

Dipl.-Volkswirt Peter Collier (Hrsg.)

Dipl.-Wirtschaftswissenschaftler Michael Sielmann

Dipl.-Volkswirt Reinhard Fresow

Dipl.-Betriebswirt Volker Wedde

Intensivtraining Geprüfter Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen

Zwei Situationsbeschreibungen mit je acht abgeleiteten Aufgabensätzen zu allen Handlungsbereichen. Mit Hinweisen, in welcher Prüfung diese Themenbereiche behandelt wurden.

5., aktualisierte Auflage

weConsult-Verlag

Umschlaggestaltung: Anita Schreiner, Würzburg
weConsult-Verlag GbR, 97222 Rimpfing/Würzburg
www.weconsult-verlag.de

5. Auflage 2019

Überarbeitung der aktuellen Ausgabe: Michael Sielmann

Auslieferung: Medien Service Runge GmbH, 33803, Steinhagen
Tel. 05204-998-0, E-Mail: msr@RungeVA.de

Druck: CPI books GmbH, Leck

ISBN 978-3-7949-0953-7

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des weConsult-Verlags ist es nicht erlaubt, das Buch oder Teile daraus in irgendeiner Weise zu vervielfältigen, auch nicht für Unterrichtszwecke.

Ein paar Worte zuvor...

Sie wollen Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen werden? Herzlichen Glückwunsch! Ja, wir möchten Ihnen viel Glück wünschen. Denn wir glauben, dass Sie einen guten und richtigen Entschluss gefasst haben.

Aber Glück, das hat auch in diesem Falle nur der Tüchtige. Derjenige also – um einen Abstecher zu Goethe zu machen – immer strebend sich bemüht. Und dabei möchten wir Ihnen helfen.

Wir hoffen, das Buch hilft Ihnen, die Prüfung erfolgreich zu meistern. Nehmen Sie es aber bitte nicht als Ersatz für das Lernen mit Manuskripten oder Lehrbüchern.

Die Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern sind inzwischen situationsbezogen und fragen längst nicht mehr reines Faktenwissen ab. Deshalb bieten wir Ihnen jetzt je acht Aufgabensätze für jede der zwei Situationsbeschreibungen an. Obendrein finden Sie Hinweise, in welchen Prüfungen der letzten Jahre die jeweiligen Themen bereits abgefragt wurden. Sie sehen daraus auch oft die „Highlights“, die sich häufig wiederholen! Gehen Sie aber bitte davon aus, dass eine Aufgabe zumeist nicht unverändert, sondern in einem neuen Gewand erscheint!

Wenn Sie uns gelegentlich sagen, ob das Buch Ihnen genutzt hat, oder wenn Sie Verbesserungsvorschläge haben, freuen wir uns und setzen es kurzfristig in der nächsten, aktuellen Auflage um.

Natürlich freuen wir uns auch über eine gute Bewertung in einem der Internetportale oder bei den Online-Anbietern wie Amazon.

Peter Collier und das Autorenteam

Inhaltsverzeichnis

1. Über Studiengang und Prüfung	1
1.1 Ziel des Studiengangs	1
1.2 Die Prüfungsordnung – und was dahintersteckt	2
1.3 Wie bereitet man sich am besten auf die Prüfung vor?	3
1.4 Der Ablauf der schriftlichen Prüfung	5
1.5 Die mündliche Prüfung	9
1.6 Das Ergebnis der Gesamtprüfung	10
1.7 Und was kommt danach?	10
2. Aufgaben	12
2.1 Aufgaben: Seniorenzentrum „Arche Noah“	13
2.1.1 Betriebliche Situationsbeschreibung	13
2.1.2 Aufgabensatz I	14
2.1.3 Aufgabensatz II	18
2.1.4 Aufgabensatz III	22
2.1.5 Aufgabensatz IV	26
2.1.6 Aufgabensatz V	30
2.1.7 Aufgabensatz VI	34
2.1.8 Aufgabensatz VII	37
2.1.9 Aufgabensatz VIII	41
2.2 Aufgaben: Rheinklinik GmbH	45
2.2.1 Betriebliche Situationsbeschreibung	45
2.2.2 Aufgabensatz I	46
2.2.3 Aufgabensatz II	51
2.2.4 Aufgabensatz III	55
2.2.5 Aufgabensatz IV	59
2.2.6 Aufgabensatz V	64
2.2.7 Aufgabensatz VI	69
2.2.8 Aufgabensatz VII	73
2.2.9 Aufgabensatz VIII	78

