

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung zum Aufbau des Inhaltsverzeichnisses:

Um die Unterrichts- und Prüfungsvorbereitungen zu erleichtern, wurde das Inhaltsverzeichnis mit einer Zuordnung zu den Ziffern des Ausbildungsrahmenplanes für Kaufleute im Gesundheitswesen sowie der Weiterbildung zum/zur »geprüften Fachwirt/Fachwirtin im Gesundheits- und Sozialwesen« versehen:

- Unter »→« entsprechen die Ziffern den in § 5 der »Verordnung über die Berufsausbildung für Kaufleute in den Dienstleistungsbereichen Gesundheitswesen und Veranstaltungswirtschaft« vom 4. Juli 2007 genannten berufsspezifischen Fertigkeiten und Kenntnissen für den/die »Kaufmann im Gesundheitswesen/Kauffrau im Gesundheitswesen« – Nrn. 7–12 (BGBI. I, Jahrgang 2001, Nr. 30, S. 1263). Die Buchstaben geben die Feingliederung des »Ausbildungsrahmenplans für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Gesundheitswesen/zur Kauffrau im Gesundheitswesen«, Abschnitt II »Berufsspezifische Fertigkeiten und Kenntnisse« wieder (Anlage I zu § 5 der o. g. Verordnung über die Berufsausbildung, BGBI. I S. 1252 vom 10. Juli 2007).
- Unter »→« geben die Ziffern die Zuordnung zum Rahmenplan für die Weiterbildung zum/zur »geprüften Fachwirt/Fachwirtin im Sozial- und Gesundheitswesen« an.

Abkürzungsverzeichnis	16
Vorwort zur 7. Auflage	21
Einführung	23
1 Was ist Gesundheit? – Wie kann man sie messen und wovon hängt sie ab?	23
2 Morbiditäts- und Mortalitätsstatistik in Deutschland	25
3 Die volkswirtschaftliche Bedeutung von Gesundheit	26
Teil I Sozialstaat und Gesundheitswesen	29
1 Deutschland ist ein Sozialstaat	29

2	Grundprinzipien der Sozialpolitik	30
3	Sozialstaat und Gesundheitswesen – ein kurzer Überblick in Zahlen	34
3.1	Sozialbudget	34
3.2	Gesundheitsquote, Finanzierung der Gesundheitsausgaben	34
3.3	Beschäftigte – das Gesundheitswesen als Arbeitgeber	36
	Übungsaufgaben zu Teil I	37
Teil II	Absicherung der Risiken Krankheit, Arbeitsunfall/ Berufskrankheit und Pflegebedürftigkeit	39
1	Die einzelnen Zweige → 7 a, b, c	39
	der Sozialversicherung → 1.3.1; 1.3.2; 4.2.1.2; 4.2.2.1	
1.1	Gemeinsamkeiten und Unterschiede	43
1.2	Sozialversicherung und Demografie – Probleme der Zukunft ..	44
1.2.1	Altersstruktur in Deutschland	44
1.2.2	Auswirkungen auf die Sozialversicherung	47
1.3	Fazit	49
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 1	49
2	Die gesetzliche Krankenversicherung → 7 a, c, d	50
2.1	Grundprinzipien	50
2.2	Versicherte	50
2.3	Leistungen der GKV	53
2.3.1	Der gesetzliche Leistungskatalog der GKV, Anteile der Versorgungssektoren, Leistungsgrundsätze	53
2.3.2	Leistungen zur Verhütung von Krankheiten, Satzungsleistungen ..	55
2.3.3	Unterhaltssichernde Leistungen	57
2.4	Krankenkassen	58
2.4.1	Kassenarten, Wahlfreiheit der Mitglieder, Rechtsform, Organisation	58
2.4.2	Verwaltungsakte der Krankenkassen, Rechte der Versicherten ..	61
2.5	Finanzierung – Gesundheitsfonds	62
2.5.1	Allgemeiner und kassenindividueller Beitragssatz, Wahltarife ..	62
2.5.2	Gesundheitsfonds	65
2.6	Grundsatz der Beitragssatzstabilität	67
2.7	Selbstbeteiligung	67
2.8	Der Medizinische Dienst der Krankenkassen	69
2.9	Versicherungsschutz für Versicherte der GKV im Ausland	70
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 2	70
3	Die private Krankenversicherung → 7 a	73
	→ 4.2.1.2	
3.1	Grundprinzipien im Vergleich zur gesetzlichen Krankenversicherung	73

