

# Inhalt

<b>Vorwort .....</b>	<b>1</b>
Die Mission dieses Buchs .....	1
Wer dieses Buch lesen sollte.....	2
Ein besonderer Dank.....	3
Feedback.....	3
 <b>Einleitung.....</b>	 <b>1</b>
Das Umfeld der IT im Gesundheitswesen.....	1
Bedienungsanleitung.....	4
 <b>Teil I: Entwicklung und Integration von Informationssystemen .....</b>	 <b>1</b>
 <b>1     Softwareentwicklung.....</b>	 <b>3</b>
<i>Christian Johner, Thomas Geis</i>	
1.1   Entwicklungsprozesse .....	5
1.1.1   Wasserfallmodell .....	5
1.1.2   Allgemeines V-Modell .....	6
1.1.3   Agile Verfahren .....	7
1.1.4   Rational Unified Process .....	8
1.1.5   Zusammenfassung .....	10
1.1.6   Praxistipp .....	10
1.2   Regulatorische Anforderungen: Normen, Gesetze .....	12
1.2.1   Das Rechtssystem .....	12
1.2.2   Medizinproduktegesetz MPG und Klassifizierung von Software .....	13
1.2.3   Normen .....	16
1.2.4   Zusammenfassung .....	20
1.3   Requirements-Engineering .....	21
1.3.1   Wie Sie Anforderungen an ein IT-System finden .....	21
1.3.2   Wie Sie ein IT-System optimal für die Nutzer gestalten .....	25
1.4   Softwarearchitektur .....	28
1.5   Entwicklungsrichtlinien.....	30

1.6	Software-Testen .....	31
1.6.1	Testen durch Entwickler .....	31
1.6.2	Testen durch Entwickler, Betreiber und Benutzer .....	34
<b>2</b>	<b>Integration von IT-Systemen .....</b>	<b>39</b>
	<i>Christian Johner</i>	
2.1	Syntaktische und semantische Interoperabilität.....	40
2.2	XML.....	41
2.3	Webservices, SOAP und SOA .....	44
2.3.1	Webservices und SOAP.....	45
2.3.2	Serviceorientierte Architekturen (SOA) .....	47
2.4	Integration von zwei Systemen: Integrationsebenen .....	48
2.5	Integration von n Systemen: Integrationstopologien .....	49
2.6	Ausblick und Weiterführendes .....	51
	<b>Teil II: BWL und Management.....</b>	<b>53</b>
<b>3</b>	<b>Grundlagen der Betriebswirtschaft.....</b>	<b>55</b>
	<i>Lüder Tockenbürger</i>	
3.1	Einführung .....	55
3.2	Rechnungswesen .....	57
3.2.1	Finanzbuchhaltung (finanzielles Rechnungswesen) .....	58
3.2.2	Betriebsbuchhaltung (betriebliches Rechnungswesen, Kostenrechnung).....	60
3.2.3	Kostenrechnungssysteme.....	62
3.3	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen .....	66
3.3.1	Einführung.....	66
3.3.2	Dimensionen von Kennzahlen .....	67
3.3.3	Eigenschaften guter Kennzahlen .....	68
3.3.4	Ausgewählte betriebswirtschaftliche Kennzahlen .....	69
3.4	Investitionsentscheidungen .....	72
3.4.1	Vorgehen .....	73
3.4.2	Allgemeines zu quantitativen Methoden der Investitionsentscheidung .....	73
3.4.3	Beispiel.....	74
3.4.4	Statische Pay-Back-Methode.....	74
3.4.5	Dynamische Pay-Back-Methode .....	76
3.4.6	Kapitalwertmethode.....	77
3.4.7	Methode des internen Ertragssatzes.....	78
3.5	Zusammenfassung.....	78
<b>4</b>	<b>Prozessmanagement.....</b>	<b>81</b>
	<i>Mathias Müller, Christian Johner</i>	
4.1	Prozesse erfolgreich führen .....	81
4.1.1	Warum Prozessmanagement? .....	81
4.1.2	Das Vorgehen im Überblick .....	83