3. Lösungen	82
3.1 Lösungen: Seniorenzentrum „Arche Noah“	82
3.1.1 Aufgabensatz I	82
3.1.2 Aufgabensatz II	89
3.1.3 Aufgabensatz III	96
3.1.4 Aufgabensatz IV	102
3.1.5 Aufgabensatz V	110
3.1.6 Aufgabensatz VI	117
3.1.7 Aufgabensatz VII	123
3.1.8 Aufgabensatz VIII	130
3.2 Lösungen: Rheinklinik GmbH	137
3.2.1 Aufgabensatz I	137
3.2.2 Aufgabensatz II	145
3.2.3 Aufgabensatz III	152
3.2.4 Aufgabensatz IV	160
3.2.5 Aufgabensatz V	166
3.2.6 Aufgabensatz VI	175
3.2.7 Aufgabensatz VII	181
3.2.8 Aufgabensatz VIII	189
4. Moderations- und Präsentationstechnik	198
4.1 Goldene Regeln für einen guten Vortrag	198
4.2 Die Phasen einer erfolgreichen Präsentation	199
5. Rechtsverordnung	203
6. DIHK-Rahmenplan	215
Index	219

2.1 Aufgaben: Seniorenzentrum „Arche Noah“

2.1.1 Betriebliche Situationsbeschreibung

Das Seniorenzentrum „Arche Noah“ ist ein Pflegeheim im Bundesland NRW, in dem pflegebedürftige Bewohner stationär oder teilstationär (tagsüber oder nachts) gepflegt und versorgt werden. Zusätzlich wird eine zeitlich befristete Kurzzeitpflege angeboten.

Träger der Einrichtung ist ein gemeinnütziger Verein.

Im Seniorenzentrum leben 90 Bewohner in sechs modern gestalteten Wohngruppen. Sie sind ausschließlich in Einzelzimmern untergebracht. Die Heimbewohner werden von professionellen Fachkräften umsorgt. Der Anteil von examinierten Pflegekräften beläuft sich auf 60%. Die Hilfskräfte sind langjährig erfahren und sehr engagiert tätig.

Die Betreuungsangebote beinhalten eine ganzheitliche Pflege und Betreuung, Einzel- und Gruppenangebote, Gespräche, Spaziergänge, Spiele und Gottesdienste.

Das Seniorenzentrum liegt in unmittelbarer Nähe des Akutkrankenhauses „Rheinklinik GmbH“, das mit einem Medizinischen Versorgungszentrum zusammen arbeitet.

Dadurch ist eine schnelle und kompetente Hilfe bei akuten Erkrankungen der Bewohner des Seniorenzentrums möglich.

Außerdem versorgt das Krankenhaus die Alteneinrichtung mit Essenleistungen.

2.1.2 Aufgabensatz I

Aufgabe 1 (3 Punkte)

Wir leben und arbeiten in Deutschland in einem marktorientierten Wirtschaftssystem. Erläutern Sie den Unterschied zwischen den ordnungspolitischen Systemen „Marktwirtschaft“ und „Planwirtschaft“.

Aufgabe 2 (4 Punkte)

Die Pflegeversicherung ist eine soziale Grundsicherung in Form von unterstützenden Hilfeleistungen, die den Pflegebedürftigen ermöglichen soll, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Nennen Sie acht Leistungen der Pflegeversicherung für Versicherte mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz. (Prüfungsthema 2015, 2016)

Aufgabe 3 (8 Punkte)

Das oberste Ziel des Seniorenzentrums ist nicht, einen größtmöglichen Gewinn zu erzielen, sondern dem Gemeinwohl zu dienen und sich wohltätigen Zwecken zu widmen. Auf der Grundlage des § 52 Abs. 2 Abgabenordnung (AO) ist die Einrichtung daher als gemeinnützig anerkannt.

