

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung zum Aufbau des Inhaltsverzeichnisses:

Um die Unterrichts- und Prüfungsvorbereitungen zu erleichtern, wurde das Inhaltsverzeichnis mit einer Zuordnung zu den Ziffern des Ausbildungsrahmenplanes für Kaufleute im Gesundheitswesen sowie der Weiterbildung zum/zur „geprüften Fachwirt/Fachwirtin im Gesundheits- und Sozialwesen“ versehen:

- Unter „→“ entsprechen die Ziffern den in § 5 der „Verordnung über die Berufsausbildung für Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen und Veranstaltungswirtschaft“ vom 4. Juli 2007 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 S. 1252 vom 10. Juli 2007).
- Unter „↔“ geben die Ziffern die Zuordnung zum Rahmenplan für die Weiterbildung zum/zur „geprüften Fachwirt/Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen“ an.

Abkürzungsverzeichnis	17
Vorwort zur 6. Auflage	23
Einführung	→ 7 a; 8 a 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
	→ 1.1.2; 1.2.1
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→ 7 a, b, c	43
	der Sozialversicherung.→ 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1	
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
2.1	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	65
2.4.1	Kassenarten, Rechtsform, Organisation	65
2.4.2	Verwaltungshandeln der Krankenkassen, Rechte der Versicherten	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	Ermäßigter 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	77

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	79
2.5.6	Selbstbeteiligung.	81
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
	→ 4.2.1.2	
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
	→ 4.2.1.2	
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
	→ 4.2.1.2	
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 Finanziere von Gesundheitsleistungen . . . → 7 c	109

Teil III	Berufe des Gesundheitswesens.	→ 7 f	111
		→ 5.3.1	
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		119
	Übungsaufgaben zu Teil III.		119
Teil IV	Leistungsbereiche des Gesundheitswesens . . .	→ 4.2	121
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 nach dem BGB.		128
2.2	Rechtliche Aspekte des Arzt-Patient-Verhältnisses.	→ 7 e . .	130
2.2.1	Behandlungsvertrag, Krankenhausvertrag		130
2.2.2	Rechtliche Konsequenzen von Fehlern – Haftungsfragen . . .		131
2.3	Ärztestatistik	→ 8 d	134
2.4	Arten ambulanter Einrichtungen	→ 7 b	135
2.4.1	Ärzte in freier Praxis – verschiedene Arten von Praxen.		135
2.4.2	Kooperationsformen		137
2.4.3	Medizinische Versorgungszentren.		138
2.5	Organisation der vertragsärztlichen Versorgung	→ 11.1 d	139
2.5.1	Kassenärztliche Vereinigungen		139

2.5.2	Zulassung zur kassenärztlichen Versorgung, Bedarfsplan	141
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
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 .	156
2.7.2	Privatärztliche Leistungen	161
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung	167
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen. → 11.1 a → 11.2 a	168
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 . → 11.2 c	174
2.11.1	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung.	175
2.11.2	Ambulante spezialfachärztliche Versorgung	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 → 7 a	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	→ 11.1 a, b, c. 201 → 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	→ 11.2 c. 228
3.9	Wahlleistungen und ihre Abrechnung	→ 11.2 c. 230
3.10	Mitteilungspflichten des Krankenhauses	→ 11.2 d, f, g, h 234
3.11	Zuzahlung, Abrechnungsmodalitäten, Rechte des MDK	→ 11.2 a, b... 236
3.12	Krankenhausbuchführung – Sonderposten ..	→ 11.3 238
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 3	241
4	Rehabilitation	252
4.1	Ziele und Definitionen des SGB IX	→ 7 a 252
4.2	Rehabilitationsträger und ihre Zuständigkeit	→ 7 d 253
4.3	Medizinische Rehabilitation – Leistungen und Einrichtungen	→ 7 a, b 257 → 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 .	→ 7 a, b 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	→ 7 a, b 268
4.6	Grundzüge des Schwerbehindertenrechts ...	→ 7 a, b; 11.1 a 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	279
5.1.3	Krankenhausapotheken	280
5.1.4	Apothekerkammern	280
5.1.5	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV	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	287
5.4	Hilfsmittel → 7 d	288
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5.1, 5.2, 5.3, 5.4	290
6	Pflege	292
6.1	Leistungsträger → 7 a, b	292
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegestufen nach SGB XI, Antragsverfahren → 7 d	293
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 den Reformen 2008 und 2013, Verbesserungen für Demenzzranke, Freistellungsmöglichkeiten für pflegende Angehörige	300
6.3.2	Teilstationäre Pflege und Kurzzeitpflege	305
6.3.3	Vollstationäre Pflege	308
6.3.4	Beratung, Pflegestützpunkte	309
6.3.5	Leistungen für Pflegepersonen	310

