

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung zum Aufbau des Inhaltsverzeichnisses:

Um die Unterrichts- und Prüfungsvorbereitungen zu erleichtern, wurde das Inhaltsverzeichnis mit einer Zuordnung zu den Lehrplaninhalten des Ausbildungsberufs „Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen“ sowie der Weiterbildung zum/zur „Fachwirt/Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen“ versehen:

- Unter „→“ entsprechen die Ziffern den in § 4 der „Verordnung über die Berufsausbildung für Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen, Sport- und Fitnesswirtschaft sowie Veranstaltungswirtschaft“ vom 25. Juni 2001 genannten berufsspezifischen Fertigkeiten und Kenntnissen für den/die „Kaufmann im Gesundheitswesen/Kauffrau im Gesundheitswesen“ – Nrn. 7–12 (BGBl. I, Jahrgang 2001, Nr. 30, S. 1263). Die Buchstaben geben die Feingliederung des „Ausbildungsrahmenplans für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Gesundheitswesen/zur Kauffrau im Gesundheitswesen“, Abschnitt II „Berufsspezifische Fertigkeiten und Kenntnisse“ wieder (Anlage I zu § 5 der o. g. Verordnung über die Berufsausbildung, BGBl. I, Jahrgang 2001, Nr. 30, S. 1272–1274).
- Unter „→“ geben die Ziffern die Zuordnung zum Rahmenplan für die Weiterbildung zum/zur „Fachwirt/Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen“ an (der Rahmenplan ist über die Homepage des DIHK zu beziehen: http://verlag.dihk.de/fachwirt_fachwirtin_im_sozial_und_gesundheitswesen_286159_2.html?cid=120 – Zugriffsdatum: 17.8.2006).

Abkürzungsverzeichnis	17
Vorwort zur 5. Auflage	23
Einführung	25
1 Was ist Gesundheit? – Wie kann man sie messen und wovon hängt sie ab?	25
2 Morbiditäts- und Mortalitätsstatistik in Deutschland	27
3 Die volkswirtschaftliche Bedeutung von Gesundheit	28

Teil I	Sozialstaat und Gesundheitswesen	→ 7 c	31
		→ 1.4.1–1.4.3; 2.6	
1	Deutschland ist ein Sozialstaat		31
2	Grundprinzipien der Sozialpolitik		32
3	Sozialstaat und Gesundheitswesen – ein kurzer Überblick in Zahlen		36
3.1	Sozialbudget		36
3.2	Gesundheitsquote, Finanzierung der Gesundheitsausgaben		37
3.3	Beschäftigte – das Gesundheitswesen als Arbeitgeber		39
	Übungsaufgaben zu Teil I		41
Teil II	Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit		43
1	Die einzelnen Zweige der Sozialversicherung. → 7 a, b, c		43
	→ 1.2.3; 2.6		
1.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede		47
1.2	Sozialversicherung und Demografie – Probleme der Zukunft		49
1.2.1	Altersstruktur in Deutschland		49
1.2.2	Auswirkungen auf die Sozialversicherung		52
1.3	Fazit		54
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 1		55
2	Die gesetzliche Krankenversicherung	→ 7 a, c, d	55
	→ 2.6		
2.1	Grundprinzipien		55
2.2	Versicherte		56
2.3	Leistungen der GKV		59
2.3.1	Der gesetzliche Leistungskatalog der GKV, Anteile der Versorgungssektoren, Leistungsgrundsätze		59
2.3.2	Leistungen zur Verhütung von Krankheiten, Satzungsleistungen		62
2.3.3	Unterhaltssichernde Leistungen		63
2.4	Krankenkassen	→ 2.6.4.5	65
2.4.1	Kassenarten, Rechtsform, Organisation		65
2.4.2	Verwaltungshandeln der Krankenkassen, Rechte der Versicherten	→ 2.1.2; 2.6.4.4	68
2.5	Finanzierung – Gesundheitsfonds		70
2.5.1	Beitragszahlungen		71
2.5.1.1	Beiträge abhängig Beschäftigter		72
2.5.1.2	Beiträge in der Krankenversicherung der Rentner		74
2.5.1.3	Ermäßiger Beitragssatz, Beitragsbemessung für freiwillig versicherte Selbstständige, Wahltarife		75

