

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 Gesundheits- und Sozialwesen« an.

Abkürzungsverzeichnis	18	
Vorwort zur 9. Auflage	25	
Einführung	→ 7 a; 8 a 27	
1	Was ist Gesundheit? – Wie kann man sie messen und wovon hängt sie ab?	27
2	Morbiditäts- und Mortalitätsstatistik in Deutschland	29
3	Die volkswirtschaftliche Bedeutung von Gesundheit	30
Teil I Sozialstaat und Gesundheitswesen	→ 7 c	33
	→ 1.1.2; 1.2.1	
1	Deutschland ist ein Sozialstaat	33
2	Grundprinzipien der Sozialpolitik	34

3	Sozialstaat und Gesundheitswesen – ein kurzer Überblick in Zahlen	38
3.1	Sozialbudget	38
3.2	Gesundheitsquote, Finanzierung der Gesundheitsausgaben	39
3.3	Beschäftigte – das Gesundheitswesen als Arbeitgeber	40
	Übungsaufgaben zu Teil I	41
Teil II Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit		
1	Die einzelnen Zweige der Sozialversicherung ... → 7 a, b, c ... → 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1	43
1.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede	46
1.2	Sozialversicherung und Demografie – Probleme der Zukunft	47
1.2.1	Altersstruktur in Deutschland	47
1.2.2	Auswirkungen auf die Sozialversicherung	51
1.3	Fazit	52
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 1	53
2	Die gesetzliche Krankenversicherung → 7 a, c, d	53
2.1	Grundprinzipien	53
2.2	Versicherte	54
2.3	Leistungen der GKV	57
2.3.1	Der gesetzliche Leistungskatalog der GKV, Anteile der Versorgungssektoren, Leistungsgrundsätze	57
2.3.2	Leistungen zur Verhütung von Krankheiten, Satzungsleistungen	59
2.3.3	Unterhaltssichernde Leistungen	60
2.4	Krankenkassen	62
2.4.1	Kassenarten, Wahlfreiheit der Mitglieder, Rechtsform, Organisation	62
2.4.2	Verwaltungsakte der Krankenkassen, Rechte der Versicherten	64
2.5	Finanzierung – Gesundheitsfonds	65
2.5.1	Allgemeiner und kassenindividueller Beitragssatz, Wahltarife	65
2.5.2	Gesundheitsfonds	68
2.6	Grundsatz der Beitragssatzstabilität	70
2.7	Selbstbeteiligung	70
2.8	Der Medizinische Dienst der Krankenkassen	72
2.9	Versicherungsschutz für Versicherte der GKV im Ausland	73
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 2	74

3	Die private Krankenversicherung	→ 7 a	77
		→ 4.2.1.2	
3.1	Grundprinzipien im Vergleich zur gesetzlichen Krankenversicherung		77
3.2	Versicherte		80
3.3	Basistarif, Versicherungspflicht		81
3.4	Private Voll- und Teilversicherungen		82
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 3		83
4	Soziale Pflegeversicherung	→ 7 a, c, d	83
		→ 4.2.1.2	
4.1	Versicherte		84
4.2	Pflegekassen und private Pflegeversicherung		85
4.3	Leistungen		86
4.4	Finanzierung		86
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 4		87
5	Gesetzliche Unfallversicherung	→ 7 c	88
		→ 4.2.1.2	
5.1	Versicherte Risiken, Risikoabdeckung, Leistungen ...		88
5.2	Versicherte		89
5.3	Finanzierung		90
5.4	Träger		91
5.5	Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung zur Unfallverhütung – Pflichten der Unternehmer		91
5.6	Gesundheitspolitische Anmerkungen		92
	Übungsaufgabe zu Teil II Kapitel 5		92
6	Gesetzliche Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung als Finanziers von Gesundheitsleistungen	→ 7 c	93
Teil III	Berufe des Gesundheitswesens	→ 7 f	94
		→ 5.3.1	
1	Akademische Berufe		94
2	Kaufmännische Berufe, Dokumentationsberufe		95
3	Pflegerische Berufe		97
4	Assistenzberufe		100
5	Nicht-ärztliche therapeutische Berufe		101
6	Gesundheitshandwerker		102
7	Beauftragte Personen		102
	Übungsaufgaben zu Teil III		103
Teil IV	Leistungsbereiche des Gesundheitswesens	→ 4.2	105
1	Leistungsbereiche, Gesundheitsbetriebe	→ 7 a	105
1.1	Abfolge der Leistungsbereiche		105
1.2	Gesundheitsbetriebe – Gemeinsamkeiten, Unterschiede, umsatzsteuerliche Aspekte		106
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 1		108
2	Ambulante Versorgung		109

