

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Betriebliche Prozesse	9
1. <i>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	33
3. <i>Rechtliche und institutionelle Rahmenbedingungen</i>	36
3.1 Voraussetzung für die Gründung von Einrichtungen	36
3.2 Regelungen für den Betrieb von Einrichtungen und deren Leistungsbereichen	40
4. <i>Betriebliche Ziele</i>	45
5. <i>Betriebliche Zusammenhänge und strategische Möglichkeiten</i>	49
6. <i>Gestalten und Optimieren von Prozessen</i>	51
7. <i>Organisationstechniken</i>	59
8. <i>Steuern betrieblicher Veränderungsprozesse</i>	64
Teil B – Qualitätsmanagement	76
1. <i>Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem</i>	76
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	76
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	85
2 Qualitätsmanagementmethoden und –techniken	91

Impressum

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	124
1. Schnittstellen und Kooperationen	124
1.1 Interne und externe Schnittstellen	124
1.2 Interdisziplinäre Kooperationsbeziehungen und Versorgungsformen	126
2. Kommunikation zwischen den Berufsgruppen	132
3. Projekte und Projektgruppen	142
3.1 Aufgaben und Ziele des Projektmanagements	142
3.2 Informations- und Definitionsphasen von Projekten	148
3.3 Projektgruppen	153
3.4 Projektorganisation, -koordination, -überwachung und Projektabschluss	155
Teil D – Betriebswirtschaft	160
1. Jahresabschlussarbeiten	160
1.1 Jahresabschluss im betrieblichen Prozess	160
1.2 Prozess der Inventarisierung	162
1.3 Vermögen und Schulden	164
1.4 Bilanzschema	171
2. Finanzierungssysteme	179
2.1 Finanzierung des Gesundheitswesens	179
2.2 Finanzierung des Sozialwesens	201
3. Kosten- und Leistungsrechnung	214
3.1 Kosten aus der Gewinn- und Verlustrechnung	214

Teil A – Betriebliche Prozesse

3.2 Kostenstellenrechnung	219
3.3 Kostenträgerrechnung	223
3.4 Leistungsrechnung	224
3.5 Preise	227
<i>4. Controlling-Instrumente</i>	<i>237</i>
<i>5. Betriebliche Kennzahlen</i>	<i>248</i>
<i>6. Finanz- und Investitionsplanung</i>	<i>252</i>
6.1 Investitionsplan	252
6.2 Finanzierungsplan	260
6.3 Liquidationsplan	263

Teil E – Personal 266

<i>1. Planen, Beschaffen, Auswählen und Einsetzen von Personal</i>	<i>266</i>
1.1 Ziele der Personalpolitik	266
1.2 Personalbedarfsplanung	270
1.3 Personalbeschaffung und Personalauswahl	273
1.4 Personaleinsatz	279
<i>2. Personalmaßnahmen</i>	<i>283</i>
2.1 Personalbeurteilung	283
2.2 Personalfreisetzung und -fluktuation	287
<i>3. Ausbildung</i>	<i>291</i>
3.1 Grundsätze der Ausbildung	291
3.2 Anforderungen an den Auszubildenden	296
3.3 Ausbildung und betrieblicher Ausbildungsprozess	298
<i>4. Personalfriedenheit</i>	<i>303</i>
4.1 Unternehmenskultur und Führungsgrundsätze	303
4.2 Teambildung	308
4.4 Führungstechniken und Führungsinstrumente	314
<i>5. Personalentwicklung: Potenziale und Ziele</i>	<i>317</i>
5.1 Ziele und Strategien der Personalentwicklung	317
5.2 Personalentwicklungsmaßnahmen	321
<i>6. Konfliktmanagement</i>	<i>324</i>

Teil F - Marketing	328
1. <i>Marktanalysen</i>	328
1.1 Marketing als Managementaufgabe	328
1.2 Markterkundung und Marktforschung	333
1.3 Marktanalysen	338
2. <i>Marketingziele</i>	346
2.1 Unternehmensgrundsätze	346
2.2 Definition von Marketingzielen	351
3. <i>Marketingkonzepte</i>	354
3.1 Marketingmaßnahmen	354
3.2 Marketing-Budget und Marketing-Controlling	362
4. <i>Marketing-, Sponsoring- und Fundraising-Maßnahmen</i>	364
4.1 Wettbewerbsbeschränkungen	364
4.2 Öffentlichkeitsarbeit	366
4.3 Fundraising	372
5. <i>Methoden des Sozialmarketings</i>	380
6. <i>Maßnahmen im Gesundheitsmarketing</i>	383
Stichwortverzeichnis	386