

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

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

12 Anhang	171
12.1 Formulierungshilfe Arbeitsvertrag	171
12.2 Formulierungshilfe Stellenbeschreibung	174
12.3 Formulierungshilfe Abmahnung	175
12.4 Formulierungshilfe Kündigung	176
12.5 Formulierungshilfe Arbeitszeugnis	176
12.6 Gehaltstabellen im Gesundheitswesen	178
12.7 Ausbildungsberufe im Gesundheitswesen	185
12.8 Gestaltungshilfe Patientenfragebogen	186
12.9 Gestaltungshilfe Qualitätsmanagementhandbuch	188
12.10 Gestaltungshilfe Medizinproduktebuch	190
12.11 Gestaltungshilfe Hygieneplan	192
12.12 Planungshilfe Sommerferien 2013–2017	193
Sachwortverzeichnis	195