2.1	Ökonomische und rechtliche Besonderheiten des Arztberufes → 7 e; 8 c	109
2.1.1	Freier Beruf	109
2.1.2	Verbände von Ärzten	110
2.1.2.1	Pflichtmitgliedschaft in Verbänden ...	110
2.1.2.2	Freiwillige Verbände	111
2.1.3	Ärztliche Berufsordnung	111
2.2	Rechtliche Aspekte des Arzt-Patient- Verhältnisses → 7 e	112
2.2.1	Verpflichtungen der Berufsordnung gegenüber Patienten – Patientenrechte nach dem BGB ...	112
2.2.2	Behandlungsvertrag, Krankenhausvertrag	114
2.2.3	Rechtliche Konsequenzen von Fehlern – Haftungsfragen	115
2.3	Ärzttestatistik → 8 d	118
2.4	Arten ambulanter Einrichtungen → 7 b	120
2.4.1	Ärzte in freier Praxis – verschiedene Arten von Praxen	120
2.4.2	Kooperationsformen	121
2.4.3	Medizinische Versorgungszentren	121
2.5	Organisation der vertragsärztlichen Versorgung → 11.1 d	123
2.5.1	Kassenärztliche Vereinigungen	123
2.5.2	Zulassung zur kassenärztlichen Versorgung, Bedarfsplan	125
2.6	Ertragssituation von Arztpraxen → 7 b	126
2.7	Vergütung niedergelassener Ärzte → 11.1 a, c	128
	→ 4.2.1.2	
2.7.1	Vertragsärztliche Leistungen	128
2.7.1.1	Einheitlicher Bewertungsmaßstab	129
2.7.1.2	Verfahren zur Ermittlung des Punktwertes, der Gesamtvergütung und der Vergütung der Arztgruppen	133
2.7.1.3	Honorar der einzelnen Arztpraxis bzw. des einzelnen Arztes	136
2.7.2	Privatärztliche Leistungen	139
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung	145
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen → 11.1 a, 11.2 a	145
2.9	Aufgaben und Bedeutung des Gemeinsamen Bundesausschusses → 11.2 a	146
2.10	Mitteilungspflichten, Abrechnungs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen → 11.2 f, g	148
2.11	Ambulante Behandlung durch Krankenhäuser → 7 b; 11.1 a, 11.2 c	150

