

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

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

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

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