Inhalt

1 Mitarbeiter ________________________________ 1
  1.1 Arbeitsrecht ________________________________ 1
  1.2 Arbeitsvertrag ________________________________ 4
  1.3 Führung ____________________________________ 7
  1.4 Motivation ____________________________________ 9
  1.5 Mitarbeitergespräch _________________________ 12
  1.6 Beurteilung _________________________________ 13
  1.7 Konflikthandhabung _________________________ 17
  1.8 Rekrutierung _______________________________ 20
  1.9 Arbeitsorganisation ________________________ 22
  1.10 Aus- und Weiterbildung______________________ 25
  1.11 Kündigung ________________________________ 28

2 Patienten ______________________________________ 33
  2.1 Patientenadhärenz ___________________________ 33
  2.2 Patientenbindung ____________________________ 35
  2.3 Beschwerdemanagement ______________________ 38
  2.4 Patientendatenschutz ________________________ 40

3 Planung ________________________________________ 45
  3.1 Ziele ______________________________________ 45
  3.2 Strategien ____________________________________ 48
  3.3 Entscheidungen ______________________________ 50
4 Organisation ______________________________________ 55
  4.1 Aufbaustrukturen _______________________________ 55
  4.2 Rechtsformen __________________________________ 57
  4.3 Prozesse _______________________________________ 61
  4.4 Projekte _______________________________________ 63
  4.5 Behandlungsorganisation________________________ 66
  4.6 Hygieneorganisation_____________________________ 69
  4.7 Veränderungsmanagement ________________ 72
  4.8 Selbstorganisation _______________________________ 74

5 Qualität __________________________________________ 79
  5.1 Qualitätsmanagement ___________________________ 79
  5.2 ISO 9000ff. _____________________________________ 81
  5.3 QEP ___________________________________________ 84
  5.4 EPA ___________________________________________ 85
  5.5 KTQ ___________________________________________ 86
  5.6 EFQM _________________________________________ 89

6 Finanzen und Investitionen _________________________ 93
  6.1 Liquidität _______________________________________ 93
  6.2 Investitionsrechnung_____________________________ 96
  6.3 Finanzierungsformen ____________________________ 98
  6.4 Kreditwesen ____________________________________ 101

7 Kosten ___________________________________________ 105
  7.1 Kostenarten ________________________________ 105
  7.2 Kostenstellen _______________________________ 106
  7.3 Kostenträger ________________________________ 108
  7.4 Kostensenkung _________________________________ 109
Inhalt

8   Rechnungswesen .................................................. 113
    8.1 Buchführung .................................................. 113
    8.2 Inventarisierung .............................................. 116
    8.3 Gewinn- und Verlustrechnung ............................... 119
    8.4 Jahresabschluss .............................................. 121

9   Marketing ........................................................... 125
    9.1 Marktforschung ............................................... 125
    9.2 Marketingstrategie .......................................... 128
    9.3 Patientenkommunikation .................................... 130
    9.4 Leistungsgestaltung ......................................... 133
    9.5 Honorargestaltung ........................................... 135
    9.6 Selbstzahlermedizin ......................................... 137

10  Logistik ............................................................. 141
    10.1 Beschaffung ................................................ 141
    10.2 Materialwirtschaft ......................................... 144
    10.3 Medizinprodukteinsatz ..................................... 146
    10.4 Lagerhaltung ............................................... 149
    10.5 Kommissionierung ........................................... 152

11  Controlling ......................................................... 157
    11.1 Controllingfunktion ........................................ 157
    11.2 Medizin- und Pflegecontrolling ............................ 158
    11.3 Vergleichsarten ............................................. 163
    11.4 Kennzahlensteuerung ....................................... 165
<table>
<thead>
<tr>
<th>12 Anhang</th>
<th>171</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>12.1 Formulierungshilfe Arbeitsvertrag</td>
<td>171</td>
</tr>
<tr>
<td>12.2 Formulierungshilfe Stellenbeschreibung</td>
<td>174</td>
</tr>
<tr>
<td>12.3 Formulierungshilfe Abmahnung</td>
<td>175</td>
</tr>
<tr>
<td>12.4 Formulierungshilfe Kündigung</td>
<td>176</td>
</tr>
<tr>
<td>12.5 Formulierungshilfe Arbeitszeugnis</td>
<td>176</td>
</tr>
<tr>
<td>12.6 Gehaltstabellen im Gesundheitswesen</td>
<td>178</td>
</tr>
<tr>
<td>12.7 Ausbildungsberufe im Gesundheitswesen</td>
<td>185</td>
</tr>
<tr>
<td>12.8 Gestaltungshilfe Patientenfragebogen</td>
<td>186</td>
</tr>
<tr>
<td>12.9 Gestaltungshilfe Qualitätsmanagementhandbuch</td>
<td>188</td>
</tr>
<tr>
<td>12.10 Gestaltungshilfe Medizinproduktebuch</td>
<td>190</td>
</tr>
<tr>
<td>12.11 Gestaltungshilfe Hygieneplan</td>
<td>192</td>
</tr>
<tr>
<td>12.12 Planungshilfe Sommerferien 2013–2017</td>
<td>193</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Sachwortverzeichnis | 195 |