2.11.1	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung	150
2.11.2	Ambulante spezialfachärztliche Versorgung ...	151
2.11.3	Hochschulambulanzen	152
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 2	152
3	Krankenhausversorgung	156
3.1	Was ist ein Krankenhaus? – Legaldefinition	→ 7 b; 11.1 c 157
3.2	Die Krankenhauslandschaft in Deutschland im Überblick	→ 7 a..... 158
3.3	Das Krankenhaus als Betrieb	→ 7 b..... 160
3.3.1	Die wichtigsten Erlösquellen	160
3.3.2	Fachabteilungen	161
3.3.3	Kostenstruktur und Beschäftigte	162
3.3.4	Organisationsaufbau	164
3.4	Kennziffern der Krankenhausversorgung – Bettendichte, Verweildauer, Auslastungsgrad	→ 8 d 165
3.5	Der Weg des Patienten durch die stationäre Krankenhausbehandlung	→ 7 e; 11.2 b..... 167
3.6	Investitionsfinanzierung im Krankenhaus	→ 11.1 a 168
3.6.1	Kennzeichen eines Kollektivgutes bei Krankenhäusern	168
3.6.2	Duale Finanzierung	→ 4.2.1.2 169
3.7	Vergütung von allgemeinen Krankenhausleistungen ...	→11.1 a, b, c; 11.2 a–e ... → 4.2.1.3 173
3.7.1	Vergütung mit Pflegesätzen.....	174
3.7.1.1	Psychiatrische und psychosomatische Kliniken	174
3.7.1.2	Rehabilitationskliniken, besondere Einrichtungen	176
3.7.2	Grundprinzipien der Vergütung mit Fallpauschalen – DRG	177
3.7.3	Basisfallwert, Erlösbudget, case mix, Minder-, Mehrerlösausgleich	182
3.7.4	Ökonomische Anreize und Verhalten von Krankenhäusern unter DRG-Bedingungen	184
3.7.4.1	Strategien zur Gewinnerzielung.....	184
3.7.4.2	Mögliche Fehlanreize durch die Fallpauschalenvergütung und deren Gegensteuerung	186
3.7.5	Abrechnung von Geburten	194
3.7.6	Weitere Vergütungen nach dem Krankenhausentgeltgesetz.....	195
3.7.7	Abrechnung von teilstationären und vor- und nachstationären Leistungen	197

3.8	Belegärztliche Leistungen	→ 11.2 c	197
3.9	Wahlleistungen und ihre Abrechnung ...	→ 11.2 c ...	199
3.10	Mitteilungspflichten des Krankenhauses	→ 11.2 d, f, g, h	202
3.11	Zuzahlung, Abrechnungsmodalitäten, Rechte des MDK	→ 11.2 a, b	203
3.12	Krankenhausbuchführung – Sonderposten ..	→ 11.3 ..	205
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 3		207
4	Rehabilitation		218
4.1	Ziele und Definitionen des SGB IX	→ 7 a	219
4.2	Rehabilitationsträger und ihre Zuständigkeit	→ 7 d	220
4.3	Medizinische Rehabilitation – Leistungen und Einrichtungen	→ 7 a, b	224
		→ 11.1 a	
4.3.1	Aufgabe der medizinischen Rehabilitation		224
4.3.2	Leistungsarten und Zugang zur Rehabilitation		225
4.3.3	Leistungsdauer und Zuzahlung durch den Patienten, Wegfall des Krankengeldes		227
4.3.4	Rehabilitationskliniken – Träger, monistische Finanzierung		228
4.4	Übrige Leistungsbereiche der Rehabilitation	→ 7 a, b	230
4.4.1	Teilhabe am Arbeitsleben		230
4.4.2	Unterhaltssichernde und ergänzende Leistungen		231
4.4.3	Teilhabe an Bildung		232
4.4.4	Soziale Teilhabe		232
4.5	Grundzüge des Schwerbehindertenrechts	→ 7 a, b; 11.1 a	233
4.5.1	Pflichten der Arbeitgeber		233
4.5.2	Rechte der schwerbehinderten Arbeitnehmer		234
4.5.3	Persönliches Budget		235
4.5.4	Besondere Regelungen und Einrichtungen zur beruflichen Integration für schwerbehinderte Menschen		235
4.5.5	Finanzierung von Behinderteneinrichtungen ..		236
4.5.6	Einrichtungsträger, Entwicklungstendenzen in der Behindertenhilfe		238
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 4		238
5	Arzneimittel, Medizinprodukte, Heil- und Hilfsmittel		241
5.1	Arzneimittelversorgung	→ 7 d	241
5.1.1	Arzneimittelgesetz		241
5.1.2	Öffentliche Apotheken		242
5.1.3	Krankenhausapotheken		243
5.1.4	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV		243
5.2	Medizinprodukte	→ 7 d; 12 a	244

