krankenversicherungen	169
	<i>Anja Behrens-Potratz und Michael Zerres</i>	
3.3	Kundenmanagement in Krankenhäusern	185
	<i>Bernd Helmig, Vera Hinz und Alexander Graf</i>	
3.4	Kundenmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	200
	<i>Susanne Weinbrenner</i>	
3.5	Kundenmanagement in der Integrierten Versorgung	210
	<i>Martin Dietrich und Nadine Molter</i>	
3.6	Kundenmanagement in der Arzneimittelindustrie	225
	<i>Kay Peters</i>	
3.7	Fallstudien zum Kundenmanagement	244
	<i>Fokko ter Haseborg, Andreas Reinert, Ralf Zastrau, Sylke Haßel, Georg Nederegger, Christian Pawlu und Christian Wallwiener</i>	
4	Finanzmanagement	255
4.1	Finanzmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	256
	<i>Jonas Schreyögg und Reinhard Busse</i>	

4.2	Finanzmanagement in Krankenversicherungen	260
	<i>Florian Buchner und Jürgen Wasem</i>	
4.3	Finanzmanagement in Krankenhäusern	279
	<i>Oliver Tiemann und Vera Antonia Büchner</i>	
4.4	Finanzmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	302
	<i>Wolfgang Greiner und Jan-Marc Hodek</i>	
4.5	Finanzmanagement in der Integrierten Versorgung	312
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
4.6	Finanzmanagement in der Arzneimittelindustrie	322
	<i>Gunter Festel und Roman Boutellier</i>	
4.7	Fallstudie zum Finanzmanagement in Krankenhäusern	328
	<i>Manfred Georg Krukemeyer, Josef Jürgens und Marc-André Pogonke</i>	
5	Personalmanagement	335
5.1	Personalmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	336
	<i>Tom Stargardt und Oliver Tiemann</i>	
5.2	Personalmanagement in Krankenversicherungen	339
	<i>Paul M. Kötter und Andreas Behrens</i>	
5.3	Personalmanagement in Krankenhäusern	347
	<i>Dirk-R. Engelke, Barbara Schmidt-Rettig, Christoph Winter</i>	
5.4	Personalmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	365
	<i>Thomas Kopetsch</i>	
5.5	Personalmanagement in der Integrierten Versorgung	376
	<i>Bernhard Güntert</i>	
5.6	Personalmanagement in der Arzneimittelindustrie	383
	<i>HR – Team Sanofi Aventis, Frankfurt</i>	
5.7	Fallstudie zum Personalmanagement in Krankenversicherungen: Führungskräfteentwicklung	390
	<i>Birgit König</i>	
6	Informationsmanagement und Controlling	395
6.1	Informationsmanagement und Controlling im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	396
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
6.2	Informationsmanagement und Controlling in Krankenversicherungen	399
	<i>Gabriele Moos und Frank Brüggemann</i>	
6.3	Informationsmanagement und Controlling in Krankenhäusern	415
	<i>Steffen Fleßa und Wolfgang Weber</i>	
6.4	Informationsmanagement und Controlling in Arztpraxen und Ärztenetzen	432
	<i>Stefan Sohn, Oliver Schöffski und Hanswerner Voss</i>	
6.5	Informationsmanagement und Controlling in der Integrierten Versorgung	440
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
6.6	Informationsmanagement und Controlling in der Arzneimittelindustrie	454
	<i>Alexander Henrici</i>	
6.7	Fallstudie zum Controlling in Krankenhäusern	460
	<i>Rico Schlösser</i>	
	Stichwortverzeichnis	465