Welche Vor- und Nachteile hat dieser Non-Profit-Status für das Seniorenzentrum? Nennen Sie je vier. (Prüfungsthema 2014)

Aufgabe 4 (12 Punkte)

Das Qualitätsmanagement gewinnt unabhängig von gesetzlichen Verpflichtungen auch in Alteneinrichtungen immer mehr an Bedeutung. Auch das Seniorenzentrum will sich auf der Grundlage der DIN ISO 9001 zertifizieren lassen. (Prüfungsthema 2018)

- a. Was ist in der DIN ISO 9001 geregelt. (4 P)
- b. Nennen Sie vier Grundsätze des Qualitätsmanagements in Alteneinrichtungen. (8 P)

2.2 Aufgaben: Rheinklinik GmbH

2.2.1 Betriebliche Situationsbeschreibung

Die „Rheinklinik GmbH“ verfügt als freigemeinnütziges Akutkrankenhaus über 300 Planbetten in den Abteilungen Chirurgie, Gynäkologie / Geburtshilfe, Innere Medizin, Kinder- / Jugendmedizin und Urologie.

Das Krankenhaus ist ein hochmodernes Dienstleistungsunternehmen, das einen wichtigen Beitrag zur lokalen stationären Patientenversorgung leistet.

Der Gesellschafter ist der Besitzer des Gebäudes, in dem das Krankenhaus praktiziert. Die Geschäftsführung nimmt eine Diplom-Volkswirtin wahr, die dabei von einem Prokuristen unterstützt wird. Neun Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens gehören dem Aufsichtsrat an.

In dem Krankenhaus werden jährlich über 15.000 Patienten stationär behandelt. Das mit den Krankenkassen vereinbarte Budget beläuft sich auf 40 Mio €.

Im Interesse einer besseren Verzahnung mit ambulanten Leistungen arbeitet die Klinik eng mit einem Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ) zusammen, das sich in unmittelbarer Nähe des Krankenhauses befindet.

In diesem MVZ arbeiten Fachärzte verschiedener Fachrichtungen, die auf Grund von vertragsärztlichen Ermächtigungen und Zulassungen berechtigt sind, auch gesetzlich versicherte Patienten ambulant zu behandeln.

Das MVZ wird in der Trägerschaft einer eigenen GmbH geführt.

2.2.2 Aufgabensatz I

Aufgabe 1 (9 Punkte)

Krankenhäuser sind Einrichtungen, in denen Erkrankungen in der Regel stationär behandelt werden. Dennoch mehrten sich auch in der Rheinklinik GmbH die ambulanten Leistungen.

Welche ambulanten (ohne Unterkunft und Verpflegung) Leistungen können im Krankenhaus erbracht werden?

Nennen Sie mindestens drei, erläutern Sie diese und geben Sie jeweils die gesetzliche Grundlage dafür an. (Prüfungsthema 2014)

Aufgabe 2 (6 Punkte)

Seit 2012 können in Krankenhäusern auch Pflegeleistungen codiert werden. Erstmals kann damit die Pflege direkten Einfluss auf die Vergütung der Krankenhausleistungen nehmen. (Prüfungsthema 2016)

Erläutern Sie den Begriff Operationen- und Prozedurenschlüssel (OPS).