5.3	Heilmittel	→ 7 d	246	
5.4	Hilfsmittel	→ 7 d	248	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5		249	
6	Pflege		250	
6.1	Leistungsträger		→ 7 a, b	251
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade nach SGB XI		→ 7 d	252
6.3	Antragsverfahren		260	
6.4	Leistungsspektrum der Pflegeversicherung		261	
6.4.1	Leistungen der Pflegeversicherung für zuhause lebende Pflegebedürftige		262	
6.4.1.1	Pflegesachleistungen		262	
6.4.1.2	Pflegegeld		265	
6.4.1.3	Kombinationsleistung		266	
6.4.1.4	Teilstationäre Pflege		267	
6.4.1.5	Alltagsunterstützung, Umwandlungsanspruch		268	
6.4.1.6	Entlastungsbetrag		269	
6.4.1.7	Pflegehilfsmittel, wohnumfeldverbessernde Maßnahmen		270	
6.4.1.8	Förderung neuer Wohnformen		270	
6.4.2	Verhinderungspflege – Kurzzeitpflege		271	
6.4.3	Vollstationäre Pflege		273	
6.4.4	Pflegeberatung, Pflegestützpunkte		274	
6.4.5	Leistungen für Pflegebedürftige des Pflegegrades 1		275	
6.4.6	Leistungen für Pflegepersonen – Familienpflegezeitgesetz		276	
6.5	Pflegeeinrichtungen		→ 7 a, b, d	277
		→ 11.1 a, b, c, d		
		→ 11.2 a–f; 12 a		
		→ 4.2.1.2		
6.5.1	Gemeinsame Vorschriften für ambulante und stationäre/teilstationäre Pflegeeinrichtungen ...		277	
6.5.1.1	Anforderungen an eine Pflegeeinrichtung		278	
6.5.1.2	Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen		279	
6.5.2	Ambulante Pflegeeinrichtungen		280	
6.5.3	Stationäre Einrichtungen		283	
6.5.3.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und Vertragsvorschriften nach SGB XI		283	
6.5.3.2	Vergütung der Pflegeheime; Investitionsfinanzierung von Pflegeeinrichtungen		287	

6.5.3.3	Einrichtungseinheitlicher Eigenanteil (EEF) der Bewohner von Pflegeheimen – Neuregelung seit 1.1.2017.....	289
6.5.3.4	Abrechnungsbeispiele für Pflegeheime und teilstationäre Einrichtungen	291
6.6	Medizinische und pflegerische Leistungen für Menschen am Ende des Lebens	293
6.7	Pflegebuchführungsverordnung	296
6.8	Grundzüge des Betreuungsrechts	298
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 6	301
7	Angebote des Versorgungsmanagements → 1.5.1; 3.1	308
7.1	Anliegen und Kennzeichen des Versorgungsmanagements	308
7.2	Grundtypen und Instrumente des Versorgungsmanagements	309
7.3	Versorgungsmanagement im deutschen Sozialrecht ..	312
7.3.1	Entlassungsmanagement, Pflegeberatung und Unterstützung beim persönlichen Budget	312
7.3.2	Strukturierte Behandlungsprogramme	313
7.3.3	Hausarztzentrierte Versorgung	315
7.3.4	Ganzheitliche und Besondere Versorgung	316
7.3.5	Telemedizinische Versorgung	318
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 7	318
8	Notfalldienste und Krankentransporte... → 7 a, b; 11.1 a ...	319
8.1	Notfallrettung – Rettungskette	319
8.2	Kassenärztlicher Notdienst	320
8.3	Transportleistungen	321
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8	321
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst	322
9.1	Aufgaben der Gesundheitsämter	323
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	324
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9	326
Teil V	Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb als typische Rechtsformen von Gesundheitseinrichtungen	328
	→ 11.1 e	
	→ 1.3.1; 4.2.1.2	
1	Zweckbetriebe	328
1.1	Rechtsformen	328
1.2	Steuerbegünstigung	329
2	Tendenzbetriebe	333
	Übungsaufgaben zu Teil V	335
Teil VI	Dokumentation, Datenschutz und Berichtswesen in Gesundheitsbetrieben	337
	→ 8 a–d	
	→ 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	337

