

Inhalt

Eröffnungswort des DVfR-Vorsitzenden: Warum dieses Klausurseminar? Paul W. Schönle	9
Dank an die Unterstützer des Klausurseminars	11
Auftakt zum Klausurseminar	
Grußwort des Sozialverbands VdK Deutschland Sabine Kohls	13
Einführung in Thema, Ziele und Charakter des Klausurseminars Martin Schmollinger	15
Das Klausurseminar	
Teil 1 Was tun bei Streit um „erforderliche Leistungen“ zur Teilhabe für Menschen mit chronischen Krankheiten und Behinderungen? – Versuche einer Sondierung Moderation: Christoph Nachtigäller	
Konfliktmanagement in der Rehabilitation – Sozialrechtliche Instrumente Wolfgang Schütte	19
Rechtssichere, zeitsparende Lösungen? Was Menschen mit Behinderungen vom außergerichtlichen „Handling“ bei strittigen Leistungsfragen erwarten Karl Finke	23
Teil 2 Neuere Aktivitäten des gesundheitlich-sozialen Verbraucherschutzes für Patienten/Rehabilitanden im Leistungsgeschehen – Methodische Schlaglichter Moderation: Ellis Huber	
Fehlermeldesysteme in der Ärzteschaft: Hilfe zur Sicherung der Versorgungsqualität und zur Vermeidung künftiger Patienten- reklamationen Sonja Barth	33

Mediation – als Verfahren im Konfliktmanagement universell einsetzbar!	39
Martin Zauner	
Teil 3 Wer sich um Patientenrechte kümmert, arbeitet stets auch auf gütliche Streitbeilegung in Konflikten um Leistungen hin Moderation: Christoph Nachtigäller	
Beschwerdemanagement in der AOK Bayern	49
Maximilian Georg	
Patientenombudsmann/-frau Schleswig-Holstein e. V. – Geschichte, Struktur und Arbeitsweise	57
Hedi Gebhardt	
Teil 4 Vom Abruf gesetzlich definierter Leistungen zu deren Vereinbarung auf dem Verhandlungsweg? Möglichkeiten und Grenzen eines auf Patienten- autonomie gegründeten Ansatzes Moderation: Ellis Huber	
Wie sinnvoll sind Verfahren gütlicher Konfliktbeilegung im Leistungsrecht? Konfliktmanagement contra Rechtsanspruch?	61
Horst Frehe	
Mündigkeit Betroffener – keine bloße Wunschvorstellung! Fachkräfte müssen sie in der Rehabilitation zulassen, fördern, ja einfordern!	69
Paul W. Schönle	
Ergebnisse der Diskussion des Klausurseminars in Thesen	73
Martin Schmollinger (Zusammenfassung)	
Anhang	
Die Mitwirkenden des Klausurseminars	91
Die Teilnehmer des Klausurseminars	93
Programmablauf des Klausurseminars	97
Web-Adressen und -Links zu Themen dieses Buchs	101
Bisher erschienene Titel der DVfR-Publikationsreihe „Interdisziplinäre Schriften zur Rehabilitation“	103