

---

## Literatur

- Agaplesion, Zugriff unter <http://www.agaplesion.de>, am 28.02.2018
- aktiva GmbH I 2017: Der Labormarkt in Deutschland – Quo vadis? | Ein Update |; Zugriff unter <https://www.aktiva-gesundheitswesen.de/wp-content/uploads/2017/08/170816> am 16.04.2018
- Allgäuer Zeitung, Zugriff unter <http://all-in.de/nachrichten/lokales/Klinik-Marktoberdorf-Stadtrat-haelt-heute-Mahnwache;art26090,1016879>, am 28.02.1028
- ANGELSystem, ZTM Zentrum für Telemedizin Bad Kissingen Zugriff unter [www.strokeangel.de](http://www.strokeangel.de), am 28.02.2018
- AOK Bundesverband, Landesbasisfallwerte; Zugriff unter <http://www.aok-gesundheitspartner.de/bund/krankenhaus/lbfbw/bfw/> am 12.04.2018
- AOK Verhandlungen Zugriff unter [http://www.aok-gesundheitspartner.de/bund/krankenhaus/verhandlungen/drg/index\\_06608.html](http://www.aok-gesundheitspartner.de/bund/krankenhaus/verhandlungen/drg/index_06608.html), am 02.03.2018
- Appelt, J.: Pro-Klinik Krankenhausberatung GmbH & Co. KG; Das Marketing ist gefordert. Herausforderung Zuweisermanagement 2014 Zugriff unter <http://www.pro-klinik.com/wp-content/uploads/2017/02/PRO-KLINIK-2014-08-KU-Zuweisermanagement.pdf> am 16.04.2018
- Ärztezeitung Zugriff unter [www.aerztezeitung.de/politik\\_gesellschaft/versorgungsforschung/article/930305/aktueller-report-milliarde-arztbesuche-deutschland.html](http://www.aerztezeitung.de/politik_gesellschaft/versorgungsforschung/article/930305/aktueller-report-milliarde-arztbesuche-deutschland.html) am 12.04.2018
- Asklepios Kliniken GmbH & Co. KGaA, Geschäftsbericht 2016
- Augurzyk, B. et al.: Krankenhaus Rating Report 2013 – Krankenhausversorgung zwischen Euro-Krise und Schuldenbremse, S. 44 ff und S. 91
- Bachmann, L.M. et al. (2003): Accuracy of Ottawa ankle rules to exclude fractures of the ankle and midfoot: systematic review. In: British Medical Journal, 326(7386):417
- Bause, H. et al. (2002): Intermediate care: Entwicklung, Definition, Ausstattung, Organisation und mögliche Lösungen
- Bayeff-Filloff, M., Anding, K., Lackner, C. K.: Schnittstelle Rettungsdienst und Klinik, 2001 Bayerische Staatskanzlei, Bayerisches Krankenhausgesetz, (BayKrG)
- Bauer, M.: Versorgungsforschung im stationären Sektor. Evaluation verschiedener anästhesiologischer Aufklärungsverfahren hinsichtlich Patientenorientierung und Ressourcenverbrauch, Public Health Dissertation, 2003 Bielefeld University
- Berthelsen, P. G., Cronqvist, M.: The first intensive care unit in the world: Copenhagen 1953. Acta Anaesthesiol Scand. 2003 Nov; 47(10):1190–1195
- Bertelsmann Stiftung: Weiße Liste, Ergebnisse aus der Befragung zum Krankenhausaufenthalt, Stand Dezember 2012. Zugriff unter [www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/bst/hs.xsl/nachrichten\\_114671.htm](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xchg/bst/hs.xsl/nachrichten_114671.htm), am 12.04.2018
- Böcken, J., Braun, B., Repschläger, U.: Gesundheitsmonitor 2012: Seite 141–142, Verlag Bertelsmann Stiftung

- Bodemeyer, J. et al.: Teleradiologie – Segen oder Fluch, Vier Jahre Routine im teleradiologischen Datennetz Nordhessen, Radiologie 42, 2002
- Bölt, U., Graf, T.: 20 Jahre Krankenhausstatistik, Statistisches Bundesamt, Wirtschaft und Statistik 2012
- Büchner, V. et al.: Health Systems: Changes in the Hospital Efficiency and Profitability, (2014) Health Care Management Science, online, doi:101007/s10729-014-9303-1, Biermann-Verlag
- Bundesärztekammer, Persönliche Leistungserbringung, unter <http://www.bundesaerztekammer.de/page.asp?his=0.7.47.3225>, am 28.02.2018
- Bundesgesundheitsministerium, Krankenhausstrukturgesetz 2016, <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/k/khsg.html>, am 28.02.2018
- Bundesministerium für Gesundheit: Ratgeber zu Prävention und Gesundheitsförderung, Berlin, 2004
- Bundesministerium für Bildung und Forschung: Aktionsplan Präventions- und Ernährungsforschung, Berlin, 2013
- Bundesverband für Belegärzte: Wir über uns, der Belegarzt in Deutschland, Zugriff unter [www.bundesverband-belegaezte.de](http://www.bundesverband-belegaezte.de) am 28.02.2018
- Büchner, V., Hinz, V., Schreyögg, J.: Health Systems: Changes in the Hospital Efficiency and Profitability, 2014, Health Care Management Science, (online, doi:101007/s10729-014-9303-1), Biermann-Verlag
- Coenberg, A., Haller A., Schultze W. (2016): Jahresabschluss und Jahresabschlussanalyse – Betriebswirtschaftliche, handelsrechtliche, steuerrechtliche und internationale Grundlagen-HGB, IAS/IFRS, US-GAAP, DPS. Schäffer-Poeschel, Stuttgart, S. 825 ff.
- Coenberg, A., Salfeld, R., Schultze W.: Wertorientierte Unternehmensführung, 3. Auflage, 2015, Schäffer-Poeschel, Stuttgart
- Costa, S.-D.: Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Nicht zum Nutzen der Patienten, Deutsches Ärzteblatt, Heft 38, 2014
- Das Landesgesundheitsportal: Rechenmodell zu Mindestmengen lässt viele Fragen offen, Ärztezeitung 2006, Zugriff unter [www.gesundheit.nrw.de](http://www.gesundheit.nrw.de) am 28.02.2018
- Davis, K. et al.: Mirror, Mirror on the wall – how the performance of the US health care system compares internationally; Commonwealth Fund, June 2014 Zugriff unter: <http://www.commonwealthfund.org/publications/fund-reports/2014/jun/mirror-mirror> am 12.04.2018
- DBfK: Zahlen-Daten-Fakten „Pflege“; Stand Januar 2012
- Debatin, J. F.: Krankenhäuser Mehr Qualität und Effizienz im Wettbewerb. Zugriff unter [http://www.kas.de/upload/dokumente/verlagspublikationen/Medizin/Medizin\\_debatin.pdf](http://www.kas.de/upload/dokumente/verlagspublikationen/Medizin/Medizin_debatin.pdf) am 12.04.2018
- Deutsche Apotheker- und Ärztekammer, Wirtschaftlichkeit von Leistungen mit dem Fixkostendegressionsabschlag, Zugriff unter <https://www.apobank.de/ihre-apobank/presse/themenservice/fixkostendegressionsabschlag.html> am 12.04.2018
- Deutsches Ärzteblatt, Krankenhaus-Trend: Zentrenbildung hoch im Kurs, Heft 8, 25.02.2005
- Deutsches Ärzteblatt Zugriff unter <https://www.aerzteblatt.de/archiv/133313/Gesundheitsfachberufe-Auf-dem-Weg-in-die-Akademisierung>, am 14.03.2018
- Deutsche Herzstiftung: Herz-Kreislauf-Erkrankungen in Europa: Deutschland nicht in einer Spitzenstellung, 2017 [https://www.herzstiftung.de/pressemedien/artikel.php?articles\\_ID=759](https://www.herzstiftung.de/pressemedien/artikel.php?articles_ID=759) Stand 12.04.2018
- Deutsche Gesellschaft für Unfallchirurgie, Anforderungen an Krankenhäuser abhängig von der Versorgungsstufe, (2004), Zugriff unter [www.dgu-online.de](http://www.dgu-online.de), am 28.02.2018
- Deutsche Krankenhausgesellschaft Umfrage der Arbeitsgruppe für Krankenhauswesen der AOLG Bestandsaufnahme zur Krankenhausplanung und Investitionsfinanzierung in den Bundesländern Stand: März 2017

- Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information; <https://www.dimdi.de/static/de/klassi/index.htm>, am 28.02.2018
- DKG: Bestandsaufnahme zur Krankenhausplanung und Investitionsfinanzierung in den Bundesländern. Stand Januar 2014, S 16; Statistisches Bundesamt, Grunddaten der Krankenhäuser, Fachserie 12, Reihe 6.1.1, 2016
- DKI, Deutsches Krankenhausinstitut e. V., Krankenhaus-Barometer. Umfragen 2005, 2009, 2012 und 2017
- DKI, BDO. Umfrage „Investitionsfähigkeit der deutschen Krankenhäuser“ 2015, S. 14 ff.
- Dörken, V.: Ärzte kassieren Kopfprämie für Klinik-Einweisung. In Westdeutsche Allgemeine Zeitung 01.09.2009
- Digital Health Intelligence Limited, Zugriff unter <https://www.digitalhealth.net/2014/08/cernerbuys-siemens-soarian-business/>, am 21.03.2018
- Fuchs, C., Janoschek N., Tischler, R. (Feb. 2018): Lean Planing – Effizienter planen, flexibler handeln, BARC Research Study
- Führen und Wirtschaften im Krankenhaus (f&w) 6/2012; S. 633
- Führen und Wirtschaften im Krankenhaus (f&w) 8/2014
- Gemeinsamer Bundesausschuss: Richtlinien des Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen über die Verordnung von Krankenhausbehandlung, Fassung vom 24.03.2003, BAnz. Nr. 188
- Gerst, T.: Qualitätsmanagement – Reizthema für Ärzte, Deutsches Ärzteblatt, Jg. 111, Heft 41, 2014
- GKV, Zugriff unter [https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung\\_1/krankenhaeuser/budgetverhandlungen/landesbasisfallwerte/KH\\_LBFW\\_2017\\_2017\\_08\\_22.pdf](https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/krankenversicherung_1/krankenhaeuser/budgetverhandlungen/landesbasisfallwerte/KH_LBFW_2017_2017_08_22.pdf) Stand 12.04.2018
- Great Place to Work®, Was ist eine ausgezeichnete Arbeitsplatzkultur? Zugriff unter <http://www.greatplacetowork.de/unser-ansatz/was-bedeutet-ausgezeichnete-arbeitsplatzkultur>, am 28.02.2018
- Gross-Fengels et al.: PACS: Vom Projekt zur Realität, Radiologie 42, 2002
- Handelsblatt 09/10/11. Mai 2014
- Haufe-Lexware GmbH & Co. KG, Mitarbeiterorientierte Personalarbeit im Krankenhaus, Zugriff unter <http://presse.haufe.de/pressemittelungen/detail/article/mitarbeiterorientierte-personalarbeit-im-krankenhaus/>, am 28.02.2018
- Haufe Lexware GmbH & Co. KG, Zugriff unter [https://www.haufe.de/controlling/controllerpraxis/planungssoftware-vorteile-bei-qualitaet-und-effektivitaet/probleme-im-planungsprozess\\_112\\_303104.html](https://www.haufe.de/controlling/controllerpraxis/planungssoftware-vorteile-bei-qualitaet-und-effektivitaet/probleme-im-planungsprozess_112_303104.html), am 08.03.2018
- Hämmerle, P. et al.: Moderne Verfahren der Qualitätsberichterstattung im Krankenhaus, 2006
- Helios ENDO-Klinik Hamburg, Zugriff unter <http://www.helios-kliniken.de/klinik/hamburg-endo-klinik.html>, am 28.02.2018
- Helios Kliniken GmbH, Finanzbericht 2016
- Hiltensperger, M.: Im OP 2011; 1(5):201–203, Großraum-OP, Nichts für Plaudertaschen, 2011
- Hochschule Fresenius, Zugriff unter [www.hs-fresenius.de/studium/medical-school/gesundheitsstudium/studiengaenge/physician-assistance-bsc/frankfurt/bachelor-vollzeit/](http://www.hs-fresenius.de/studium/medical-school/gesundheitsstudium/studiengaenge/physician-assistance-bsc/frankfurt/bachelor-vollzeit/), am 28.02.2018
- Homburg, C., Rudolf, B.: „Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit“, Gabler Wiesbaden (1998) S. 51
- IAB-Forum 1/2012: Arbeitszeitpotentiale von Frauen – Wunschlängen und wahre Größen, 2012
- ICHOM, The International Consortium for Health Outcomes Measurement, Zugriff unter <http://www.ichom.org/>, am 28.02.2018
- IVENA eHealth der Firma mainis IT-Service GmbH, Zugriff unter <http://www.ivena.de/page.php?view=&lang=1&si=5566e395d3d54&k1=main&k2=index&k3=&k4=>, am 28.02.2018
- Jaeger, H., Bovelet, J.: Krankenhaus ohne Angst, Berlin, 2007