4.1.3	Schritt 1: Von der Unternehmens- zur Prozessstrategie .....	85
4.1.4	Schritt 2: Prozessanalyse und Prozessgestaltung .....	91
4.1.5	Schritt 3: Mobilisieren und Qualifizieren .....	98
4.2	Modellierung von Geschäftsprozessen .....	102
4.2.1	Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) .....	102
4.2.2	Erweiterte ereignisgesteuerte Prozessketten (eEPK).....	104
4.2.3	Modellierung in der Praxis.....	105
<b>Teil III: Gesundheitswesen.....</b>		<b>107</b>
<b>5</b>	<b>Basisinformationen zum Gesundheitswesen.....</b>	<b>109</b>
	<i>Ralf Cläßen</i>	
5.1	Einführung.....	109
5.2	Akteure im deutschen Gesundheitswesen.....	111
5.2.1	Politik und staatliche Institutionen.....	111
5.2.2	Die Selbstverwaltung im Gesundheitswesen .....	112
5.2.3	Krankenversicherung: Die gesetzlichen und privaten Krankenkassen.....	113
5.2.4	Vertragsärzte und Kassen(zahn)ärztliche Vereinigungen .....	116
5.2.5	Krankenhäuser und Krankenhausgesellschaften .....	117
5.2.6	Weitere wichtige Akteure im deutschen Gesundheitswesen .....	118
5.3	Finanzierung und Vergütung.....	119
5.3.1	Gesundheitsausgaben im internationalen Vergleich .....	119
5.3.2	Ausgaben .....	120
5.3.3	Die Finanzierung der Kostenträger .....	122
5.3.4	Die Vergütung im ambulanten Bereich.....	123
5.3.5	Die Vergütung im stationären Bereich und das DRG-System .....	124
5.4	Neue Versorgungsformen.....	126
5.4.1	Integrierte Versorgung und Disease Management Programme .....	127
5.4.2	Medizinische Versorgungszentren (MVZ).....	128
5.5	Ausblick .....	129
<b>6</b>	<b>Medizinische Dokumentation und Kommunikation.....</b>	<b>131</b>
	<i>Sylvia Thun</i>	
6.1	Medizinische Kommunikation .....	131
6.1.1	Interoperabilität.....	132
6.1.2	Gesetzlich vorgeschriebene Kommunikation.....	135
6.2	Medizinische Dokumentation.....	136
6.3	Medizinische Terminologien und Klassifikationen .....	139
6.3.1	Einführung.....	139
6.3.2	ICD – Internationale Klassifikation der Krankheiten.....	141
6.3.3	Alpha-ID .....	143
6.3.4	OPS – Operationen- und Prozedurenschlüssel.....	144
6.3.5	SNOMED CT .....	145
6.3.6	LOINC – Logical Observation Identifiers Names and Codes.....	146

6.3.7	ICF – Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit.....	148
6.3.8	ICD-O – Internationale Klassifikation der Krankheiten für die Onkologie .....	149
6.3.9	Arzneimittelklassifikationen (allgemeines) .....	150
6.4	Standards und Standardisierungsorganisationen .....	152
6.4.1	WHO, die Weltgesundheitsorganisation.....	152
6.4.2	HL7.....	152
6.4.3	Normungsgremien und Standardisierungsorganisationen.....	153
6.4.4	International Conference of Harmonisation (ICH) .....	155
6.4.5	Joint Initiative der Standardisierungsorganisationen im Bereich der medizinischen Informatik .....	155
6.4.6	CDISC .....	156
6.4.7	DICOM und IHE .....	157
6.4.8	Weitere Initiativen .....	157
6.5	Weitere Standards .....	158
6.5.1	Objektidentifikatoren.....	158
6.5.2	Codetabellen.....	160
6.6	Zusammenfassung.....	160
<b>7</b>	<b>Controlling im Gesundheitswesen.....</b>	<b>163</b>
	<i>Monika Thiex-Kreye</i>	
7.1	Grundlagen.....	163
7.1.1	Einführung.....	163
7.1.2	Dimensionen des Controllings.....	164
7.1.3	Controlling und Rechnungswesen .....	165
7.2	Steuerungssysteme .....	167
7.2.1	Interne Budgetierung .....	168
7.2.2	Deckungsbeitragsrechnung und Profitcenter-Steuerung.....	172
7.3	Anforderungen des Controllings an die IT .....	176
7.4	Zusammenfassung und Ausblick.....	177
<b>8</b>	<b>Integrierte Behandlungspfade .....</b>	<b>179</b>
	<i>Sylvia Thun</i>	
8.1	Einführung .....	179
8.1.1	Hintergrund .....	179
8.1.2	Definition.....	180
8.1.3	Bausteine der integrierten Behandlungspfade.....	182
8.1.4	Vor- und Nachteile der Integrierten Behandlungspfade .....	182
8.2	Behandlungspfade einführen.....	183
8.2.1	Auswahl der Behandlungspfade .....	184
8.2.2	Empfehlungen für die Pfadeinführung.....	186
8.2.3	IT-Unterstützung für Behandlungspfade .....	187
8.3	Zusammenfassung.....	188

