

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	17
1 Der Managementbegriff im Gesundheits- und Sozialsektor	21
Joachim Merchel	
1.1 Management als Steuerungsfunktion in betrieblichen Organisationseinheiten .	23
1.2 Management im Sozialbereich und im Gesundheitsbereich: etwas Besonderes?	27
1.3 Implizite Erwartungen: Management als Formel für Steuerungsoptimismus? .	31
Literatur	35
2 Rechnungswesen in sozialen Unternehmen	39
Klaus Schellberg	
2.1 Wertschöpfung von Unternehmen abbilden	39
2.2 Einbettung des Rechnungswesens ins Managementsystem	41
2.3 Buchhaltung	42
2.4 Jahresabschluss	43
2.4.1 Formen von Jahresabschlüssen	43
2.4.2 Der Weg von Jahresabschluss zu Jahresabschluss	44
2.4.3 Bilanz	45
2.4.4 Gewinn- und Verlustrechnung	46
2.4.5 Aussagekraft des Jahresabschlusses	48
2.5 Internes Rechnungswesen (Kosten- und Leistungsrechnung)	48
2.5.1 Grundverfahren der Kosten- und Leistungsrechnung	49
2.5.2 Kostenartenrechnung	49
2.5.3 Kostenstellenrechnung	52
2.5.4 Kostenträgerrechnung	53
2.5.5 Weitere Instrumente der Kosten- und Leistungsrechnung	56
2.6 Kostenrechnung als Managementaufgabe im Sozial- und Gesundheitsbereich .	58
Literatur	59

3	Strategisches Controlling	61
	Georg Kortendieck	
3.1	Ziele und Zahlen	61
3.2	Ansatz und Aufgaben des strategischen Controllings	63
3.3	Strategische Analyse	67
3.3.1	Unternehmensanalyse	67
3.3.2	Chancen-Risiken-Analyse	70
3.4	Portfolioanalyse und SWOT-Analyse	71
3.5	Strategieimplementierung durch die Balanced Scorecard	73
3.6	Schlussbetrachtung	76
	Literatur	77
4	Marketing	79
	Georg Kortendieck	
4.1	Wozu Marketing im Sozial- und Gesundheitsbereich?	79
4.2	Marketing, Markt und Kunden	80
4.3	Dienstleistungsmarketing und Sozialmarketing	83
4.3.1	Dienstleistungsmarketing	83
4.3.2	Social Marketing	84
4.4	Markt- und Marketingforschung	85
4.5	Strategisches Marketing	87
4.5.1	Aufgaben des strategischen Marketings	88
4.5.2	Klärung der Marktsituation	90
4.5.3	Strategische Planungs- und Analysekonzepte	90
4.5.4	Strategien im sozialen Dienstleistungsbereich	93
4.6	Marketinginstrumentenmix	95
4.6.1	Produkt- und Leistungs politik	96
4.6.2	Preis- oder Gegenleistungs politik	97
4.6.3	Distributions- und Standort politik	98
4.6.4	Kommunikations politik	99
4.7	Zusammenfassung	100
	Literatur	101

5	Qualitätsmanagement	103
	Peter Hensen	
5.1	Qualität	104
5.1.1	Begriffsbestimmung	104
5.1.2	Dienstleistungsqualität	104
5.1.3	Qualitätsperspektiven	105
5.2	Qualitätsbewertung	107
5.2.1	Qualitätsindikatoren	107
5.2.2	Qualitätsmessung	108
5.3	Qualitätsmanagement	110
5.3.1	Kulturelle Ebene	111
5.3.2	Technokratische Ebene	112
5.3.3	Organisationale Ebene	115
5.4	Zertifizierung	117
5.4.1	Begriffsabgrenzung	117
5.4.2	Verfahrensschritte	118
5.4.3	Zertifizierungsverfahren	119
5.4.4	DIN EN ISO 9001	119
5.4.5	EFQM-Exzellenzmodell	122
5.4.6	KTQ®-Zertifizierung	122
5.4.7	JCI-Akkreditierung	122
	Literatur	124
6	Prozessmanagement	127
	Uwe Bettig	
6.1	Begriffsbestimmungen	127
6.1.2	Management	128
6.1.3	Prozessmanagement	130
6.2	Ablauf und Inhalte des Prozessmanagements	131
6.2.2	Prozessanalyse, -synthese und -optimierung	133
6.2.3	Prozesskostenrechnung	134
6.2.4	Qualitätsaspekte des Prozessmanagements und Steuerung der Qualitätskosten	136
	Literatur	138

