

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Prüfungsvorbereitung

Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen

10. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 67746



Autoren:

Matthias Lauke

Regina Nöthling

Autoren früherer Auflagen:

Hans-Jürgen Bauer

Sindy Röser

Verlagslektorat:

Petra Frank

10. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-8085-6378-6

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Satz: Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86167 Augsburg

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © Indypendenz – Shutterstock.com, PMDesign – Stock.Adobe.com

Druck: Plump Druck und Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Die vorliegende **Prüfungsvorbereitung Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen** richtet sich an Auszubildende des Berufes **Kaufleute im Gesundheitswesen**. Der Titel bietet aktuelle und praxisgerechte Aufgaben und Problemstellungen in Form eines umfassenden Arbeits- und Lernbuchs.

Als Prüfungsvorbereitung eignet sich das vorliegende Buch sowohl zum Selbststudium als auch zur unterrichtsbegleitenden Einübung und Vertiefung von Prüfungsinhalten. Die Prüfungsaufgaben ermöglichen es den Lernenden, sich systematisch auf die Aufgabenstellungen der Abschlussprüfung vorzubereiten, um später die reale Prüfungssituation zu meistern.

- Im ersten Teil finden sich **Aufgaben zu den Prüfungsbereichen** 1 (Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens) und 3 (Gesundheitswesen).
- Im zweiten Teil ist ein **umfangreicher Lösungsteil** zur Überprüfung der Ergebnisse aus dem ersten Teil abgedruckt. Die Lösungen lassen eine einfache Selbstkontrolle zu. Zusätzlich gibt es ausführliche Erklärungen, mit denen vorhandenes Wissen „lernbequem“ angewendet und vertieft werden kann.

Wir danken den Verfassern früherer Auflagen, namentlich Hans-Jürgen Bauer und Sindy Röser. Ein herzlicher Dank gilt dem Autor Hans-Günther Steegmanns, der das vorliegende Werk bis zur 8. Auflage mit bearbeitete.

Neu in dieser 10. Auflage:

- Alle Gesetzesänderungen bis Dezember 2021 wurden berücksichtigt.
- Die Anpassung der Sozialversicherungsbeiträge sowie die Veränderungen in Bezug auf den Solidaritätszuschlag wurden vorgenommen.
- Die aktuellen Basisfallwerte ab Januar 2022 wurden in den Beispielaufgaben berücksichtigt.
- Aufgaben zur Psychiatrie wurden neu aufgenommen.

Praxistest bestanden

Die Inhalte des Buches sind in der Lern- und Prüfungspraxis getestet. Ausgewählte Klassen haben das vorliegende Arbeits- und Lernbuch im Rahmen ihrer eigenen Prüfung bereits sehr erfolgreich verwendet.

Ihr Feedback ist uns wichtig

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gern auf.

Frühjahr 2022

Der Verlag

Inhaltsverzeichnis

Aufgabenteil

Prüfungsbereich 1.1

Dienstleistungserstellung, Marketing, Kundenorientierung und Kommunikation	9
---	---

Prüfungsbereich 1.2

Betriebliche Organisation	25
• Aufbauorganisation.....	25
• Ablauforganisation.....	26
Leistungsabrechnung, medizinische Dokumentation und Berichtswesen	27
• German Diagnosis Related Groups (G-DRG) und Krankenhausentgeltgesetz (KHEntgG).....	28
• Belegärzte und deren Leistungen (§18 KHEntgG)	35
• Ärztliche und nichtärztliche Wahlleistungen	36
• Entgelte und Entgeltberechnungen im ambulanten Bereich	37
• Krankenhausstatistik	39
• Medizinische Dokumentation, Berichtswesen und Datenschutz im Gesundheitswesen	40
Beschaffung und Materialwirtschaft	42
Betriebliches Rechnungswesen	46
Betriebliches Controlling	56
• Personalwirtschaft.....	62
• Jahresabschluss	66