<b>9</b>	<b>Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen.....</b>	<b>189</b>
	<i>Brigitte Sens</i>	
9.1	Einführung.....	189
9.1.1	Definition.....	189
9.1.2	Qualitätskontrolle – Qualitätssicherung – Qualitätsmanagement.....	190
9.2	Gesetzlicher Rahmen.....	192
9.3	Qualitätsmanagement-Konzepte und Zertifizierung.....	194
9.4	Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.....	196
9.5	Qualitätsmanagement und IT-Unterstützung.....	198
9.6	Zusammenfassung.....	200
	<b>Teil IV: Informationssysteme im Gesundheitswesen .....</b>	<b>201</b>
<b>10</b>	<b>Institutionelle Informationssysteme im Gesundheitswesen.....</b>	<b>203</b>
	<i>Peter Haas, Rainer Röhrig</i>	
10.1	Einführung.....	203
10.2	Grundlagen.....	206
10.3	Informationssysteme im stationären Sektor.....	213
10.3.1	Krankenhausinformationssysteme .....	213
10.3.2	Reha-Informationssysteme .....	217
10.3.3	Heim- und Pflegeheiminformationssysteme .....	218
10.4	Informationssysteme im ambulanten Sektor.....	219
10.4.1	Arztpraxisinformationssysteme .....	219
10.4.2	Pflegedienstinformationssysteme.....	223
10.4.3	Informationssysteme im Rettungswesen.....	223
10.4.4	Apothekeninformationssysteme.....	224
10.5	Spezialsysteme .....	225
10.5.1	Laborinformationssysteme.....	225
10.5.2	Radiologieinformationssysteme.....	225
10.5.3	Pathologieinformationssysteme .....	226
10.6	Informationssysteme der Krankenkassen und sonstigen Selbstverwaltungsorgane.....	226
10.7	Konfiguration von Informationssystemen .....	227
10.7.1	Konfiguration der Inhalte (Parametrierung).....	227
10.7.2	Konfiguration der Benutzeroberfläche (GUI).....	228
10.7.3	Praxistipps .....	229
10.7.4	Bewertung von Kosten, Nutzen und Risiko.....	230
<b>11</b>	<b>Bildverarbeitung und -management .....</b>	<b>233</b>
	<i>Martin Fiebich</i>	
11.1	Bildgebende Modalitäten.....	233
11.2	Datenmengen.....	236
11.3	Medizinische Bildverarbeitung.....	237
11.4	Bildarchivierungs- und Kommunikationssystem.....	237
11.5	Visualisierung medizinischer Daten .....	237

