

Inhaltsverzeichnis

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