Aufgabe 3 (9 Punkte)

Auf Wunsch des Aufsichtsrats plant die Geschäftsleitung des Rheinklinikums die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems. (Prüfungsthema 2015)

- a. Erläutern Sie drei Voraussetzungen, die für die erfolgreiche Einführung eines QM-Systems gegeben sein müssen. (3 P)
- b. Beschreiben Sie drei Vorteile eines QM-Systems für das Klinikum. (6 P)

Aufgabe 4 (6 Punkte)

Die Geschäftsleitung möchte von vornherein der Gefahr begegnen, dass die Konzentration auf ein QM-System dazu führt, sich zu sehr nur auf interne Abläufe zu konzentrieren. Deshalb soll bereits im Vorfeld auch ermittelt werden, was zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit getan wer-

3. Lösungen

3.1 Lösungen: Seniorenzentrum „Arche Noah“

3.1.1 Aufgabensatz I

Aufgabe 1

(3 Punkte)

Die Marktwirtschaft ist ein am Markt orientiertes Wirtschaftssystem. Angebot und Nachfrage bestimmen über die Preise und die Verwendung der Ressourcen. Privateigentum auch an Produktionsmitteln, ein weitgehend freier Wettbewerb und eine von staatlicher Einflussnahme freie Preisbildung sind weitere Merkmale.

Wir unterscheiden freie und soziale Marktwirtschaft.

Die Planwirtschaft geht davon aus, dass der Staat – und nicht der Markt – besser beurteilen könne, welche Dinge von den Menschen benötigt werden. Die Planwirtschaft wurde nach dem Zweiten Weltkrieg in den sozialistischen Ländern Europas praktiziert und hat sich nicht bewährt.

Aufgabe 2

(4 Punkte)

Anmerkung: Bei dieser Aufgabe war nicht nach den §§ gefragt. Wir haben die nur für Sie zum Nachschlagen eingefügt.

Leistungen der Pflegeversicherung für Versicherte mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz

- Pflegesachleistungen (§ 36 SGB XI)
- Pflegegeld (§ 37 SGB XI)
- Kombinationsleistungen aus Pflegegeld und Pflegesachleistungen (§ 38 SGB XI)
- zusätzliche Leistungen für ambulante Wohngruppen (§ 38 SGB XI)
- häusliche Pflege (§ 39 SGB XI)
- Versorgung mit Pflegehilfsmitteln (§ 40 SGB XI)
- Maßnahmen zur Verbesserung des Wohnumfeldes (§ 40 SGB XI)

- Tages- und Nachtpflege (§ 41 SGB XI)
- Kurzeitpflege (§ 42 SGB XI)
- vollstationäre Pflege (§ 43 SGB XI)
- zusätzliche Betreuungsleistungen (§ 45 SGB XI)

Aufgabe 3

(8 Punkte)

Vorteile der Gemeinnützigkeit :

- Befreiung von der Körperschafts- und Gewerbesteuer (die gemeinnützige Einrichtung darf dann aber auch selbst kein wirtschaftliches Geschäft betreiben)
- Befreiung von der Grundsteuer, Erbschaft- und Schenkungssteuer
- Besteuerung eines Teils der Umsätze mit dem ermäßigten Steuersatz von 7 %
- Berechtigung zum Empfang von Spenden, die beim Spender steuerlich abziehbar sind
- Zahlungen an Ehrenamtliche (z.B. ehrenamtlicher Besuchsdienst) für bestimmte Tätigkeiten gelten bis zur Höhe von 2100 € im Jahr beim Empfänger als steuerfreie Aufwandsentschädigung

Nachteile der Gemeinnützigkeit:

- Eine Begrenzung der Anzahl der Mitglieder ist nicht möglich (jeder, der die Satzung anerkannt hat, muss als Mitglied aufgenommen werden)
Die Höhe der Mitgliedsbeiträge, der Aufnahmegebühren und der Umlagen ist begrenzt
- Die Verwendung der eingenommenen Mittel muss zeitnah erfolgen
- Die Bildung von Rücklagen ist erschwert
- keine flexible Mittelverwendung möglich
- Gewinne und Verluste aus verschiedenen Bereichen können nicht verrechnet werden

Aufgabe 4

(12 Punkte)

- a. DIN EN ISO 9001: Die DIN EN ISO 9001 zeigt die Mindestanforde-

3.2 Lösungen: Rheinklinik GmbH

3.2.1 Aufgabensatz I

Aufgabe 1

(9 Punkte)