<b>12</b>	<b>Gesundheitstelematik .....</b>	<b>239</b>
	<i>Peter Haas</i>	
12.1	Einleitung .....	239
12.2	Gesetzliche Grundlagen .....	243
12.3	Elektronische Gesundheitskarte eGK .....	246
12.4	Anwendungen der Klasse Telekommunikation .....	248
12.5	Anwendungen der Klasse Teledokumentation .....	251
12.5.1	Elektronische Patientenakte .....	252
12.5.2	Elektronische Gesundheitsakte .....	255
12.6	Telemedizinische Anwendungen .....	257
12.7	Monitoring-Anwendungen .....	259
<b>13</b>	<b>Interoperabilität und Standards .....</b>	<b>261</b>
	<i>Peter Haas, Christian Johner, Sylvia Thun</i>	
13.1	Einführung .....	261
13.2	xDT-Kommunikationsstandard .....	264
13.3	HL7-Kommunikationsstandard Version 2 .....	267
13.4	HL7 Version 3 .....	272
13.5	DICOM .....	276
13.5.1	Einführung und Übersicht .....	276
13.5.2	Patient – Studie – Serie – Bild .....	277
13.5.3	DICOM-Objekte und das DICOM-Datenformat .....	277
13.5.4	DICOM-Dienste .....	280
13.5.5	Zusammenfassung .....	281
<b>14</b>	<b>Wissensbasierte Systeme .....</b>	<b>283</b>
	<i>Rainer Röhrig</i>	
14.1	Einführung .....	283
14.2	Wissensrepräsentation .....	286
14.2.1	Regelbasierte Systeme .....	286
14.2.2	Fuzzy-Logik .....	288
14.2.3	Ereignisgesteuerte Prozessketten .....	288
14.3	Wissensbasierte Systeme in der Praxis .....	289
<b>15</b>	<b>Molekularmedizin und Bioinformatik .....</b>	<b>293</b>
	<i>Ulrich Sax, Berit Hamer</i>	
15.1	Einführung .....	293
15.1.1	Molekulare Medizin und Bioinformatik .....	293
15.1.2	Genetische Grundlagen .....	294
15.1.3	Die „-omics“-Wissenschaften .....	295
15.2	Molekularmedizin in der Praxis .....	297
15.2.1	Technologien und Verfahren .....	297
15.2.2	Klinische Studien und Biodatenbanken .....	299
15.2.3	Klinische Anwendung .....	299

15.2.4	Ethische und rechtliche Probleme, Datenschutz .....	301
15.3	Molekularmedizin und IT .....	303
15.4	Zusammenfassung .....	306
<b>Teil V: IT- und Ausschreibungs-Recht .....</b>		<b>307</b>
<b>16</b>	<b>Strategische IT-Beschaffung .....</b>	<b>309</b>
	<i>Kurt Becker, Werner Bachmann</i>	
16.1	Einführung.....	309
16.2	Strategische Konzeption .....	311
16.2.1	Leitbild und Zieldefinition.....	313
16.2.2	Einsatzstrategie .....	314
16.2.3	Systemstrategie .....	315
16.2.4	Organisationsstrategie.....	316
16.2.5	Ressourcenstrategie .....	317
16.3	Rahmenbedingungen für die strategische IT-Beschaffung.....	318
16.3.1	Schwierigkeiten bei der Beschaffung .....	319
16.3.2	Die an der Beschaffung Beteiligten .....	320
16.4	Ausschreibung von Beschaffungsvorhaben .....	322
16.4.1	Grundlagen .....	322
16.4.2	Voraussetzungen für die Ausschreibungspflicht.....	325
16.4.3	Weitere Fragestellungen .....	325
16.4.4	Zusammenfassung .....	329
16.5	Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	329
16.5.1	Grundlagen .....	329
16.5.2	Praxistipp.....	330
16.5.3	Weitere Fragestellungen .....	331
16.5.4	Zusammenfassung .....	334
16.6	Mängel und Garantie beim Hardwarekauf.....	334
16.6.1	Grundlagen .....	334
16.6.2	Praxistipp.....	335
16.6.3	Weitere Fragestellungen .....	336
16.6.4	Zusammenfassung .....	337
<b>17</b>	<b>Nutzungsrechte und Lizenzierung von Software.....</b>	<b>339</b>
	<i>Werner Bachmann</i>	
17.1	Software-Lizenzierung .....	339
17.1.1	Grundlagen .....	340
17.1.2	Das sollten Sie beachten .....	341
17.1.3	Weitere Fragestellungen .....	342
17.1.4	Zusammenfassung .....	344
17.2	Das Lizenzaudit.....	345
17.2.1	Grundlagen .....	345
17.2.2	Das sollten Sie beachten .....	346
17.2.3	Zusammenfassung .....	346

