

# 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 (BGBI. 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, BGBI. 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 .....	16
Vorwort zur 7. Auflage .....	21
Einführung .....	23
1      Was ist Gesundheit? – Wie kann man sie messen und wovon hängt sie ab? .....	23
2      Morbiditäts- und Mortalitätsstatistik in Deutschland .....	25
3      Die volkswirtschaftliche Bedeutung von Gesundheit .....	26
Teil I    Sozialstaat und Gesundheitswesen .....	29
1      Deutschland ist ein Sozialstaat .....	29

2	Grundprinzipien der Sozialpolitik .....	30
3	Sozialstaat und Gesundheitswesen – ein kurzer Überblick in Zahlen .....	34
3.1	Sozialbudget .....	34
3.2	Gesundheitsquote, Finanzierung der Gesundheitsausgaben .....	34
3.3	Beschäftigte – das Gesundheitswesen als Arbeitgeber .....	36
	Übungsaufgaben zu Teil I .....	37
<b>Teil II</b>	<b>Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit .....</b>	<b>39</b>
1	Die einzelnen Zweige ..... → 7 a, b, c .....	39
	der Sozialversicherung ..... → 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1 .....	
1.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede .....	43
1.2	Sozialversicherung und Demografie – Probleme der Zukunft ..	44
1.2.1	Altersstruktur in Deutschland .....	44
1.2.2	Auswirkungen auf die Sozialversicherung .....	47
1.3	Fazit .....	49
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 1 .....	49
2	Die gesetzliche Krankenversicherung ..... → 7 a, c, d .....	50
2.1	Grundprinzipien .....	50
2.2	Versicherte .....	50
2.3	Leistungen der GKV .....	53
2.3.1	Der gesetzliche Leistungskatalog der GKV, Anteile der Versorgungssektoren, Leistungsgrundsätze .....	53
2.3.2	Leistungen zur Verhütung von Krankheiten, Satzungsleistungen ..	55
2.3.3	Unterhaltssichernde Leistungen .....	57
2.4	Krankenkassen .....	58
2.4.1	Kassenarten, Wahlfreiheit der Mitglieder, Rechtsform, Organisation .....	58
2.4.2	Verwaltungsakte der Krankenkassen, Rechte der Versicherten ..	61
2.5	Finanzierung – Gesundheitsfonds .....	62
2.5.1	Allgemeiner und kassenindividueller Beitragssatz, Wahltarife ..	62
2.5.2	Gesundheitsfonds .....	65
2.6	Grundsatz der Beitragssatzstabilität .....	67
2.7	Selbstbeteiligung .....	67
2.8	Der Medizinische Dienst der Krankenkassen .....	69
2.9	Versicherungsschutz für Versicherte der GKV im Ausland .....	70
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 2 .....	70
3	Die private Krankenversicherung ..... → 7 a .....	73
	→ 4.2.1.2	
3.1	Grundprinzipien im Vergleich zur gesetzlichen Krankenversicherung .....	73

3.2	Versicherte .....	77
3.3	Basistarif, Versicherungspflicht .....	78
3.4	Private Voll- und Teilversicherungen .....	79
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 3 .....	80
4	Soziale Pflegeversicherung .....	80
	→ 7 a, c, d .....	
	→ 4.2.1.2	
4.1	Versicherte .....	81
4.2	Pflegekassen und private Pflegeversicherung .....	81
4.3	Leistungen .....	83
4.4	Finanzierung .....	83
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 4 .....	84
5	Gesetzliche Unfallversicherung .....	84
	→ 7 c .....	
	→ 4.2.1.2	
5.1	Versicherte Risiken, Risikoabdeckung, Leistungen .....	85
5.2	Versicherte .....	86
5.3	Finanzierung .....	87
5.4	Träger .....	88
5.5	Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung zur Unfallverhütung – Pflichten der Unternehmer .....	88
5.6	Gesundheitspolitische Anmerkungen .....	89
	Übungsaufgabe zu Teil II Kapitel 5 .....	89
6	Gesetzliche Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung als Finanziers von Gesundheitsleistungen .....	89
Teil III	Berufe des Gesundheitswesens .....	91
	→ 7 f .....	
	→ 5.3.1	
1	Akademische Berufe .....	91
2	Kaufmännische Berufe, Dokumentationsberufe .....	92
3	Pflegerische Berufe .....	93
4	Assistenzberufe .....	96
5	Nicht-ärztliche therapeutische Berufe .....	97
6	Gesundheitshandwerker .....	98
7	Beauftragte Personen .....	98
	Übungsaufgaben zu Teil III .....	99
Teil IV	Leistungsbereiche des Gesundheitswesens .....	101
1	Leistungsbereiche, Gesundheitsbetriebe .....	101
1.1	Abfolge der Leistungsbereiche .....	101

