

# 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.

<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	17
<b>Vorwort zur 6. Auflage</b> .....	23
<b>Einführung</b> .....	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
<b>Teil I      Sozialstaat und Gesundheitswesen</b> . . . . . → 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
<b>Teil II</b>	<b>Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit. . . . .</b>	<b>43</b>
1	Die einzelnen Zweige . . . . . → 7 a, b, c . . . . . der Sozialversicherung. . . . . → 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1	43
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 Finanziers von Gesundheitsleistungen . . . . . → 7 c . . . . .	109

Inhaltsverzeichnis \_\_\_\_\_

<b>Teil III</b>	<b>Berufe des Gesundheitswesens . . . . .</b>	<b>→ 7 f . . . . .</b>	<b>111</b>
		<b>→ 5.3.1</b>	
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	
<b>Teil IV</b>	<b>Leistungsbereiche des Gesundheitswesens . . . → 4.2 . . . . .</b>	<b>121</b>	
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 . . . . .	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 . . . . . → 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 .....	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 . . . . .	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 Demenzkranke, 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 . . . . .	349
		→ 11.2 a, c	
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
<b>Teil V</b>	<b>Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb als typische Rechtsformen von Gesundheitseinrichtungen . . . . .</b>	<b>367</b>
	→ 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
<b>Teil VI</b>	<b>Dokumentation und Berichtswesen in Gesundheitsbetrieben . . . . . → 8 a–d</b>	<b>377</b>
	→ 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	
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

<b>Teil VII Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement . . . . .</b>	<b>→ 12 a-c . . . . .</b>	<b>395</b>
	<b>→ 2.1-2.3</b>	
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
<b>Teil VIII Kommunikation und . . . . .</b>	<b>→ 3.4</b>	
	Beschwerdemanagement . . . . .	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
<b>Teil IX</b>	<b>Marketing und Public Relations .....</b>	→ 10 a, b
	<b>im Gesundheitswesen .....</b>	→ 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
<b>Teil X</b>	<b>Materialwirtschaft. . . . .</b>	<b>→ 9 a–c . . . . .</b>
		471
		→ 1.4.1
1	Beschaffung . . . . .	471
2	Lager . . . . .	473
3	Entsorgung. . . . .	476
	Übungsaufgaben zu Teil IX . . . . .	478
<b>Teil XI</b>	<b>Die Organisation des Gesundheitswesens . . . . .</b>	<b>→ 7 g</b>
		in der Europäischen Union . . . . .
		→ 1.2.3; 4.2.1.1.
		481
1	Staatlicher Gesundheitsdienst. . . . .	482
2	Sozialversicherung . . . . .	484
	Übungsaufgaben zu Teil X . . . . .	485
	<b>Literaturverzeichnis/Internetquellen. . . . .</b>	<b>487</b>
	<b>Verzeichnis der Abbildungen und Übersichten . . . . .</b>	<b>491</b>
	<b>Verzeichnis der Tabellen. . . . .</b>	<b>493</b>
	<b>Übersicht Gesetze und Verordnungen. . . . .</b>	<b>495</b>
	<b>Lösungen der Übungsaufgaben . . . . .</b>	<b>497</b>
	<b>Sachregister . . . . .</b>	<b>519</b>