2.5.1.4	Beitragszahlung für Empfänger von Lohnersatzleistungen	76
2.5.1.5	Grundsatz der Beitragsstabilität	77
2.5.2	Bundeszuschuss	78
2.5.3	Auszahlung der Mittel des Gesundheitsfonds an die Kassen – morbiditätsorientierter Risikostrukturausgleich	78
2.5.4	Sonstige Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	79
2.5.5	Kassenindividueller Zusatzbeitrag	80
2.5.6	Selbstbeteiligung	82
2.6	Der Medizinische Dienst der Krankenkassen	84
2.7	Versicherungsschutz für Versicherte der GKV im Ausland	85
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 2	86
3	Die private Krankenversicherung → 7 a	89
	→ 1.3.3	
3.1	Grundprinzipien im Vergleich zur gesetzlichen Krankenversicherung	89
3.2	Versicherte	93
3.3	Standardtarif, Basistarif, Versicherungspflicht – Neuerungen für die PKV seit 2007	94
3.4	Private Voll- und Teilversicherungen	96
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 3	97
4	Soziale Pflegeversicherung → 7 a, c, d	97
	→ 2.6	
4.1	Versicherte	99
4.2	Pflegekassen und private Pflegeversicherung	99
4.3	Leistungen	101
4.4	Finanzierung	102
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 4	102
5	Gesetzliche Unfallversicherung → 7 c	103
	→ 2.6	
5.1	Versicherte Risiken, Risikoabdeckung, Leistungen	103
5.2	Versicherte	105
5.3	Finanzierung	106
5.4	Träger	107
5.5	Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung zur Unfallverhütung – Pflichten der Unternehmer	107
5.6	Gesundheitspolitische Anmerkungen	108
	Übungsaufgabe zu Teil II Kapitel 5	109
6	Gesetzliche Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung als Finanziers von Gesundheitsleistungen → 7 c	109
	→ 2.6	

Teil III	Berufe des Gesundheitswesens	→ 7 f	111
1	Akademische Berufe		111
2	Kaufmännische Berufe, Dokumentationsberufe		112
3	Pflegerische Berufe		114
4	Assistenzberufe		116
5	Nicht-ärztliche therapeutische Berufe		117
6	Gesundheitshandwerker		118
7	Beauftragte Personen		118
	Übungsaufgaben zu Teil III		119
Teil IV	Leistungsbereiche des Gesundheitswesens		121
	→ 1.1.2–1.1.4; 1.2–1.6; 1.7.2; 2.1.3		
	→ 2.1.4; 2.2; 2.3; 2.4; 4.5.1; 4.5.4		
1	Leistungsbereiche, Gesundheitsbetriebe	→ 7 a	121
1.1	Abfolge der Leistungsbereiche		121
1.2	Gesundheitsbetriebe – Gemeinsamkeiten, Unterschiede, umsatzsteuerliche Aspekte		122
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 1		124
2	Ambulante Versorgung		125
2.1	Besonderheiten des Arztberufes	→ 7 e; 8 c	125
2.1.1	Freier Beruf		125
2.1.2	Verbände von Ärzten		126
2.1.2.1	Pflichtmitgliedschaft in Verbänden		126
2.1.2.2	Freiwillige Verbände		127
2.1.3	Ärztliche Berufsordnung		127
2.1.3.1	Berufsausübungsregeln		128
2.1.3.2	Verpflichtungen der Berufsordnung gegenüber Patienten – Patientenrechte		128
2.2	Rechtliche Aspekte des Arzt-Patient-Verhältnisses	→ 7 e	129
2.2.1	Behandlungsvertrag, Krankenhausvertrag		129
2.2.2	Rechtliche Konsequenzen von Fehlern – Haftungsfragen		130
2.3	Ärztestatistik	→ 8 d	133
2.4	Arten ambulanter Einrichtungen	→ 7 b	134
2.4.1	Ärzte in freier Praxis – verschiedene Arten von Praxen		134
2.4.2	Kooperationsformen		136
2.4.3	Medizinische Versorgungszentren		137
2.5	Organisation der vertragsärztlichen Versorgung	→ 11.1 d	138
2.5.1	Kassenärztliche Vereinigungen		139
2.5.2	Zulassung zur kassenärztlichen Versorgung, Bedarfsplan		140