3.2	Versicherte	77
3.3	Basistarif, Versicherungspflicht	78
3.4	Private Voll- und Teilversicherungen	79
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 3	80
4	Soziale Pflegeversicherung	80
	→ 7 a, c, d	
	→ 4.2.1.2	
4.1	Versicherte	81
4.2	Pflegekassen und private Pflegeversicherung	81
4.3	Leistungen	83
4.4	Finanzierung	83
	Übungsaufgaben zu Teil II Kapitel 4	84
5	Gesetzliche Unfallversicherung	84
	→ 7 c	
	→ 4.2.1.2	
5.1	Versicherte Risiken, Risikoabdeckung, Leistungen	85
5.2	Versicherte	86
5.3	Finanzierung	87
5.4	Träger	88
5.5	Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung zur Unfallverhütung – Pflichten der Unternehmer	88
5.6	Gesundheitspolitische Anmerkungen	89
	Übungsaufgabe zu Teil II Kapitel 5	89
6	Gesetzliche Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung als Finanziers von Gesundheitsleistungen	89
Teil III	Berufe des Gesundheitswesens	91
	→ 7 f	
	→ 5.3.1	
1	Akademische Berufe	91
2	Kaufmännische Berufe, Dokumentationsberufe	92
3	Pflegerische Berufe	93
4	Assistenzberufe	96
5	Nicht-ärztliche therapeutische Berufe	97
6	Gesundheitshandwerker	98
7	Beauftragte Personen	98
	Übungsaufgaben zu Teil III	99
Teil IV	Leistungsbereiche des Gesundheitswesens	101
1	Leistungsbereiche, Gesundheitsbetriebe	101
1.1	Abfolge der Leistungsbereiche	101

1.2	Gesundheitsbetriebe – Gemeinsamkeiten, Unterschiede, umsatzsteuerliche Aspekte	102
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 1	104
2	Ambulante Versorgung	104
2.1	Ökonomische und rechtliche Besonderheiten des Arztberufes	104
2.1.1	Freier Beruf	105
2.1.2	Verbände von Ärzten	105
2.1.2.1	Pflichtmitgliedschaft in Verbänden	105
2.1.2.2	Freiwillige Verbände	106
2.1.3	Ärztliche Berufsordnung	106
2.2	Rechtliche Aspekte des Arzt-Patient-Verhältnisses .. → 7 e ..	107
2.2.1	Verpflichtungen der Berufsordnung gegenüber Patienten – Patientenrechte nach dem BGB	107
2.2.2	Behandlungsvertrag, Krankenhausvertrag	109
2.2.3	Rechtliche Konsequenzen von Fehlern – Haftungsfragen	110
2.3	Ärztestatistik	114
2.4	Arten ambulanter Einrichtungen	115
2.4.1	Ärzte in freier Praxis – verschiedene Arten von Praxen	115
2.4.2	Kooperationsformen	116
2.4.3	Medizinische Versorgungszentren	116
2.5	Organisation der vertragsärztlichen Versorgung .. → 11.1 d ..	117
2.5.1	Kassenärztliche Vereinigungen	118
2.5.2	Zulassung zur kassenärztlichen Versorgung, Bedarfsplan	119
2.5.3	Kollektivvertrag – Einzelvertrag: Rolle der Kassenärztlichen Vereinigungen	121
2.6	Ertragssituation von Arztpraxen	122
2.7	Vergütung niedergelassener Ärzte	123
2.7.1	Vertragsärztliche Leistungen	123
2.7.1.1	Einheitlicher Bewertungsmaßstab	124
2.7.1.2	Verfahren zur Ermittlung des Punktwertes, der Gesamtvergütung und der Vergütung der Arztgruppen	129
2.7.1.3	Honorar der einzelnen Arztpraxis bzw. des einzelnen Arztes ..	131
2.7.2	Privatärztliche Leistungen	136
2.7.3	Vergütung durch die gesetzliche Unfallversicherung	140
2.8	Regelungen für veranlasste Leistungen – Arznei- und Heilmittelrichtgrößen	141
2.9	Aufgaben und Bedeutung des Gemeinsamen Bundesausschusses	142
2.10	Mitteilungspflichten, Abrechnungs- und Wirtschaftlichkeitsprüfungen	144
2.11	Ambulante Behandlung durch Krankenhäuser	146
2.11.1	→ 7 b; 11.1 a	146
	→ 11.2 c	
	Ambulantes Operieren, vor- und nachstationäre Behandlung ..	146

