

2	Grundprinzipien der Sozialpolitik	32
3	Sozialstaat und Gesundheitswesen – ein kurzer Überblick in Zahlen	36
3.1	Sozialbudget	36
3.2	Gesundheitsquote, Finanzierung der Gesundheitsausgaben	36
3.3	Beschäftigte – das Gesundheitswesen als Arbeitgeber	38
	Übungsaufgaben zu Teil I	39
Teil II	Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit	41
1	Die einzelnen Zweige der Sozialversicherung → 7 a, b, c → 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1	41
1.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede	45
1.2	Sozialversicherung und Demografie – Probleme der Zukunft	46
1.2.1	Altersstruktur in Deutschland	46
1.2.2	Auswirkungen auf die Sozialversicherung	49
1.3	Fazit	51
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 1	51
2	Die gesetzliche Krankenversicherung → 7 a, c, d	52
2.1	Grundprinzipien	52
2.2	Versicherte	52
2.3	Leistungen der GKV	56
2.3.1	Der gesetzliche Leistungskatalog der GKV, Anteile der Versorgungssektoren, Leistungsgrundsätze	56
2.3.2	Leistungen zur Verhütung von Krankheiten, Satzungsleistungen	58
2.3.3	Unterhaltssichernde Leistungen	59
2.4	Krankenkassen	60
2.4.1	Kassenarten, Wahlfreiheit der Mitglieder, Rechtsform, Organisation	60
2.4.2	Verwaltungsakte der Krankenkassen, Rechte der Versicherten	63
2.5	Finanzierung – Gesundheitsfonds	64
2.5.1	Allgemeiner und kassenindividueller Beitragssatz, Wahltarife	64
2.5.2	Gesundheitsfonds	67
2.6	Grundsatz der Beitragssatzstabilität	69
2.7	Selbstbeteiligung	69
2.8	Der Medizinische Dienst der Krankenkassen	71

2.7.1.3	Honorar der einzelnen Arztpraxis bzw. des einzelnen Arztes	133
2.7.2	Privatärztliche Leistungen	137
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung	142
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen → 11.1 a, 11.2 a	142
2.9	Aufgaben und Bedeutung des Gemeinsamen Bundesausschusses	143
2.10	Mitteilungspflichten, Abrechnungs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen → 11.2 f, g	145
2.11	Ambulante Behandlung durch Krankenhäuser	147
	→ 7 b; 11.1 a	
	→ 11.2 c	
2.11.1	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung	147
2.11.2	Ambulante spezialfachärztliche Versorgung ...	148
2.11.3	Hochschulambulanzen	149
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 2	149
3	Krankenhausversorgung	153
3.1	Was ist ein Krankenhaus? – Legaldefinition	153
	→ 7 b; 11.1 c	
3.2	Die Krankenhauslandschaft in Deutschland im Überblick	154
	→ 7 a	
3.3	Das Krankenhaus als Betrieb	157
	→ 7 b	
3.3.1	Die wichtigsten Erlösquellen	157
3.3.2	Fachabteilungen	158
3.3.3	Kostenstruktur und Beschäftigte	158
3.3.4	Organisationsaufbau	161
3.4	Kennziffern der Krankenhausversorgung – Bettdichte, Verweildauer, Auslastungsgrad	162
	→ 8 d	
3.5	Der Weg des Patienten durch die stationäre Krankenhausbehandlung	164
	→ 7 e; 11.2 b	
3.6	Investitionsfinanzierung im Krankenhaus	165
	→ 11.1 a	
3.6.1	Kennzeichen eines Kollektivgutes bei Krankenhäusern	165
3.6.2	Duale Finanzierung	166
	→ 4.2.1.2	
3.7	Vergütung von allgemeinen Krankenhausleistungen ..	170
	→ 11.1 a, b, c; 11.2 a–e ...	
	→ 4.2.1.3	
3.7.1	Vergütung mit Pflegesätzen	171
3.7.1.1	Psychiatrische und psychosomatische Kliniken	171

