

Inhaltsverzeichnis

1	Management im Gesundheitswesen – eine Einführung in Gebiet und Buch	1
	<i>Reinhard Busse und Jonas Schreyögg</i>	
2	Leistungsmanagement	11
2.1	Leistungsmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	12
	<i>Reinhard Busse</i>	
2.2	Leistungsmanagement von Krankenversicherungen	23
	<i>Jonas Schreyögg und Reinhard Busse</i>	
2.3	Leistungsmanagement in Krankenhäusern	54
	<i>Christian Gericke, Markus Wörz und Reinhard Busse</i>	
2.4	Leistungsmanagement in Arztpraxen und Ärzteneetzen	81
	<i>Bernhard Gibis</i>	
2.5	Leistungsmanagement in der Integrierten Versorgung.	106
	<i>Jonas Schreyögg, Susanne Weinbrenner und Reinhard Busse</i>	
2.6	Leistungsmanagement in der Arzneimittelindustrie	123
	<i>Jonas Schreyögg und Tom Stargardt</i>	
2.7	Fallstudien zum Leistungsmanagement in Krankenversicherungen.	142
	<i>Frank Reiner mann, Detlef Schmidt und Sabine Richard</i>	
3	Kundenmanagement	151
3.1	Kundenmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	152
	<i>Jonas Schreyögg und Christian Gericke</i>	
3.2	Kundenmanagement in Krankenversicherungen . .	155
	<i>Michael Zerres und Anja Potratz</i>	
3.3	Kundenmanagement in Krankenhäusern	163
	<i>Bernd Helmig und Alexander Graf</i>	
3.4	Kundenmanagement in Arztpraxen und Ärzteneetzen	177
	<i>Susanne Weinbrenner</i>	
3.5	Kundenmanagement in der Integrierten Versorgung	187
	<i>Hanfried H. Andersen</i>	
3.6	Kundenmanagement in der Arzneimittelindustrie. .	199
	<i>Lars Alexander Mayer und Volker Trommsdorff</i>	
3.7	Fallstudie zum Kundenmanagement in der Arzneimittelindustrie.	210
	<i>Michael Kloss und Matthias Afting</i>	

4	Finanzmanagement	215
4.1	Finanzmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	216
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
4.2	Finanzmanagement in Krankenversicherungen . . .	219
	<i>Jürgen Wasem und Stefan Greß</i>	
4.3	Finanzmanagement in Krankenhäusern	232
	<i>Günter Neubauer und Raphael Ujlaky</i>	
4.4	Finanzmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	242
	<i>Wolfgang Greiner</i>	
4.5	Finanzmanagement in der Integrierten Versorgung .	250
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
4.6	Finanzmanagement in der Arzneimittelindustrie. . .	260
	<i>Gunter Festel</i>	
4.7	Fallstudie zum Finanzmanagement in Krankenhäusern	266
	<i>Manfred G. Krukemeyer, Utz Wewel und Josef Jürgens</i>	
5	Personalmanagement.	273
5.1	Personalmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	274
	<i>Christian Gericke</i>	
5.2	Personalmanagement in Krankenversicherungen . .	277
	<i>Paul M. Kötter und Andreas Behrens</i>	
5.3	Personalmanagement in Krankenhäusern	285
	<i>Dirk-R. Engelke und Barbara Schmidt-Rettig</i>	
5.4	Personalmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	301
	<i>Thomas Kopetsch</i>	
5.5	Personalmanagement in der Integrierten Versorgung.	313
	<i>Bernhard Güntert</i>	
5.6	Personalmanagement in der Arzneimittelindustrie .	320
	<i>HR-Team Sanofi Aventis, Frankfurt</i>	
5.7	Fallstudie zum Personalmanagement in Krankenversicherungen: Führungskräfteentwicklung	327
	<i>Birgit König</i>	
6	Informationsmanagement und Controlling . .	333
6.1	Informationsmanagement und Controlling im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	334
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
6.2	Informationsmanagement und Controlling in Krankenversicherungen.	337
	<i>Gabriele Moos und Frank Brüggemann</i>	

Inhaltsverzeichnis

6.3	Informationsmanagement und Controlling in Krankenhäusern	350
	<i>Steffen Fleßa und Wolfgang Weber</i>	
6.4	Informationsmanagement und Controlling in Arztpraxen und Ärztenetzen.	366
	<i>Stefan Sohn, Oliver Schöffski und Hanswerner Voss</i>	
6.5	Informationsmanagement und Controlling in der Integrierten Versorgung	375
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
6.6	Informationsmanagement und Controlling in der Arzneimittelindustrie.	389
	<i>Thorsten Minuth</i>	
6.7	Fallstudie zum Controlling in Krankenhäusern: Clinical Pathways	396
	<i>Mechthild König und Dirk Appel</i>	
7	Change Management	401
7.1	Change Management im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen.	401
	<i>Christian Gericke</i>	
7.2	Change Management in Krankenversicherungen . .	405
	<i>Andreas Plate und Frank Siener</i>	
7.3	Change Management in Krankenhäusern	414
	<i>Hans-Joachim Schubert</i>	
7.4	Change Management in Arztpraxen und Ärztenetzen	423
	<i>Christina Tophoven</i>	
7.5	Change Management in der Integrierten Versorgung.	433
	<i>Bernhard Güntert</i>	
7.6	Change Management in der Arzneimittelindustrie .	442
	<i>Judith Wallenstein, Ewald Kreid, Bernd Ziegler und Andreas Poensgen</i>	
7.7	Fallstudie zum Change Management in der Arzneimittelindustrie: Pharmaaußendienst im Umbruch	447
	<i>Judith Wallenstein, Bernd Ziegler und Ewald Kreid</i>	
	Stichwortverzeichnis	453