2.11.2	Ambulante spezialfachärztliche Versorgung	147
2.11.3	Hochschulambulanzen	148
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 2	148
3	Krankenhausversorgung	152
3.1	Was ist ein Krankenhaus? – Legaldefinition	154
3.2	Die Krankenhauslandschaft in Deutschland im Überblick	154
3.3	Das Krankenhaus als Betrieb	156
3.3.1	Die wichtigsten Erlösquellen	157
3.3.2	Fachabteilungen	157
3.3.3	Kostenstruktur und Beschäftigte	158
3.3.4	Organisationsaufbau	160
3.4	Kennziffern der Krankenhausversorgung – Bettendichte, Verweildauer, Auslastungsgrad	161
3.5	Der Weg des Patienten durch die stationäre Krankenhausbehandlung	164
3.6	Investitionsfinanzierung im Krankenhaus	165
3.6.1	Kennzeichen eines Kollektivgutes bei Krankenhäusern	165
3.6.2	Duale Finanzierung	166
3.7	Vergütung von allgemeinen Krankenhausleistungen	169
3.7.1	Vergütung mit Pflegesätzen	170
3.7.2	Grundprinzipien der Vergütung mit Fallpauschalen – DRG	171
3.7.3	Basisfallwert, Erlösbudget, case mix, Minder-, Mehrerlösausgleich	176
3.7.4	Ökonomische Anreize und Verhalten von Krankenhäusern unter DRG-Bedingungen	179
3.7.4.1	Strategien zur Gewinnerzielung	179
3.7.4.2	Mögliche Fehlanreize durch die Fallpauschalenvergütung und deren Gegensteuerung	180
3.7.5	Abrechnung von Geburten	189
3.7.6	Weitere Vergütungen nach dem Krankenhausentgeltgesetz	189
3.7.7	Abrechnung von teilstationären und vor- und nachstationären Leistungen	191
3.8	Belegärztliche Leistungen	191
3.9	Wahlleistungen und ihre Abrechnung	193
3.10	Mitteilungspflichten des Krankenhauses	196
3.11	Zuzahlung, Abrechnungsmodalitäten, Rechte des MDK	197
3.12	Krankenhausbuchführung – Sonderposten	199
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 3	201
4	Rehabilitation	212
4.1	Ziele und Definitionen des SGB IX	212