4.5.2	Rechte der schwerbehinderten Arbeitnehmer ..	228
4.5.3	Persönliches Budget	229
4.5.4	Besondere Regelungen und Einrichtungen zur beruflichen Integration für schwerbehinderte Menschen	229
4.5.5	Finanzierung von Behinderteneinrichtungen ...	231
4.5.6	Einrichtungsträger, Entwicklungstendenzen in der Behindertenhilfe	232
Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 4		233
5	Arzneimittel, Medizinprodukte, Heil- und Hilfsmittel	235
5.1	Arzneimittelversorgung	236
5.1.1	Arzneimittelgesetz	236
5.1.2	Öffentliche Apotheken	237
5.1.3	Krankenhausapotheken	237
5.1.4	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV	238
5.2	Medizinprodukte	239
5.3	Heilmittel	241
5.4	Hilfsmittel	242
Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5		243
6	Pflege	244
6.1	Leistungsträger	244
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegegrade nach SGB XI	246
6.3	Überleitung der bisherigen Pflegestufen in Pflegegrade	254
6.4	Antragsverfahren	254
6.5	Leistungsspektrum der Pflegeversicherung	255
6.5.1	Leistungen der Pflegeversicherung für zuhause lebende Pflegebedürftige	258
6.5.1.1	Pflegesachleistungen	258
6.5.1.2	Pflegegeld	260
6.5.1.3	Kombinationsleistung	261
6.5.1.4	Teilstationäre Pflege	261
6.5.1.5	Alltagsunterstützung, Umwandlungsanspruch	263
6.5.1.6	Entlastungsbetrag	264
6.5.1.7	Pflegehilfsmittel, wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	264
6.5.1.8	Förderung neuer Wohnformen	265
6.5.2	Verhinderungspflege – Kurzzeitpflege	266
6.5.3	Vollstationäre Pflege	268
6.5.4	Pflegeberatung, Pflegestützpunkte	269

8.1	Notfallrettung – Rettungskette	313
8.2	Kassenärztlicher Notdienst	314
8.3	Transportleistungen	315
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8	315
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst → 7 a; 9 a	316
9.1	Aufgaben der Gesundheitsämter	317
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	318
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9	320
Teil V	Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb als typische Rechtsformen von Gesundheitseinrichtungen	321
	→ 11.1e	
	→ 1.3.1; 4.2.1.2	
1	Zweckbetriebe	321
1.1	Rechtsformen	321
1.2	Steuerbegünstigung	322
2	Tendenzbetriebe	326
	Übungsaufgaben zu Teil V	328
Teil VI	Dokumentation und Berichtswesen in Gesundheitsbetrieben	330
	→ 8 a–d	
	→ 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	330
1.1	Dokumentationspflicht	330
1.2	Begriffsdefinitionen	331
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation, Aufbewahrungspflichten	331
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS	335
1.5	Computergestützte Dokumentation, elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur	336
1.6	Datenschutz und Datensicherheit	340
1.6.1	Datenschutzrechtliche Vorschriften	340
1.6.1.1	Bereichsspezifische Regelungen im Landeskrankenhausgesetz	341
1.6.1.2	Bereichsspezifische Regelungen im Sozialgesetzbuch	342
1.6.2	Begriffsbestimmungen	343
1.6.2.1	Abgrenzung zwischen Datenschutz und Datensicherheit	343
1.6.3	Ziel, Zweck und Prinzipien des Datenschutzes	344
1.6.4	Datenschutz im Gesundheitsbetrieb – Aufgaben, Zulässigkeit der Datenübermittlung	345

2.2	Stationäre und ambulante Rehabilitationseinrichtungen	392
2.3	Stationäre und ambulante Pflege-Einrichtungen	392
3	Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität	394
3.1	DIN EN ISO	394
3.2	EFQM	399
3.3	KTQ®	400
3.4	DIN EN 15224	403
3.5	QEP®	404
	Übungsaufgaben zu Teil VII	405

