

Inhalt

A Gesundheitsversorgung und Gesellschaft	1
1 Das Gesundheitssystem in Deutschland. Ein Überblick <i>Reinhard Busse, Miriam Blümel und Anne Spranger</i>	3
2 Pflege in Deutschland: Gesellschaftliche und gesundheitspolitische Dimension <i>Frank Weidner</i>	9
3 Pflege-Thermometer 2018 – zur Situation der stationären Altenpflege in Deutschland <i>Michael Isfort</i>	13
4 Definitionen: Pflege <i>Gabriele Meyer und Christiane Luderer</i>	17
5 Neue Versorgungsmodelle – Pflege ohne Sektorengrenzen? <i>Nicole Ernstmann, Ute Karbach und Holger Pfaff</i>	21
6 Selbstverständnis der Pflege in der Krankenhausorganisation <i>Astrid Elsbernd</i>	25
7 EXKURS: Rolle und Stellenwert der Pflege in Europa <i>Iris Meyenburg-Altward</i>	29
8 EXKURS: Der Deutsche Pflegerat – eine feste Größe in der deutschen Gesundheits- und Pflegepolitik <i>Franz Wagner</i>	33
B Unternehmen Krankenhaus	35
1 Krankenhäuser und Krankenhausmarkt in Deutschland <i>Boris Augurzky</i>	37
2 Rechtsformen und Krankenhausträger <i>Christian Rybak</i>	41
3 Funktionierendes Miteinander von Klinikleitung und Pflege <i>Gerald Gaß</i>	45
C Strategie	49
1 Strategie: Pflege- und Medizinstrategie <i>Jens Deerberg-Wittram</i>	51
2 Die Pflege als Erfolgsfaktor und als differenzierter Wertschöpfungsfaktor für das Krankenhaus <i>Josef Hug</i>	57

3	Ambulante Leistungen im Krankenhaus – Spezialambulanzen und Notaufnahme zur Optimierung der Patientenversorgung _____	61
	<i>Thomas Benzing</i>	
4	Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen – Kooperationen, Netzwerke, Innovationsmanagement _____	65
	<i>Susanne Quante</i>	
5	Wissensmanagement als Instrument der Unternehmensleitung _____	71
	<i>Walter Teichmann</i>	
D	Patientenmanagement _____	75
1	Der mündige Patient: Patienten als Kunden und Partner _____	77
	<i>Jens Deerberg-Wittram</i>	
2	Der Patient im Mittelpunkt: Patienten- bzw. Kundenorientierung in der Pflege _____	83
	<i>German Quernheim</i>	
3	Einweisermanagement: Eine berufsgruppenübergreifende Aufgabe _____	87
	<i>Nico Kasper</i>	
4	Die horizontale Prozessorganisation _____	91
	<i>Martin Schönheit und Matthias Däumler</i>	
5	Case Management – koordinierte Versorgung von der Aufnahme bis zur Entlassung _____	97
	<i>Christine von Reibnitz</i>	
6	Patientenströme managen _____	107
	<i>Miriam Alkalay und Margot Tanner</i>	
7	Pflegeprozessdokumentation neu gedacht: Assessmentinstrumente steuern – Umfang und Tiefe _____	111
	<i>Dirk Hunstein</i>	
8	EXKURS: Patientenbeteiligung _____	115
	<i>Bettina Godschalk</i>	
E	Führen, entscheiden, gestalten _____	117
1	Führung und Unternehmenskultur: ein Schlüsselthema _____	119
	<i>Sven Lungen</i>	
2	EXKURS: Unternehmenskultur: Der unterschätzte Erfolgsfaktor _____	123
	<i>Jürgen Bock und Svenja Reinecke</i>	
3	Anforderungen an pflegerische Führungskräfte im 21. Jahrhundert _____	127
	<i>Anke Simon</i>	