Prüfungsbereich 3

Aufgaben und rechtliche Grundlagen des Gesundheits- und Sozialwesens	74
• Profit- und Non-Profit-Unternehmen	74
• Unterschiedliche Trägerschaften	74
• Gemeinnützigkeit.....	76
• Tendenzbetriebe	76
Finanzierung im Gesundheitswesen – Das Krankenhausfinanzierungsgesetz (KHG)	77
Leistungserbringer und Leistungsträger	79
• Die Kassenärztliche Vereinigung.....	85
• Abrechnungskatalog bei ambulanten Leistungen	86
• Abrechnungsprozedere bei kassenärztlichen Abrechnungen.....	86
• Fachbegriffe.....	86
Qualitätsmanagement und Managementtechniken	88
• Rehabilitation.....	93
• Berufe im Gesundheitswesen	95
• Sozialgesetzbuch Fünftes Buch (SGB V).....	96

Lösungen und Erläuterungen

Lösungen und Erläuterungen zu den Aufgaben des Prüfungsbereiches 1.1

Dienstleistungserstellung, Marketing, Kundenorientierung und Kommunikation 101

Lösungen und Erläuterungen zu den Aufgaben des Prüfungsbereiches 1.2

Betriebliche Organisation	124
• Aufbauorganisation.....	124
• Ablauforganisation.....	126
Leistungsabrechnung, medizinische Dokumentation und Berichtswesen	127
• German Diagnosis Related Groups (G-DRG) und Krankenhausentgeltgesetz (KHEntgG).....	127
• Belegärzte und deren Leistungen (§18 KHEntgG).....	134
• Ärztliche und nichtärztliche Wahlleistungen	134
• Entgelte und Entgeltberechnungen im ambulanten Bereich	135
• Krankenhausstatistik	138
• Medizinische Dokumentation, Berichtswesen und Datenschutz im Gesundheitswesen	139
Beschaffung und Materialwirtschaft	142
Betriebliches Rechnungswesen	146
Betriebliches Controlling	152
• Personalwirtschaft.....	161
• Jahresabschluss	164

Lösungen und Erläuterungen zu den Aufgaben des Prüfungsbereiches 3

Aufgaben und rechtliche Grundlagen des Gesundheits- und Sozialwesens	171
• Profit- und Non-Profit-Unternehmen	171
• Unterschiedliche Trägerschaften.....	172
• Gemeinnützigkeit.....	173
• Tendenzbetriebe	175
Finanzierung im Gesundheitswesen – Das Krankenhausfinanzierungsgesetz (KHG)	177
Leistungserbringer und Leistungsträger	180
• Die Kassenärztliche Vereinigung.....	192
• Abrechnungskatalog bei ambulanten Leistungen	192
• Abrechnungsprozedere bei kassenärztlichen Abrechnungen.....	193
• Fachbegriffe.....	193
Qualitätsmanagement und Managementtechniken	195
• Rehabilitation.....	203
• Berufe im Gesundheitswesen	205
• Sozialgesetzbuch Fünftes Buch (SGB V).....	208
Anhang 1: Kontenplan nach Anlage 4 Krankenhausbuchführungsverordnung (KHBV)	211
Anhang 2: PEPP-Entgeltkatalog	212
Anhang 3: Das System der Krankenhausabrechnung nach DRG	213
Anhang 4: DRG-Übersicht (Auszug)	216

Unternehmensbeschreibung

Die folgenden Fragen beziehen sich auf die *Wellmed GmbH* in Bitburg.