2.5.3	Kollektivvertrag – Einzelvertrag; Rolle der Kassenärztlichen Vereinigungen	143	
2.6	Die Arztpraxis als Betrieb	→ 7 b	145
2.7	Vergütung niedergelassener Ärzte	→ 11.1 a, c ..	147
		→ 12.2 a-h	
2.7.1	Vertragsärztliche Leistungen.....	147	
2.7.1.1	Einheitlicher Bewertungsmaßstab.....	148	
2.7.1.2	Verfahren zur Ermittlung des Punktwertes, der Gesamtvergütung und der Vergütung der Arztgruppen	152	
2.7.1.3	Honorar der einzelnen Arztpraxis bzw. des einzelnen Arztes ..	157	
2.7.2	Privatärztliche Leistungen	161	
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung	167	
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen.....	168	
		→ 11.1 a.....	168
		→ 11.2 a	
2.9	Aufgaben und Bedeutung des Gemeinsamen Bundesausschusses	→ 11.2 a.....	170
2.10	Mitteilungspflichten, Abrechnungs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen	→ 11.2 f, g ..	172
2.11	Ambulante Behandlung durch Krankenhäuser → 7 b; 11.1 a ..	174	
		→ 11.2 c	
2.11.1	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung.	175	
2.11.2	Ambulante Behandlung im Krankenhaus für ausgewählte Maßnahmen.....	176	
2.11.3	Hochschulambulanzen	177	
2.11.4	Kostenerstattungspflichten ambulant tätiger Krankenhausärzte	177	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 2	178	
3	Krankenhausversorgung.....	182	
3.1	Was ist ein Krankenhaus? – Legaldefinition..	→ 7 b; 11.1 c ..	184
3.2	Die Krankenhauslandschaft in Deutschland im Überblick	185	
3.3	Das Krankenhaus als Betrieb.....	→ 7 b	187
3.3.1	Die wichtigsten Erlösquellen	187	
3.3.2	Fachabteilungen.....	188	
3.3.3	Kostenstruktur und Beschäftigte.....	189	
3.3.4	Organisationsaufbau	192	
3.4	Kennziffern der Krankenhausversorgung....	→ 8 d	193
3.5	Der Weg des Patienten durch die stationäre Krankenhausbehandlung.....	→ 7 e; 11.2 b ..	195
3.6	Investitionsfinanzierung im Krankenhaus ..	→ 11.1 a.....	196
3.6.1	Kennzeichen eines Kollektivgutes bei Krankenhäusern.....	196	
3.6.2	Duale Finanzierung	197	

