

Beschwerde

- stimulieren
- aufnehmen
- bearbeiten
- rückmelden
- einleiten
- auswerten

Qualitätssicherung starten

165

Patientenbeschwerden ernst nehmen:

Ein zeitgemäßes und proaktives Beschwerdemanagement sorgt nicht nur für zufriedeneren Patienten, sondern dient auch dem Schutz der Mitarbeiter und fördert die „Kundenbindung“ an das jeweilige Krankenhaus.



172

Röslers brandgefährlicher Strategiewechsel bei der Prämie:

Für Bundesgesundheitsminister Philipp Rösler wird es eng. Über die Not, in welche die Bundesregierung nach der Wahl in Nordrhein-Westfalen zu geraten droht, schreibt Peter Thelen.



174

Einseitig zu neuen Modellen:

Der 113. Deutsche Ärztetag beschloss Positionen zur Zukunft der fachärztlichen Versorgung. Wie die neuen Modelle nach dem...

Editorial

161 Ambulant statt stationär?

Prof. Dr. Hans-Fred Weiser

Titel

165 Patientenbeschwerden ernst nehmen

Forderungen an ein ärztlich gestütztes Beschwerdemanagement

Ralf Gratias

169 IMPULS – Ihre Meinung liegt uns am Herzen!

Einführung eines Beschwerdemanagement-Systems in der Gesundheit Nordhessen Holding AG

Helene Grad

Berufs- und Gesundheitspolitik

172 Röslers brandgefährlicher Strategiewechsel bei der Prämie

Peter Thelen

174 Einseitig zu neuen Modellen

113. Deutscher Ärztetag beschließt Positionen zur Zukunft der fachärztlichen Versorgung

178 Anspruch, Anspruchsverhalten und Realitätsbezug in der GKV

Prof. Dr. med. Fritz Beske

180 Wissenschaftsrat lobt Klinikprivatisierung

Land Hessen und Rhön-Klinikum AG hoben Gießen-Marburg auf ein „wettbewerbsfähiges Niveau“

C. P. Müller von der Grün

184 Weiterentwicklung der Gebührenordnung für Ärzte

Aktueller Sachstand

Alexander Golfier

Medizin

187 Postoperative Komplikationsraten als Qualitätsindikatoren?

Auf der Suche nach Vergleichsgrößen für die Qualitätssicherung in Krankenhäusern

Dr. Hermann Wetzel

Rubriken

163 Personen und Hintergründe

191 Produkte

192 Geburtstage

Impressum (3. U)