4	Erfolgsfaktor Führung _____	133
	<i>Ludger Risse und Sarah Lukuc</i>	
5	Konzepte und Modelle der Krankenhausführung oder wie „gleichberechtigt“ ist die Pflege im Unternehmensleitungsgremium _____	137
	<i>Irmtraut Gürkan und Anja König</i>	
6	Führungskräfte der Zukunft – auf welche Art der Führung wird es morgen ankommen? _____	143
	<i>Heike Bruch und Sandra Berenbold</i>	
7	Mitarbeitermotivation und Teamentwicklung als Führungsaufgabe, Abteilungskultur und Kulturentwicklung _____	147
	<i>Michael Bernecker und Christiane Bernecker</i>	
8	Change Management: Mehr Experimentierraum wagen _____	151
	<i>Sabine Baldauf</i>	
9	Betriebliches Gesundheitsmanagement: Leistungsfähigkeit des Pflegemanagements erhalten _____	155
	<i>Marion Stumpe und Frank M. Scheelen</i>	
10	Pflege und Gewalt – eine Herausforderung für das Pflegemanagement _____	157
	<i>Peter Jacobs</i>	
F	Erlöse, Finanzierung und Steuerung _____	161
1	Krankenhausfinanzierung in Deutschland und Systematik der Erträge des Krankenhauses _____	163
	<i>Barbara Petry</i>	
2	G-DRG-Systematik unter dem Fokus der Abbildung pflegerischer Leistungen – sowie dem Pflegepersonal-Stärkungsgesetz (PpSG) _____	169
	<i>Pia Wieteck</i>	
3	EXKURS: Zukünftige Finanzierungssysteme für die Pflege im Krankenhaus _____	179
	<i>Boris Augurzky</i>	
4	Kosten- und Leistungsrechnung, Finanzplanung und Investitionsfinanzierung _____	183
	<i>Jörg Schlüchtermann und Franziska Bächer</i>	
5	Planen und steuern mit Kennzahlen – Zahlen lügen nicht _____	189
	<i>Marie le Claire und Mina Carolina Hinsch</i>	

G Personalmanagement	193
1 Personalbedarfsberechnung und -planung für den Pflegedienst <i>Holger Neumann</i>	195
2 Personalgewinnung und -beschaffung in der Pflege <i>Julia Schäfer</i>	203
3 Personalentwicklung <i>Kerstin Stachel</i>	209
4 Personalcontrolling im Krankenhaus <i>Michael van Loo</i>	219
5 EXKURS: Mitarbeiterorientiert flexibilisieren <i>Loran Noteboom und Peter van der Meulen</i>	225
6 EXKURS: Management und Einsatz von Zeitarbeitskräften <i>Janina Malenica</i>	229
7 Mitarbeiterorientierte Personaleinsatzplanung und -steuerung <i>Lars Herrmann</i>	233
8 Arbeitgebermarke: Ihr Fels in der Brandung des Fachkräftemangels <i>Wolf Reiner Kriegler</i>	239
9 EXKURS: „Mit Eliten pflegen“: den Pflegeberuf stärken, Attraktivität kommunizieren <i>Bernadette Klapper</i>	243
10 Mitarbeitergesundheit: Arbeitsschutz und betriebliches Gesundheitsmanagement <i>Joachim Prölß</i>	247
11 Skill- und Grademix in der Pflege im Krankenhaus <i>Johanna Feuchtinger und Helmut Schiffer</i>	253
12 EXKURS: Mehr als nur bloße „Arbeitskraft“ – Vereinbarkeit von Beruf und Familie als strategisches Instrument für Fachkräftesicherung und Mitarbeiterzufriedenheit <i>Georg Barzel und Ute Lysk</i>	257
13 Die Wahrnehmung und der Umgang mit Diversität im Pflegesystem <i>Houda Hallal</i>	261
14 Die Gewinnung und Integration ausländischer Pflegekräfte <i>Maria Hesterberg und Alexander Pröbstl</i>	265

