

# Inhalt

## Vorwort — v

## Abkürzungsverzeichnis — xi

<b>1</b>	<b>Bedrohungen erkennen — 3</b>
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
<b>2</b>	<b>Chancen nutzen — 29</b>
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
<b>3</b>	<b>Mitarbeiter unterstützen — 57</b>
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>Mitarbeitereinsatz — 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>	