

Inhaltsverzeichnis

I	Grundlagen und Konzepte	
1	Krankenhaus im Wandel	3
	<i>Carsten Hilbert</i>	
1.1	Rahmendaten und Entwicklung der Krankenhäuser	4
1.2	Treiber der Entwicklungen	5
1.3	Folgerungen und Handlungsfelder für das Management	9
1.4	Fazit	12
2	Entgeltsystem DRG	15
	<i>Klaus Steinmeyer-Bauer, Alexander Schleppers</i>	
2.1	Rahmenbedingungen	16
2.2	DRG-System 2010	22
2.3	Hauptprozesse im Funktionsbereich OP	23
2.4	Budgetberechnung	24
2.5	Interessante Adressen	28
3	Controlling und Kostenrechnung im Krankenhaus	29
	<i>Guido Schüpfer, Martin Bauer, Christian Krauss</i>	
3.1	Controlling und Controllinginstrumente: Ein kurzer Leitfaden für OP-Manager	30
	<i>Guido Schüpfer, Martin Bauer</i>	
3.2	Kosten- und Leistungsrechnung im Krankenhaus	55
	<i>Christian Krauss</i>	
4	Krankenhausmarketing für OP-Manager	63
	<i>Guido Schüpfer, Christoph Konrad</i>	
4.1	Ziel und Zweck von Unternehmen	64
4.2	Zum Marketingbegriff	64
4.3	Strategisches Marketing	67
4.4	Corporate Identity	68
4.5	Schlüsselfaktor Servicequalität	68
4.6	Fazit	71
5	Qualitätsmanagement in Gesundheitsorganisationen	73
	<i>Johannes Möller</i>	
5.1	Methoden des Qualitätsmanagements in Gesundheitsorganisationen	74
5.2	Vergleich von Methoden des Qualitätsmanagements in Gesundheitsorganisationen	79
5.3	Empfehlungen zur Methodenauswahl für das Qualitätsmanagement in Gesundheitsorganisationen	83
5.4	Fazit	85

6	Risikomanagement	87
	<i>Gabriele Weyh, Martin Bauer</i>	
6.1	Risikoschwerpunkte im OP	88
6.2	Methoden des Risikomanagements im OP	90
6.3	Fazit	97
7	Change Management	99
	<i>Christian Schmidt, Juliane Salehin</i>	
7.1	Change Management im OP	100
7.2	Mitarbeiter im Veränderungsprozess	102
7.3	Umsetzung der Veränderung	105
7.4	Kommunikation im Change-Management-Prozess	109
7.5	Fazit	112
8	Personalführung und -entwicklung	115
	<i>Juliane Salehin, Christian Schmidt</i>	
8.1	Strategisches Personalmanagement heute	116
8.2	Personalentwicklung	126
8.3	Personalführung	129
8.4	Instrumente der Personalentwicklung und -führung	135
8.5	Fazit	137
9	Führung, Team und Kommunikation	141
	<i>Margarete Boos, Dorothea Mey</i>	
9.1	Begriff der interaktionalen Führung	142
9.2	Verschiedene Verständnisse von Führung im Laufe der Führungsforschung	142
9.3	Kommunikation und Teamarbeit als Anforderungen an Führungskräfte	144
9.4	Fazit	151
10	Konfliktmanagement	153
	<i>Dorothea Mey, Margarete Boos</i>	
10.1	Konfliktmanagement als Führungsaufgabe	154
10.2	Strategien in Konfliktsituationen	159
10.3	Ausblick	167
II	Realisierung und praktische Gestaltung	
11	Aufbauorganisation	171
	<i>Adelbert Klockgether-Radke, Martin Bauer, Reiner M. Wäschle</i>	
11.1	Bauliche Infrastruktur	172
	<i>Adelbert Klockgether-Radke, Martin Bauer</i>	
11.2	Organisationsstruktur	179
	<i>Reiner M. Wäschle, Martin Bauer</i>	
12	Ablauforganisation	187
	<i>Martin Schuster, Martin Bauer, Ina Welk, Hubertus Pütz</i>	
12.1	Prozessorganisation	188
	<i>Martin Schuster, Martin Bauer</i>	
12.2	Hygienemanagement im OP	210
	<i>Ina Welk, Hubertus Pütz</i>	

13 **Berichtswesen** 229
 Malte Raetzell, José Hinz, Martin Bauer, Reiner M. Wäschle

13.1 OP-Dokumentationssysteme 230
 Malte Raetzell

13.2 Reporting 244
 José Hinz, Martin Bauer

13.3 Benchmarking – Orientierung an den Besten 256
 Reiner M. Wäschle, Martin Bauer

Stichwortverzeichnis 269