

Inhaltsverzeichnis

<i>Vorbemerkung</i>	7
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>	48
6. <i>Gestalten und Optimieren von Prozessen</i>	50
7. <i>Organisationstechniken</i>	58
8. <i>Steuern betrieblicher Veränderungsprozesse</i>	63
Teil B – Qualitätsmanagement	75
1. <i>Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem</i>	75
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	75
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	85
2 <i>Qualitätsmanagementmethoden und –techniken</i>	91
	3

Vorbemerkung

2.1 Aufbau- und Ablauforganisation	91
2.2 Projekt- und Prozessmanagement im Qualitätsmanagement	94
2.3 Prozessoptimierung	103
2.4 Dokumentation des Qualitätsmanagements	109
<i>3. Prozessdaten und Qualitätsindikatoren</i>	<i>110</i>
<i>4. Risikomanagement</i>	<i>117</i>
<i>5. Methoden des Zeit- und Selbstmanagements</i>	<i>121</i>
Teil C – Schnittstellen und Projekte	125
<i>1. Schnittstellen und Kooperationen</i>	<i>125</i>
1.1 Interne und externe Schnittstellen	125
1.2 Interdisziplinäre Kooperationsbeziehungen und Versorgungsformen	128
<i>2. Kommunikation zwischen den Berufsgruppen</i>	<i>134</i>
<i>3. Projekte und Projektgruppen</i>	<i>144</i>
3.1 Aufgaben und Ziele des Projektmanagements	144
3.2 Informations- und Definitionsphasen von Projekten	150
3.3 Projektgruppen	155
3.4 Projektorganisation, -koordination, -überwachung und Projektabschluss	157
Teil D – Betriebswirtschaft	163
<i>1. Jahresabschlussarbeiten</i>	<i>163</i>
1.1 Jahresabschluss im betrieblichen Prozess	163
1.2 Prozess der Inventarisierung	165
1.3 Vermögen und Schulden	167
1.4 Bilanzschema	173
<i>2. Finanzierungssysteme</i>	<i>181</i>
2.1 Finanzierung des Gesundheitswesens	181
2.2 Finanzierung des Sozialwesens	201
<i>3. Kosten- und Leistungsrechnung</i>	<i>215</i>
3.1 Kosten aus der Gewinn- und Verlustrechnung	215

Teil A – Betriebliche Prozesse

3.2 Kostenstellenrechnung	220
3.3 Kostenträgerrechnung	224
3.4 Leistungsrechnung	225
3.5 Preise	228
4. Controlling-Instrumente	237
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	273
1.4 Personaleinsatz	279
2. Personalmaßnahmen	282
2.1 Personalbeurteilung	282
2.2 Personalfreisetzung und -fluktuation	286
3. Ausbildung	290
3.1 Grundsätze der Ausbildung	290
3.2 Anforderungen an den Auszubildenden	296
3.3 Ausbildung und betrieblicher Ausbildungsprozess	299
4. Personalszufriedenheit	304
4.1 Unternehmenskultur und Führungsgrundsätze	304
4.2 Teambildung	309
4.4 Führungstechniken und Führungsinstrumente	315
5. Personalentwicklung: Potenziale und Ziele	318
5.1 Ziele und Strategien der Personalentwicklung	318
5.2 Personalentwicklungsmaßnahmen	322
6. Konfliktmanagement	325

Vorbemerkung

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