

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Betriebliche Prozesse	11
<i>1 Prinzipien, Strukturen und Aufgaben</i>	<i>12</i>
1.1 Aufgaben und Verantwortung eines modernen Staatswesens	12
1.2 Wirtschaftsordnungen im Kontext des Gesundheits- und Sozialwesens	16
1.3 Gesundheits- und Sozialwesen in der Volkswirtschaft	18
1.4 Prozess- und ordnungspolitische Entscheidungen	20
1.5 Steuerung des Gesundheits- und Sozialwesens	22
<i>2. Gesundheits- und Sozialpolitik im nationalen und europäischen Kontext</i>	<i>24</i>
2.1 Sozialstaatsprinzip	24
2.2 Zuständigkeiten von Bund, Ländern, Kommunen	27
2.3 Gesundheits- und Sozialpolitik der EU	29
2.4 Europäischer Binnenmarkt	29
2.5 Internationale Organisationen	30
<i>3. Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen</i>	<i>31</i>
3.1 Voraussetzung für die Gründung von Einrichtungen	31
3.2 Regelungen für den Betrieb von Einrichtungen und deren Leistungsbereichen	34
3.3 Regelungen bei der Abwicklung von Einrichtungen und deren Leistungsbereichen	41
<i>4. Betriebliche Ziele</i>	<i>43</i>
<i>5. Betriebliche Zusammenhänge und strategische Handlungsmöglichkeiten</i>	<i>46</i>
5.1 Zusammenwirken der Funktionsbereiche als Komplexitätsproblem	46
5.2 Führungsaufgaben im Rahmen der Komplexitätsbewältigung	47
5.3 Strategische und operative Handlungsmöglichkeiten	47
5.4 Entwickelte Handlungsmöglichkeiten	48

5.5 Komplexitätsmanagement in der betrieblichen Praxis	49
6. Gestalten und Optimieren von Prozessen	50
6.1 Dienstleistung als Wertschöpfungsprozess	50
6.2 Management-, Kern- und Unterstützungsprozesse	51
6.3 Optimierung betrieblicher Prozesse	53
7. Anwenden von Organisationstechniken	56
7.1 Organisation und Organisationsmodelle	56
7.2 Wissens- und Informationsmanagement	57
8. Steuern betrieblicher Veränderungsprozesse	58
8.1 Organisationsentwicklung	58
8.2 Change Management	63
Teil B – Qualitätsmanagement	67
1. Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem	68
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	68
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	75
2. Qualitätsmanagementmethoden und –techniken	79
2.1 Aufbau- und Ablauforganisation	79
2.2 Projekt- und Prozessmanagement im Qualitätsmanagement	83
2.3 Prozessoptimierung	84
2.4 Dokumentation des Qualitätsmanagements	87
3. Prozessdaten und Qualitätsindikatoren	88
3.1 Qualitätsindikatoren und –kennzahlen	88
3.2 Selbstbewertung	89
3.3 Fremdbewertung	91
4. Risikomanagement	94
4.1 Externe und interne Risiken	94
4.2 Instrumente des Risikomanagements	95
4.3 Eintrittswahrscheinlichkeit	96
4.4 Risikopräventionsmaßnahmen	97
5. Methoden des Zeit- und Selbstmanagements	99

Teil C – Schnittstellen und Projekte	103
1. <i>Schnittstellen und Kooperationen</i>	104
1.1 Interne und externe Schnittstellen	104
1.2 Interdisziplinäre Kooperationsbeziehungen und Versorgungsformen	105
1.3 Auswirkungen vernetzter Formen auf die Geschäftsprozesse	110
2. <i>Kommunikation zwischen den Berufsgruppen</i>	111
2.1 Kommunikationsprozesse zwischen den Berufsgruppen	111
2.2 Methoden der Unternehmenskommunikation	114
2.3 Teamarbeit	119
2.4 Kommunikationsstörungen	119
3. <i>Projekte und Projektgruppen</i>	121
3.1 Aufgaben und Ziele des Projektmanagements	121
3.2 Informations- und Definitionsphasen von Projekten	125
3.3 Projektgruppen	128
3.4 Projektplanung	133
3.5 Projektorganisation, -koordination und -überwachung	135
3.6 Projektabschluss und -evaluation	140
Teil D – Betriebswirtschaft	141
1. <i>Jahresabschlussarbeiten</i>	142
1.1 Jahresabschluss im betrieblichen Prozess	142
1.2 Prozess der Inventarisierung	143
1.3 Vermögen und Schulden	144
1.4 Bilanzschema	148
1.5 Gewinn- und Verlustrechnung	152
1.6 Anhang zur Bilanz	154
2. <i>Finanzierungssysteme</i>	155
2.1 Finanzierung des Gesundheitswesens	155
2.1.2 Finanzierung der Gesundheitssysteme in Deutschland	156
2.2 Finanzierung des Sozialwesens	164
3. <i>Kosten- und Leistungsrechnung</i>	173
3.1 Kosten aus der Gewinn- und Verlustrechnung	173
3.2 Kostenstellenrechnung	176

