

Inhaltsübersicht

| | |
|---|------|
| <i>Vorwort</i> | V |
| <i>Abkürzungsverzeichnis</i> | XIII |
| 1 Grundlagen zum Pflegemarkt | 1 |
| 1.1 Einführung Pflegemarkt | 1 |
| 1.1.1 Eckdaten | 2 |
| 1.1.2 Zentrale Herausforderungen | 5 |
| 1.1.3 Grundlegende Zusammenhänge | 7 |
| 1.2 Anbieterseite im Überblick | 9 |
| 1.2.1 Eckdaten | 9 |
| 1.2.2 Pflegeangebotstypen | 12 |
| 1.2.3 Demenz | 15 |
| 1.2.4 Fachkräftemangel in der Pflege | 16 |
| 1.2.5 Pflegeimmobilien | 17 |
| 1.3 Nachfrageseite im Überblick | 20 |
| 1.3.1 Eckdaten | 20 |
| 1.3.2 Determinanten der Pflegenachfrage | 24 |
| 1.3.3 Pflegebedürftigkeit | 24 |
| 1.4 Intermediäre | 26 |
| 1.5 Rechtliche Rahmenbedingungen | 27 |
| 1.6 Pflegemodelle | 32 |
| 1.6.1 Einführung | 32 |
| 1.6.2 Pflegesysteme | 33 |
| 1.6.3 Pflegeorganisationsformen | 35 |
| 1.6.4 Pflegemodelle im Vergleich | 35 |
| 1.6.5 Prozessorientierung | 40 |
| 1.7 Pflegestandards | 43 |
| 1.8 Pflegeeinstufung | 47 |
| 1.8.1 Grundlagen | 47 |
| 1.8.2 Pflegestufenmanagement | 49 |
| 1.9 Markttrends in der Pflege | 51 |
| 1.10 Ethik in der Pflege | 53 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 2 | Grundlagen der BWL | 58 |
| 2.1 | Gegenstand und Teilbereiche der BWL | 58 |
| 2.1.1 | Einordnung der BWL in das System der Wissenschaften | 58 |
| 2.1.2 | Teilbereiche der BWL | 59 |
| 2.1.3 | Betriebstypologien | 60 |
| 2.1.4 | Betriebliche Einsatzfaktoren | 62 |
| 2.1.5 | Betriebliche Prozesse | 64 |
| 2.2 | Wirtschaften und ökonomische Ziele | 66 |
| 2.2.1 | Grundbegriffe | 66 |
| 2.2.2 | Wirtschaftssysteme | 67 |
| 2.2.3 | Wirtschaftlichkeitsprinzip | 68 |
| 2.2.4 | Betriebswirtschaftliche Ziele | 71 |
| 2.2.5 | Stakeholder-Modell | 75 |
| 2.3 | Markt- und Bewohnerorientierung als unternehmerische Grundhaltung | 76 |
| 2.3.1 | Die Denkweise des Marketings | 76 |
| 2.3.2 | Vorgehensweise und Hauptaufgaben im Überblick | 80 |
| 3 | Kernprozesse in der stationären Pflege | 83 |
| 3.1 | Einführung Pflegeprozesse | 83 |
| 3.1.1 | Grundbegriffe | 83 |
| 3.1.2 | Aufgaben des Prozessmanagements | 88 |
| 3.1.3 | Methoden zur Prozessoptimierung | 92 |
| 3.1.4 | Pflegeprozesse: Strukturmodelle | 94 |
| 3.2 | Aufnahme und Kostenzusage | 100 |
| 3.2.1 | Informationssammlung/Pflegeanamnese | 106 |
| 3.2.2 | Probleme und Bedürfnisse erkennen/Pflegediagnose | 111 |
| 3.2.3 | Pflegeeinstufung/Kostenzusage | 115 |
| 3.2.3.1 | Einstufungen nach SGB XI | 116 |
| 3.2.3.2 | Einstufungen in der stationären Eingliederungshilfe (SGB XII) .. | 121 |
| 3.2.4 | Pflegedokumentation | 138 |
| 3.3 | Integrierte Pflegeversorgung | 138 |
| 3.3.1 | Pflegeziele festlegen und Pflegemaßnahmen planen | 139 |
| 3.3.2 | Pflegemaßnahmen durchführen/integrierte Bewohnerversorgung | 145 |
| 3.3.3 | Beurteilung der Wirkung/Pflegeevaluation | 149 |
| 3.3.4 | Pflegedokumentation | 154 |
| 3.4 | Operatives Marketing | 155 |
| 3.4.1 | Einführung | 155 |
| 3.4.2 | Produkt-, Leistungs- und Preispolitik | 159 |
| 3.4.3 | Kommunikations- und Distributionspolitik sowie internes Marketing | 165 |
| 3.4.4 | Zielgruppenorientierte Marketingmaßnahmen generieren | 173 |
| 3.4.5 | Umsetzung und Controlling der Maßnahmen | 184 |
| 3.5 | Beschwerdemanagement | 186 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4 | Strategische Unternehmensplanung | 194 |
| 4.1 | Werkzeuge der strategischen Unternehmensplanung | 194 |
| 4.1.1 | Marktanalyse | 194 |
| 4.1.2 | Marktsegmentierung und Zielgruppenbildung | 196 |
| 4.1.3 | Unternehmensanalyse | 200 |
| 4.1.3.1 | Quantitative Analyse | 200 |
| 4.1.3.2 | Qualitative Analyse | 205 |
| 4.1.4 | Analyse der Mikroumwelt | 208 |
| 4.1.4.1 | Wettbewerbsanalyse | 208 |
| 4.1.4.2 | Bewohneranalyse | 213 |
| 4.1.4.3 | Einweiseranalyse | 221 |
| 4.1.5 | Analyse der Makroumwelt | 223 |
| 4.1.5.1 | Umfeldanalyse | 223 |
| 4.1.5.2 | Chancen-Risiken-Analyse | 226 |
| 4.1.6 | Synopse (Portfolioanalyse) | 230 |
| 4.1.7 | Marktkonzept | 235 |
| 4.1.7.1 | Vision, Leitbild, Aufgabe, Mission | 235 |
| 4.1.7.2 | Unternehmensziele | 239 |
| 4.1.7.3 | Unternehmensstrategien | 243 |
| 4.2 | Marktforschung | 253 |
| 4.3 | Organisation und Prozessgestaltung | 261 |
| 4.3.1 | Begriffliche Grundlagen und Abgrenzung | 261 |
| 4.3.2 | Aufbauorganisation | 264 |
| 4.3.3 | Ablauforganisation und Grundlagen des Prozessmanagements .. | 277 |
| 5 | Unterstützungsprozesse in der stationären Pflege | 292 |
| 5.1 | Buchführung und Jahresabschluss | 292 |
| 5.1.1 | Grundlagen | 293 |
| 5.1.2 | Buchführung | 299 |
| 5.1.3 | Jahresabschluss | 304 |
| 5.1.4 | Rechnungswesen in stationären Pflegeeinrichtungen | 310 |
| 5.2 | Kosten- und Leistungsrechnung | 314 |
| 5.2.1 | Aufgaben und Grundbegriffe | 314 |
| 5.2.2 | Ablauf der Kostenrechnung | 320 |
| 5.2.3 | Teilkostenrechnung | 326 |
| 5.2.3.1 | Einführung | 326 |
| 5.2.3.2 | Mängel der Vollkostenrechnung und Ziele der Teilkosten- rechnung | 327 |
| 5.2.3.3 | Einstufige Deckungsbeitragsrechnung | 329 |
| 5.2.3.4 | Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung | 330 |
| 5.2.3.5 | Typische Fragestellungen und Anwendungsbeispiele der Teilkos- tenrechnung | 332 |
| 5.2.4 | Prozesskostenrechnung | 337 |
| 5.2.5 | Pflegesatzkalkulation | 339 |
| 5.3 | Finanzierung und Investition | 343 |