7	Risikomanagement	141
	Gabriele Moos	
7.1	Wachsende Bedeutung von Risikomanagement	141
7.1.2	Verbesserung der Transparenz und Kontrolle im Unternehmensbereich	142
7.1.3	Die Rolle der Aufsichtsgremien	142
7.2	Kennzeichen eines Risikomanagementsystems	144
7.2.2	Bausteine eines Risikomanagementsystems	145
7.3	Risikomanagementprozess	147
7.3.1	Risikoidentifikation	147
7.3.2	Risikobewertung	148
7.3.3	Risikosteuerung	149
7.3.4	Risikokommunikation, Berichterstattung und Dokumentation	150
7.3.5	Risikoüberwachung	151
7.4	Zusammenfassung	151
	Literatur	152
8	Case Management	153
	Peter Löcherbach	
8.1	Einleitung	154
8.2	Case Management – grundlegendes Verständnis	155
8.3	Case Management – Modell und Anwendung	157
8.4	Case Management und Care Management – Integration von Steuerungsebenen	158
8.4.1	Case Management auf der Fallebene – Steuerung auf operativer Ebene	160
8.4.2	Case Management auf der Organisationsebene – Voraussetzungen schaffen ..	165
8.4.3	Case Management auf Netzwerkebene – das Care und Case Management-System	168
8.5	Forschungsstand	170
8.6	Qualifikation	170
8.7	Fazit – Case Management zwischen Anspruch und Wirklichkeit	171
	Literatur	172

9	Betriebliches Gesundheitsmanagement	175
	Elisabeth Wienemann	
9.1	Grundlagen und Ziele des betrieblichen Gesundheitsmanagements	175
9.1.2	Entwicklung des betrieblichen Gesundheitsmanagements	176
9.1.3	Grundlagen des betrieblichen Gesundheitsmanagements	178
9.2	Leitbild, Struktur, Prozess und Projekte des betrieblichen Gesundheitsmanagements	180
9.2.1	Leitbild und Kultur	181
9.2.2	Struktur des betrieblichen Gesundheitsmanagements	181
9.2.3	Prozesse des betrieblichen Gesundheitsmanagements	184
9.2.4	Verfahren und Instrumente	186
9.2.5	Handlungsbereiche und Projekte im betrieblichen Gesundheitsmanagement . .	187
9.3	Zusammenfassung	191
	Literatur	192
10	Organisationsentwicklung	195
	Holger Pfaff, Elke Driller	
10.1	Problemstellung	195
10.2	Das Gesundheitssystem unter sozioökonomischen Stress	196
10.3	Sind Gesundheits- und Sozialeinrichtungen anpassungsfähig?	196
10.3.1	Das Modell der organisationalen Selektion	197
10.3.2	Das Modell des organisationalen Lernens	197
10.4	Organisationsentwicklung	198
10.5	Techniken der Organisationsentwicklung	199
10.6	Daten-Feedback-Techniken in der Organisationsentwicklung	200
10.7	Anwendungsbeispiele	202
10.7.1	Anwendungsbeispiel Qualitäts- und Risikomanagement	203
10.7.2	Anwendungsgebiet Leitlinien-Umsetzung	203
10.7.3	Anwendungsbeispiel Analyse von Bildschirmarbeitsplätzen	204
10.7.4	Anwendungsbeispiel Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung und die Balanced Scorecard	204
10.7.5	Anwendungsbeispiel Kooperation zwischen den Berufsgruppen	205
10.8	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	206
	Literatur	206