1.2	Gesundheitsbetriebe – Gemeinsamkeiten, Unterschiede, umsatzsteuerliche Aspekte .....	102
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 1 .....	104
2	Ambulante Versorgung .....	104
2.1	Ökonomische und rechtliche Besonderheiten des Arztberufes .....	104
2.1.1	Freier Beruf .....	105
2.1.2	Verbände von Ärzten .....	105
2.1.2.1	Pflichtmitgliedschaft in Verbänden .....	105
2.1.2.2	Freiwillige Verbände .....	106
2.1.3	Ärztliche Berufsordnung .....	106
2.2	Rechtliche Aspekte des Arzt-Patient-Verhältnisses ..	107
2.2.1	Verpflichtungen der Berufsordnung gegenüber Patienten – Patientenrechte nach dem BGB .....	107
2.2.2	Behandlungsvertrag, Krankenhausvertrag .....	109
2.2.3	Rechtliche Konsequenzen von Fehlern – Haftungsfragen .....	110
2.3	Ärztestatistik .....	114
2.4	Arten ambulanter Einrichtungen .....	115
2.4.1	Ärzte in freier Praxis – verschiedene Arten von Praxen .....	115
2.4.2	Kooperationsformen .....	116
2.4.3	Medizinische Versorgungszentren .....	116
2.5	Organisation der vertragsärztlichen Versorgung ..	117
2.5.1	Kassenärztliche Vereinigungen .....	118
2.5.2	Zulassung zur kassenärztlichen Versorgung, Bedarfsplan .....	119
2.5.3	Kollektivvertrag – Einzelvertrag: Rolle der Kassenärztlichen Vereinigungen .....	121
2.6	Ertragssituation von Arztpraxen .....	122
2.7	Vergütung niedergelassener Ärzte .....	123
2.7.1	Vertragsärztliche Leistungen .....	123
2.7.1.1	Einheitlicher Bewertungsmaßstab .....	124
2.7.1.2	Verfahren zur Ermittlung des Punktwertes, der Gesamtvergütung und der Vergütung der Arztgruppen .....	129
2.7.1.3	Honorar der einzelnen Arztpraxis bzw. des einzelnen Arztes ..	131
2.7.2	Privatärztliche Leistungen .....	136
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung .....	140
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen .....	141
2.9	Aufgaben und Bedeutung des Gemeinsamen Bundesausschusses .....	142
2.10	Mitteilungspflichten, Abrechnungs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen .....	144
2.11	Ambulante Behandlung durch Krankenhäuser .....	146
2.11.1	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung ..	146

