

Inhaltsverzeichnis

1	Management im Gesundheitswesen – eine Einführung in Gebiet und Buch	1
1.1	Was ist das Gesundheitswesen?	2
	<i>Reinhard Busse, Jonas Schreyögg, Tom Stargardt</i>	
1.2	Was bedeutet Management?	4
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?	8
	Literatur	9
2	Leistungsmanagement	11
2.1	Leistungsmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	13
	<i>Reinhard Busse</i>	
2.2	Leistungsmanagement von Krankenversicherungen	25
	<i>Jonas Schreyögg, Reinhard Busse</i>	
2.3	Leistungsmanagement in Krankenhäusern	55
	<i>Oliver Tiemann, Reinhard Busse, Jonas Schreyögg</i>	
2.4	Leistungsmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	95
	<i>Bernhard Gibis</i>	
2.5	Leistungsmanagement in der Integrierten Versorgung	130
	<i>Jonas Schreyögg, Ricarda Milstein, Reinhard Busse</i>	
2.6	Leistungsmanagement in der Arzneimittelindustrie	156
	<i>Tom Stargardt, Jonas Schreyögg</i>	
2.7	Fallstudien	182
	<i>Matthias Bäuml, Jonas Müller</i>	
	<i>Helmut Hildebrandt, Oliver Gröne, Timo Schulte</i>	
	<i>Tim Steimle, Frank Verheyen</i>	
	Literatur	208
3	Kundenmanagement	219
3.1	Kundenmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	221
	<i>Jonas Schreyögg, Tom Stargardt</i>	
3.2	Kundenmanagement in Krankenversicherungen	225
	<i>Anja Behrens-Potratz, Christopher Zerres</i>	
3.3	Kundenmanagement in Krankenhäusern	249
	<i>Vera Winter, Stefan Ingerfurth, Bernd Helmig</i>	
3.4	Kundenmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	269
	<i>David Matusiewicz</i>	
3.5	Kundenmanagement in der Integrierten Versorgung	281
	<i>Martin Dietrich</i>	
3.6	Kundenmanagement in der Arzneimittelindustrie	297
	<i>Kay Peters</i>	

3.7	Fallstudien zum Kundenmanagement	319
	<i>Ralf Zastrau, Birgit Frilling, Kirsten Sommer, Maren Puttfarcken, Ulrich Thiem, Heike Unland Simon Goeller, Carola Brinkmann-Saß, Fabian Geldmacher, Justin Hecht</i>	
	Literatur.....	333
4	Finanzmanagement	341
4.1	Finanzmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	343
	<i>Jonas Schreyögg, Reinhard Busse</i>	
4.2	Finanzmanagement in Krankenversicherungen	347
	<i>Florian Buchner, Jürgen Wasem</i>	
4.3	Finanzmanagement in Krankenhäusern	367
	<i>Oliver Tiemann, Vera Antonia Büchner</i>	
4.4	Finanzmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	397
	<i>Jan-Marc Hodek, Wolfgang Greiner</i>	
4.5	Finanzmanagement in der Integrierten Versorgung	410
	<i>Axel Mühlbacher, Volker Amelung</i>	
4.6	Finanzmanagement in der Arzneimittelindustrie	422
	<i>Gunter Festel, Roman Boutellier</i>	
4.7	Fallstudie zum Finanzmanagement in Krankenhäusern	429
	<i>Alexander Henrici, Marc-André Pogonke</i>	
	Literatur.....	433
5	Personalmanagement	437
5.1	Personalmanagement im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	439
	<i>Tom Stargardt</i>	
5.2	Personalmanagement in Krankenversicherungen	442
	<i>Paul M. Kötter, Thomas Dorn, Christian Albrecht</i>	
5.3	Personalmanagement in Krankenhäusern	455
	<i>Julia Oswald, Dirk-R. Engelke, Christoph Winter, Barbara Schmidt-Rettig</i>	
5.4	Personalmanagement in Arztpraxen und Ärztenetzen	481
	<i>Thomas Kopetsch, Danny Wende</i>	
5.5	Personalmanagement in der Integrierten Versorgung	499
	<i>Veronika Golubinski, Fenja Hoogestraat, Eva-Maria Wild</i>	
5.6	Personalmanagement in der Arzneimittelindustrie	506
	<i>Eva-Maria Wild, Vera Winter, Linda Kirchner</i>	
5.7	Fallstudie zur softwaregestützten Prozessoptimierung in der Personaleinsatzplanung	520
	<i>Manfred Blobner, Jens O. Brunner, Christopher N. Gross, Jan Schoenfelder</i>	
	Literatur.....	524

6	Informationsmanagement und Controlling	529
6.1	Informationsmanagement und Controlling im Gesundheitswesen – Einführung und methodische Grundlagen	531
	<i>Jonas Schreyögg</i>	
6.2	Informationsmanagement und Controlling in Krankenversicherungen	534
	<i>Gabriele Moos, Frank Brüggemann</i>	
6.3	Informationsmanagement und Controlling in Krankenhäusern	552
	<i>Steffen Fleßa, Wolfgang Weber</i>	
6.4	Informationsmanagement und Controlling in Arztpraxen und Ärzteneetzen	573
	<i>Stefan Sohn, Katharina Gudd, Hanswerner Voss, Oliver Schöffski</i>	
6.5	Informationsmanagement und Controlling in der Integrierten Versorgung	581
	<i>Axel Mühlbacher, Alexander Pimperl</i>	
6.6	Informationsmanagement und Controlling in der Arzneimittelindustrie	601
	<i>Peter Dangel</i>	
6.7	Fallstudien zum Informationsmanagement und Controlling	613
	<i>Rico Schlösser</i>	
	<i>Jakob Everding</i>	
	Literatur	627
	Serviceteil	
	Stichwortverzeichnis	632