1.1	Dokumentationspflicht	337
1.2	Begriffsdefinitionen	338
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation, Aufbewahrungspflichten	338
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS	342
1.5	Elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur	343
1.6	Datenschutz und Datensicherheit	348
1.6.1	Datenschutzrechtliche Vorschriften	349
1.6.1.1	Allgemeine und bereichsspezifische Datenschutzvorschriften	349
1.6.1.2	Bereichsspezifische Regelungen	352
1.6.2	Begriffsbestimmungen	353
1.6.3	Ziel, Zweck und Prinzipien des Datenschutzes	355
1.6.4	Datenschutz im Gesundheitsbetrieb – Aufgaben, Zulässigkeit der Datenübermittlung	356
1.6.4.1	Grenzen der Elektronischen Datenverarbeitung, zulässige Datenübermittlung	358
1.6.4.2	Rechte der Betroffenen	360
1.6.5	Der Datenschutzbeauftragte – DSB	360
1.6.5.1	Stellung des DSB gemäß Art. 38 DSGVO	361
1.6.5.2	Aufgaben gemäß Art. 39 DSGVO, Rechte und Pflichten	362
1.6.6	Kontrollen durch Datenschutzbehörden, Kontrollinstanzen	363
2	Innerbetriebliches Berichtswesen – Controlling	364
2.1	Kaufmännisches Controlling	365
2.2	Medizincontrolling	367
2.3	Pflegecontrolling	368
2.4	Balanced Score Card (BSC)	369
	Übungsaufgaben zu Teil VI	371

Teil VII	Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement und Risikomanagement	→ 12 a-c	374
		→ 2.1–2.4	
1	Grundlagen, Definitionen		376
1.1	Qualität, Qualitätsdimensionen		376
1.2	Qualitätsmanagement, Qualitätsmanagementsystem, PDCA-Zyklus		379
1.3	Qualitätssicherung in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen		381
1.3.1	Interne Qualitätssicherung – Qualitäts- und Risikomanagement		381

	1.3.2	Instrumente des Qualitäts- und Risikomanagements	385
	1.3.2.1	Methoden und Instrumente für Praxen und Krankenhäuser	386
	1.3.2.2	Instrumente des klinischen Risiko- und Fehlermanagements	389
	1.3.3	Externe Qualitätssicherung	391
2		Rechtliche Grundlagen und Forderungen in den Versorgungssektoren	392
	2.1	Pflichten der Leistungserbringer der Gesetzlichen Krankenversicherung	392
	2.1.1	Interne QS in der stationären und vertragsärztlichen Versorgung	393
	2.1.2	Externe Qualitätssicherung im Krankenhaus ...	397
	2.1.3	Strukturierter Qualitätsbericht der Krankenhäuser	399
	2.1.4	Sektorenübergreifende Qualitätssicherung (sQS)	407
	2.2	Stationäre und ambulante Rehabilitationseinrichtungen	408
	2.3	Stationäre und ambulante Pflege-Einrichtungen	408
	2.3.1	Indikatorenerhebung durch die Pflegeheime ..	410
	2.3.2	Die externe Qualitätsprüfung durch den MDK bzw. PKV-Prüfdienst	413
	2.3.3	Die Gesamtbewertung der Qualität, Darstellung und Veröffentlichung	415
	2.3.4	Qualitätsprüfungen in ambulanten Pflegeeinrichtungen	418
3		Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität	419
	3.1	DIN EN ISO	420
	3.2	EFQM	425
	3.3	KTQ®	426
	3.4	DIN EN 15224	428
	3.5	QEP®	430
		Übungsaufgaben zu Teil VII	431