2.11.2	Ambulante spezialfachärztliche Versorgung .....	147
2.11.3	Hochschulambulanzen .....	148
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 2 .....	148
3	Krankenhausversorgung .....	152
3.1	Was ist ein Krankenhaus? – Legaldefinition ..... → 7 b; 11.1 c .....	154
3.2	Die Krankenhauslandschaft in Deutschland im Überblick ..... → 7 a .....	154
3.3	Das Krankenhaus als Betrieb ..... → 7 b .....	156
3.3.1	Die wichtigsten Erlösquellen .....	157
3.3.2	Fachabteilungen .....	157
3.3.3	Kostenstruktur und Beschäftigte .....	158
3.3.4	Organisationsaufbau .....	160
3.4	Kennziffern der Krankenhausversorgung – Bettendichte, Verweildauer, Auslastungsgrad ..... → 8 d .....	161
3.5	Der Weg des Patienten durch die stationäre Krankenhausbehandlung ..... → 7 e; 11.2 b .....	164
3.6	Investitionsfinanzierung im Krankenhaus ..... → 11.1 a .....	165
3.6.1	Kennzeichen eines Kollektivgutes bei Krankenhäusern .....	165
3.6.2	Duale Finanzierung .....	166
3.7	Vergütung von allgemeinen Krankenhausleistungen ..... → 11.1 a, b, c; 11.2 a–e .....	169
3.7.1	Vergütung mit Pflegesätzen .....	170
3.7.2	Grundprinzipien der Vergütung mit Fallpauschalen – DRG .....	171
3.7.3	Basisfallwert, Erlösbudget, case mix, Minder-, Mehrerlösaus- gleich .....	176
3.7.4	Ökonomische Anreize und Verhalten von Krankenhäusern unter DRG-Bedingungen .....	179
3.7.4.1	Strategien zur Gewinnerzielung .....	179
3.7.4.2	Mögliche Fehlanreize durch die Fallpauschalenvergütung und deren Gegensteuerung .....	180
3.7.5	Abrechnung von Geburten .....	189
3.7.6	Weitere Vergütungen nach dem Krankenhausentgeltgesetz .....	189
3.7.7	Abrechnung von teilstationären und vor- und nachstationären Leistungen .....	191
3.8	Belegärztliche Leistungen ..... → 11.2 c .....	191
3.9	Wahlleistungen und ihre Abrechnung ..... → 11.2 c .....	193
3.10	Mitteilungspflichten des Krankenhauses ..... → 11.2 d, f, g, h .....	196
3.11	Zuzahlung, Abrechnungsmodalitäten, Rechte des MDK ..... → 11.2 a, b .....	197
3.12	Krankenhausbuchführung – Sonderposten ..... → 11.3 .....	199
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 3 .....	201
4	Rehabilitation .....	212
4.1	Ziele und Definitionen des SGB IX ..... → 7 a .....	212

4.2	Rehabilitationsträger und ihre Zuständigkeit .... → 7 d ....	213
4.3	Medizinische Rehabilitation – Leistungen und Einrichtungen ..... → 7 a, b ..... → 11.1 a	217
4.3.1	Aufgabe der medizinische Rehabilitation .....	217
4.3.2	Leistungsarten und Zugang zur Rehabilitation .....	217
4.3.3	Leistungsdauer und Zuzahlung durch den Patienten, Wegfall des Krankengeldes .....	220
4.3.4	Rehabilitationskliniken – Träger, monistische Finanzierung ....	221
4.4	Übrige Leistungsbereiche der Rehabilitation .... → 7 a, b .....	222
4.4.1	Teilhabe am Arbeitsleben .....	222
4.4.2	Unterhaltssichernde und ergänzende Leistungen .....	223
4.4.3	Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft .....	224
4.5	Grundzüge des Schwerbehindertenrechts . → 7 a, b; 11.1 a ..	225
4.5.1	Pflichten der Arbeitgeber .....	225
4.5.2	Rechte der schwerbehinderten Arbeitnehmer .....	226
4.5.3	Persönliches Budget .....	226
4.5.4	Besondere Regelungen und Einrichtungen zur beruflichen Integration für schwerbehinderte Menschen .....	227
4.5.5	Finanzierung von stationären und teilstationären Behinderten-einrichtungen .....	228
4.5.6	Einrichtungsträger, Entwicklungstendenzen in der Behinderten-hilfe .....	229
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 4 .....	230
5	Arzneimittel, Medizinprodukte, Heil- und Hilfsmittel .....	232
5.1	Arzneimittelversorgung ..... → 7 d .....	233
5.1.1	Arzneimittelgesetz .....	233
5.1.2	Öffentliche Apotheken .....	233
5.1.3	Krankenhausapothen .....	234
5.1.4	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV .....	235
5.2	Medizinprodukte ..... → 7 d; 12 a .....	236
5.3	Heilmittel ..... → 7 d .....	237
5.4	Hilfsmittel ..... → 7 d .....	239
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5 .....	239
6	Pflege .....	241
6.1	Leistungsträger ..... → 7 a, b .....	241
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegestufen nach SGB XI, Antragsverfahren ..... → 7 d .....	242
6.3	Leistungsspektrum der Pflegeversicherung ..... → 7 a, b .....	245
6.3.1	Leistungen der Pflegeversicherung für zuhause lebende Pflege-bedürftige .....	247
6.3.1.1	Pflegesachleistungen .....	247
6.3.1.2	Pflegegeld .....	249
6.3.1.3	Kombinationsleistung .....	250

