Inhaltsverzeichnis

1 Pflegeeinrichtungen im Wandel – Neue Anforderungen und Chancen für Führung 1
1.1 Gesellschaftliche und strukturelle Entwicklungen 2
1.1.1 Demografischer Wandel, Fachkräftemangel und Generationenmix 2
1.1.2 Digitalisierung und technologische Veränderungen 4
1.1.3 Gesundheitliche Belastungen und Arbeitsunfähigkeit 5
1.2 Wertewandel und steigende Erwartungen an die Pflege 7
1.3 Fazit 9
Literatur 10

2 Personalmanagement in der Pflege: Herausforderungen und Strategien 11
2.1 Die Rolle des Personalmanagements: Operative und strategische Perspektiven 12
2.2 Schwerpunkte für modernes Personalmanagement 16
2.2.1 Innovative Ansätze im Recruiting 17
2.2.2 Preboarding, Onboarding und Offboarding 22
2.2.3 Förderung von Diversität und interkulturellen Kompetenzen 28
2.2.4 Maßnahmen zur Bindung und Reduzierung von Fluktuation 30
2.3 Personalmanagement in einem Umfeld ständiger Veränderungen am Beispiel der PPR 2.0 34
2.4 Fazit 37
Literatur 38

3 Führung und Führungskraft 41
3.1 Begriffsabgrenzung 42
3.1.1 Definitionen und Aufgaben von Führung 43
3.1.2 Rolle der Führungskraft 44
3.1.3 Führungskompetenzen 46

Bibliografische Informationen
http://d-nb.info/1362843849

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

3.2 Die verschiedenen Führungstheorien 51
3.2.1 Eigenschaftstheorie 51
3.2.2 Skills Theory 52
3.2.3 Transformationale Führung 53
3.2.4 Digitale transformationale Führung 56
3.2.5 Beziehungsorientierte Führung 58
3.2.6 Gesunde Führung 59
3.2.7 Servant Leadership 63
3.2.8 Agile Führungsansätze 67
3.3 Führungsstile 72
3.3.1 Klassische Führungsstile 73
3.3.2 Führungsstil-Typologien 74
3.3.3 Erkenntnisse zum Führungsverhalten in der Pflege 77
3.4 Fazit 78
Literatur 79

4 Führungsprozesse effektiv gestalten: Tools & Techniken 83
4.1 Kommunikation als Grundlage erfolgreicher Führung 84
4.2 Störung und Missverständnisse im Kommunikationsprozess 85
4.3 Der Kommunikationsprozess: Sender-Empfänger-Modell 86
4.4 Kommunikationspsychologische Modelle für eine wirkungsvolle Führung 88
4.4.1 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun) 89
4.4.2 Die Eisberg-Theorie 92
4.4.3 Die Axiome von Watzlawick 94
4.5 Effektive Kommunikationstechniken 96
4.5.1 Verbale und nonverbale Kommunikation 96
4.5.2 Dos and Don'ts der Kommunikation 98
4.6 Digitale Kommunikation in der Pflege – Potenziale und Herausforderungen 102
4.7 Motivation als Führungsaufgabe 107
4.7.1 Die Bedeutung der Motivation in der Pflege 107
4.7.2 Motive und Bedürfnisse 109
4.7.3 Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation 113
4.7.4 Selbstmotivation für Führungskräfte 117
4.8 Teams erfolgreich führen 121
4.8.1 Arten von Teams 121
4.8.2 Teamentwicklungsphasen 123
4.8.3 Einzel- vs. (Projekt-)Gruppenarbeit 125
4.8.4 Konflikte im Team 126
4.9 Förderung der Resilienz von Mitarbeitenden 130
4.10 Fazit 134
Literatur 136

5 Patienten- und Kundenmanagement: Führen mit Serviceorientierung 139
5.1 Patienten- und Kundenorientierung als strategischer Erfolgsfaktor 140
5.1.1 Kundenzufriedenheit 141
5.1.2 Auswirkung von Kundenzufriedenheit auf das Unternehmen 141
5.1.3 Entstehung von Kundenzufriedenheit 142
5.1.4 Messung der Kundenzufriedenheit 143
5.2 Kundenbindung im Gesundheitswesen 145
5.2.1 Entstehung von Kundenbindung 145
5.2.2 Ursachen und Einflussgrößen der Kundenbindung 147
5.2.3 Ziele der Kundenbindung 149
5.2.4 Instrumente zur Kundenbindung 151
5.2.5 Integriertes Kundenbindungsmanagement 153
5.3 Umgang mit Beschwerden: Grundlagen des Beschwerdemanagements 154
5.3.1 Grundlagen des Beschwerdemanagements 154
5.3.2 Ziele des Beschwerdemanagements 155
5.3.3 Der Beschwerdemanagementprozess im Überblick 156
5.3.4 Die Implementierung von Beschwerdemanagement 161
5.3.5 Kontinuierliche Verbesserung im Kundenmanagement: Der PDCA-Zyklus 163
5.4 Fazit 166
Literatur 167

6 Personalentwicklung im Gesundheitswesen: Strategien, Instrumente und Führungsansätze 169
6.1 Personalentwicklung: Schlüssel zur Zukunft 170
6.2 Bedeutung der Personalentwicklung für Führungskräfte 171
6.3 Strategische Personalentwicklung 172
6.4 Werkzeuge der Personalentwicklung 176
6.4.1 Mitarbeitergespräche als Schüsselinstrument 178
6.4.2 Das Fördergespräch 180
6.4.3 Das Feedbackgespräch 182
6.4.4 Das Fehlzeitengespräch 184
6.4.5 Coaching 187
6.4.6 Mentoring und Peer-Coaching 189
6.4.7 Wissensmanagement 192
6.5 Fazit 195
Literatur 196

7 Schlusswort: Meine 10 Leadership-Prinzipien für die Pflege 199

Literatur 203