- Jacob, B., Bengel, J. (2000): „Das Konstrukt Patientenzufriedenheit: eine kritische Bestandsaufnahme“, S. 284
- Kassenärztliche Bundesvereinigung (KVB): Entwicklungen der Medizinischen Versorgungszentren Stand 31.12.2016 Zugriff unter [http://www.kbv.de/media/sp/mvz\\_entwicklungen.pdf](http://www.kbv.de/media/sp/mvz_entwicklungen.pdf) am 16.04.2018
- Kassenärztliche Vereinigung Bayern (KVB): Kennzahlen zu ärztlichen Praxen und Kooperationsformen, Zugriff unter [www.kvb.de](http://www.kvb.de), am 13.04.2018
- Kassenärztliche Vereinigung Bayern (KVB): Entwicklung der Medizinischen Versorgungszentren, Download MVZ Statistik, Stand: 10.7.2016, [www.kvb.de](http://www.kvb.de), am 28.02.2018
- Kassenärztliche Vereinigung Hamburg, Zugriff unter <http://www.kvhh.net/media/public/db/media/1/2013/08/604/schweregradzuschlaege.pdf>, am 21.03.2018
- Kerckhoff Klinik, Zugriff unter <http://kerckhoff-klinik.de>, am 18.04.2018
- Klauber, J. et al.: Krankenhaus-Report (2011–2017), Schattauer-Verlag (Stuttgart)
- KMA, Catering-Ausschreibung. Tiefer Blick in die Töpfe. Georg Thieme Verlag KG am 14.06.2006
- KMA, Verpflegung. Der Patient darf hoffen. Georg Thieme Verlag KG am 15.07.2003
- Lancaster General Health, Zugriff unter [www.pennmedicine.org/for-patients-and-visitors/penn-medicine-locations/lancaster-general-health](http://www.pennmedicine.org/for-patients-and-visitors/penn-medicine-locations/lancaster-general-health) am 13.04.2018
- Leber, W.-D., Wissenschaftliches Institut der AOK (WIDO): Qualitätssicherung der stationären Versorgung mit Routinedaten (Abschlussbericht), S. 200–203, 2007
- LMU-Umfrage, Innere Medizin 2011
- Magazin KU Gesundheitsmanagement 8/2014 Mediengruppe Oberfranken – Fachverlage GmbH & Co. KG
- Mansky, T.: Was erwarten die potenziellen Patienten vom Krankenhaus, Gesundheitsmonitor 2012, Verlag Bertelsmann Stiftung
- Mansky, T. et al.: G-IQI – German Inpatient Quality Indicators Version 4.0, Universitätsverlag TU Berlin, 2013 Initiative Qualitätsmedizin, Zugriff unter <http://www.initiative-qualitaetsmedizin.de/qualitaetsmethodik/indikatoren/> am 28.02.2018
- Maras, D., Böttinger, V. (2012): Alles nach Plan? PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
- Medical Research and Consult, Gründe für die Wahl eines Krankenhauses, Schriftenreihe 2004
- Meier-Hellmann, A. et al: Mortalität und Morbiditätskonferenzen, Jahrbuch Qualitätsmedizin 2010, Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft 2010 für Details oder „Leitfaden Ärztliches Peer Review“ von der Bundesärztekammer, Zugriff unter [http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Leitfaden\\_Aerztliches-Peer-Review\\_2014.pdf](http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Leitfaden_Aerztliches-Peer-Review_2014.pdf) am 16.04.2018
- Mihm, A.: Immer mehr Ärzte verkaufen ihre Patienten. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung 31.08.2009
- Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen; Masterplan Gesundheitswirtschaft NRW, Version 2.0, 2005
- Mühlwinkel, I.: kma – Das Gesundheitswirtschaftsmagazin, Die Kleinen beißen die Hunde, Regionalreport Ruhrgebiet Heft 10, 2005
- Müller von der Grün, C. P.: Amerikas Kliniken starten neue Qualitätsoffensive, 2007, Mansky fordert 40000-Leben-Kampagne für Deutschland. F&W, 01/2007
- OECD Health Data 2015
- OECD Health Statistics 2013 Zugriff unter <http://www.oecd.org/els/health-systems/Cancer-Care-Germany-2013.pdf>, am 16.04.2018
- Kicker, Olympia-Verlag GmbH, 2009
- Porter, M. E., Guth, C.: Chancen für das deutsche Gesundheitssystem. Springer, 2012
- PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und WifOR – Wirtschaftsforschungsinstitut: Burkhardt, Michael, 112 – und niemand hilft. September 2012

