

## Organisation

Das Wort „Kundenorientierung“ ist auch im Krankenhausbereich seit einigen Jahren modern geworden. Sind die Patienten tatsächlich Kunden? Was unterscheidet den Kunden – wie im Geschäft – vom Patienten im Krankenhaus? Man kann aus dem Konzept der Kundenorientierung lernen ..... 20



Foto: Christian Niemeyer

**Editorial** ..... 1

**Aktuell** ..... 4

Chancen gezielt nutzen – BALK Kongress aktuell im Januar 2002 ..... 4

Green-card für Pflegehilfen geplant ..... 5

Grippe Impfung für das Personal ..... 5

Bestseller für das Pflegemanagement ..... 5

Tagungsbericht:  
Berufsbild Pflege und DRG ..... 6

## Politik

Ute Herbst  
**Gesundheitspolitik muss immer auch Pflegepolitik sein** ..... 29

## Management

Mathias Hertel/ Peter Schreiner  
**Methodische Gestaltung von wirtschaftlichen Prozessen in der Patientenversorgung** ..... 8

Dr. Klaus Kühn  
**Simulationsmodelle unterstützen Führung und Organisation** ..... 13

Ines Ney  
**Kundenorientierung im Gesundheitswesen – Chancen und Risiken der Ökonomisierung** ..... 20

Ralf Gratias  
**Fallpauschalengesetz – Zwang zur Überprüfung der Pflegeorganisation** ..... 24