6.3.1.4	Teilstationäre Pflege .....	251
6.3.1.5	Zusätzliche Betreuungsleistungen .....	252
6.3.1.6	Pflegehilfsmittel, wohnumfeldverbessernde Maßnahmen .....	253
6.3.1.7	Förderung neuer Wohnformen .....	253
6.3.2	Verhinderungspflege – Kurzzeitpflege .....	254
6.3.3	Vollstationäre Pflege .....	256
6.3.4	Beratung, Pflegestützpunkte .....	257
6.3.5	Leistungen für Pflegepersonen – Familienpflegezeitgesetz .....	258
6.4	Pflegeeinrichtungen .....	259
	→ 7 a, b, d .....	
	→ 11.1 a, b, c, d .....	
	→ 11.2 a–f; 12 a .....	
6.4.1	Gemeinsame Vorschriften für ambulante und stationäre/teil-stationäre Pflegeeinrichtungen .....	259
6.4.1.1	Anforderungen an eine Pflegeeinrichtung .....	259
6.4.1.2	Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen .....	261
6.4.2	Ambulante Pflegeeinrichtungen .....	261
6.4.3	Stationäre Einrichtungen .....	264
6.4.3.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und Vertragsvorschriften nach, SGB XI .....	264
6.4.3.2	Vergütung der Pflegeheime – Abrechnung .....	268
6.4.3.3	Pflegebuchführungsverordnung .....	272
6.5	Grundzüge des Betreuungsrechts .....	274
	→ 7 d .....	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 6 .....	277
7	Angebote des Versorgungsmanagements ... → 1.5.1; 3.1 .....	284
7.1	Anliegen und Kennzeichen des Versorgungsmanagements .....	284
7.2	Grundtypen und Instrumente des Versorgungsmanagements ...	285
7.3	Versorgungsmanagement im deutschen Sozialrecht .....	287
7.3.1	Entlassungsmanagement, Pflegeberatung und Unterstützung beim persönlichen Budget .....	287
7.3.2	Strukturierte Behandlungsprogramme .....	289
7.3.3	Hausarztzentrierte Versorgung .....	290
7.3.4	Spezialisierte ambulante Palliativversorgung .....	291
7.3.5	Integrierte Versorgung .... → 7 a, b; 11.1 a; 11.2 a, c .....	293
7.3.5.1	Anliegen der Integrierten Versorgung .....	293
7.3.5.2	Juristische und ökonomische Kennzeichen der Integrierten Versorgung .....	293
7.3.5.3	Vergütung der Integrierten Versorgung .....	296
7.3.5.4	Schlussbemerkung .....	297
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 7 .....	298
8	Notfalldienste und Krankentransporte ... → 7 a, b; 11.1 a ...	299
8.1	Notfallrettung – Rettungskette .....	299
8.2	Kassenärztlicher Notdienst .....	300
8.3	Transportleistungen .....	300