15.2.4	Ethische und rechtliche Probleme, Datenschutz .....	301
15.3	Molekularmedizin und IT .....	303
15.4	Zusammenfassung .....	306
<b>Teil V: IT- und Ausschreibungs-Recht .....</b>		<b>307</b>
<b>16</b>	<b>Strategische IT-Beschaffung .....</b>	<b>309</b>
	<i>Kurt Becker, Werner Bachmann</i>	
16.1	Einführung .....	309
16.2	Strategische Konzeption .....	311
16.2.1	Leitbild und Zieldefinition .....	313
16.2.2	Einsatzstrategie .....	314
16.2.3	Systemstrategie .....	315
16.2.4	Organisationsstrategie .....	316
16.2.5	Ressourcenstrategie .....	317
16.3	Rahmenbedingungen für die strategische IT-Beschaffung .....	318
16.3.1	Schwierigkeiten bei der Beschaffung .....	319
16.3.2	Die an der Beschaffung Beteiligten .....	320
16.4	Ausschreibung von Beschaffungsvorhaben .....	322
16.4.1	Grundlagen .....	322
16.4.2	Voraussetzungen für die Ausschreibungspflicht .....	325
16.4.3	Weitere Fragestellungen .....	325
16.4.4	Zusammenfassung .....	329
16.5	Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	329
16.5.1	Grundlagen .....	329
16.5.2	Praxistipp .....	330
16.5.3	Weitere Fragestellungen .....	331
16.5.4	Zusammenfassung .....	334
16.6	Mängel und Garantie beim Hardwarekauf .....	334
16.6.1	Grundlagen .....	334
16.6.2	Praxistipp .....	335
16.6.3	Weitere Fragestellungen .....	336
16.6.4	Zusammenfassung .....	337
<b>17</b>	<b>Nutzungsrechte und Lizenzierung von Software .....</b>	<b>339</b>
	<i>Werner Bachmann</i>	
17.1	Software-Lizenzierung .....	339
17.1.1	Grundlagen .....	340
17.1.2	Das sollten Sie beachten .....	341
17.1.3	Weitere Fragestellungen .....	342
17.1.4	Zusammenfassung .....	344
17.2	Das Lizenzaudit .....	345
17.2.1	Grundlagen .....	345
17.2.2	Das sollten Sie beachten .....	346
17.2.3	Zusammenfassung .....	346



17.3	Externe Software-Entwicklung .....	346
17.3.1	Grundlagen .....	347
17.3.2	Das sollten Sie beachten .....	347
17.3.3	Zusammenfassung .....	348
17.4	Software aus der Eigenentwicklung .....	348
17.4.1	Grundlagen .....	348
17.4.2	Das sollten Sie beachten .....	349
17.4.3	Zusammenfassung .....	349
<b>18</b>	<b>Projektverträge .....</b>	<b>351</b>
	<i>Werner Bachmann</i>	
18.1	Verträge in der Vorbereitung eines IT-Projekts .....	351
18.1.1	Grundlagen: Die Vertragstypen .....	352
18.1.2	Praxistipp .....	353
18.1.3	Zusammenfassung .....	353
18.2	Verträge für schlüsselfertige IT-Systeme .....	354
18.2.1	Grundlagen .....	354
18.2.2	Praxistipp .....	355
18.2.3	Zusammenfassung .....	358
<b>19</b>	<b>Outsourcing .....</b>	<b>359</b>
	<i>Werner Bachmann</i>	
19.1	Einkauf von Rechenzentrumsleistungen .....	359
19.1.1	Festlegung der Leistungsinhalte .....	359
19.1.2	Weitere Fragestellungen .....	362
19.1.3	Zusammenfassung .....	364
19.2	Ein MVZ an eine Krankenhaus-IT-Infrastruktur anschließen .....	365
19.2.1	Grundlagen .....	365
19.2.2	Vorgehen für den Anschluss eines MVZ .....	366
19.2.3	Zusammenfassung .....	368
19.3	Outsourcing .....	368
19.3.1	Grundlagen .....	368
19.3.2	Vorgehen für das Auslagern von IT-Leistungen .....	369
19.3.3	Weitere Fragestellungen .....	371
19.3.4	Zusammenfassung .....	372
	<b>Teil VI: IT-Management .....</b>	<b>373</b>
<b>20</b>	<b>Betrieb von IT-Systemen im Gesundheitswesen .....</b>	<b>375</b>
	<i>Stefan Walther, Kurt Becker</i>	
20.1	Einleitung .....	375
20.2	Strategisches IT-Management .....	378
20.2.1	Herausforderungen für das strategische IT-Management .....	378
20.2.2	IT-Aufgaben und hierarchische Eingliederung .....	379