Teil VIII Kommunikation und

	Beschwerdemanagement.	→ 3.4	434
		→ 1.7; 2.2.2; 2.2.3; 2.3.1; 3.2	

1		Kommunikation in Gesundheitsbetrieben	435
	1.1	Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst?	435
	1.1.1	Definitionen	435
	1.1.2	Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit Gesprächspartnern	435
	1.1.3	Verbale und nonverbale Kommunikation	436
	1.1.4	Einflüsse auf die Kommunikation	437
	1.1.5	Bedeutende Fehlerquellen	437

1.2	Anforderungen an die Patientenkommunikation	438
1.2.1	Aus Sicht des Patienten	439
1.2.2	Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung	440
1.2.3	Entwicklungen der modernen Medizin	440
1.2.4	Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance	440
1.2.5	Kommunikative Qualifikationen	442
1.3	Kundenorientierte Kommunikation	442
1.3.1	Definitionen	442
1.3.2	Patientenorientierung in der Arztpraxis	443
1.3.3	Kundenorientierung im Krankenhaus	444
1.3.4	Patientenorientierung im Krankenhaus – »Der Patient ist König«	444
1.3.5	Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima	445
1.4	Betriebliche Kommunikation	446
1.4.1	Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses	446
1.4.2	Externe Kommunikation, Schweigepflicht	449
1.4.3	Weitere externe Kundenkontakte	450
Übungsaufgaben zu Teil VIII Kapitel 1		451
2	Beschwerdemanagement	452
2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit	452
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit	453
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten	454
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen	455
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis	456
2.2	Beschwerdemanagement	457
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements	457
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance	458
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements	459
2.2.4	Beschwerdestimulierung	459
2.2.5	Beschwerdeannahme	461
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	463
2.2.7	Beschwerdeauswertung	463
2.2.8	Beschwerdecontrolling	464
2.2.9	Beschwerdereporting	465
2.3	Anregungsmanagement	466
Übungsaufgaben zu Teil VIII Kapitel 2		467

Teil IX	Marketing und Public Relations im Gesundheitswesen	→ 10 a, b.....	469
		→ 6.4	
1	Begriffsbestimmung		469
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen		470
2.1	Preispolitik		470
2.2	Produktpolitik		471
2.3	Vertriebspolitik		472
2.4	Kommunikationspolitik		473
2.5	Physical Facilities / Physical Environment		473
2.6	Person / Personal		473
2.7	Process		473
3	Public Relations		474
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente		474
3.1.1	Medium Zeitung		474
3.1.2	Internet und Digitale Medien		475
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit		478
3.2.1	Medien		478
3.2.1.1	Pressemitteilung		478
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz		479
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe		480
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand		481
3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit		481
3.2.2.1	Telefonaktion		481
3.2.2.2	Tag der Offenen Tür		482
3.2.2.3	Messen		483
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus		484
3.2.3	Niedergelassene Ärzte		485
3.3	PR in Krisenfällen		486
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel		487
3.3.2	Interne Sprachregelung		487
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit		488
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise		488
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus		488
3.4	Rechtliche Vorschriften		489
4	Fundraising und Sponsoring		490
4.1	Social Marketing		492
	Übungsaufgaben zu Teil IX		493
Teil X	Materialwirtschaft	→ 9 a–c	494
		→ 1.4.1	
1	Beschaffung		494
2	Lager		496

3	Zusammenwirken von Beschaffung und Lager – optimale Bestellmenge	499
4	Entsorgung	500
	Übungsaufgaben zu Teil X	501
Teil XI Die Organisation des Gesundheitswesens in der Europäischen Union		
	→ 7 g	503
	→ 1.2.3; 4.2.1.1	
1	Staatlicher Gesundheitsdienst	504
2	Sozialversicherung	505
	Übungsaufgaben zu Teil XI	505
Literaturverzeichnis/Internetquellen		507
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen		509
Übersicht Gesetze und Verordnungen		512
Lösungen der Übungsaufgaben		514
Sachregister		535