6.4	Pflegeeinrichtungen	→ 7 a, b, d . . .	311
		→ 11.1 a, b, c, d	
		→ 11.2 a-f; 12 a	
6.4.1	Gemeinsame Vorschriften für ambulante und stationäre/ teilstationäre Pflegeeinrichtungen		311
6.4.1.1	Anforderungen an eine Pflegeeinrichtung		312
6.4.1.2	Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen		313
6.4.2	Ambulante Pflegeeinrichtungen		314
6.4.3	Stationäre Einrichtungen		317
6.4.3.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und Vertrags- vorschriften nach SGB XI		317
6.4.3.2	Vergütung der Pflegeheime – Abrechnung		321
6.4.3.3	Zusammenarbeit der Aufsichtsbehörden, Dokumentations- pflichten		325
6.4.3.4	Pflegebuchführungsverordnung		326
6.5	Grundzüge des Betreuungsrechts	→ 7 d	328
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 6		332
7	Angebote des Versorgungsmanagements	→ 1.5.1; 3.1	338
7.1	Anliegen und Kennzeichen des Versorgungsmanagements		338
7.2	Grundtypen und Instrumente des Versorgungsmanagements		339
7.3	Versorgungsmanagement im deutschen Sozialrecht		342
7.3.1	Entlassungsmanagement, Pflegeberatung und Unterstützung beim persönlichen Budget		342
7.3.2	Strukturierte Behandlungsprogramme		344
7.3.3	Hausarztzentrierte Versorgung		345
7.3.4	Besondere ambulante Versorgung		347
7.3.5	Spezialisierte ambulante Palliativversorgung		347
7.3.6	Integrierte Versorgung	→ 7 a, b; 11.1 a → 11.2 a, c	349
7.3.6.1	Anliegen der Integrierten Versorgung		349
7.3.6.2	Juristische und ökonomische Kennzeichen der Integrierten Versorgung		349
7.3.6.3	Vergütung der Integrierten Versorgung		352
7.3.6.4	Schlussbemerkung		354
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 7		355
8	Notfalldienste und Krankentransporte	→ 7 a, b; 11.1 a	355
8.1	Notfallrettung – Rettungskette		356
8.2	Rettungsdienst – Rechtsgrundlagen und Finanzierung		356
8.2.1	Organisation des Rettungsdienstes		358
8.2.2	Einzelne Rettungsdienste		358

8.3	Kassenärztlicher Notdienst	359
8.4	Transportleistungen	360
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8	360
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst → 7 a; 9 a	362
9.1	Aufgaben des öffentlichen Gesundheitsdienstes	362
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	363
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9	366
Teil V	Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb als typische Rechtsformen von Gesundheitseinrichtungen	367
	→ 1.3.1; 4.2.1.2	
1	Zweckbetriebe	367
1.1	Rechtsformen	367
1.1.1	Gemeinnütziger Verein (e.V., §§ 21 ff. BGB)	368
1.1.2	Gemeinnützige Stiftung (§§ 80 ff. BGB)	368
1.1.3	Gemeinnützige GmbH	368
1.2	Steuerbegünstigung	369
2	Tendenzbetriebe	373
	Übungsaufgaben zu Teil V	375
Teil VI	Dokumentation und Berichts- . . → 8 a–d wesen in Gesundheitsbetrieben . . → 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	377
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	377
1.1	Dokumentationspflicht	377
1.2	Begriffsdefinitionen	378
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation	378
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS und Kodierrichtlinien	381
1.5	Computergestützte Dokumentation	387
2	Innerbetriebliches Berichtswesen – Controlling	387
2.1	Kaufmännisches Controlling	388
2.2	Medizincontrolling	390
2.3	Pflegecontrolling	390
2.4	Balanced Score Card (BSC)	391
	Übungsaufgaben zu Teil VI	392