20.2.3	IT-Budgetplanung.....	383
20.2.4	Beschaffungskontrolle.....	385
20.2.5	Zusammenfassung.....	386
20.3	Verantwortungsbereiche der IT-Abteilung.....	386
20.3.1	Basis-IT/Rechenzentrum.....	387
20.3.2	Betreuung der Anwendungssysteme.....	387
20.3.3	Kommunikationsbereiche.....	389
20.3.4	Baubetreuung.....	390
20.3.5	Organisationszentrale (Hotline und Leitzentrale).....	390
20.4	Interne Gliederung von IT-Abteilungen.....	392
20.5	Technische Aspekte beim Betrieb eines Rechenzentrums.....	393
20.5.1	Virtualisierung.....	394
20.5.2	Terminal-Server.....	398
20.5.3	SAN.....	398
20.5.4	LDAP-Verzeichnis.....	400
20.6	Abschätzungen zur zukünftigen Struktur der IT.....	400
20.6.1	Systeme und Aufgaben.....	400
20.6.2	Ausgliederungen (Outsourcing).....	401
<b>21</b>	<b>IT-Controlling und IT-Kennzahlen .....</b>	<b>403</b>
	<i>Markus Elsener</i>	
21.1	Balanced Scorecard.....	403
21.2	Stufengerechte Darstellung.....	406
21.3	KPI der Kundenperspektive.....	408
21.4	KPI der Finanzperspektive.....	409
21.5	KPI der Prozessperspektive.....	411
21.6	KPI der Potentialperspektive.....	415
21.7	KPI der Projektperspektive.....	416
21.8	Dashboards.....	417
<b>22</b>	<b>IT-Service-Management .....</b>	<b>421</b>
	<i>Dörte Jaskotka</i>	
22.1	Bedeutung des IT-Service-Managements.....	421
22.2	Der Standard: ITIL®.....	422
22.3	Das Vorgehensmodell zur Einführung von ITIL.....	423
22.4	Erfolgsfaktoren bei der ITIL-Einführung.....	426
22.5	Zusammenfassung.....	430
<b>23</b>	<b>Projektmanagement .....</b>	<b>431</b>
	<i>Michael Wolfensberger</i>	
23.1	Einführung.....	431
23.2	Projekte initiieren.....	434
23.2.1	Der Antrag.....	435
23.2.2	Der Auftrag: die AZATBORU-Formel.....	438