- Vor- und nachstationäre Behandlung (§ 115a, SGB V)
Krankenhäuser können bei Verordnung einer Krankenhausbehandlung Versicherte vorstationär (ohne Unterkunft und Verpflegung) behandeln, um die Erforderlichkeit einer Krankenhausbehandlung zu klären oder die Krankenhausbehandlung vorzubereiten.
Ebenso können die Krankenhäuser Versicherte nachstationär (ohne Unterkunft und Verpflegung) behandeln, um den Behandlungserfolg zu sichern oder zu festigen.
- Ambulantes Operieren (§ 115b, SGB V)
Krankenhäuser können grundsätzlich ambulante Operationen (ohne stationären Aufenthalt) durchführen. Wichtig ist dabei, dass diese Operationen möglichst in separaten Operationssälen mit einem personellen Aufwand erfolgt, der der deutlich geringeren Vergütung entspricht (Kostendeckung).
- Übernahme von KV-Leistungen bei Unterversorgung durch niedergelassene Ärzte (SGB V, § 116a)
Bei regionaler Unterversorgung können sich Krankenhäuser oder angestellte Ärzte von den kassenärztlichen Vereinigungen im Ausnahmefall ermächtigen lassen, Patienten ambulant zu behandeln.
- Durchführung hoch spezialisierter ambulanter Leistungen (SGB V, § 116b)
Auf der Grundlage der Bestimmungen des § 116b können Krankenhäuser hoch spezialisierte Leistungen sowie seltene Erkrankungen im Ausnahmefall behandeln (Katalog).
- Disease-Management-Programme (SGB V, § 137f)
Strukturierte Behandlungsprogramme für chronisch kranke Men-

schen. Durch eine strukturierte medizinische Betreuung sollen Behandlung und Lebensqualität verbessert, Folgeschäden und unnötige Kosten aus Spätfolgen vermieden werden. Krankenhäuser können sich ambulant an diesen DMP-Programmen beteiligen.

Aufgabe 2

(6 Punkte)

Der Operationen- und Prozedurenschlüssel (OPS) ist ein Katalog mit über 28.000 möglichen Verschlüsselungen auf der gesetzlichen Grundlage des SGB V, § 301.

Er dient u.a. der Kodierung der im Krankenhaus erbrachten Leistungen und ist damit eine der Grundlagen für die Bildung und Abrechnung der DRG-Fallpauschalen.

Aufgabe 3

(9 Punkte)

- a. Geschäftsführung, Aufsichtsrat und Führungskräfte müssen von der Einführung eines QM-Systems überzeugt sein und es nachhaltig unterstützen.

Durch frühzeitige Information der Mitarbeiter und Einbeziehung des Mittelmanagement müssen mögliche Akzeptanzhemmnisse im Vorfeld beseitigt oder zumindest minimiert werden.

Generell sollte im ganzen Unternehmen die Bereitschaft zur Veränderung und die Fähigkeit zur objektiven selbstkritischen Analyse vorhanden sein.

- b. Qualitätsmanagement kann ein gleichmäßiges Niveau der Arbeitsabläufe sichern. Durch die Dokumentation der Abläufe werden Unsicherheiten beseitigt; Mitarbeiter wissen, was sie zu tun haben und sparen Zeit. Qualitätsbewusstsein und Qualitätssicherung können so nach außen kommuniziert werden.

Aufgabe 4

(6 Punkte)

Patienten: z.B. Fragebögen bei Entlassung aushändigen; mündliches

4. Moderations- und Präsentationstechnik

In diesem Kapitel wollen wir Ihnen eine Hilfestellung geben, wie Sie eine Präsentation für die mündliche Prüfung vorbereiten und halten. Manches haben Sie sicher schon einmal gehört und viele erscheinen selbstverständlich. Jedoch werden oft „selbstverständliche“ Regeln vergessen. Damit wird eine Präsentation unübersichtlich oder langweilig. Versuchen Sie, die Ratschläge trotz aller Aufregung zu beherzigen.