4.2	Rehabilitationsträger und ihre Zuständigkeit → 7 d	213
4.3	Medizinische Rehabilitation – Leistungen und Einrichtungen → 7 a, b → 11.1 a	217
4.3.1	Aufgabe der medizinische Rehabilitation	217
4.3.2	Leistungsarten und Zugang zur Rehabilitation	217
4.3.3	Leistungsdauer und Zuzahlung durch den Patienten, Wegfall des Krankengeldes	220
4.3.4	Rehabilitationskliniken – Träger, monistische Finanzierung	221
4.4	Übrige Leistungsbereiche der Rehabilitation → 7 a, b	222
4.4.1	Teilhabe am Arbeitsleben	222
4.4.2	Unterhaltssichernde und ergänzende Leistungen	223
4.4.3	Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft	224
4.5	Grundzüge des Schwerbehindertenrechts . → 7 a, b; 11.1 a ..	225
4.5.1	Pflichten der Arbeitgeber	225
4.5.2	Rechte der schwerbehinderten Arbeitnehmer	226
4.5.3	Persönliches Budget	226
4.5.4	Besondere Regelungen und Einrichtungen zur beruflichen Integration für schwerbehinderte Menschen	227
4.5.5	Finanzierung von stationären und teilstationären Behinderten-einrichtungen	228
4.5.6	Einrichtungsträger, Entwicklungstendenzen in der Behinderten-hilfe	229
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 4	230
5	Arzneimittel, Medizinprodukte, Heil- und Hilfsmittel	232
5.1	Arzneimittelversorgung → 7 d	233
5.1.1	Arzneimittelgesetz	233
5.1.2	Öffentliche Apotheken	233
5.1.3	Krankenhausapothen	234
5.1.4	Steuerung der Arzneimittelversorgung in der GKV	235
5.2	Medizinprodukte → 7 d; 12 a	236
5.3	Heilmittel → 7 d	237
5.4	Hilfsmittel → 7 d	239
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 5	239
6	Pflege	241
6.1	Leistungsträger → 7 a, b	241
6.2	Pflegebedürftigkeit und Pflegestufen nach SGB XI, Antragsverfahren → 7 d	242
6.3	Leistungsspektrum der Pflegeversicherung → 7 a, b	245
6.3.1	Leistungen der Pflegeversicherung für zuhause lebende Pflege-bedürftige	247
6.3.1.1	Pflegesachleistungen	247
6.3.1.2	Pflegegeld	249
6.3.1.3	Kombinationsleistung	250

6.3.1.4	Teilstationäre Pflege	251
6.3.1.5	Zusätzliche Betreuungsleistungen	252
6.3.1.6	Pflegehilfsmittel, wohnumfeldverbessernde Maßnahmen	253
6.3.1.7	Förderung neuer Wohnformen	253
6.3.2	Verhinderungspflege – Kurzzeitpflege	254
6.3.3	Vollstationäre Pflege	256
6.3.4	Beratung, Pflegestützpunkte	257
6.3.5	Leistungen für Pflegepersonen – Familienpflegezeitgesetz	258
6.4	Pflegeeinrichtungen	259
	→ 7 a, b, d	
	→ 11.1 a, b, c, d	
	→ 11.2 a–f; 12 a	
6.4.1	Gemeinsame Vorschriften für ambulante und stationäre/teil-stationäre Pflegeeinrichtungen	259
6.4.1.1	Anforderungen an eine Pflegeeinrichtung	259
6.4.1.2	Wirtschaftlichkeits- und Qualitätsprüfungen	261
6.4.2	Ambulante Pflegeeinrichtungen	261
6.4.3	Stationäre Einrichtungen	264
6.4.3.1	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und Vertragsvorschriften nach, SGB XI	264
6.4.3.2	Vergütung der Pflegeheime – Abrechnung	268
6.4.3.3	Pflegebuchführungsverordnung	272
6.5	Grundzüge des Betreuungsrechts	274
	→ 7 d	
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 6	277
7	Angebote des Versorgungsmanagements ... → 1.5.1; 3.1	284
7.1	Anliegen und Kennzeichen des Versorgungsmanagements	284
7.2	Grundtypen und Instrumente des Versorgungsmanagements ...	285
7.3	Versorgungsmanagement im deutschen Sozialrecht	287
7.3.1	Entlassungsmanagement, Pflegeberatung und Unterstützung beim persönlichen Budget	287
7.3.2	Strukturierte Behandlungsprogramme	289
7.3.3	Hausarztzentrierte Versorgung	290
7.3.4	Spezialisierte ambulante Palliativversorgung	291
7.3.5	Integrierte Versorgung → 7 a, b; 11.1 a; 11.2 a, c	293
7.3.5.1	Anliegen der Integrierten Versorgung	293
7.3.5.2	Juristische und ökonomische Kennzeichen der Integrierten Versorgung	293
7.3.5.3	Vergütung der Integrierten Versorgung	296
7.3.5.4	Schlussbemerkung	297
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 7	298
8	Notfalldienste und Krankentransporte ... → 7 a, b; 11.1 a ...	299
8.1	Notfallrettung – Rettungskette	299
8.2	Kassenärztlicher Notdienst	300
8.3	Transportleistungen	300