- PwC-Umfrage „Krankenhäuser“ 2014 S. 11
- Pronovost, P. J. et al.: Physician staffing patterns and clinical outcomes in critically ill patients: a systematic review. *JAMA : the journal of the American Medical Association* 2002; 288:2151–2162
- Radiologie Magazin, Das papierlose Krankenhaus: Vivantes und Agfa Healthcare schließen erste Phase in Deutschlands größtes Krankenhaus-IT-Projekt erfolgreich ab, 25.01.2007, Zugriff unter <https://www.radiologiemagazin.de/>
- Rheinisches Ärzteblatt: Der „Honorar-Belegarzt“ – (Vertrags)-Arzt sui generis?, 12/2011, *Arzt und Recht Folge* 67. S. 23
- Rheinische Post, Neue Würze fürs Hospital, 30.01.2007
- RHÖN-KLINIKUM Aktiengesellschaft, Geschäftsbericht
- RAL Gütegemeinschaft Gebäudereinigung e. V.: Empfehlung zur Ermittlung von Leistungszahlen in der Gebäudereinigung, GGGR-Merkblatt LZ.01, Ausgabe Mai 2011, Zugriff unter [http://www.gggr.de/basics/pdfs/merkblattreihe/09\\_LZ01\\_Leistungszahlen.pdf](http://www.gggr.de/basics/pdfs/merkblattreihe/09_LZ01_Leistungszahlen.pdf) am 16.04.2018
- Roeder, N. (2014) Anreize und Fehlanreize – was hat das DRG-System verändert. Auswirkungen des DRG-Systems auf medizinische Versorgung, Mengenentwicklung, Wettbewerb, und Krankenhausstrukturen, 21. VKD/VDGH-Führungskräfte-seminar
- Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen, Sondergutachten 2012: Befragung zur Integrierten Versorgung, Zugriff unter <svr-gesundheit.de>
- Sana Kliniken AG, Geschäftsbericht 2016
- Schoen, C., et al.: *Harnessing Health Care Markets for the Public Interest: Insights for US Health Reform from the German and Dutch Multiplayer Systems*, 2009
- Schölkopf, M., Pressel, H. (2017): *Das Gesundheitswesen im internationalen Vergleich – Gesundheitssystemvergleich und die europäische Gesundheitspolitik*, 3. Auflage, S. 122 ff.
- Schöppke, T., Plappert, T.: *Kennzahlen von Notaufnahmen in Deutschland*, 2011
- Squires, D.: *Multinational comparisons of health systems data*, Commonwealth Fund, 2013
- SRH Hochschule Heidelberg, Generation Y nur anspruchsvoll oder gar unbescheiden?, Zugriff unter <http://www.uni-protokolle.de/nachrichten/id/285518/>, am 28.02.2018
- Statistisches Bundesamt: Alterspyramiden 1950–2009 und Prognose 2050
- Statistisches Bundesamt: Grunddaten der Krankenhäuser, Fachserie 12, Reihe 6.1.1, 2004 und 2011
- Statistisches Bundesamt: Kostennachweis der Krankenhäuser, Fachserie 12, Reihe 6.3., 2002–2015
- Statistisches Bundesamt: Krankenhausstatistik 2016
- Statistisches Bundesamt: Zahl der Woche vom 28.04.2017. Wiesbaden
- Statistisches Bundesamt Zugriff unter [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/02/PD17\\_061\\_23611.html](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2017/02/PD17_061_23611.html) [https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/08/PD16\\_283\\_231.htm](https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2016/08/PD16_283_231.htm) am 12.04.2018
- <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Gesellschaft/Staat/Gesundheit/Krankenhaeuser/Tabellen/KhKaiserschnitt/Jahre.html>, am 28.02.2018
- <https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Krankenhaeuser/GrunddatenKrankenhaeuser212061127004.pdf>, am 28.02.2018
- <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Gesellschaft/Staat/Gesundheit/Glossar/Verweildauer.html>, am 14.03.2018
- Stiller, H., Grausam, A. (2016): *Selbstcontrolling für Selbstständige und kleine Unternehmen*. Springer Gabler, Wiesbaden, S. 20
- Stippler, M. et al.: *Führung, Ansätze-Entwicklungen – Trends*, Teil 4: Motivation, Macht, Psyche, Bertelsmann Stiftung, 2010
- Thomas, A. (2005): Wann lohnt sich ein MVZ? Konzeption des Gesetzgebers und betriebswirtschaftliche Implikationen aus Sicht der Krankenhäuser. In: *Das Krankenhaus* (10)

- Tisch, T., Zich, K. (Jan. 2018): Krankenhausqualität aus Patientensicht. Untersuchung aus Basis der PEQ-Daten der Weißen Liste. Bertelsmann Stiftung
- Trzeciak, S.: Überfüllte Notaufnahme – Ursachen, Folgen und Lösungen, 2012
- US News & World Report, 2005
- Verbraucherzentrale Hamburg, Wie finde ich das richtige Krankenhaus? Publikation der, Juli 2006
- Voigt, G.: Ärztliches Fehlermanagement, Veranstaltung Patientensicherheit in Niedersachsen, Patientenuniversität MHH, Ärztekammer Niedersachsen, 2008
- Wichels, R., Behar, B. I., Salfeld, R. (2007): Wege zum professionellen Einweisermanagement. In: Chefärzte Brief, Sonderausgabe
- Wingenfeld, K., Engels, D.: Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe, Bundesministerium für Gesundheit, Bielefeld/Köln, 2011
- Zappos, The Zappos Family Story: In The Beginning – Let There Be Shoes, Zugriff unter <http://www.zappos.com/d/about-zappos>, am 28.02.2018
- 360-Grad-Feedback und Mitarbeiterbefragung, Zugriff unter <http://www.hallo-chef.de/>

---

# Sachverzeichnis

1-Schicht-OP-Betrieb, 156  
2-Schicht-System, 156  
4-P-Konzept, 245

## A

Ablauforganisation, 65, 131, 185  
Absolventenzahlen, 29  
Ad hoc- Notfallintervention, 163  
Akademisierung, 177, 178  
Allgemeinkrankenhaus, 42, 48, 50, 51, 60, 63–66, 69  
Ambiente von Patienten und Besuchern, 20  
Ambulante Arztkontakte, 6  
Ambulante Eingriffe, 32, 86  
Ambulante Operationen, 80, 85, 86  
Ambulante Spezialfachärztliche Versorgung, 80  
Ambulanter Bereich, 31, 87, 93  
Ambulantisierung, 32  
Ambulanz, 32, 38, 57, 65, 69, 83, 84, 130, 131, 133, 143, 261, 266  
Analyse nach Fachabteilungen, 156  
Analyse nach OP-Sälen, 156  
Angebotsbreite, 2, 9  
Angebotsportfolio, 42, 43  
Angebotsqualität, 21, 22, 271  
Anschubfinanzierung, 81, 95, 96  
Anzahl der Studienplätze in Humanmedizin, 29  
Arbeitsmarktbedingungen, 28  
Arbeitsverdichtung, 18, 104  
Arbeitszeitgesetz, 104  
Ärztlicher Nachwuchs, 29  
Aufwachraum, 86, 152, 154, 160, 163, 164  
Ausstattung der Patientenzimmer, 24  
Ausstattung, Geräte, 24  
Ausstattungsstandardisierung, 151  
Aus- und Fortbildungsakademie, 108