© njphotos – stock.adobe.com

- 1. Name und Geschäftssitz:**
 - Wellmed GmbH
 - Stadtwald 22
 - 54634 Bitburg

- 2. Dienstleistungen:**
 - ambulante Versorgung
 - stationäre Versorgung
 - Rehabilitation
 - Altenpflege

- 3. Ausstattung:**
 - 300 Akutbetten
 - 150 Rehabetten
 - 80 Betten in der Altenpflege
 - diagnostische und therapeutische Einrichtungen
 - medizinische Geräte

- 4. Mitarbeiter:**
 - 120 Mitarbeiter im Akutbereich
 - 90 Mitarbeiter im Reha Bereich
 - 50 Mitarbeiter im ambulanten Bereich
 - 45 Mitarbeiter im Altenpflegebereich
 - 30 Mitarbeiter in der Verwaltung
 - 85 Auszubildende in allen genannten Bereichen

- 5. Leistungsangebot für:**
 - gesetzlich Versicherte
 - privat Versicherte
 - Versicherte von sonstigen Kostenträgern

Aufgabenteil

Prüfungsbereich 1.1

Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Dienstleistungserstellung, Marketing,
Kundenorientierung und Kommunikation

Dienstleistungserstellung, Marketing, Kundenorientierung und Kommunikation

1. Aufgabe

Sie sind als Mitarbeiterin/Mitarbeiter im Bereich der Verwaltung und des Marketings der Wellmed GmbH eingesetzt und sollen bei der Entwicklung eines Marketingkonzeptes mitwirken. Im Bereich der Altenpflege beträgt die Auslastung momentan nur 45 % und muss auf Dauer gesteigert werden. Um ein geeignetes Marketingkonzept zu entwickeln, soll die Qualität des Altenheimes durch die Bewohner bewertet werden.

Nennen Sie zu jedem der vier Ps des Marketing-Mix je zwei Inhalte eines Marketingkonzeptes bezogen auf den Bereich des Altenheimes der Wellmed GmbH.

2. Aufgabe

Die momentane Kundenzufriedenheit im Bereich des Altenheimes der Wellmed GmbH soll festgestellt werden. Zu diesem Zweck möchte die Unternehmensleitung unter den Bewohnern eine Umfrage durchführen.

2.1 Formulieren Sie 3 offene und 3 geschlossene Fragen für einen entsprechenden Fragebogen.

Eine bereits durchgeführte Umfrage ergab folgendes Ergebnis. Auf die Frage: „Wie beurteilen Sie die Ausstattung unserer Zimmer?“ haben die Befragten folgende Antworten gegeben:

sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
85	112	145	65	18	2

2.2 Berechnen Sie den gewogenen Durchschnitt unter Angabe des Lösungsweges.

2.3 Beurteilen Sie die Formulierung der obigen Frage nach ihrer Aussagefähigkeit.

- 2.4** Häufig wird nicht nur von den 4 Ps gesprochen, sondern von dem erweiterten Marketing-Mix. Was verstehen Sie darunter?

3. Aufgabe

Um den Bekanntheitsgrad des Altenheimes zu steigern, plant die Wellmed GmbH einen „Tag der offenen Tür“. Es sollen vor allem die geräumigen Zimmer, deren exzellente Ausstattung und die vielseitigen Freizeitangebote des Altenheimes beworben werden. Der Tag soll durch ein Sommerfest abgerundet werden. Sie sind damit beauftragt, geeignete Maßnahmen zu planen, um das Event bekannt zu machen.

- 3.1** Nennen Sie fünf sinnvolle Zielgruppen, bei denen Sie das Event bewerben.

- 3.2** Sie sollen den Termin für den „Tag der offenen Tür“ festlegen. Welche Überlegungen müssen Sie bei der Terminplanung berücksichtigen? (nur stichwortartig beantworten)

4. Aufgabe

Im medizinischen Bereich möchte die Wellmed ihr Leistungsangebot erweitern. Neue Erkenntnisse und Trends im Bereich der Alternativmedizin haben die Geschäftsleitung der Wellmed zu einer geplanten Erweiterung des Angebotes bewogen.

Folgende Anzeige soll in einer Tageszeitung erscheinen:

Neu bei Wellmed

Wir bieten Ihnen ein breites Spektrum in der TCM
(Traditionelle Chinesische Medizin).

Garantierte Erfolge bei Migräne und Neurodermitis!

Unsere speziell ausgebildeten Ärzte beraten Sie gerne.