	<b>Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8</b>	301
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst ..... → 7 a; 9 a	302
9.1	Aufgaben der Gesundheitsämter	303
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	304
	<b>Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9</b>	306
<b>Teil V</b>	<b>Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb</b>	-
	als typische Rechtsformen von	
	Gesundheitseinrichtungen ..... → 1.3.1; 4.2.1.2	307
1	Zweckbetriebe	307
1.1	Rechtsformen	307
1.2	Steuerbegünstigung	308
2	Tendenzbetriebe	312
	<b>Übungsaufgaben zu Teil V</b>	314
<b>Teil VI</b>	<b>Dokumentation und Berichtswesen</b>	
	in Gesundheitsbetrieben ..... → 8 a-d ..... → 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	316
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	316
1.1	Dokumentationspflicht	316
1.2	Begriffsdefinitionen	317
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation, Aufbewahrungspflichten	317
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS	321
1.5	Computergestützte Dokumentation, elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur	322
1.6	Datenschutz und Datensicherheit	326
1.6.1	Datenschutzrechtliche Vorschriften	326
1.6.2	Begriffsbestimmungen	329
1.6.3	Ziel, Zweck und Prinzipien des Datenschutzes	330
1.6.4	Datenschutz im Gesundheitsbetrieb – Aufgaben, Zulässigkeit der Datenübermittlung	331
1.6.5	Der Datenschutzbeauftragte – DSB	334
2	Innerbetriebliches Berichtswesen – Controlling	337
2.1	Kaufmännisches Controlling	338
2.2	Medizincontrolling	339
2.3	Pflegecontrolling	340
2.4	Balanced Score Card (BSC)	341
	<b>Übungsaufgaben zu Teil VI</b>	343

<b>Teil VII Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement ....</b>	<b>→ 12 a-c ....</b>	<b>345</b>	
	<b>→ 2.1-2.3</b>		
<b>1</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>345</b>	
<b>2</b>	<b>Rechtliche Grundlagen .....</b>	<b>347</b>	
<b>2.1</b>	<b>Ambulante Versorgung, Rehabilitation, Pflege .....</b>	<b>348</b>	
<b>2.2</b>	<b>Krankenhaus .....</b>	<b>350</b>	
<b>2.3</b>	<b>Sektorenübergreifende Qualitätssicherung (sQS) .....</b>	<b>354</b>	
<b>3</b>	<b>Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität .....</b>	<b>354</b>	
<b>3.1</b>	<b>DIN EN ISO .....</b>	<b>355</b>	
<b>3.2</b>	<b>EFQM .....</b>	<b>356</b>	
<b>3.3</b>	<b>KTQ® .....</b>	<b>357</b>	
<b>3.4</b>	<b>DIN EN 15224:2012 .....</b>	<b>359</b>	
<b>3.5</b>	<b>QEP® .....</b>	<b>360</b>	
	<b>Übungsaufgaben zu Teil VII .....</b>	<b>360</b>	
<b>Teil VIII Kommunikation und</b>			
	<b>Beschwerdemanagement .....</b>	<b>→ 3.4 .....</b>	<b>362</b>
		<b>→ 1.7; 2.2.2; 2.2.3; 2.3.1; 3.2</b>	
<b>1</b>	<b>Kommunikation in Gesundheitsbetrieben .....</b>	<b>363</b>	
<b>1.1</b>	<b>Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst? .....</b>	<b>363</b>	
<b>1.1.1</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>363</b>	
<b>1.1.2</b>	<b>Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit</b>		
	<b>Gesprächspartnern .....</b>	<b>363</b>	
<b>1.1.3</b>	<b>Verbale und nonverbale Kommunikation .....</b>	<b>364</b>	
<b>1.1.4</b>	<b>Einflüsse auf die Kommunikation .....</b>	<b>365</b>	
<b>1.1.5</b>	<b>Bedeutende Fehlerquellen .....</b>	<b>365</b>	
<b>1.2</b>	<b>Anforderungen an die Patientenkommunikation .....</b>	<b>366</b>	
<b>1.2.1</b>	<b>Aus Sicht des Patienten .....</b>	<b>367</b>	
<b>1.2.2</b>	<b>Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung .....</b>	<b>368</b>	
<b>1.2.3</b>	<b>Entwicklungen der modernen Medizin .....</b>	<b>368</b>	
<b>1.2.4</b>	<b>Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance .....</b>	<b>369</b>	
<b>1.2.5</b>	<b>Kommunikative Qualifikationen .....</b>	<b>370</b>	
<b>1.3</b>	<b>Kundenorientierte Kommunikation .....</b>	<b>370</b>	
<b>1.3.1</b>	<b>Definitionen .....</b>	<b>370</b>	
<b>1.3.2</b>	<b>Patientenorientierung in der Arztpraxis .....</b>	<b>371</b>	
<b>1.3.3</b>	<b>Kundenorientierung im Krankenhaus .....</b>	<b>371</b>	
<b>1.3.4</b>	<b>Patientenorientierung im Krankenhaus – »Der Patient ist König« .....</b>	<b>372</b>	
<b>1.3.5</b>	<b>Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima .....</b>	<b>373</b>	
<b>1.4</b>	<b>Betriebliche Kommunikation .....</b>	<b>373</b>	
<b>1.4.1</b>	<b>Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses .....</b>	<b>374</b>	
<b>1.4.2</b>	<b>Externe Kommunikation, Schweigepflicht .....</b>	<b>376</b>	

