

Inhaltsverzeichnis

<i>Vorbemerkung</i>	7
Teil A – Betriebliche Prozesse	9
<i>1. Prinzipien, Strukturen, Aufgaben</i>	9
1.1 Aufgaben und Verantwortung eines modernen Staatswesens	9
1.2 Wirtschaftsordnungen im Kontext des Gesundheits- und Sozialwesens	13
1.3 Gesundheits- und Sozialwesen in der Volkswirtschaft	15
1.4 Prozess- und ordnungspolitische Entscheidungen	17
2.1 Sozialstaatsprinzip	22
2.2 Zuständigkeiten von Bund, Ländern, Kommunen	30
2.3 Gesundheits- und Sozialpolitik der EU	34
<i>3. Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen</i>	37
3.1 Voraussetzung für die Gründung von Einrichtungen	37
3.2 Regelungen für den Betrieb von Einrichtungen und deren Leistungsbereichen	41
<i>4. Betriebliche Ziele</i>	46
<i>5. Betriebliche Zusammenhänge und strategische Möglichkeiten</i>	49
<i>6. Gestalten und Optimieren von Prozessen</i>	51
<i>7. Organisationstechniken</i>	59
<i>8. Steuern betrieblicher Veränderungsprozesse</i>	64
Teil B – Qualitätsmanagement	75
<i>1. Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem</i>	75
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	75
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	85
<i>2 Qualitätsmanagementmethoden und –techniken</i>	91
	3

2.1 Aufbau- und Ablauforganisation	91
2.2 Projekt- und Prozessmanagement im Qualitätsmanagement	94
2.3 Prozessoptimierung	103
2.4 Dokumentation des Qualitätsmanagements	109
3. Prozessdaten und Qualitätsindikatoren	110
4. Risikomanagement	117
5. Methoden des Zeit- und Selbstmanagements	121
 Teil C – Schnittstellen und Projekte	125
1. Schnittstellen und Kooperationen	125
1.1 Interne und externe Schnittstellen	125
1.2 Interdisziplinäre Kooperationsbeziehungen und Versorgungsformen	127
2. Kommunikation zwischen den Berufsgruppen	133
3. Projekte und Projektgruppen	143
3.1 Aufgaben und Ziele des Projektmanagements	143
3.2 Informations- und Definitionsphasen von Projekten	149
3.3 Projektgruppen	154
3.4 Projektorganisation, -koordination, -überwachung und Projektabschluss	156
 Teil D – Betriebswirtschaft	161
1. Jahresabschlussarbeiten	161
1.1 Jahresabschluss im betrieblichen Prozess	161
1.2 Prozess der Inventarisierung	163
1.3 Vermögen und Schulden	165
1.4 Bilanzschema	172
2. Finanzierungssysteme	180
2.1 Finanzierung des Gesundheitswesens	180
2.2 Finanzierung des Sozialwesens	201
3. Kosten- und Leistungsrechnung	215
3.1 Kosten aus der Gewinn- und Verlustrechnung	215

3.2 Kostenstellenrechnung	220
3.3 Kostenträgerrechnung	224
3.4 Leistungsrechnung	225
3.5 Preise	228
4. Controlling-Instrumente	238
5. Betriebliche Kennzahlen	249
6. Finanz- und Investitionsplanung	253
6.1 Investitionsplan	253
6.2 Finanzierungsplan	261
6.3 Liquidationsplan	264
Teil E – Personal	267
1. Planen, Beschaffen, Auswählen und Einsetzen von Personal	267
1.1 Ziele der Personalpolitik	267
1.2 Personalbedarfsplanung	271
1.3 Personalbeschaffung und Personalauswahl	274
1.4 Personaleinsatz	280
2. Personalmaßnahmen	283
2.1 Personalbeurteilung	283
2.2 Personalfreisetzung und -fluktuation	287
3. Ausbildung	291
3.1 Grundsätze der Ausbildung	291
3.2 Anforderungen an den Ausbildenden	296
3.3 Ausbildung und betrieblicher Ausbildungsprozess	296
4. Personalzufriedenheit	303
4.1 Unternehmenskultur und Führungsgrundsätze	303
4.2 Teambildung	308
4.4 Führungstechniken und Führungsinstrumente	314
5. Personalentwicklung: Potenziale und Ziele	317
5.1 Ziele und Strategien der Personalentwicklung	317
5.2 Personalentwicklungsmaßnahmen	321
6. Konfliktmanagement	324

Teil F - Marketing	329
1. <i>Marktanalysen</i>	329
1.1 Marketing als Managementaufgabe	329
1.2 Markterkundung und Marktforschung	334
1.3 Marktanalysen	339
2. <i>Marketingziele</i>	347
2.1 Unternehmensgrundsätze	347
2.2 Definition von Marketingzielen	352
3. <i>Marketingkonzepte</i>	355
3.1 Marketingmaßnahmen	355
3.2 Marketing-Budget und Marketing-Controlling	363
4. <i>Marketing-, Sponsoring- und Fundraising-Maßnahmen</i>	365
4.1 Wettbewerbsbeschränkungen	365
4.2 Öffentlichkeitsarbeit	367
4.3 Fundraising	373
5. <i>Methoden des Sozialmarketings</i>	381
6. <i>Maßnahmen im Gesundheitsmarketing</i>	384
Stichwortverzeichnis	387