Hier ein Auszug eines Dankesschreibens einer Patientin:

(...) nach nur elf Sitzungen war ich frei von meinen Migräneanfällen.

Garantiert keine Nebenwirkungen!

Kontakt und Terminvereinbarung unter www.wellmed.de
oder Telefon 0 65 61/12 34 56



© njphotos - stock.adobe.com

Zuvor sollen Sie sich über das Heilmittelwerbegesetz informieren.

4.1 Erläutern Sie die Aufgaben des Heilmittelwerbegesetzes.

4.2 Beurteilen Sie diese Anzeige unter Berücksichtigung des Heilmittelwerbegesetzes.

5. Aufgabe

Das neue Leistungsangebot soll auch in die Homepage der Wellmed aufgenommen werden.

5.1 Erklären Sie drei Vorteile, die für einen Werbeauftritt im Internet sprechen.

5.2 Nennen Sie drei weitere Werbemittel und drei Werbeträger.

6. Aufgabe

Die Wellmed GmbH möchte im Bereich Wellness aktiv werden. Sie werden mit der Aufgabe betraut, für dieses Vorhaben die nötige Marktforschung zu übernehmen.

6.1 Marktforschung kann als Primär- und Sekundärforschung betrieben werden. Erklären Sie die Begriffe Primär- und Sekundärforschung.

6.2 Nennen Sie die Hauptinstrumente der Primärforschung.

6.3 Nennen Sie 3 Quellen der Sekundärforschung.

6.4 Erklären Sie den Begriff Marktprognose.

7. Aufgabe

Die Unternehmensleitung der Wellmed GmbH hat beschlossen, ein Wellness- und Fitness-Hotel zu eröffnen. Sie haben die Aufgabe, den Marketing-Mix für das geplante Hotel zu erstellen und die Ergebnisse zu präsentieren.

7.1 Erklären Sie den Begriff Marketing-Mix.

7.2 Beurteilen Sie im Zusammenhang mit dem geplanten Hotel die Bedeutung des Heilmittelwerbegesetzes.

8. Aufgabe

Sie erhalten den Auftrag, bei der nächsten Vorstandssitzung der Wellmed GmbH den Marketing-Mix für das Hotel zu präsentieren.

8.1 Nennen Sie drei Verhaltensregeln eines Moderators/einer Moderatorin bei einer Präsentation und beschreiben Sie, welche Wirkung durch die Einhaltung dieser Regeln erzielt wird.

8.2 Um eine gelungene Präsentation durchzuführen, benötigen Sie Präsentationsmedien. Nennen Sie vier geeignete Medien.

9. Aufgabe

Nach der Präsentation soll ein Workshop stattfinden. In einzelnen Gruppen sollen Brainstormings zum Thema „Wellness und Fitness heute“ durchgeführt werden.

Welcher Grundsatz gilt für ein Brainstorming?

1. Qualität vor Quantität
 2. Quantität vor Qualität
 3. Qualität und nichts als Qualität
 4. Qualität und Nutzen
-

10. Aufgabe

Durch die permanente Expansion der Wellmed GmbH wird die elektronische Kommunikation des Unternehmens sachlich und fachlich überprüft. Die Unternehmensleitung überlegt, digitale Patientenakten einzuführen. In diesem Zusammenhang werden die Datensicherung und die Datensicherheit im Unternehmen neu diskutiert.

10.1 Nennen Sie je zwei Merkmale für das Intranet und das Internet.

10.2 Erklären Sie je zwei Möglichkeiten der Datensicherung und des Datenschutzes.

10.3 Erklären Sie drei kommunikationsbezogene Vorteile der digitalen Patientenakte.

11. Aufgabe

Durch das Anbieten von zusätzlichen Leistungen versuchen Krankenhäuser ihre Existenz langfristig zu sichern. Diese Tatsache wird durch die veränderte Einnahmesituation im Gesundheitswesen zu einem zentralen Thema des Marketings im Krankenhaus.

Sie sind in der Patientenaufnahme des Akutbereiches der Wellmed GmbH tätig und sollen die Patienten über mögliche Wahlleistungen informieren.