Teil VIII Kommunikation und

	Beschwerdemanagement	→ 3.4	409
		→ 1.7; 2.2.2; 2.2.3; 2.3.1; 3.2	
1	Kommunikation in Gesundheitsbetrieben		410
1.1	Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst?		410
1.1.1	Definitionen		410
1.1.2	Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit Gesprächspartnern		410
1.1.3	Verbale und nonverbale Kommunikation		411
1.1.4	Einflüsse auf die Kommunikation		412
1.1.5	Bedeutende Fehlerquellen		412
1.2	Anforderungen an die Patientenkommunikation		413
1.2.1	Aus Sicht des Patienten		414
1.2.2	Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung		415
1.2.3	Entwicklungen der modernen Medizin		415
1.2.4	Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance		415
1.2.5	Kommunikative Qualifikationen		416
1.3	Kundenorientierte Kommunikation		417
1.3.1	Definitionen		417
1.3.2	Patientenorientierung in der Arztpraxis		417
1.3.3	Kundenorientierung im Krankenhaus		418
1.3.4	Patientenorientierung im Krankenhaus – »Der Patient ist König«		419
1.3.5	Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima		420
1.4	Betriebliche Kommunikation		420
1.4.1	Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses		421
1.4.2	Externe Kommunikation, Schweigepflicht		423
1.4.3	Weitere externe Kundenkontakte		425
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 1		426
2	Beschwerdemanagement		427

2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit	427
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit	428
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten	429
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen	430
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis	431
2.2	Beschwerdemanagement	432
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements	432
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance	433
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements	434
2.2.4	Beschwerdestimulierung	434
2.2.5	Beschwerdeannahme	436
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	438
2.2.7	Beschwerdeauswertung	438
2.2.8	Beschwerdecontrolling	439
2.2.9	Beschwerdereporting	440
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 2	440
Teil IX Marketing und Public Relations		
	im Gesundheitswesen	443
	→ 10 a, b	
	→ 6.4	
1	Begriffsbestimmung	443
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen	444
2.1	Preispolitik	444
2.2	Produktpolitik	445
2.3	Vertriebspolitik	446
2.4	Kommunikationspolitik	446
3	Public Relations	446
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente	447
3.1.1	Medium Hauszeitschrift	447
3.1.2	Internet	447
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	448
3.2.1	Medien	448
3.2.1.1	Pressemitteilung	449
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz	449
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe	450
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand	451
3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit	451
3.2.2.1	Telefonaktion	452

3.2.2.2	Tag der Offenen Tür	452
3.2.2.3	Messen	453
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus	454
3.2.3	Niedergelassene Ärzte	455
3.3	PR in Krisenfällen	456
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel	456
3.3.2	Interne Sprachregelung	457
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit	457
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise	458
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus	458
3.4	Rechtliche Vorschriften	458
	Übungsaufgaben zu Teil IX	460
Teil X	Materialwirtschaft	461
	→ 9 a–c	
	→ 1.4.1	
1	Beschaffung	461
2	Lager	462
3	Zusammenwirken von Beschaffung und Lager – optimale Bestellmenge	465
4	Entsorgung	466
	Übungsaufgaben zu Teil X	468
Teil XI	Die Organisation des Gesundheitswesens in der Europäischen Union	470
	→ 7 g	
	→ 1.2.3; 4.2.1.1	
1	Staatlicher Gesundheitsdienst	471
2	Sozialversicherung	473
	Übungsaufgaben zu Teil XI	473
	Literaturverzeichnis/Internetquellen	475
	Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen und Übersichten	477
	Übersicht Gesetze und Verordnungen	480
	Lösungen der Übungsaufgaben	482
	Sachregister	503