H	Ausbildung und Qualifizierung in der Pflege	269
1	Das Pflegeberufegesetz <i>Christine Vogler</i>	271
2	Management von Fort- und Weiterbildung <i>Edgar Reisch und Anja König</i>	275
3	Patienten-Informations-Zentrum – Patientenedukation in der Praxis <i>Eva Nordkämper</i>	281
I	Kommunikation	285
1	Unternehmenskommunikation/Reputationsmanagement <i>Nils Birschmann</i>	287
2	Krisenmanagement und Krisenkommunikation im Behandlungsalltag <i>Mathias Brandstädter</i>	291
3	Interne Kommunikation und Corporate Identity <i>Mathias Brandstädter</i>	297
4	Interprofessionelle Kommunikation <i>Frank Vitinius</i>	301
5	EXKURS: Pflegebezogene Patientenedukation – Entwicklung, Inhalte, persönliche Erfahrung <i>Angelika Zegelin</i>	305
6	EXKURS: Mit heilsamen Worten pflegen? <i>Sandra Mantz</i>	309
J	Marketing	313
1	Modernes Krankenhausmarketing ist ganz normales Marketing <i>Maria Wieser</i>	315
2	EXKURS: Markenaufbau von Krankenhäusern <i>Simone Hoffmann</i>	321
3	EXKURS: Magnetkrankenhaus – ein Modell für Deutschland? <i>Helene Maucher</i>	325
4	Strategische Zuweiserkommunikation in der Pflege <i>Nils Birschmann</i>	331
5	Patientenkommunikation <i>Nils Birschmann</i>	335
6	EXKURS: Wie vermarktet sich die Pflege? <i>Burkhard Straßmann</i>	339

K	Digitalisierung im Krankenhaus und in der Pflege	343
1	Die digitale Transformation (in) der Pflege <i>Heiko Mania</i>	345
2	EXKURS: Der digitale Patient <i>Stefan Märke und Daniel Walker</i>	349
3	Digital Management im Krankenhaus <i>Peter Gocke</i>	353
4	IT in Krankenhaus und Pflege <i>Thomas Lemke, Martina Henke und Michael Rosenstock</i>	359
L	Qualitäts- und Risikomanagement	363
1	Qualitätsmanagement im Krankenhaus – Rahmenbedingungen, Konzepte und Implementierungen <i>Kyra Schneider und Jürgen Graf</i>	365
2	Qualitätsmanagement und Zertifizierungen im Krankenhaus <i>Ralf Waßmuth</i>	373
3	EXKURS: Qualitätsmanagement als Wettbewerbsfaktor im Krankenhaus <i>Heidemarie Haeske-Seeberg</i>	381
4	Aus Fehlern lernen: Offene Fehlerkultur als Voraussetzung für ein umfassendes Patientensicherheitsmanagement <i>Carsten Thüsing</i>	387
5	Voraussetzungen für Patientensicherheit in der Pflege <i>Hedwig François-Kettner, Ruth Hecker und Ilona Köster-Steinebach</i>	391
6	Lob und Beschwerden im klinischen Risikomanagement <i>Janna Noack und Thomas Groß</i>	395
7	Hygienemanagement – Implementierung in Organisation und Prozesse <i>Johannes K.-M. Knobloch</i>	399
8	EXKURS: Expertenstandards in der Pflege <i>Andreas Büscher</i>	403
M	Pflegeforschung und Pflegewissenschaften	405
1	Pflegeforschung in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung <i>Andreas Kocks, Tobias Mai, Barbara Strohbücker und Birgit Vogt</i>	407

N	Ethische Fragen	417
1	Ethische Grundelemente für eine patientenorientierte Pflege <i>Giovanni Maio</i>	419
2	Die Bedeutsamkeit ethischer Reflexion in der Pflegepraxis – die Verantwortung des Pflegemanagements <i>Annette Riedel</i>	423
3	Ethikmanagement und Ethikkompetenz als Bausteine des erfolgreichen Pflegemanagements <i>Kai Wehkamp</i>	431
4	Organisationsethische Herausforderungen der Patientenversorgung unter schwierigen finanziellen Rahmenbedingungen <i>Georg Marckmann</i>	435
5	Patientenwille und Behandlungsentscheidung <i>Gerald Neitzke</i>	441
6	EXKURS: Implementierung klinischer Ethik als Teil der Unternehmenskultur <i>Katharina Woellert</i>	445
O	Rechtsfragen	449
1	Compliance im Krankenhaus <i>Tobias Weimer</i>	451
2	Arbeitsrecht und Arbeitsverträge <i>Peter Hüttl</i>	457
3	Dokumentationspflichten in der Pflege <i>Gabriele Klaus</i>	463
4	Datenschutz im Krankenhaus <i>Matthias Jaster</i>	469
5	Ausgewählte rechtliche Aspekte zur Schweigepflicht der Gesundheits- und Heilberufe im Bereich der Pflege <i>Markus Parzeller und Barbara Zedler</i>	473
6	Die Vorgaben des Patientenrechtegesetzes (PatRG) im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) für den Behandlungsvertrag <i>Markus Parzeller und Barbara Zedler</i>	477
7	Patientenschaden im Krankenhaus – zivilrechtliche Haftung und strafrechtliche Verantwortung <i>Oliver Butzmann</i>	481