23.3	Phasenmodelle.....	441
23.4	Der rote Faden.....	444
23.5	Projektplanung.....	445
23.5.1	Der Projektstrukturplan PSP.....	445
23.5.2	Der Projektablaufplan.....	449
23.5.3	Die Projektorganisation.....	451
23.5.4	Das Budget.....	452
23.5.5	Der Projektressourcenplan.....	453
23.5.6	Der Terminplan.....	454
23.5.7	Den Plan überprüfen.....	454
23.5.8	Der Projektführungs- und Kontrollplan.....	455
23.5.9	Den Gesamtplan prüfen.....	458
23.6	Projekte überwachen und kontrollieren.....	458
<b>24</b>	<b>IT und Medizinproduktegesetz .....</b>	<b>461</b>
	<i>Armin Gärtner</i>	
24.1	Einführung.....	461
24.2	Verantwortung des Betreibers.....	462
24.3	Zusammenfassung und Ausblick.....	466
<b>25</b>	<b>Informationssicherheit.....</b>	<b>467</b>
	<i>Peter Pharow, Jochen Kaiser</i>	
25.1	Aspekte von Datenschutz und Datensicherheit.....	467
25.2	Datenschutz.....	469
25.3	Datensicherheit und Kryptografie.....	471
25.3.1	Einführung und Begriffe.....	471
25.3.2	Verschlüsselungsverfahren.....	472
25.3.3	Verschlüsselung und Signatur.....	473
25.3.4	Praxistipps Kryptographie.....	475
25.3.5	Zusammenfassung.....	475
25.4	IT-Sicherheit.....	476
25.4.1	Einführung.....	476
25.4.2	Der IT-Sicherheitsbeauftragte.....	477
25.4.3	Technische Aspekte der IT-Sicherheit.....	480
25.4.4	Organisatorische und technische Schutzmaßnahmen.....	481
25.4.5	Vernetzte Medizintechnik.....	484
25.4.6	Zusammenfassung.....	486
	<b>Teil VII: Kommunizieren und Führen.....</b>	<b>487</b>
<b>26</b>	<b>Kommunikation .....</b>	<b>489</b>
	<i>Walter Koller, Prisca Koller, Christian Johner</i>	
26.1	Grundlagen der Kommunikation.....	489
26.1.1	Bedeutung des sozialen Kontexts für die Kommunikation.....	489

26.1.2	Der Beitrag sozialkompetenter Kommunikation zur Unternehmensentwicklung ..	492
26.1.3	Prinzipien und Methoden der Kommunikation .....	494
26.1.4	Gesprächsführung .....	498
26.2	Präsentation(stechnik) .....	501
26.2.1	Das goldene Dreieck einer erfolgreichen Präsentation .....	501
26.2.2	Die Rolle des Präsentators .....	503
26.2.3	Sich ins rechte Licht rücken .....	504
26.2.4	Das Thema verkaufen, strukturieren und visualisieren .....	506
26.2.5	Die Zielgruppe gewinnen .....	508
26.3	Kontaktsituationen planen, führen und nachbereiten .....	508
26.3.1	Einführung .....	509
26.3.2	Der Leitfaden .....	509
26.3.3	Schritt 1: Prozess- und zielorientierte Grobplanung .....	510
26.3.4	Schritt 2: Die Kommunikationssituation im Detail planen .....	510
26.3.5	Schritt 3: Führen der Kontaktsituation .....	517
26.3.6	Schritt 4: Nachbereitung .....	519
<b>27</b>	<b>Führung .....</b>	<b>521</b>
	<i>Walter Koller, Mathias Müller, Lüder Tockenbürger</i>	
27.1	Herausforderungen .....	521
27.2	Erfolgreich führen .....	522
27.2.1	Menschen mögen .....	522
27.2.2	Verantwortung übernehmen .....	523
27.2.3	Ziele vereinbaren und kommunizieren .....	523
27.2.4	Mitarbeiter fördern .....	524
27.2.5	Demotivation vermeiden .....	524
27.3	Abgrenzung von Führung und Management .....	526
27.4	Konkrete Führungsprobleme lösen .....	528
<b>28</b>	<b>Personalmanagement .....</b>	<b>531</b>
	<i>Wolfgang Feige</i>	
28.1	Einführung: Mitarbeiter auswählen und einsetzen .....	531
28.2	Personalplanung .....	531
28.3	Personalbeschaffung .....	533
28.4	Einarbeitung und Weiterentwicklung des Mitarbeiters .....	535
28.5	Wie gehe ich mit Problemen um? .....	536
28.6	Zusammenfassung .....	537
	<b>Die Autoren .....</b>	<b>539</b>
	<b>Register .....</b>	<b>547</b>