Denn nicht nur Ihre Präsentation soll toll aussehen, sondern auch Sie sollen glänzen. Und beherzigen Sie immer den Ratschlag von Martin Luther:

„Trittforsch auf – Mach's Maul auf – Hör bald auf!“

4.1 Goldene Regeln für einen guten Vortrag

Vor dem Vortrag:

- Bereiten Sie sich *sehr gut* vor. Das gibt Ihnen Sicherheit und Sie behalten in kritischen Situationen das „Heft in der Hand“.
- Üben Sie den Vortrag vor Eltern, Bekannten oder Freunden. Das gibt die Sicherheit, um auch vor Unbekannten souverän aufzutreten. Achten Sie darauf, ob Ihnen die Formulierungen leicht fallen und ob die Vortragszeit ausreicht – man wundert sich oft, wie schnell die Zeit vergeht.
- Probieren Sie *alle* Geräte und Medien vor dem Vortrag aus und machen Sie sich mit Ihnen vertraut (Beamer, Flipchart, usw.).
- Seien Sie 15 Minuten vor Ihrem Auftritt da!
- Viele Ausschüsse erwarten Kopien der verwendeten Charts. Nehmen Sie vier davon mit!

Während des Vortrags:

- Bleiben Sie Sie selber und verhalten Sie sich natürlich!
- (Verständlicher) Dialekt hat Charme.
- Keine gewollt lustigen Auflockerungen, die nicht zu Ihnen passen.

Index

Symbole

7-M-Modell von Ishikawa 176

A

ABC-Analyse 147, 191
Abgabenordnung 101
Adressaten im Marketing 17
ALPEN-Methode 132
Ambulante Behandlung 175
Ambulantes Operieren 137
Analysetechniken 147
Anlagegüter 163
Ansoff-Matrix 158
Arzneimittelgesetz 189
Assessment Center 172
Audit 90, 176
Aufwendungen pro Leistungspunkt 186
Ausbilder 163
Aus- und Weiterbildung 164
Aut-in-dem-Regelung 160

B

Balanced Scorecard 92
Behandlungsfehler 172
Beitragssätze Krankenversicherung 160
Beköstigungstage 142
Belegungstage 142
Benchmarking 92, 131, 147
Berichtswesen 114
Beschwerdemanagement 160
Betriebliches Vorschlagswesen 154
Bewerberinformationen 150
Bewerbungsunterlagen 128
Bewertungsmaßstab 149
Bilanzerstellung 141
Brainstorming 84
Budgetausgleich 193

C

Casemanagement 98
Chefarzthaftung 146
Coaching 107
Controlling 185

Corporate Identity 122

D

Datenintegrität 104
Deckungsbeitragsrechnung 184
desk research 158
Dienstleistungsmarketing 129
DIN ISO 9001 167
Disease-Management-Programme 137
Diversifikation 158
DRG 148
Duale Finanzierung 155

E

EBM 149
Ehrenamt 19
Eigenanteil 133
Einwilligungsfähigkeit 152
Einzelförderung 170
Eisenhower-Prinzip 161

F

Fallpauschale 148
Fallpauschalensystem 142
Fehlermanagement 146
Festbetrag 160
field research 158
Finanzplanung 193
Fixierung 89
Fluktuation 20
Fluktuationsanalyse 94
Fördermittel für Investitionen 184
Fort- und Weiterbildung 107, 179
Führungsstile 194
Fundraising 196

G

Gebrauchsgüter 163
Gefahren 192
Gegenstromplanung 155
Gemeinnützigkeit 83
Gemeinsamer Bundesausschuss 153, 167
Geschäftsfähigkeit 152
Gesellschafter 154
Gesundheitsbewußtes Verhalten 96
Gesundheitspolitik 189
Gesundheitswesen 166

GmbH-Gesellschaftsvertrag 145
GOÄ 149
Grundgesetz 96
Grundsicherung 123
Gruppen
 Phasen der Gruppendynamik 177
Gruppenbildung 132

H

Haftungsgründe im Krankenhaus 146
Harvard-Konzept 187
Häusliche Pflege 82
Hochpreisstrategie 144