1.4.3	Weitere externe Kundenkontakte .....	378	
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 1 .....	379	
2	Beschwerdemanagement .....	380	
2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit .....	380	
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit .....	381	
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten .....	382	
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen .....	383	
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis .....	384	
2.2	Beschwerdemanagement .....	385	
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements .....	385	
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance .....	386	
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements .....	387	
2.2.4	Beschwerdestimulierung .....	387	
2.2.5	Beschwerdeannahme .....	389	
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion .....	391	
2.2.7	Beschwerdeauswertung .....	391	
2.2.8	Beschwerdecontrolling .....	392	
2.2.9	Beschwerdereporting .....	393	
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 2 .....	394	
<b>Teil IX</b>	<b>Marketing und Public Relations</b>		
	im Gesundheitswesen .....	→ 10 a, b .....	396
		→ 6.4	
1	Begriffsbestimmung .....	396	
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen .....	397	
2.1	Preispolitik .....	397	
2.2	Produktpolitik .....	398	
2.3	Vertriebspolitik .....	399	
2.4	Kommunikationspolitik .....	399	
3	Public Relations .....	399	
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente .....	400	
3.1.1	Medium Hauszeitschrift .....	400	
3.1.2	Internet .....	400	
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit .....	402	
3.2.1	Medien .....	402	
3.2.1.1	Pressemitteilung .....	402	
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz .....	402	
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe .....	403	
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand .....	404	
3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit .....	404	
3.2.2.1	Telefonaktion .....	405	
3.2.2.2	Tag der Offenen Tür .....	405	

3.2.2.3	Messen .....	406
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus .....	407
3.2.3	Niedergelassene Ärzte .....	408
3.3	PR in Krisenfällen .....	409
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel .....	410
3.3.2	Interne Sprachregelung .....	410
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit .....	410
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise .....	411
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus .....	411
3.4	Rechtliche Vorschriften .....	412
	Übungsaufgaben zu Teil IX .....	413
<b>Teil X</b>	<b>Materialwirtschaft .....</b>	<b>414</b>
	→ 9 a-c .....	
	→ 1.4.1 .....	
1	Beschaffung .....	414
2	Lager .....	415
3	Zusammenwirken von Beschaffung und Lager – optimale Bestellmenge .....	418
4	Entsorgung .....	419
	Übungsaufgaben zu Teil X .....	421
<b>Teil XI</b>	<b>Die Organisation des Gesundheitswesens .. → 7 g ..</b>	<b>423</b>
	in der Europäischen Union .....	
	→ 1.2.3; 4.2.1.1 ..	
1	Staatlicher Gesundheitsdienst .....	424
2	Sozialversicherung .....	426
	Übungsaufgaben zu Teil XI .....	426
	<b>Literaturverzeichnis/Internetquellen .....</b>	<b>428</b>
	<b>Verzeichnis der Abbildungen und Übersichten .....</b>	<b>430</b>
	<b>Verzeichnis der Tabellen .....</b>	<b>432</b>
	<b>Übersicht Gesetze und Verordnungen .....</b>	<b>433</b>
	<b>Lösungen der Übungsaufgaben .....</b>	<b>435</b>
	<b>Sachregister .....</b>	<b>455</b>