Inhaltsübersicht

| | | |
|---------|--|-----|
| 5.3.1 | Grundlagen | 343 |
| 5.3.2 | Mittelbeschaffung | 349 |
| 5.3.3 | Pflegefinanzierung aus Nachfrage- und Angebotssicht | 355 |
| 5.3.4 | Investition | 359 |
| 5.3.4.1 | Investitionsrechenverfahren | 361 |
| 5.3.4.2 | Ermittlung der Investitionskosten für stationäre Pflegeheime ... | 368 |
| 5.4 | Einkauf und Beschaffung (Logistik) | 370 |
| 5.4.1 | Abgrenzung und Begriffsbestimmung | 370 |
| 5.4.2 | Organisationsalternativen | 373 |
| 5.4.3 | Instrumente und Trends | 375 |
| | <i>Literaturverzeichnis</i> | 377 |
| | <i>Monographien</i> | 377 |
| | <i>Sammelwerke</i> | 379 |
| | <i>In Sammelwerken</i> | 380 |
| | <i>In Zeitschriften</i> | 383 |
| | <i>Online-Pdfs</i> | 384 |
| | <i>Auf Seiten</i> | 385 |
| | <i>Interne Dokumente</i> | 386 |
| | <i>Stichwortverzeichnis</i> | 388 |
| | <i>Die Autoren</i> | 393 |