

# Inhalt

**Vorwort — v**

**Abkürzungsverzeichnis — xi**

## **1 Bedrohungen erkennen — 3**

- 1.1 Gesundheitsbetriebliche Frühwarnsysteme — 3**
  - 1.1.1 Führungsinformations- und Frühwarnsysteme — 3**
  - 1.1.2 Frühwarnindikatoren — 5**
  - 1.1.3 Business-Intelligence-Systeme und Balanced Scorecard — 8**
- 1.2 Risikomanagement — 11**
  - 1.2.1 Risikoerfassung — 11**
  - 1.2.2 Risikobewertung — 13**
  - 1.2.3 Risikobegrenzung — 15**
  - 1.2.4 Risikoüberwachung — 17**
- 1.3 Kritische Rahmenbedingungen und Krisenmanagement — 18**
  - 1.3.1 Gesundheitspolitische Risiken — 18**
  - 1.3.2 Instrumente des Krisenmanagements — 20**
  - 1.3.3 Leitsätze – Bedrohungen erkennen — 22**

## **2 Chancen nutzen — 29**

- 2.1 Betriebsführung — 29**
  - 2.1.1 Strategieentwicklung — 29**
  - 2.1.2 Planung und Entscheidung — 31**
  - 2.1.3 Steuerung — 33**
- 2.2 Beobachtung des Gesundheitsmarkts — 36**
  - 2.2.1 Marktpotentiale — 36**
  - 2.2.2 Konkurrenzanalyse — 38**
- 2.3 Leistungsgestaltung — 40**
  - 2.3.1 Leistungsangebot — 40**
  - 2.3.2 Behandlungsoptimierung — 42**
- 2.4 Patientenorientierung — 44**
  - 2.4.1 Managed Care und Patientenadhärenz — 44**
  - 2.4.2 Patientenbindung — 45**
  - 2.4.3 Individuelle Gesundheitsleistungen und Selbstzahlermedizin — 47**
  - 2.4.4 Leitsätze – Chancen nutzen — 49**

## **3 Mitarbeiter unterstützen — 57**

- 3.1 Führungsverantwortung — 57**
  - 3.1.1 Vorbildfunktion — 57**
  - 3.1.2 Ethik — 58**
  - 3.1.3 Führungsstil, Teamgeist und Betriebsklima — 61**

<b>3.2</b>	<b>Mitarbeiterentwicklung — 63</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Coaching — 63</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Aus- und Weiterbildung — 65</b>
<b>3.3</b>	<b>Motivationstheorien — 67</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Klassische Motivationstheorien — 67</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Neuere Motivationsansätze — 70</b>
<b>3.4</b>	<b>Mitarbeiterinsatz — 72</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Arbeitsstrukturierung — 72</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Arbeitsplatzgestaltung — 74</b>
<b>3.4.3</b>	<b>Leitsätze – Mitarbeiter unterstützen — 75</b>
<b>4</b>	<b>Finanzierung sichern — 83</b>
<b>4.1</b>	<b>Finanz- und Liquiditätsplanung — 83</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Finanzierungsregeln — 83</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Liquiditätssicherung — 85</b>
<b>4.2</b>	<b>Investitionsplanung — 88</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Investitionsmöglichkeiten — 88</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Bewertung von Investitionen — 90</b>
<b>4.3</b>	<b>Kreditaufnahme — 92</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Kreditalternativen — 92</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Kreditabsicherung und -rückzahlung — 95</b>
<b>4.3.3</b>	<b>Leitsätze – Finanzierung sichern — 97</b>
<b>5</b>	<b>Kosten optimieren — 103</b>
<b>5.1</b>	<b>Kostenrechnungssysteme — 103</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Kostenarten, -stellen und -trägerrechnung — 103</b>
<b>5.1.2</b>	<b>Gesamtkosten- und Deckungsbeitragsrechnung — 105</b>
<b>5.2</b>	<b>Kostenkennzahlen — 107</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Kennzahlensysteme — 107</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Kennzahlenvergleich — 109</b>
<b>5.3</b>	<b>Kostensteuerung — 111</b>
<b>5.3.1</b>	<b>Fixkostenbeeinflussung — 111</b>
<b>5.3.2</b>	<b>Kostenbudgetierung — 112</b>
<b>5.3.3</b>	<b>Verbrauchsplanung — 114</b>
<b>5.3.4</b>	<b>Leitsätze – Kosten optimieren — 117</b>
<b>6</b>	<b>Organisation flexibilisieren — 123</b>
<b>6.1</b>	<b>Organisationsentwicklung — 123</b>
<b>6.1.1</b>	<b>Veränderungsmanagement — 123</b>
<b>6.1.2</b>	<b>Groupware und Workflowsysteme — 125</b>
<b>6.1.3</b>	<b>Organisationsvirtualisierung — 127</b>
<b>6.1.4</b>	<b>eHealth — 129</b>

6.2	Prozessgestaltung — 132
6.2.1	Prozessentwicklung — 132
6.2.2	Prozessoptimierung — 133
6.3	Behandlungs- und Hygieneorganisation — 135
6.3.1	Kapazitätsplanung und -terminierung — 135
6.3.2	Hygieneplanung — 137
6.3.3	Leitsätze – Organisation flexibilisieren — 140
7	Informationsfluss verbessern — 145
7.1	Interne Kommunikation — 145
7.1.1	Mitarbeiterinformation — 145
7.1.2	Patienteninformation — 147
7.1.3	Information Warehouse und Dokumentenmanagement — 149
7.2	Externe Kommunikation — 151
7.2.1	Eigentümerinformation — 151
7.2.2	Öffentlichkeitsarbeit — 153
7.2.3	Elektronischer Datenaustausch — 155
7.2.4	Leitsätze – Informationsfluss verbessern — 157
8	Materialfluss optimieren — 163
8.1	Logistikprozess — 163
8.1.1	Lagerung und Transport — 163
8.1.2	Kommissionierung und Bereitstellung — 165
8.2	Logistiksteuerung — 167
8.2.1	Logistikcontrolling — 167
8.2.2	Durchlaufzeitreduzierung — 169
8.2.3	Leitsätze – Materialfluss optimieren — 171
9	Nachhaltigkeit anstreben — 177
9.1	Nachhaltigkeitsorganisation — 177
9.1.1	Nachhaltigkeitsanforderungen — 177
9.1.2	Nachhaltigkeitsgrundsätze — 179
9.2	Umweltmanagement — 181
9.2.1	Abfallvermeidung und -beseitigung — 181
9.2.2	Behandlung medizinischer Abfälle — 183
9.2.3	Leitsätze – Nachhaltigkeit anstreben — 186
10	Qualität sichern — 191
10.1	Medizinische Qualitätssicherung — 191
10.1.1	Nutzung außerbetrieblicher Qualitätssicherung — 191
10.1.2	Aufbau innerbetrieblicher Qualitätssicherung — 194
10.2	Qualitätsmanagementsysteme — 197

<b>10.2.1</b>	<b>Qualitätsnormen — 197</b>
<b>10.2.2</b>	<b>Einzelne Systeme — 200</b>
<b>10.2.3</b>	<b>Qualität sichern – Leitsätze — 203</b>

<b>Glossar — 207</b>
----------------------

<b>Literaturhinweise — 219</b>
--------------------------------

<b>Index — 223</b>
--------------------