	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 8	301
9	Öffentlicher Gesundheitsdienst → 7 a; 9 a	302
9.1	Aufgaben der Gesundheitsämter	303
9.2	Vollzug des Infektionsschutzgesetzes	304
	Übungsaufgaben zu Teil IV Kapitel 9	306
Teil V	Gemeinnützigkeit und Tendenzbetrieb	-
	als typische Rechtsformen von	
	Gesundheitseinrichtungen → 1.3.1; 4.2.1.2	307
1	Zweckbetriebe	307
1.1	Rechtsformen	307
1.2	Steuerbegünstigung	308
2	Tendenzbetriebe	312
	Übungsaufgaben zu Teil V	314
Teil VI	Dokumentation und Berichtswesen	
	in Gesundheitsbetrieben → 8 a-d → 1.3; 1.5.3; 1.6.3; 4.5; 5.2	316
1	Ärztliche und pflegerische Dokumentation	316
1.1	Dokumentationspflicht	316
1.2	Begriffsdefinitionen	317
1.3	Zwecke der medizinischen Dokumentation, Aufbewahrungspflichten	317
1.4	Dokumentation mit ICD, OPS	321
1.5	Computergestützte Dokumentation, elektronische Gesundheitskarte und Telematikinfrastruktur	322
1.6	Datenschutz und Datensicherheit	326
1.6.1	Datenschutzrechtliche Vorschriften	326
1.6.2	Begriffsbestimmungen	329
1.6.3	Ziel, Zweck und Prinzipien des Datenschutzes	330
1.6.4	Datenschutz im Gesundheitsbetrieb – Aufgaben, Zulässigkeit der Datenübermittlung	331
1.6.5	Der Datenschutzbeauftragte – DSB	334
2	Innerbetriebliches Berichtswesen – Controlling	337
2.1	Kaufmännisches Controlling	338
2.2	Medizincontrolling	339
2.3	Pflegecontrolling	340
2.4	Balanced Score Card (BSC)	341
	Übungsaufgaben zu Teil VI	343

Teil VII Qualitätssicherung, Qualitätsmanagement	→ 12 a-c	345	
	→ 2.1-2.3		
1	Definitionen	345	
2	Rechtliche Grundlagen	347	
2.1	Ambulante Versorgung, Rehabilitation, Pflege	348	
2.2	Krankenhaus	350	
2.3	Sektorenübergreifende Qualitätssicherung (sQS)	354	
3	Standardisierte Verfahren zur Bewertung von Qualität	354	
3.1	DIN EN ISO	355	
3.2	EFQM	356	
3.3	KTQ®	357	
3.4	DIN EN 15224:2012	359	
3.5	QEP®	360	
	Übungsaufgaben zu Teil VII	360	
Teil VIII Kommunikation und			
	Beschwerdemanagement	→ 3.4	362
		 → 1.7; 2.2.2; 2.2.3; 2.3.1; 3.2	
1	Kommunikation in Gesundheitsbetrieben	363	
1.1	Was ist Kommunikation, wodurch wird sie beeinflusst?	363	
1.1.1	Definitionen	363	
1.1.2	Unterschied zwischen Kommunikation und Interaktion mit		
	Gesprächspartnern	363	
1.1.3	Verbale und nonverbale Kommunikation	364	
1.1.4	Einflüsse auf die Kommunikation	365	
1.1.5	Bedeutende Fehlerquellen	365	
1.2	Anforderungen an die Patientenkommunikation	366	
1.2.1	Aus Sicht des Patienten	367	
1.2.2	Aus Sicht des Krankenhauspersonals: Pflege und Verwaltung	368	
1.2.3	Entwicklungen der modernen Medizin	368	
1.2.4	Arzt-Patienten-Beziehung und Compliance	369	
1.2.5	Kommunikative Qualifikationen	370	
1.3	Kundenorientierte Kommunikation	370	
1.3.1	Definitionen	370	
1.3.2	Patientenorientierung in der Arztpraxis	371	
1.3.3	Kundenorientierung im Krankenhaus	371	
1.3.4	Patientenorientierung im Krankenhaus – »Der Patient ist König«	372	
1.3.5	Mitarbeiterorientierung und Betriebsklima	373	
1.4	Betriebliche Kommunikation	373	
1.4.1	Interne Kommunikation, Organisationsstruktur eines Krankenhauses	374	
1.4.2	Externe Kommunikation, Schweigepflicht	376	