3.7	Vergütung von allgemeinen Krankenhausleistungen	201
	→ 11.1 a, b, c	
	→ 11.2 a–e	
3.7.1	Vergütung mit Pflegesätzen	202
3.7.2	Grundprinzipien der Vergütung mit Fallpauschalen – DRG ..	203
3.7.3	Basisfallwert, Erlösbudget, case mix, Minder-, Mehrerlösausgleich	209
3.7.4	Ökonomische Anreize und Verhalten von Krankenhäusern unter DRG-Bedingungen	212
3.7.4.1	Strategien zur Gewinnerzielung	212
3.7.4.2	Mögliche Fehlanreize durch die Fallpauschalenvergütung und deren Gegensteuerung	213
3.7.5	Abrechnung von Geburten	223
3.7.6	Weitere Vergütungen nach dem Krankenhausentgeltgesetz ..	223
3.7.7	Abrechnungsregelungen bei teilstationären und bei vor- und nachstationären Leistungen	226
3.8	Belegärztliche Leistungen	228
3.9	Wahlleistungen und ihre Abrechnung	230
3.10	Mitteilungspflichten des Krankenhauses	234
3.11	Zuzahlung, Abrechnungsmodalitäten, Rechte des MDK	236
3.12	Krankenhausbuchführung – Sonderposten	238
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 3	241
4	Rehabilitation	252
4.1	Ziele und Definitionen des SGB IX	252
4.2	Rehabilitationsträger und ihre Zuständigkeit	253
4.3	Medizinische Rehabilitation – Leistungen und Einrichtungen	257
	→ 7 a, b	
	→ 11.1 a	
4.3.1	Aufgabe der medizinische Rehabilitation	257
4.3.2	Leistungsarten und Zugang zur Rehabilitation	259
4.3.3	Leistungsdauer und Zuzahlung durch den Patienten, Wegfall des Krankengeldes	262
4.3.4	Rehabilitationskliniken – Grunddaten, Finanzierung	262
4.4	Übrige Leistungsbereiche der Rehabilitation	266
4.4.1	Teilhabe am Arbeitsleben	266
4.4.2	Unterhaltssichernde und ergänzende Leistungen	266
4.4.3	Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft	268
4.5	Weiterentwicklung des Rehabilitationsrechts durch das SGB IX	268
	→ 7 a, b	
4.6	Grundzüge des Schwerbehindertenrechts	269
4.6.1	Pflichten der Arbeitgeber	269
4.6.2	Rechte der schwerbehinderten Arbeitnehmer	270

4.6.3	Besondere Regelungen und Einrichtungen zur beruflichen Integration für schwerbehinderte Menschen.....	270
4.6.4	Finanzierung von stationären und teilstationären Behinderteneinrichtungen.....	272
4.6.5	Einrichtungsträger, Entwicklungstendenzen in der Behindertenhilfe.....	273
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 4	275
5	Arzneimittel, Medizinprodukte, Heil- und Hilfsmittel	277
5.1	Arzneimittelversorgung..... → 7 d	278
5.1.1	Arzneimittelgesetz	278
5.1.2	Öffentliche Apotheken	(fakultativ) ... 279
5.1.3	Krankenhausapotheken	280
5.1.4	Apothekerkammern	280
5.1.5	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV (fakultativ)	281
5.1.5.1	Festbeträge	281
5.1.5.2	Aut idem-Regelung, gesetzlich vorgeschriebene Rabatte, Rabattverträge, Preisgestaltung für Innovationen	282
5.2	Medizinprodukte..... → 7 d; 12 a	283
5.2.1	Rechtliche Grundlagen.....	283
5.2.2	Begriffsbestimmung – Risikoklassen.....	284
5.2.3	Betroffene Personenkreise – Anwender und Betreiber.....	285
5.2.4	Messtechnische Kontrollen – Sicherheitstechnische Kontrollen	285
5.2.5	Dokumentationsvorschriften	286
5.3	Heilmittel	→ 7 d
5.4	Hilfsmittel..... → 7 d	289
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5.1, 5.2, 5.3, 5.4	290
6	Pflege	292
6.1	Leistungsträger	→ 7 a, b
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegestufen nach SGB XI, Antragsverfahren	→ 7 d
6.3	Leistungsspektrum der Pflegeversicherung... → 7 a, b	296
6.3.1	Häusliche Pflege	296
6.3.1.1	Sach-, Geld-, Kombinationsleistung	297
6.3.1.2	Stärkung der häuslichen Pflege nach der Reform 2008.....	300
6.3.2	Teilstationäre Pflege und Kurzzeitpflege	302
6.3.3	Vollstationäre Pflege.....	305
6.3.4	Beratung, Pflegestützpunkte	306
	Leistungen für Pflegepersonen	307

