

# Inhaltsverzeichnis

|  |     |
|--|-----|
| <i>Vorwort der Herausgeber</i> .....   | VII |
| Stärkung chronisch-kranker und pflegebedürftiger Patienten:<br>Interventions- und dienstleistungstheoretische Perspektiven<br>( <i>Schmidt</i> ) ..... | 1   |
| <b>Teil I Patienteninformation und -rechte</b> .....   | 23  |
| 1 Erfahrungen aus einem Patientencoaching-Programm<br>aus Sicht der Techniker Krankenkasse (TK)<br>( <i>Ballast/Knaack</i> ) .....                     | 25  |
| 2 Patienteninformation und -kommunikation im Versor-<br>gungsmanagement – eine kritische Abhandlung<br>( <i>Matusiewicz/Wasem/Lux</i> ) .....          | 41  |
| <b>Teil II Verbraucherschutz</b> .....   | 61  |
| 3 Patientenrechte im BGB<br>( <i>Kronenberger/Stellpflug</i> ) .....   | 63  |
| 4 Der neue Wohn- und Betreuungsvertrag und seine<br>verbraucherrechtlichen Anforderungen an ein modernes<br>Pflegermanagement<br>( <i>Ross</i> ) ..... | 81  |
| <b>Teil III Beratung in der Pflege</b> .....   | 103 |
| 5 Pflegeberatung nach § 7a SGB XI: Implementation und<br>(Good) Practice<br>( <i>Heislbetz</i> ) .....   | 105 |
| 6 Sorgeberatung vor und rundum Pflege<br>( <i>Wendt</i> ) .....  | 123 |
| 7 Shared Decision Making – das Modell gemeinsam<br>geteilter medizinischer Entscheidungsfindung<br>( <i>Krieger/Trommer/Schmidt</i> ) .....            | 141 |
| <b>Teil IV Qualitätsmanagement</b> .....   | 159 |
| 8 Risikomanagement aus Sicht der Patienten<br>( <i>Asbach</i> ) .....  | 161 |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 9  | Patientenorientiertes Beschwerdemanagement<br>(Bahner) .....             | 177 |
| 10 | Qualitätsbericht als Führungsinstrument<br>(Arend/Nirschl/Schmidt) ..... | 205 |
|    | Stichwortverzeichnis .....   | 221 |
|    | Herausgeberverzeichnis .....   | 227 |