

	Seite
<b>Editorial: Aus Patienten werden Kunden</b>	2
<b>1. Beiträge aus Lehre und Forschung</b>	4
1.1 WARLAND, Ute: Aspekte von Macht und Ohnmacht des ambulanten Pflegesektors in der Bundesrepublik Deutschland	4
1.2 WISSMANN, Peter, Dipl.-SozArb (FH): Case Management: Konzept, Praxis und Qualifizierungsbedarf	14
<b>2. Berichte über Studienarbeiten</b>	28
2.1 BUCHHOLZ, Barbara: Erhebung zur Patientenzufriedenheit in einem Hamburger Krankenhaus	28
2.2 PTAK, Hildebrand, Prof. Dr.: Unternehmensplanspiel Krankenhausmanagement	42
<b>3. Praxisberichte</b>	44
3.1 WOLFF, Jutta, Pflegedienstleitung Immanuel Krankenhaus Berlin: "Die Implementierung des nationalen "Expertenstandards zur Dekubitusprophylaxe in der Pflege"	44
3.2 SCHULTEN, Doris, Pflegedirektorin Evangelisches Hubertus Krankenhaus Berlin: Der Pflegebericht im Krankenhaus. - Ein Versuch, Pflegeberichte informativer zu gestalten -	50
3.3 FUTTERLIEB, Werner, Vorsitzender des Vereins "Selbstbestimmtes Wohnen im Alter e.V.": "Wohnen im Alter, - Ein selbstbestimmter Modellversuch -"	62
<b>4. Diplomexamen</b>	70
4.1 Diplomarbeiten im Studiengang Sozialarbeit/ Sozialpädagogik	70
<b>5. Aktuelles</b>	73
5.1 PTAK, Hildebrand, Prof. Dr.: Wettbewerbschancen im europäischen Bildungsmarkt	73
5.2 EFB - Statistik	76
5.3 Projekt- und Diplomarbeiten ab SS 2003 integriert	77
5.4 Prof. Dr. Peter REINICKE zum 65. Geburtstag	78
5.5 Hochschulexterne Öffentlichkeitsarbeit	79
5.6 Publikationen und Vorträge der hauptamtlichen Professoren	83
5.7 Verein "Studieren mit Kind e.V." an der EFB gegründet	90
5.8 Begrüßungsgeld für auswärtige Studierende	90
Impressum	4

**Aus Patienten werden Kunden**

Der Gesundheitssektor formiert sich und Krankenkassen werben mit In Dienstleistungsqualität um Patienten wächst. Schon heute werden 20% an wenigsten im Krankenhaus.

Den Durchbruch brachte die "Schlüssel". Mit diesen Glasfaserkabeln können suchen, sondern mit langen Drahtsch. Bei vielen solcher minimalen Schnit Operationstag entlassen werden. Wa nen Praxis keine Probleme bereitet, tischer.

Die Chirurgen werden deshalb ihre P oder aber in Praxishotels zur Nach solche Entwicklung weg von der Klin organisierte Großpraxen mit Spitzen Lasten der kleinen Arztpraxen und schwerfälliger sind und deshalb Pati werden nicht mehr voll genutzt. Die Kombination von hochtechnisierte Betten, wie man sie schon öfter bei sehr zukunftssträftig sein. Voraussetz einem komfortablen Einzelzimmer n möblierung erfolgt und auch gar nicht und dass medizinische Spitzentechno suchung, vielleicht sogar bald bis zur

Letztlich aber müssen solche Highte sein und nach kaufmännischen Gesic der Arzt zum Unternehmer wird. Er m petenz verfügen, sondern in gleicher mentfähigkeiten besitzen. Er muß die haben, dass sachliche und personelle problematik möglichst nicht entstehen sie bei schlecht gemanagten Praxen hindert bereits viele betriebswirtschaft letzter Rationalisierungsreserven bei handelt und dankt es dem Arzt und durch Weiterempfehlung. Er wächst i eine ordnungsgemäße Dienstleistung mieren und seine Leistungsansprüche im Gesundheitsbereich zu einer Norma