6.4	Pflegeeinrichtungen	→ 7 a, b, d	308
		→ 11.1 a, b, c, d	
		→ 11.2 a–f; 12 a	
6.4.1	Gemeinsame Vorschriften für ambulante und stationäre/ teilstationäre Pflegeeinrichtungen	308	
6.4.1.1	Anforderungen an eine Pflegeeinrichtung	308	
6.4.1.2	Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen	310	
6.4.2	Ambulante Pflegeeinrichtungen	311	
6.4.3	Stationäre Einrichtungen	313	
6.4.3.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und Vertrags- vorschriften nach SGB XI	314	
6.4.3.2	Vergütung der Pflegeheime – Abrechnung	318	
6.4.3.3	Zusammenarbeit der Aufsichtsbehörden, Dokumentations- pflichten	321	
6.4.3.4	Pflegebuchführungsverordnung	322	
6.5	Grundzüge des Betreuungsrechts..... → 7 d	324	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 6	328	
7	Angebote des Versorgungsmanagements.	335	
7.1	Anliegen und Kennzeichen des Versorgungsmanagements . . .	335	
7.2	Grundtypen und Instrumente des Versorgungsmanagements .	336	
7.3	Versorgungsmanagement im deutschen Sozialrecht	338	
7.3.1	Entlassungsmanagement, Pflegeberatung und Unterstützung beim persönlichen Budget	338	
7.3.2	Strukturierte Behandlungsprogramme	341	
7.3.3	Hausarztzentrierte Versorgung	342	
7.3.4	Besondere ambulante Versorgung.	343	
7.3.5	Spezialisierte ambulante Palliativversorgung	344	
7.3.6	Integrierte Versorgung..... → 7 a, b; 11.1 a	345	
	→ 11.2 a, c		
7.3.6.1	Anliegen der Integrierten Versorgung	345	
7.3.6.2	Juristische und ökonomische Kennzeichen der Integrierten Versorgung	346	
7.3.6.3	Vergütung der Integrierten Versorgung.	349	
7.3.6.4	Schlussbemerkung	351	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 7	351	
8	Notfalldienste und Krankentransporte → 7 a, b; 11.1 a	352	
8.1	Notfallrettung – Rettungskette.....	352	
8.2	Rettungsdienst – Rechtsgrundlagen und Finanzierung	353	
8.2.1	Organisation des Rettungsdienstes	354	
8.2.2	Einzelne Rettungsdienste	355	
8.3	Kassenärztlicher Notdienst.	355	

8.4	Transportleistungen	356
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8	357
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst → 7 a; 9 a	358
9.1	Aufgaben des öffentlichen Gesundheitsdienstes	359
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	360
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9	363
Teil V	Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb als typische . → 11.1 e Rechtsformen von Gesundheitseinrichtungen → 2.5 . . .	365
1	Zweckbetriebe	365
1.1	Rechtsformen	365
1.1.1	Gemeinnütziger Verein (e.V., §§ 21 ff. BGB)	366
1.1.2	Gemeinnützige Stiftung (§§ 80 ff. BGB)	366
1.1.3	Gemeinnützige GmbH	366
1.2	Steuerbegünstigung	367
2	Tendenzbetriebe	371
	Übungsaufgaben zu Teil V	373
Teil VI	Dokumentation und Berichtswesen → 8 a–d in Gesundheitsbetrieben → 2.2.2.3–2.2.2.5; 2.3.4	375
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	375
1.1	Dokumentationspflicht	375
1.2	Begriffsdefinitionen	376
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation	376
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS und Kodierrichtlinien	379
1.5	Computergestützte Dokumentation	384
2	Innerbetriebliches Berichtswesen – Controlling	385
2.1	Kaufmännisches Controlling	386
2.2	Medizincontrolling	388
2.3	Pflegecontrolling	388
2.4	Balanced Score Card (BSC)	389
	Übungsaufgaben zu Teil VI	390