11	Projektmanagement	209
	Erwin Wagner	
11.1	Projekt und Projektmanagement: Definitionen und Grundlagen	209
11.2	Organisationsmodelle als Rahmen für Handlungs- und Rollenperspektiven...	210
11.3	Klassisches Projektmanagement	213
11.3.1	Projektmanagement ist die Antwort: Was aber ist die Frage? Oder: Welche Herausforderung adressiert das klassische Projektmanagement? .	213
11.3.2	Welche besonderen Nutzenaspekte werden in der Praxis erwartet?	215
11.3.3	Welche methodischen Elemente und Konzepte stehen im Mittelpunkt des klassischen Projektmanagements?	216
11.4	Hat sich klassisches Projektmanagement überlebt?	220
11.4.1	Kritik an Projekten und Projektmanagement	221
11.4.2	Erklärungen zur Kritik an Projekten und Projektmanagement	221
11.4.3	Perspektive Projektmanagement 2. Ordnung	223
11.5	Perspektiven adaptiven Projektmanagements	226
11.5.1	Agiles Projektmanagement	226
11.5.2	Evolutionäres Projektmanagement	227
11.5.3	Dynamisches Projektmanagement	227
	Literatur	228
12	Wissensmanagement.	231
	Stefan Meinsen, Janina Diekmann	
12.1	Einführung	231
12.2	Grundbegriffe	232
12.2.1	Daten	233
12.2.2	Informationen	233
12.2.3	Wissen	234
12.2.4	Wissensmanagement-Begriff	234
12.3	Aufgaben von Wissensmanagement	235
12.4	Wissensmanagementmodelle	236
12.4.1	Die Bausteine des Wissensmanagements von Probst, Raub und Romhardt. ...	237
12.4.2	Die Wissensspirale von Nonaka und Takeuchi	237
12.4.3	Das Wissensmarkt-Konzept von Davenport und Prusak	239
12.5	Mensch	240
12.5.1	Personenbezogene Maßnahmen	240
12.5.2	Individuelles Wissensmanagement	241
12.6	Organisation	243

12.7	Technische Lösungen	244
12.7.1	Basistechnologien	245
12.7.2	Spezialisierte Wissensmanagementsysteme	246
12.7.3	Umfassende Wissensmanagementsysteme	247
12.8	Fazit	248
	Literatur	248
13	Leitung und Mitarbeiterführung	251
	Stephan Rietmann	
13.1	Führung	251
13.1.2	Aufgabenbestimmung	252
13.1.3	Organisationskultur	253
13.1.4	Führungshandeln	254
13.2	Führung im Kontext gesellschaftlicher Veränderung	255
13.3	Führungshandeln als Gestaltung komplexer und dynamischer Systeme	256
13.4	Persönlichkeitsorientierung von Führungshandeln	258
13.4.1	Selbstkongruenz und Selbststeuerung	259
13.4.2	Psychische Systeme und kognitive Funktionen	260
13.4.3	Selbstsystem und emotionale Dialektik	261
13.5	Führung und Mitarbeitermotivation als gebahntes und gelenktes Selbstmanagement	262
13.6	Fazit: Homöostase und Balance als zentrale Führungsaufgabe	264
	Literatur	265
14	Motivations- und Teammanagement	267
	Uwe Peter Kanning	
14.1	Grundbegriffe	268
14.1.1	Motivation	268
14.1.2	Teamarbeit	269
14.2	Motivationsmanagement	272
14.2.1	VIE-Theorie	272
14.2.2	Gerechtigkeitstheorie	274
14.2.3	Zielsetzungsmethode	275
14.3	Teammanagement	276
14.3.1	Einführung von Teamarbeit	276
14.3.2	Gruppenkohäsion	278
14.3.3	Aufgaben der Führungskräfte	279
14.4	Fazit	280
	Literatur	283

15	Evaluation	285
	Gregor Hensen, Reinhold Schone	
15.1	Einleitung	285
15.2	Was ist Evaluation?	286
15.3	Aufgabe und Nutzen von Evaluation	288
15.4	Allgemeine Formen der Evaluation	290
15.4.1	Interne und externe Evaluation	291
15.4.2	Formative und summative Evaluation	293
15.5	Spezifische Formen der Evaluation – zwei Beispiele	293
15.5.1	Programmevaluation	294
15.5.2	Selbstevaluation	296
15.6	Evaluation als Managementaufgabe	300
15.6.1	Evaluation von Managementhandeln	300
15.6.2	Anforderungen an die Leitung	302
15.7	Zusammenfassung	303
	Literatur	305
	Stichwortverzeichnis	309