Teil VII Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement	→ 12 a–c	395
	→ 2.1–2.3	
1	Definitionen	395
2	Rechtliche Grundlagen	397
2.1	Ambulante Versorgung, Rehabilitation, Pflege	397
2.2	Krankenhaus	398
3	Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität	400
3.1	DIN EN ISO	400
3.2	EFQM	402
3.3	KTQ®	403
3.4	DIN EN 15224:2012	404
3.5	QEP®	405
	Übungsaufgaben zu Teil VII	406
Teil VIII Kommunikation und	→ 3.4	
	Beschwerdemanagement	→ 1.7; 2.2.2; 2.2.3; 2.3.1; 3.2
		409
1	Kommunikation in Gesundheitsbetrieben	410
1.1	Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst?	410
1.1.1	Definitionen	410
1.1.2	Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit Gesprächspartnern	411
1.1.3	Verbale und nonverbale Kommunikation	411
1.1.4	Einflüsse auf die Kommunikation	412
1.1.5	Bedeutende Fehlerquellen	413
1.2	Anforderungen an die Patientenkommunikation	414
1.2.1	Aus Sicht des Patienten	414
1.2.2	Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung	415
1.2.3	Entwicklungen der modernen Medizin	416
1.2.4	Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance	417
1.2.5	Kommunikative Qualifikationen	418
1.3	Kundenorientierte Kommunikation	418
1.3.1	Definitionen	419
1.3.2	Patientenorientierung in der Arztpraxis	419
1.3.3	Kundenorientierung im Krankenhaus	419
1.3.4	Patientenorientierung im Krankenhaus – „Der Patient ist König“	421
1.3.5	Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima	422
1.4	Betriebliche Kommunikation	422
1.4.1	Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses	422

1.4.2	Externe Kommunikation, Schweigepflicht	426
1.4.3	Weitere externe Kundenkontakte	428
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 1	429
2	Beschwerdemanagement	430
2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit	430
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit. ...	431
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten ...	432
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen	433
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis	434
2.2	Das Beschwerdemanagement	435
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements	436
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance	437
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements	437
2.2.4	Beschwerdestimulierung	439
2.2.5	Beschwerdeannahme	440
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	442
2.2.7	Beschwerdeauswertung	443
2.2.8	Beschwerdecontrolling	444
2.2.9	Beschwerdereporting	445
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 2	446
Teil IX	Marketing und Public Relations	→ 10 a, b
	im Gesundheitswesen	→ 6.4
1	Begriffsbestimmung	449
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen	450
2.1	Preispolitik	450
2.2	Produktpolitik	451
2.3	Vertriebspolitik	452
2.4	Kommunikationspolitik	453
3	Public Relations	453
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente	453
3.1.1	Medium Hauszeitschrift	453
3.1.2	Internet	454
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	456
3.2.1	Medien	456
3.2.1.1	Pressemitteilung	456
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz	457
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe	458
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand	458

3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit	459
3.2.2.1	Telefonaktion	459
3.2.2.2	Tag der Offenen Tür	460
3.2.2.3	Messen	461
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus	461
3.2.3	Niedergelassene Ärzte	462
3.3	PR in Krisenfällen	464
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel	465
3.3.2	Interne Sprachregelung	465
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit	466
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise	466
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus	466
3.4	Rechtliche Vorschriften	467
	Übungsaufgaben zu Teil IX	469
Teil X	Materialwirtschaft. → 9 a–c → 1.4.1	471
1	Beschaffung	471
2	Lager	473
3	Entsorgung	476
	Übungsaufgaben zu Teil IX	478
Teil XI	Die Organisation des Gesundheitswesens → 7 g in der Europäischen Union → 1.2.3; 4.2.1.1.	481
1	Staatlicher Gesundheitsdienst	482
2	Sozialversicherung	484
	Übungsaufgaben zu Teil X	485
	Literaturverzeichnis/Internetquellen	487
	Verzeichnis der Abbildungen und Übersichten	491
	Verzeichnis der Tabellen	493
	Übersicht Gesetze und Verordnungen	495
	Lösungen der Übungsaufgaben	497
	Sachregister	519