8	Organisationsverschulden _____	485
	<i>Peter Hüttl</i>	
9	Arbeitsteilung und rechtliche Verantwortung _____	489
	<i>Jörg Heberer</i>	
P	Organisation, Struktur, Prozess _____	493
1	Standort und Rolle des Pflegemanagements im Unternehmen Krankenhaus _____	495
	<i>Peter Jacobs</i>	
2	Behandlungsstandards und stationsübergreifende Prozessverantwortung _____	499
	<i>Evelyn Plamper</i>	
3	Strukturierte Organisationsentwicklung _____	503
	<i>Christian Bamberg</i>	
4	Interdisziplinarität als Logik moderner Stationsorganisation _____	509
	<i>Nico Kasper</i>	
5	EXKURS: Lean Management – Werte für den Patienten schaffen _____	515
	<i>Micha Kämpfer, Raphael Roth und Michael Küffer</i>	
6	Lean Logistik – nachhaltige Optimierung der Logistikprozesse im Krankenhaus _____	521
	<i>Martin Schönheit und Matthias Däumler</i>	
7	Steuerung und Standardisierung medizin-technischer Dienstleister _____	525
	<i>Frank Dzukowski</i>	
8	Moderne Arzneimittelversorgung _____	529
	<i>Michael Baehr</i>	
9	EXKURS: Wertschätzung durch Wertschöpfung _____	535
	<i>Heinz Lohmann</i>	
10	EXKURS: Wie Design Thinking hilft, unabhängig von Profession oder Disziplin, ganzheitliche Innovationen hervorzubringen _____	537
	<i>Christophe Vetterli und Katja Rüegg</i>	
Q	Besonderheiten beim Management der Funktionsbereiche _____	541
1	Stellenwert der Pflege- und Funktionsdienste im Krankenhaus _____	543
	<i>Lothar Ullrich, Ina Welk und Sebastian Bittner</i>	
2	Stellenwert des OP-Managements im Krankenhaus _____	547
	<i>Christof Denz und Marina Filipovic</i>	
3	Organisation und Patientenorientierung in der Zentralen Notaufnahme (ZNA) _____	553
	<i>Michael Rieper</i>	

4	Die Intensivmedizin im Unternehmen Krankenhaus: Strategie im Kontext von Ökonomie und Versorgungsmanagement	557
	<i>Jürgen Graf und Jürgen Hinkelmann</i>	
R	Bauen, Infrastruktur, Ausstattung	565
1	Krankenhausbau – von der Projektidee über eine gute Planung zur erfolgreichen Ausführung	567
	<i>Hermann Stockhorst</i>	
2	Das (Pflege-)Management bei Planungsaufgaben von Sanierungs- und Neubauprojekten	571
	<i>Peter Heinen</i>	
3	EXKURS: Ambient Assisted Living (AAL) für Mensch und Pflege	579
	<i>Tanja Ehret</i>	
4	Smart Hospital – Digitalisierung beim Krankenhausbau	583
	<i>Andrea Schmidt-Rumposch und Sonja Lehringer</i>	
5	Hygiene bauen – Planungsempfehlungen für die Intensivstation, den Operationsbereich und die Notfallaufnahme	587
	<i>Wolfgang Sunder</i>	
6	Management von Wahlleistung: Bauliche Konzepte, Ausstattungsmerkmale, Verpflegung und Service	593
	<i>Franz-Josef Richter und Friederike Schulze Darup</i>	
	Sachwortverzeichnis	599
	Das Herausgeberteam	607