

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Management im Gesundheitswesen – eine Einführung in Gebiet und Buch</b>	<b>1</b>
	<i>Reinhard Busse und Jonas Schreyögg</i>	
1.1	Was ist das Gesundheitswesen? . . . . .	2
1.2	Was bedeutet Management? . . . . .	3
1.3	Wie kann Management im Gesundheitswesen wissenschaftlich eingeordnet werden?	4
1.4	Warum ist Management im Gesundheitswesen praktisch relevant? . . . . .	7
1.5	Wie ist dieses Buch aufgebaut? . . . . .	7
	Literatur . . . . .	8
<b>2</b>	<b>Leistungsmanagement</b> . . . . .	<b>11</b>
2.1	Leistungsmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen . . . . .	13
	<i>Reinhard Busse</i>	
2.1.1	Modell zur Beurteilung der Produktion von Gesundheit . . . . .	14
2.1.2	Strukturqualität als Voraussetzung der Leistungserbringung . . . . .	14
2.1.3	Prozesssteuerung als zentrale Komponente des Leistungsmanagements . . . . .	20
2.2	Leistungsmanagement von Krankenversicherungen . . . . .	24
	<i>Jonas Schreyögg und Reinhard Busse</i>	
2.2.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	24
2.2.2	Praktische Umsetzung . . . . .	33
2.3	Leistungsmanagement in Krankenhäusern . . . . .	50
	<i>Oliver Tiemann, Reinhard Busse und Jonas Schreyögg</i>	
2.3.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	52
2.3.2	Praktische Umsetzung . . . . .	69
2.4	Leistungsmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen . . . . .	79
	<i>Bernhard Gibis</i>	
2.4.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	80
2.4.2	Praktische Umsetzung . . . . .	85
2.5	Leistungsmanagement in der Integrierten Versorgung . . . . .	106
	<i>Jonas Schreyögg, Susanne Weinbrenner, Reinhard Busse</i>	
2.5.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	106
2.5.2	Praktische Umsetzung . . . . .	116
2.6	Leistungsmanagement in der Arzneimittelindustrie . . . . .	127
	<i>Tom Stargardt und Jonas Schreyögg</i>	
2.6.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	127
2.6.2	Praktische Umsetzung . . . . .	138
2.7	Fallstudien zum Leistungsmanagement . . . . .	149
2.7.1	Fallstudien zum Leistungsmanagement in der Integrierten Versorgung . . . . .	149
	<i>Helmut Hildebrandt, Oliver Gröne, Timo Schulte, Ingo Meyer, Christian Melle, Olga Brüwer</i>	
2.7.2	Fallstudie zum Leistungsmanagement von Krankenkassen im Arzneimittelbereich am Beispiel der Techniker Krankenkasse . . . . .	157
	<i>Tim Steimle und Frank Verheyen</i>	
	Literatur . . . . .	167

<b>3</b>	<b>Kundenmanagement</b> . . . . .	175
3.1	<b>Kundenmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen</b> . . . . .	177
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
3.2	<b>Kundenmanagement in Krankenversicherungen</b> . . . . .	180
	<i>Anja Behrens-Potratz und Christopher Zerres</i>	
3.2.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	180
3.2.2	Praktische Umsetzung . . . . .	188
3.3	<b>Kundenmanagement in Krankenhäusern</b> . . . . .	196
	<i>Vera Winter, Stefan Ingerfurth, Alexander Graf, Bernd Helmig</i>	
3.3.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	196
3.3.2	Praktische Umsetzung . . . . .	201
3.4	<b>Kundenmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen</b> . . . . .	211
	<i>Susanne Weinbrenner</i>	
3.4.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	211
3.4.2	Praktische Umsetzung . . . . .	212
3.5	<b>Kundenmanagement in der Integrierten Versorgung</b> . . . . .	220
	<i>Martin Dietrich und Nadine Rau</i>	
3.5.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	220
3.5.2	Praktische Umsetzung . . . . .	225
3.6	<b>Kundenmanagement in der Arzneimittelindustrie</b> . . . . .	233
	<i>Kay Peters</i>	
3.6.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	233
3.6.2	Praktische Umsetzung . . . . .	240
3.7	<b>Fallstudien zum Kundenmanagement</b> . . . . .	252
3.7.1	Fallstudie zum Kundenmanagement in Krankenhäusern . . . . .	252
	<i>Fokko ter Haseborg, Andreas Reinert, Ralf Zastrau</i>	
3.7.2	Fallstudie zum Kundenmanagement im deutschen Generikamarkt . . . . .	256
	<i>Georg Nederegger, Carola Brinkmann-Saß, Christian Ludwig</i>	
	<b>Literatur</b> . . . . .	262
<b>4</b>	<b>Finanzmanagement</b> . . . . .	269
4.1	<b>Finanzmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen</b> . . . . .	271
	<i>Jonas Schreyögg und Reinhard Busse</i>	
4.2	<b>Finanzmanagement in Krankenversicherungen</b> . . . . .	274
	<i>Florian Buchner und Jürgen Wasem</i>	
4.2.1	Rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	274
4.2.2	Praktische Umsetzung . . . . .	287
4.3	<b>Finanzmanagement in Krankenhäusern</b> . . . . .	291
	<i>Oliver Tiemann und Vera Antonia Büchner</i>	
4.3.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	292
4.3.2	Praktische Umsetzung . . . . .	298
4.4	<b>Finanzmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen</b> . . . . .	315
	<i>Wolfgang Greiner und Jan-Marc Hodek</i>	
4.4.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	315
4.4.2	Praktische Umsetzung . . . . .	321

