

# Inhaltsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

---

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