## B

Bankdarlehen, 280  
Basisfallwerte, 16  
Basisfallwertkorridor, 16  
Bauliche und apparative Ausstattung, 18  
Bedarfsdeckungswirtschaft, 19  
Behandlungsangebot, 10, 80  
Behandlungsfehler, 1, 237  
Behandlungskette, 52, 234  
Behandlungskosten, 9  
Behandlungspfade, 25, 128  
Behandlungsqualität, 11, 128, 141, 213, 222, 254, 257, 263  
Belegarztbetten, 33  
Belegarztmodell, 93, 95  
Belegungsstatistik, 266  
Bereichsbezogene Zertifizierung, 239  
Bereichspflege, 178, 179  
Berufs- und Karriereperspektiven, 29  
Beschäftigtenzahl, 28  
Besetzungsplanung, 181  
Besetzungs- und Stellenpläne, 117  
Best-Practice-Ansätze, 136  
Betriebsform für die nicht-klinischen Dienstleistungen, 220  
Betriebskosten, 15, 165, 242  
Betriebswirtschaftliche Auswertung, 266, 267  
Betendisposition, 115, 131  
Bettenmanagement, 131, 141  
Betten- und Entlassmanagement, 137, 141  
Betten- und Personal-Sollkapazitäten, 169  
Bottom-up-Feedbacks, 111  
Brandschutz, 37, 38  
Bruttoinlandsprodukt, 2, 3  
Bundesbasisfallwert, 16, 17  
Bundeskartellamt, 75, 76

**C**

Case Manager, 129  
Cashflow, 74, 272, 275–281  
Chirurgisch-technischer Assistent, 114  
Coiling, 192  
Controlling der Prozess- und Ergebnisqualität, 189  
Controlling des Leistungsvolumens je DRG, 189  
Controllingprozesse für radiologische Leistungen, 189  
Cycle Times, 201

**D**

Debottlenecking, 129, 130  
Dialog mit Krankenversicherern, 254  
Dialog mit niedergelassenen Ärzten, 250, 255  
Dienstgruppen, 103, 104  
Dienstleistungssektor, 1  
Distributionspolitik, 246  
DRG-Vergütungssysteme, 15  
Duale Finanzierung, 18, 35

**E**

Eigeninvestitionen, 18  
Einkaufsgemeinschaft, 76  
Einleitungsplätze, 160  
Einnahmenentwicklung, 17  
Einweiser, 11, 12, 22, 26, 31, 32, 34, 60, 62, 85, 89, 98, 132, 133, 138, 141, 183, 195, 249–252, 254, 255, 263  
Elektivambulanz, 131–133, 139  
Elektive Behandlungsfälle, 22  
Entlassmanagement, 215, 252  
Entwicklungs-/Innovationsgeschwindigkeit, 24  
Entwicklungsziele, 24  
EQ-5D Fragebogen, 234  
Erfolgsmodell, 41, 60  
Ergebnisqualität, 23, 25, 26, 226  
Erlösdefizite im Ambulanzbereich, 83  
Erlösmanagement, 19, 21  
Ermächtigungsambulanz, 83, 84, 89  
Ermittlung der Marktgröße, 243  
Ermittlung der relativen Wettbewerbsposition, 245  
Erscheinungsformen von Qualität, 232  
Essen, 24, 104, 115, 207, 214, 215  
Ethikräte, 1  
Experten, 13, 24, 62, 127, 227

Externe Qualitätssicherung, 236

**F**

Fachabteilungsübergreifende Sprechstunde, 64  
Fachkliniken, 41, 52, 53, 128, 131  
Fachkräfte, 29, 30, 108, 112, 164, 177, 256  
Fachkräftemangel, 30  
Fachkrankenhaus, 52, 68  
Fach- und Leistungsspektrum, 63  
Fallschwere, 28, 119, 142, 154  
Fehlerkultur, 111  
Finanzierungs- und Wettbewerbszwänge, 7  
Flächenbedarf, 37, 134, 219  
Flächenverteilung zwischen Bettenstationen und Funktions-/OP-Bereichen, 37  
Flottenverband, 122  
Fördermittel nach KHG, 281  
Fortschreitende Konsolidierung, 69  
Fortschreitende Spezialisierung, 38, 113, 121  
Fremdfinanzierung, 277, 278, 281, 282  
Funktionsmitarbeiter, 18, 64  
Funktionspflege, 178, 179

**G**

Gehaltsgefüge, 9, 109  
Gemeinsamer Bundesausschuss, 32, 84, 164, 231, 257  
Geschäftsmodell, 106  
Geschlechter-Mix, 29  
Gesetz zur Modernisierung der gesetzlichen Krankenversicherung, 95  
Gesetzgeber, VII, 20, 27, 31, 32, 59, 79, 80, 82, 84, 87, 88, 94, 96, 97, 99, 113, 178, 242, 259  
Gesundheitsausgaben, 2, 4, 195  
Gesundheitsreform 2000, 80, 95  
Gesundheitsstrukturgesetz, 35  
Gesundheitssystem, 2, 11  
GKV-Modernisierungsgesetz, 80, 86  
GKV-Versorgungsstrukturgesetz, 80, 88  
Großkrankenhäuser, 43, 58  
Großraum-OPs, 157, 161  
Gründungs-/Beteiligungskonstellationen, 88

**H**

Handlungsfelder, 15, 18, 82  
Haushaltslöcher, 1  
Herausbildung neuer Berufsbilder, 113  
Hochschulambulanzen, 84  
Hochschulkliniken, 49