1.4.3	Weitere externe Kundenkontakte	378	
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 1	379	
2	Beschwerdemanagement	380	
2.1	Erwartung und Kundenzufriedenheit	380	
2.1.1	Einflussfaktoren auf die Entstehung von Unzufriedenheit	381	
2.1.2	Verhaltensmöglichkeiten unzufriedener Kunden/Patienten	382	
2.1.3	Beschwerden in stationären Einrichtungen	383	
2.1.4	Beschwerden in der Arztpraxis	384	
2.2	Beschwerdemanagement	385	
2.2.1	Ziele des Beschwerdemanagements	385	
2.2.2	Nutzen des Beschwerdemanagements – Die Beschwerde als Chance	386	
2.2.3	Aufgaben des Beschwerdemanagements	387	
2.2.4	Beschwerdestimulierung	387	
2.2.5	Beschwerdeannahme	389	
2.2.6	Beschwerdebearbeitung und Beschwerdereaktion	391	
2.2.7	Beschwerdeauswertung	391	
2.2.8	Beschwerdecontrolling	392	
2.2.9	Beschwerdereporting	393	
	Übungsaufgaben zu Teil VIII, Kapitel 2	394	
Teil IX	Marketing und Public Relations		
	im Gesundheitswesen	→ 10 a, b	396
		→ 6.4	
1	Begriffsbestimmung	396	
2	Marketinginstrumente im Gesundheitswesen	397	
2.1	Preispolitik	397	
2.2	Produktpolitik	398	
2.3	Vertriebspolitik	399	
2.4	Kommunikationspolitik	399	
3	Public Relations	399	
3.1	Zielgruppenübergreifende Instrumente	400	
3.1.1	Medium Hauszeitschrift	400	
3.1.2	Internet	400	
3.2	Zielgruppengerechte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	402	
3.2.1	Medien	402	
3.2.1.1	Pressemitteilung	402	
3.2.1.2	Direkter Kontakt mit Journalisten – Pressekonferenz	402	
3.2.1.3	Allgemeine Pressemappe	403	
3.2.1.4	Workshop – Hintergrundinformation aus erster Hand	404	
3.2.2	Patienten/Bewohner – Öffentlichkeit	404	
3.2.2.1	Telefonaktion	405	
3.2.2.2	Tag der Offenen Tür	405	

3.2.2.3	Messen	406
3.2.2.4	Weitere Informationsmöglichkeiten im Krankenhaus	407
3.2.3	Niedergelassene Ärzte	408
3.3	PR in Krisenfällen	409
3.3.1	Klare Kompetenzen als Grundregel	410
3.3.2	Interne Sprachregelung	410
3.3.3	Schnelle Reaktionszeit	410
3.3.4	PR-Instrumente während der Krise	411
3.3.5	Ehrlichkeit zahlt sich aus	411
3.4	Rechtliche Vorschriften	412
	Übungsaufgaben zu Teil IX	413
Teil X	Materialwirtschaft	414
	→ 9 a-c	
	→ 1.4.1	
1	Beschaffung	414
2	Lager	415
3	Zusammenwirken von Beschaffung und Lager – optimale Bestellmenge	418
4	Entsorgung	419
	Übungsaufgaben zu Teil X	421
Teil XI	Die Organisation des Gesundheitswesens .. → 7 g ..	423
	in der Europäischen Union	
	→ 1.2.3; 4.2.1.1 ..	
1	Staatlicher Gesundheitsdienst	424
2	Sozialversicherung	426
	Übungsaufgaben zu Teil XI	426
	Literaturverzeichnis/Internetquellen	428
	Verzeichnis der Abbildungen und Übersichten	430
	Verzeichnis der Tabellen	432
	Übersicht Gesetze und Verordnungen	433
	Lösungen der Übungsaufgaben	435
	Sachregister	455