I

Integrierte Versorgung 140
Interdisziplinäre Zusammenarbeit 176
Inventur 86
Ishikawa 124
ISO 9001 83

J

Jahresabschluss 169

K

Kalkulation 178
Kassenärztliche Vereinigung 160
Kernprozesse im Krankenhaus 189
Kommunikationsstörungen 147
Kostenführerschaft 115
Krankenhausbehandlung 183
Krankenhausbuchführungsverordnung 141
Krankenhausfinanzierungsgesetz 155
Krankenhausgesellschaft 153
Krankenhauskonzerne 168
Krankenhausleistungen 137
Krankenhausträger 145
Krankenkassen 166
Kundenzufriedenheit 138
Kündigung von Mitarbeitern 143

L

Laboraufwendungen 186
Leistungsführerschaft 116
Leistungsverrechnung 193
Lieferanten 88

M

Marketing-Regelkreis 58, 159
Marktanalyse 58, 158
Marktanteils- und Marktwachstums-Portfolio 187
Marktdurchdringung 158
Marktentwicklung 158
Markterschließung 180
Marktsicherung 144, 180
Marktwirtschaft 14, 82, 96
Matrixorganisation 131
Mediation 186
Medium 129
Mitarbeiterentwicklung 164
Mitarbeiterzufriedenheit 20
Moderation 110
Moderator 186
Motivation 111
Musikeragogik 91

N

Negativliste 160
Netzplantechnik 15
Niedrigpreisstrategie 144
Notstand 90
Notwehr 90

O

Öffentlichkeitsarbeit 151, 165
Operationen- und Prozedurenschlüssel 138

P

Pareto-Prinzip 191
Patientenhotel 148
Patientenrechtegesetz 152
PDCA-Zyklus 153, 182
Personalbedarf 179
Personalfluktuations 143
Personalfreisetzung 143
Personalkennzahlen 157
Pflegebedarf 100
Pflegebuchführungsverordnung 85
Pflegedokumentation 125
Pflegegeld 82
Pflegegrad 106, 127
Pflegekassen 102
Pflegekosten 113

Pflegestützpunkt 89
Pflegeversicherung 82, 102
Pflichtversicherungsgrenze 175
Planung 113
Planwirtschaft 14, 82
Portfoliomatrix 187
PR 150
Prävention 96
Preispolitik 143
Preisstrategie 144
Pressebericht 129
Primärforschung 58, 158
Probezeit 87
Produktentwicklung 158
Projektablauf 85
Projekte 192
Projektgruppe 161
Projektteam
 Organisation 191

Q

QM-Dokumentation 182
Qualitätsbericht 23, 65, 97
Qualitätsmanagement 84
Qualitätssicherung 65, 167
Qualitätszirkel 153

R

Risiken 192
Risikoanalyse 91
Risikobewertung 91
Risikoidentifikation 91
Rückstellungen 169
Rückstellungspflicht 169

S

Schnittstellenmanagement 183
Sekundärforschung 58, 158
Social Marketing 196
Solidaritätsprinzip 181
Sozialbudget 123
Soziale Marktwirtschaft 96
Sozialstaatsprinzip 181
Spende 101, 196
Spenden 95
Sponsoring 95
Stakeholder 17
Stellenplan 128

Subsidiaritätsprinzip 181
Supervision 107
SWOT-Analyse 135, 147
Szenario-Technik 147

U

Unternehmensleitbild 150

V

Verbrauchsgüter 163
Versorgungsstufen 139
Vertragliche Haftung 146
Verursacherprinzip 22
Verweildauer 141
Vier-Felder-Matrix 187
Vorstationäre Behandlung 137, 175
Vorstellungsgespräch 128

W

Wahlleistungen 177
Wahlleistungskosten 113
Wahlleistungsvereinbarung 145, 146
Waschzettel 129
Werbebotschaft 129
Werbemittel 129
Werbeträger 129
WHO
 Kriterien zur Gesundheitspolitik 189
Workshop 190

Z

Zusatzleistungen 143