- Holding, 78  
 Honorarärzte, 33, 94  
 Honorar-/Kooperationsärzte, 94  
 Hotelleistungen, 175, 207, 209, 213, 222, 243  
 Hygiene, 37, 38, 158, 251  
 Hygiene und Reinigung, 208, 209, 212, 218, 219, 222
- I**
- Illiquidität, 15  
 Imagewettbewerb, 108  
 Indikationsspezifischer Ergebnisparameter, 11  
 InEK Kalkulation je DRG, 119  
 Infektionsrate, 11, 158, 165  
 Informationsquellen für Patienten, 22  
 Infrastruktur, 18, 35, 38, 50, 57, 60, 64, 66, 69, 74, 85–87, 89, 90, 93, 97, 98, 103, 107, 124, 155, 161, 172, 182, 183, 189, 192–194, 212, 241, 242, 259, 272  
 Infrastrukturinvestitionen, 35, 36  
 Innenfinanzierung, 266  
 Insolvenz, 15, 78  
 Insourcing, 209  
 Integrations- und Planungstiefe, 73  
 Integrierte Versorgungsverträge, 254  
 Intensivbetreuung, 165, 167, 171  
 Intensivmedizinische Überwachungs- und Versorgungskaskade, 169  
 Intensivstation, 60, 119, 149, 160–165, 167–171, 218, 231  
 Interdisziplinäres Behandlungszentrum, 129  
 Interieur, 24, 38  
 Intermediate Care Betten, 134, 163  
 Intermediate Care Stationen, 163, 172  
 International Classification of Diseases, 44  
 Interventioneller Radiologie, 192  
 Investitionen, 18, 19, 35, 38, 74, 78, 144, 156, 187, 194, 199, 259, 270, 272, 273, 275, 277, 279  
 Investitionsentscheidungen, 272  
 Investitionsplanung, 271, 272  
 Investitionsrückstau, 35  
 IT-Infrastruktur, 98, 100, 143  
 IV-Vertragsmodelle, 81, 95
- K**
- Kartellrecht, 75, 76  
 Kassensitz, 33  
 Kaufkraftunterschiede, 3  
 Kennzahl, 146, 189, 216, 217, 225, 227, 260, 261, 263, 265  
 Klinikleitungen, 1  
 Klinische Diagnostik- und Therapieprozesse, 18  
 Klinische Versorgungsqualität, 226  
 Klinisches Leistungsspektrum, 49  
 Kommunikationspolitik, 246  
 Kommunikationsqualität, 138, 142  
 Kompetenztransfer, 73  
 Konvergenzphasen, 16  
 Kooperation, 32, 52, 72, 77, 85, 109, 151, 192–200, 203, 209, 215, 246, 251, 254, 263  
 Kooperationen zwischen Krankenhauslaboratorien, 198  
 Kopfgeldzahlungen in Arztnetzwerken, 34  
 Korruption im Gesundheitswesen, 34  
 Kosmetische Operationen, 10  
 Kostendruck, 2, 51, 70, 136  
 Kostenerstattung nach Einzelleistungen und tagesgleichen Pflegesätzen, 15  
 Kostengünstigkeit, 2  
 Kostenkennziffer, 210  
 Kostenmanagement, 19, 21  
 Kostenregime, 19  
 Kostenstrukturen, 42, 80, 82, 85, 191, 211  
 Kostenüberschreitung, 15  
 Kosten-Erlös-Schere, 17  
 Kosten- und Erlösmanagement, 19  
 Kosten- und Produktivitätsprobleme, 18  
 Kostenvorteile, 75, 211  
 Krankenhausbehandlungs-Richtlinie, 32  
 Krankenhausbetrieb, 1, 15, 18, 19, 27, 35, 37, 77–79, 82, 88, 103, 116, 120, 172, 218, 259, 268, 273  
 Krankenhausführung, 15, 124, 183  
 Krankenhausgröße, 42, 118, 119  
 Krankenhaushygienische Kennzahlen, 11  
 Krankenhausinfrastruktur, 35, 38  
 Krankenhausinvestitionsquote, 36  
 Krankenhauskosten, 3, 7  
 Krankenhausmanagement, 27, 109, 172, 225, 275  
 Krankenhausmarkt, 119  
 Krankenhausplanung, 42, 49, 93, 268, 269  
 Krankenhausesektor, 1, 2, 4, 9, 12, 13, 16, 28–30, 69, 74, 79, 93, 98, 229, 231, 242, 246, 250