11.1 Welche Arten von Wahlleistungen gibt es? Erklären Sie den Unterschied.

11.2 Nennen Sie fünf nichtärztliche Wahlleistungen, die von der Wellmed GmbH im Bereich des Akutkrankenhauses angeboten werden können.

11.3 Erklären Sie den Begriff Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL).

12. Aufgabe

Die Wellmed GmbH hat ein Beschwerdemanagement eingeführt. Hier haben interne und externe Kunden die Möglichkeit, ihre Beschwerden vorzubringen. Als Mitarbeiterin/Mitarbeiter dieser Abteilung bearbeiten Sie folgenden Fall:

Eine Patientin, die bereits vor einer Woche entlassen wurde, beschwert sich bei Ihnen: „Während meines Aufenthaltes ist es mehrmals vorgekommen, dass meine Menüwahl nicht berücksichtigt wurde. Das Pflegepersonal hat auf meine Reklamationen nie reagiert. Ich habe das Gefühl, das Pflegepersonal hat mich sogar ausgelacht.“

12.1 Beschreiben Sie eine geeignete Vorgehensweise für ein Beschwerdegespräch.

12.2 Erläutern Sie eine sinnvolle Lösung, um die Kundin zufriedenzustellen.

13. Aufgabe

Als Mitarbeiterin/Mitarbeiter im Bereich Verwaltung der Wellmed GmbH nehmen Sie an Teamsitzungen teil, die regelmäßig stattfinden. Die Planung, Organisation und Durchführung erfolgt im Wechsel durch die jeweiligen Abteilungen im Unternehmen. Sie werden damit beauftragt, die nächste Teambesprechung zum Thema „Verbesserung der Kommunikation unter den einzelnen Abteilungen“ vorzubereiten und durchzuführen.

13.1 Welche maßgeblichen Arbeitsschritte/Tätigkeiten müssen Sie bei der Planung beachten? (fünf Nennungen)

13.2 In der Sitzung sollen realistische Vorschläge erarbeitet werden. Damit dies gelingt, müssen während der Durchführung bestimmte Verhaltensregeln von den Teilnehmenden eingehalten werden. Nennen Sie fünf Verhaltensregeln, die dafür notwendig sind.

14. Aufgabe

Die Wellmed GmbH möchte nicht nur das eigene Personal schulen, sondern denkt auch darüber nach, eine neue Abteilung zu schaffen. Dieses „Weiterbildungscollege“ soll auch externen Teilnehmern Weiterbildungsmöglichkeiten bieten.

14.1 Welche Vorteile würde ein solches Weiterbildungscollege für die Wellmed GmbH bringen? Nennen Sie drei Vorteile.

Da die Wellmed GmbH mit ihren Kooperationspartnern wie den Lieferanten, den niedergelassenen Ärzten, anderen Reha-Einrichtungen und Sanitätshäusern vernetzt ist und ein integriertes Versorgungsnetz aufgebaut hat, sollen diese Partner ebenfalls Zugriff auf das „Weiterbildungscollege“ haben.

14.2 Welche Vorteile hätte dies für die Kooperationspartner? Erläutern Sie zwei Vorteile.

Im Gremium, welches sich um dieses Vorhaben kümmert, wird beschlossen, ein erstes Seminar als „Versuchsballon“ zu planen und durchzuführen. Das Thema soll lauten: „Case-Management für Zöliakie-Patienten“.

14.3 Nennen Sie vier Zielgruppen, die hierzu eingeladen werden sollten.

Eine letzte Entscheidung ist im Zusammenhang mit dem geplanten Seminar zu klären. In welcher Höhe sollen die Teilnehmer dieses Seminars eine Teilnehmergebühr entrichten?

14.4 Erläutern Sie zwei Möglichkeiten bezüglich der Preisgestaltung einer Teilnehmergebühr und die möglichen Auswirkungen für die zukünftige Preisgestaltung der Seminare.
