

# 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

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

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
<b>7</b>	<b>Informationsfluss verbessern — 145</b>
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
<b>8</b>	<b>Materialfluss optimieren — 163</b>
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
<b>9</b>	<b>Nachhaltigkeit anstreben — 177</b>
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
<b>10</b>	<b>Qualität sichern — 191</b>
10.1	Medizinische Qualitätssicherung — 191
10.1.1	Nutzung außerbetrieblicher Qualitätssicherung — 191
10.1.2	Aufbau innerbetrieblicher Qualitätssicherung — 194
10.2	Qualitätsmanagementsysteme — 197

- 10.2.1 Qualitätsnormen — 197**
- 10.2.2 Einzelne Systeme — 200**
- 10.2.3 Qualität sichern – Leitsätze — 203**

**Glossar — 207**

**Literaturhinweise — 219**

**Index — 223**