

Vorwort zur zweiten Auflage	V
Vorwort	VII
Inhalt	IX
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1. Einleitung	1
2. Management	7
2.1 Zum Managementbegriff im Krankenhaus	9
2.2 Inhalte des Managementprozesses	13
2.3 Charakteristika des Managements	17
2.4 Aktuelle Aufgabenfelder des Krankenhausmanagements	20
3. Branchenanalyse	25
3.1 Das Krankenhaus als Element des Gesundheitswesens	27
3.2 Das Unternehmen »Krankenhaus« und »seine« Rahmenbedingungen	39
3.2.1 Grundsätze	39
3.2.2 Krankenhausrelevante Gesetzgebung	41
3.2.3 Das System der Krankenhausfinanzierung im Zeitablauf	43
3.3 Die Struktur des Krankenhauswesens	55
3.4 Erfolgsfaktoren	68
4. Planung	75
4.1 Einführende Bemerkungen	77
4.2 Strategische Planung	80
4.2.1 Aufgaben	80
4.2.2 Vorgehensweise	85
4.2.3 Instrumente der strategischen Planung	100
4.2.3.1 Portfolio-Technik	100
4.2.3.2 Szenario-Technik	106
4.3 Operative Planung	108
4.4 Die Krankenhausplanung der Länder	114

5.	Organisation	117
5.1	Organisatorische Grundbegriffe	119
5.2	Die Struktur der Krankenhausorganisation	120
5.3	Neue Aufgaben in der Krankenhausorganisation	127
5.3.1	Die Profit-Center-Organisation	127
5.3.2	Neue Organisationselemente	135
5.4	Die Prozeßorganisation als Schlüssel für den Erfolg	139
5.5	Organisationsmethoden	160
5.6	Projektmanagement	173
5.6.1	Was ist ein Projekt?	173
5.6.2	Formen der Projektorganisation	178
5.6.3	Erfolgsfaktoren des Projektmanagements	180
5.6.3.1	Die Auswahl der Projektmitarbeiter	180
5.6.3.2	Projektleiter	181
5.6.3.3	Unterstützung durch EDV-Tools	182
5.6.4	Probleme während der Entwicklung von Projekten	183
5.7	Bewertungskriterien von Organisationen	185
6.	Personalmanagement	187
6.1	Die Bedeutung des Personalmanagements im Krankenhaus	189
6.2	Funktionen des Personalmanagements	193
6.2.1	Überblick	193
6.2.2	Personalbedarf	194
6.2.3	Personalführung	199
6.2.4	Personaleinsatz	206
6.2.5	Personalentwicklung	210
6.2.5.1	Zur Bedeutung der Mitarbeiterqualifikation	210
6.2.5.2	Qualifizierung für Führungskräfte	219
6.2.6	Personalverwaltung	224
6.3	Motivation und Wertewandel	225
7.	Corporate Identity und Qualitätsmanagement	235
7.1	Zur aktuellen Bedeutung	237
7.2	Elemente einer Corporate Identity	240
7.2.1	Überblick	240
7.2.2	Corporate Behaviour	241
7.2.3	Corporate Communication	242
7.2.4	Corporate Design	249
7.3	Prozeß der Identitätsgewinnung	250
7.4	Qualitätsmanagement	253

7.4.1	Eine Herausforderung in Gegenwart und Zukunft	253
7.4.2	Qualitätsdimensionen im Krankenhaus	260
7.4.3	Externe und interne Qualitätssicherung	262
7.4.4	Total-Quality-Management	279
7.4.5	Zertifizierung	286
7.4.6	Vorbedingungen für erfolgreiches Qualitätsmanagement	297
8.	Informations- und Kommunikationssysteme	301
8.1	Betrachtungsfeld	303
8.2	Bedeutung des IKS für das moderne Krankenhaus	307
8.3	Marktübersicht	309
8.4	Anwendersoftware im Krankenhaus	315
8.4.1	Strategie	315
8.4.2	Entwicklungsstand der Krankenhaus-Software	320
8.4.3	Trends der EDV im Krankenhaus	331
8.4.4	Beispielhafte Einsatzfelder der zukünftigen EDV im Krankenhaus	342
8.5	Der EDV-Auswahlprozeß	358
8.5.1	Mitabeiterinformation und -motivation	361
8.5.2	Die Ermittlung des Informationsbedarfs	361
8.5.3	Konzeptentwicklung	362
8.5.4	Formulierung des Anforderungskataloges	365
8.5.5	Durchführung des Ausschreibungsverfahrens	367
8.5.6	Entscheidung	384
8.5.7	Schulung und Einführung	389
8.6	Schlußfolgerungen für die Krankenhausorganisation	393
9.	Controlling	399
9.1	Controlling ist viel mehr als nur Kontrolle	401
9.2	Aufgabenfelder des Controlling	404
9.2.1	Strategisches Controlling	404
9.2.2	Operatives Controlling	405
9.2.2.1	Kostenträger-Controlling	407
9.2.2.2	Kostenstellen-Controlling	415
9.2.2.3	Erlös-Controlling	420
9.2.2.4	Prozeßkosten-Controlling	424
9.2.2.5	Berichtswesen	426
9.3	Die Rolle des Controlllers	432

10.	Managementtechniken	435
10.1	Die Kunst, in Gruppen zu arbeiten	437
10.1.1	Anwendungsfelder	437
10.2	Kreativitätstechniken	441
10.2.1	Brainstorming	441
10.2.2	Methode 6-3-5	442
10.2.3	Der morphologische Kasten	444
10.3	Präsentationstechniken	446
10.4	Moderationstechniken	448
10.5	Zeitmanagement	458
11.	Checkliste für das Krankenhaus-Management	461
Anhang		465
Anlage 1:	Ereignisgesteuerte Prozeßketten	467
Anlage 2:	Leistungs- und Kostenkalkulationsaufstellung	469
Anlage 3:	Softwarekatalog	491
Literaturverzeichnis		645
Empfohlene Literatur		681
Stichwortverzeichnis		687