Teil A – Betriebliche Prozesse

3.3 Kostenträgerrechnung	178
3.4 Leistungsrechnung	179
3.5 Preise	180
4. Controlling-Instrumente	187
4.1 Controlling als Marketinginstrument	187
4.2 Strategische Controllinginstrumente	187
4.3 Operative Controllinginstrumente	191
4.4 Prozesskostenrechnung	195
5. Betriebliche Kennzahlen	197
6. Finanz- und Investitionsplanung	200
6.1 Investitionsplan	200
6.2 Finanzierungsplan	201
6.3 Liquidationsplan	202

Teil E – Personal 203

1. Planen, Beschaffen, Auswählen und Einsetzen von Personal	204
1.1 Ziele der Personalpolitik	204
1.2 Personalbedarfsplanung	207
1.3 Personalbeschaffung	209
1.4 Personalauswahl	210
1.5 Personaleinsatz	213
2. Personalmaßnahmen	217
2.1 Personalbeurteilung	217
2.2 Personalfreisetzung	220
2.3 Personalcontrolling	223
3. Ausbildung	224
3.1 Ausbildung als Personalentwicklung	224
3.2 Anforderungen an den Ausbildungsbetrieb	225
3.3 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	226
3.4 Anforderungen an den Ausbilder	227
3.5 Anforderungen an die Eignung der Ausbilder	228
3.6 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	229
3.7 Ausbildung und betrieblicher Ausbildungsprozess	230
3.8 Ergänzende individuelle Bildungsmaßnahmen für Auszubildende	232

Teil A – Betriebliche Prozesse

3.9 Prüfungsdurchführung	233
3.10 Ausbildungsabschluss	233
4. Personalfriedenheit	234
4.1 Hauptamtliche und ehrenamtliche Mitarbeiter	234
4.2 Teambildungsprozesse	236
4.3 Unternehmenskultur und Führungsgrundsätze	237
4.4 Führungsstile	237
4.5 Führungstechniken	240
4.6 Führungsinstrumente	241
4.7 Führen von Teams	242
4.8 Personalfriedenheit	243
5. Personalentwicklung: Potentiale und Ziele	244
5.1 Ziele der Personalentwicklung	244
5.2 Strategien der Personalentwicklung	245
5.3 Entwicklungspotenziale	245
5.4 Personalentwicklungsmaßnahmen	247
6. Konfliktmanagement	250
Teil F - Marketing	253
1. Marktanalysen	254
1.1 Marketing als Managementaufgabe	254
1.2 Märkte und Marktsegmentierungen	255
1.3 Marktuntersuchung	258
2. Marketingziele	271
2.1 Unternehmensgrundsätze und -ziele	271
2.2 Definition von Marketingzielen	273
3. Marketingkonzepte	275
3.1 Situationsanalyse	275
3.2 Beachtung von Marketingzielen	276
3.3 Marketingmaßnahmen	276
3.4 Marketing-Budget	280
3.5 Marketing-Controlling	281
4. Marketing-, Sponsoring- und Fundraising-Maßnahmen	282
4.1 Produkt- und Dienstleistungspolitik	282

Teil A – Betriebliche Prozesse

4.2 Kommunikationspolitik	282
Prüfungsordnung im Wortlaut	289
Stichwortverzeichnis	299
Literatur	320