<b>4.5</b>	<b>Finanzmanagement in der Integrierten Versorgung</b> . . . . .	326
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
4.5.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	326
4.5.2	Praktische Umsetzung . . . . .	329
<b>4.6</b>	<b>Finanzmanagement in der Arzneimittelindustrie</b> . . . . .	335
	<i>Gunter Festel und Roman Boutellier</i>	
4.6.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	335
4.6.2	Praktische Umsetzung . . . . .	337
<b>4.7</b>	<b>Fallstudie zum Finanzmanagement in Krankenhäusern</b> . . . . .	342
	<i>Manfred Georg Krukemeyer, Josef Jürgens, Marc-Andrè Pogonke</i>	
	<b>Literatur</b> . . . . .	349
<b>5</b>	<b>Personalmanagement</b> . . . . .	353
<b>5.1</b>	<b>Personalmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen</b> . . . . .	355
	<i>Tom Stargardt und Oliver Tiemann</i>	
<b>5.2</b>	<b>Personalmanagement in Krankenversicherungen</b> . . . . .	358
	<i>Paul M. Kötter und Thomas Dorn</i>	
5.2.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	358
5.2.2	Praktische Umsetzung . . . . .	361
<b>5.3</b>	<b>Personalmanagement in Krankenhäusern</b> . . . . .	368
	<i>Julia Oswald, Dirk-R. Engelke, Christoph Winter, Barbara Schmidt-Rettig</i>	
5.3.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	368
5.3.2	Praktische Umsetzung . . . . .	374
<b>5.4</b>	<b>Personalmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen</b> . . . . .	388
	<i>Thomas Kopetsch</i>	
5.4.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	388
5.4.2	Praktische Umsetzung . . . . .	390
<b>5.5</b>	<b>Personalmanagement in der Integrierten Versorgung</b> . . . . .	404
	<i>Bernhard Güntert</i>	
5.5.1	Strukturelle und gesetzliche Rahmenbedingungen . . . . .	404
5.5.2	Praktische Umsetzung . . . . .	405
<b>5.6</b>	<b>Personalmanagement in der Arzneimittelindustrie</b> . . . . .	411
	<i>Eva Oppel, Andrea Thiel, Vera Winter</i>	
5.6.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	411
5.6.2	Praktische Umsetzung . . . . .	414
<b>5.7</b>	<b>Fallstudie zum Personalmanagement in Krankenversicherungen: Führungskräfteentwicklung</b> . . . . .	420
	<i>Birgit König</i>	
	<b>Literatur</b> . . . . .	423
<b>6</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling</b> . . . . .	427
<b>6.1</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen</b> . . . . .	429
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
<b>6.2</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling in Krankenversicherungen</b> . . . . .	431
	<i>Gabriele Moos und Frank Brüggemann</i>	

6.2.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	431
6.2.2	Praktische Umsetzung . . . . .	433
<b>6.3</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling in Krankenhäusern . . . . .</b>	<b>447</b>
	<i>Steffen Fleßa und Wolfgang Weber</i>	
6.3.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	448
6.3.2	Praktische Umsetzung . . . . .	450
<b>6.4</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling in Arztpraxen und Ärztenetzen . . . . .</b>	<b>463</b>
	<i>Stefan Sohn, Katharina Gudd, Hanswerner Voss, Oliver Schöffski</i>	
6.4.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	464
6.4.2	Praktische Umsetzung . . . . .	466
<b>6.5</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling in der Integrierten Versorgung . . . . .</b>	<b>471</b>
	<i>Axel Mühlbacher</i>	
6.5.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	471
6.5.2	Praktische Umsetzung . . . . .	472
<b>6.6</b>	<b>Informationsmanagement und Controlling in der Arzneimittelindustrie . . . . .</b>	<b>483</b>
	<i>Alexander Henrici</i>	
6.6.1	Gesetzliche und strukturelle Rahmenbedingungen . . . . .	483
6.6.2	Praktische Umsetzung . . . . .	485
<b>6.7</b>	<b>Fallstudien zum Informationsmanagement und Controlling . . . . .</b>	<b>489</b>
6.7.1	Fallstudie zum Management by Objectives in Krankenhäusern . . . . .	489
	<i>Rico Schlösser</i>	
6.7.2	Fallstudie zur Umstrukturierung der Ausrichtung eines Krankenhauses und deren wirtschaftliche Auswirkungen . . . . .	496
	<i>Marc-Andrè Pogonke, Maik Büscher, Martin Steigleder, Manfred Georg Krukemeyer</i>	
	<b>Literatur . . . . .</b>	<b>503</b>
	<b>Serviceteil . . . . .</b>	<b>507</b>
	Stichwortverzeichnis . . . . .	508