Teil VII Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement	393
→ 4.9	
1 Definitionen	393
2 Rechtliche Grundlagen	395
2.1 Ambulante Versorgung, Rehabilitation, Pflege	395
2.2 Krankenhaus	396
3 Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität.	398
3.1 DIN EN ISO	398
3.2 EFQM	400
3.3 KTQ®	401
3.4 QEP®	402
Übungsaufgaben zu Teil VII	403
Teil VIII Kommunikation und Beschwerdemanagement	405
1 Kommunikation in Gesundheitsbetrieben	406
1.1 Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst?	406
1.1.1 Definitionen	406
1.1.2 Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit Gesprächspartnern	407
1.1.3 Verbale und nonverbale Kommunikation	407
1.1.4 Einflüsse auf die Kommunikation	408
1.1.5 Bedeutende Fehlerquellen	409
1.2 Anforderungen an die Patientenkommunikation	410
1.2.1 Aus Sicht des Patienten	410
1.2.2 Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung	411
1.2.3 Entwicklungen der modernen Medizin	412
1.2.4 Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance	413
1.2.5 Kommunikative Qualifikationen	414
1.3 Kundenorientierte Kommunikation	414
1.3.1 Definitionen	415
1.3.2 Patientenorientierung in der Arztpräxis	415
1.3.3 Kundenorientierung im Krankenhaus	415
1.3.4 Patientenorientierung im Krankenhaus – „Der Patient ist König“	417
1.3.5 Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima	418
1.4 Betriebliche Kommunikation	418
1.4.1 Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses	418
1.4.2 Externe Kommunikation, Schweigepflicht	422
1.4.3 Weitere externe Kundenkontakte	424
Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 1	425

2	Beschwerdemanagement	426	
2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit	426	
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit	427	
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten	428	
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen	429	
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis	430	
2.2	Das Beschwerdemanagement	431	
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements	432	
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance	433	
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements	433	
2.2.4	Beschwerdestimulierung	435	
2.2.5	Beschwerdeannahme	436	
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	438	
2.2.7	Beschwerdeauswertung	439	
2.2.8	Beschwerdecontrolling	440	
2.2.9	Beschwerdereporting	441	
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 2	442	
Teil IX	Marketing und Public Relations	→ 10 a, b	
	im Gesundheitswesen	→ 3.2.1–3.2.3	445
		→ 3.2.9; 3.3.1; 3.3.2	
1	Begriffsbestimmung	445	
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen	446	
2.1	Preispolitik	446	
2.2	Produktpolitik	447	
2.3	Vertriebspolitik	448	
2.4	Kommunikationspolitik	449	
3	Public Relations	449	
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente	449	
3.1.1	Medium Hauszeitschrift	449	
3.1.2	Internet	450	
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	452	
3.2.1	Medien	452	
3.2.1.1	Pressemitteilung	452	
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz	453	
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe	454	
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand	454	
3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit	455	
3.2.2.1	Telefonaktion	455	
3.2.2.2	Tag der Offenen Tür	456	

3.2.2.3	Messen	457		
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus	457		
3.2.3	Niedergelassene Ärzte	458		
3.3	PR in Krisenfällen	460		
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel	461		
3.3.2	Interne Sprachregelung	461		
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit	462		
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise	462		
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus	462		
3.4	Rechtliche Vorschriften	463		
	Übungsaufgaben zu Teil IX	466		
Teil X	Materialwirtschaft	→ 9 a–c	467	
1	Beschaffung	467		
2	Lager	469		
3	Entsorgung	472		
	Übungsaufgaben zu Teil IX	474		
Teil XI	Die Organisation des Gesundheitswesens	→ 7 g		
		in der Europäischen Union	→ 1.3.3; 1.7.1	477
1	Staatlicher Gesundheitsdienst	478		
2	Sozialversicherung	480		
	Übungsaufgaben zu Teil X	481		
	Literaturverzeichnis/Internetquellen	483		
	Verzeichnis der Abbildungen und Übersichten	487		
	Verzeichnis der Tabellen	489		
	Übersicht Gesetze und Verordnungen	491		
	Lösungen der Übungsaufgaben	493		
	Sachregister	513		