- Krankenhaussterblichkeitsrate, 11  
 Krankenhausssysteme, 1, 11  
 Krankenhaussträger, 15, 31–33, 35, 36, 38  
 Krankenhausverbünde, 72, 75, 78, 111, 233, 269, 270  
 Krankenhauswesen, 49  
 Krankenkassen und -versicherer, 1  
 Kreiskrankenhäuser, 51
- L**
- Labormedizin, 90, 93, 135, 195, 197, 202, 203, 255  
 LAF-Decken, 158  
 LAF-Technik, 158  
 Landesbasisfallwert, 16, 17, 20, 109, 119, 274, 275  
 Leasing, 278, 279  
 Lebensarbeitsleistung, 29  
 Leistungsausgaben, 3  
 Leistungsethik, 106  
 Leistungsmatrix, 41, 42, 44, 46, 49, 51, 54, 57, 60, 62, 63, 67  
 Leistungsplanung, 271, 272  
 Leistungsportfolios, 42, 279  
 Leistungsprofile, 47, 67  
 Leistungsqualität, 23, 63, 112  
 Leistungsschwerpunkte, 52, 73, 75  
 Leistungs- und Kostenstrukturen, 41, 51, 52, 59  
 Liefermodell, 201  
 Liegedauer, 6, 169  
 Liegezeiten, 24, 29, 73, 169, 184  
 Liquidität, 272, 273, 275, 277, 280, 281  
 Lohnquote, 11  
 Lokaler Einzugsbereich, 19  
 LUB-System, 257
- M**
- Major Diagnostic Categories, 44  
 Make or Break“-Aufgabe, 247  
 Management- und Betreibermodell, 201  
 Markterfolg, 41  
 Marktumfeld, 49  
 Markt-/Wettbewerbschancen, 242  
 Markt-/Wettbewerbsposition, 18  
 Markt-/Wettbewerbsstrategie, 24  
 Materialwirtschaft, 144, 153, 154  
 Materieller Erneuerungsbedarf, 124  
 Maximalversorger, 38, 41, 49, 57, 58, 68, 83, 251
- Medizinische Versorgungsqualität, 25, 80, 127, 207, 230, 231, 245  
 Medizinische Versorgungszentren, 32, 80, 86, 254  
 Mehrerlöse, 20  
 Mindestfallzahlen, 75  
 Mindestmenge, 60, 242  
 Mindestmengenregelung, 59, 60, 242  
 Minuten-Kalkulationen, 117  
 Modelle der Raumnutzung, 38  
 Monetäre Anreize, 6, 108  
 Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen, 238  
 Mortalitätsrate, 12, 25, 26, 97, 141, 169  
 MVZen mit Krankenhausbeteiligung, 91
- N**
- Neue Berufsbilder, 112, 113  
 Niedergelassene Vertragsärzte, 31, 32, 84, 88, 94  
 Niedergelassener Bereich, 22  
 Normpersonalkosten, 119  
 Notaufnahme, 57, 60, 82, 83, 130–143, 161, 162, 167, 170, 171, 174, 182, 202, 266  
 Notaufnahmestation, 135  
 Notfalldisziplinen, 131  
 Nutzenaspekte, 24  
 Nutzendimensionen, 24
- O**
- OECD-Länder, 1, 8  
 Öffentliche Fördermittel, 35  
 Ökonomisierung, 1, 32  
 Operative Exzellenz, 209, 211  
 OP-Betriebszeiten, 153  
 OP-Management, 144, 145, 160  
 OP-Manager, 145–147, 149–151, 160  
 OP-Personal, 1, 158, 159  
 OP-Team, 145, 151, 153, 154  
 OP-Umbau, 156  
 Organisationsformen, 77, 90  
 Organisationsmodelle, 31  
 Organsysteme, 54, 56, 161  
 Oswestry-Disability Index, 234  
 Outsourcing, 17, 75, 90, 187, 192, 195–197, 200, 201, 203, 209, 211, 215, 220  
 Outsourcing an eine Laborgemeinschaft, 199
- P**
- Pain Nurses, 113, 180  
 Paritätische Finanzierung, 35

- Partnerkrankenhaus, 64, 192, 194  
 Patienten Entscheidungshilfen, 22  
 Patientenbefragung, 62, 210, 256, 262  
 Patientenferne Bereiche, 121  
 Patientengruppen, 25, 52, 56, 131, 161, 226, 230, 234, 249  
 Patientenkommunikation, 141, 248, 249  
 Patientennahe Bereiche, 121  
 Patientennutzen, 23, 34, 257  
 Patientenschwund, 25  
 Patientensteuerung, 98, 131, 132, 137, 138, 187  
 Patientenüberleitung, 141  
 Patientenunterbringung, 38  
 Patientenzentrierte Behandlungsabläufe, 127, 128, 273  
 Patientenzufriedenheit, 11, 28, 108, 113, 127, 172, 186, 189, 222, 232, 240, 250, 257, 262  
 Pauschalen beruhende Vergütung, 15  
 Pay-for-Performance, 27, 231  
 Pay-per-Use, 194, 197  
 Peer-Review-Verfahren, 238  
 Periradikuläre Therapie, 192  
 Personalallokation, 117  
 Personalangebot, 29  
 Personalbedarf, 29, 120, 134, 154, 169, 170, 189, 191  
 Personalbenchmarks, 117  
 Personaldecke, 7  
 Personaleinsatz, 104, 108, 117, 118, 152, 159, 170, 187, 190, 194, 214, 263  
 Personalkosten, 7, 17, 19, 30, 72, 82, 104, 117, 119, 165, 191, 208, 212  
 Personalmanagement, 103–105, 117, 120–122, 124, 125, 271  
 Personalplanung, 175, 271, 273  
 Personalproduktivität, 8, 13, 18  
 Personalschlüssel, 154, 162, 163, 170  
 Personalstamm, 19  
 Personal- und Sachkosten, 17, 189, 210, 213  
 Personalvertreter und Gewerkschaften, 1  
 Pflegepersonal, 8, 18, 27, 114, 130, 136, 140, 167, 172, 174, 185  
 Pflegerischer Nachwuchs, 29  
 Physician Assistant, 114  
 Plankrankenhaus, 49, 67  
 Planstellen in deutschen Krankenhäusern, 30  
 Planungsprozess, 147, 260, 268  
 Planungssicherheit, 194  
 Point-of-Care“-Diagnostik, 196, 197  
 Preispolitik, 246  
 Primärnutzen, 23, 258  
 Privatisierungswelle, 70  
 Privatstationen, 174, 175  
 Produktivität, 1, 7, 17, 133, 137, 143, 190, 208, 211  
 Produktivitätskennziffern, 210  
 Produktivitätsunterschiede, 119  
 Produktpolitik, 246  
 Professionalisierte Informations- und Beratungsangebote, 22  
 Professionalisierung, 73, 74, 108  
 Profitzentrum, 15  
 Prozessqualität, 25, 154, 186, 210, 226, 230, 239  
 Prozessstandardisierung, 23
- Q**
- Qualität, 1, 2, 11, 13, 19, 21, 23, 24, 28, 31, 43, 52, 69, 74, 90, 103, 110, 116, 124, 127, 132, 152, 155, 160, 167, 172–174, 196, 198, 209, 211, 215, 218, 225, 226, 229–233, 237, 239, 241, 242, 251, 252, 257, 259, 261, 262, 271  
 Qualitätsberichtserstattung, 257  
 Qualitätskultur, 237  
 Qualitätsmanagement, 25, 74, 226, 236, 237, 240, 246, 255  
 Qualitätsniveau, 10  
 Qualitätsorientierte Führung von Budgetverhandlungen, 230  
 Qualitätsparameter, 225  
 Qualitätssicherung, 231, 238, 239, 260  
 Quasi-Monopole, 73
- R**
- Radiologie, 37, 55, 60, 62, 64, 90, 93, 95, 129, 135, 145, 184–186, 188, 189, 191, 194, 195, 255  
 Radiologiepraxis, 194  
 Radiologie-Informationssystem, 187  
 Radiologie-Managementverträge, 193, 195  
 Radiologie-Outsourcings, 193  
 Radiologische Leitlinie, 186  
 Rationalisierungsmaßnahmen, 29  
 Räumlichkeiten, 24, 37, 38, 83, 89, 90, 95, 174, 209, 218, 220, 280  
 Raumluftechnik, 158

- Rechtsform, 71, 77, 79, 88, 91  
 Reformdebatte, 13  
 Reformen, 30  
 Ressourceneinsatz, 136, 144, 146, 152, 161, 165, 185, 195, 209, 260, 263  
 Rettungsstelle, 82, 83, 130, 167, 186, 191, 209  
 Revisionen, 11  
 Richtwerttabellen, 117
- S**  
 Sach- und Dienstleistungen, 19  
 Satelliten-MVZ, 90, 246  
 Schichtbesetzungsmodelle, 118  
 Schnitt-Naht-Zeiten, 148, 156  
 Schulungsangebote, 108  
 Schwerpunktkrankenhaus, 65  
 Sektorübergreifende Versorgung, 31, 93  
 Sekundärnutzen, 24, 258  
 Selbstüberweisung, 33  
 Selektivverträge, 26, 229, 230, 245  
 Serviceleistungen, 8, 56, 79, 160, 174, 232  
 Servicequalität, 115, 132, 133, 138, 141, 143, 185, 202, 220, 256  
 Shared Areas, 38  
 Shared Services, 121  
 Sicherstellungsauftrag des Landes, 49  
 Specialty-Clinic, 52, 55, 56  
 Speiseversorgung, 8, 75, 208, 209, 212–214, 222, 252  
 Stationäre Behandlung, 32, 80, 90, 95, 250  
 Stationäre Leistungserbringung, 86  
 Stationäre und ambulante Versorgung, 31  
 Stationäre Versorgung, 1, 4, 12, 132, 195, 203, 211, 246, 263  
 Stationsersetzend, 32, 85, 245  
 Stationsersetzende/-ergänzende Leistung, 86  
 Stationskräfte, 1  
 Stationssekretärinnen, 115  
 Sterilisation, 153, 154, 159, 208  
 Strategieentwicklung, 41  
 Strategische Ausrichtung, 41, 43, 59, 68  
 Strategische und operative Maßnahmen, VI  
 Strukturqualität, 25, 164, 226, 231  
 Struktur- und Prozessqualität, 23  
 Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, 11, 14, 232  
 Study Nurse, 114, 115  
 Suchmaschinenmarketing, 248  
 Supply-Logistik, 155
- Systeme zur Ergebnismessung, 233
- T**  
 Tarifregelungen, 109  
 Telemedizin, 65, 98, 162  
 Telemetrie Systeme, 167  
 Telemetriestation, 165  
 Telemetrische Betreuung, 163  
 Tertiärnutzen, 24, 258  
 Textil- und Wäscheversorgung, 209, 215, 217, 222  
 Tochtergesellschaft, 76, 78, 198  
 Transaktionale Führungsstile, 112  
 Transaktionale Versorgungsformen, 79  
 Transformation, 42, 59, 112  
 Transsektoraler Behandlungspfad, 98  
 Triage-Systeme, 138–140
- U**  
 Übergabelager, 159  
 Überschuldung, 15  
 Überversorgung, 6  
 Unternehmenskultur, 105–107, 109, 111, 125
- V**  
 Validierter Fragebogen, 234  
 VAS Score, 234  
 Veränderungen in der Trägerlandschaft, 70  
 Verbotsvorbehalt, 10  
 Verbundkonzepte, 72  
 Verbundwirkung, 72  
 Vergemeinschaftung von Infrastruktur, 63  
 Vergleichskrankenhäuser, 2, 212  
 Vergütung, 20, 27, 33, 93, 96, 99, 107, 109, 119, 125, 136, 137, 193, 203, 219, 220, 236  
 Vermarktung von Krankenhausleistungen, 241  
 Vernetzung, 42, 111, 190  
 Verschmelzung, 77, 199  
 Versichertenauflklärung und -steuerung, 229  
 Versicherungsschutz, 10  
 Versorgungsbreite, 42–46, 48, 51, 54, 66, 68  
 Versorgungsfunktion, VI  
 Versorgungskette, 81, 234  
 Versorgungsleistungen, 6, 10, 73, 81, 137, 172, 222, 260  
 Versorgungspyramide, 57  
 Versorgungsqualität, 23, 26, 51, 52, 62, 84, 95, 131, 133, 138, 142, 162, 169, 171, 192,

- 210, 213, 227, 231, 241, 246, 247, 258, 259, 262
- Versorgungsstrukturen, V, 34, 81, 89, 93, 99, 100, 230, 250
- Versorgungsstufen, 42, 66, 80, 118
- Versorgungstiefe, 42–46, 48, 54, 66–68
- Versorgungszentrum-MVZ, 88
- Vertragliche Bindung, 79
- Vertragsarzt, 32–34, 84, 92–95
- Vertragsarztänderungsgesetz, 34, 80, 95
- Vertragsärztlicher Bereitschaftsdienst, 83
- Vertragskrankenhäuser, 49
- Verweildauer, 6, 29, 57, 59, 60, 138, 139, 141, 160, 165, 173, 175, 184, 185, 187, 195, 242, 261
- VK-Benchmarks, 118
- W**
- Wahlarztleistungen, 34
- Wahlentscheidungen, 227
- Wahlfreiheit, 10
- Wartezeiten, 10, 62, 130–134, 138, 141, 142, 187, 189, 191
- Weißer Bereich, 17, 28
- Wertvorstellung, 105
- Wundmanager, 113, 179
- Z**
- Zentralambulanz, 38, 65
- Zentrale Diagnostikbereiche, 38
- Zentrale OP- und Eingriffsbereiche, 38
- Zentrales Krankenhaus-Informationssystem, 185
- Zentralfunktionen, 73, 74
- Zentralsterilisation, 159
- Zentral-OPs, 157, 161
- Zertifizierung, 23, 237, 239, 256, 263
- Zielgruppenspezifische Vermarktung, 245
- Zimmerzuschläge, 38
- Zugang zu Fremdkapital, 74
- Zugänglichkeit, 2, 9, 133, 278
- Zuweisungsstrukturen, 81, 87
- Zuzahlungen, 10