

Inhaltsübersicht

- I Den Betrieb erkunden und darstellen**
 - 1 Sektoren des Gesundheitssystems · 17
 - 2 Einrichtungen · 25
- II Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten**
 - 3 Medizinische und nichtmedizinische Berufe im Gesundheitswesen · 41
- III Dienstleistungen und Güter beschaffen und verwalten**
 - 4 Hygienevorschriften · 49
 - 5 Entsorgungsvorschriften · 58
- IV Dienstleistungen anbieten**
 - 6 Vorhandenes Leistungsangebot · 67
 - 7 Sicherstellungsauftrag für Gesundheitsleistungen · 78
 - 8 Konflikt- und Beschwerdemanagement · 81
 - 9 Kundenbindungsmanagement · 87
 - 10 Haftung · 93
 - 11 Dienstleistungsvertrag · 116
- V Dienstleistungen dokumentieren**
 - 12 Dokumentation · 131
 - 13 Klassifizierungssysteme · 139
 - 14 Datenschutz und Datensicherheit · 164
 - 15 Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung · 176
- VI Dienstleistungen abrechnen**
 - 16 Abrechnungssysteme in der stationären ärztlichen Versorgung · 185
 - 17 Bewertungsmaßstäbe und Gebührenordnungen für ambulante ärztliche Versorgung · 211
 - 18 Pflegegrade · 250
 - 19 Grundzüge der Abrechnung in der Rehabilitation und im Kurwesen · 275
 - 20 Selbstverwaltungsorgane · 294
 - 21 Altersstruktur der Bevölkerung · 314
 - 22 Wachsende Eigenverantwortung/Eigenleistung der Versicherten · 318
 - 23 Sozialbudget und Sozialestellungsquote · 321
- VII Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**
 - 24 Grundzüge des Qualitätsmanagements · 327
 - 25 Benchmarking · 345
 - 26 Sozialgesetzbuch · 350
- VIII Investitionen finanzieren**
 - 27 Krankenhausfinanzierung · 359
- Anhang**
 - Abkürzungsverzeichnis · 366
 - Genannte und verwendete Gesetze, Richtlinien und Verordnungen · 368
 - Literatur und Internetadressen · 370
 - Sachverzeichnis · 380

Inhaltsverzeichnis

I	Den Betrieb erkunden und darstellen	
1	Sektoren des Gesundheitssystems	17
1.1	Prävention	17
1.2	Behandlung	19
1.2.1	Krankenhausbehandlung.....	19
1.3	Rehabilitation	22
2	Einrichtungen	25
2.1	Gesundheitsschutz.....	25
2.2	Stationäre und teilstationäre Einrichtungen	25
2.2.1	Krankenhäuser	26
2.2.2	Vorsorge- und Rehabilitations-einrichtungen	29
2.2.3	Stationäre und teilstationäre Pflege	30
2.3	Ambulante Einrichtungen	32
2.3.1	Haus-, Fach- und Zahnärzte	32
2.3.2	Apotheken	35
II	Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten	
3	Medizinische und nichtmedizinische Berufe im Gesundheitswesen ..	41
3.1	Überblick über Berufe im Gesundheitswesen.....	41
3.2	Der Beruf des Arztes	42
3.2.1	Gesetzliche Grundlagen.....	42
3.2.2	Ausbildungsaufbau.....	42
3.2.3	Unterschiedliche Tätigkeitsfelder eines Arztes	43
3.3	Weitere Berufe im Gesundheitswesen (Auszug)	44
3.4	Fragen und Aufgaben	46

III	Dienstleistungen und Güter beschaffen und verwalten					
4	Hygienevorschriften					49
4.1	Pioniere der Hygiene	49	4.4.3	Hygienebeauftragte Ärztin/ hygienebeauftragter Arzt		54
4.2	Grundbereiche der Hygiene	51	4.4.4	Fachgesundheits- und Kranken- pfleger/-pflegerin für Hygiene und Infektionsprävention		
4.2.1	Krankenhaushygiene	51		(Hygienefachkraft)	54	
4.3	Hygienerelevante Vorschriften ..	52	4.4.5	Hygienebeauftragte/-r in der Pflege	55	
4.4	Personelle und organisatorische Voraussetzungen der Hygiene ..	52	4.5	Aufsicht	56	
4.4.1	Hygienekommission	52				
4.4.2	Krankenhaushygieniker/-in.....	54	4.6	Fragen und Aufgaben	56	
5	Entsorgungsvorschriften					58
5.1	Grundsätze der Kreislaufwirtschaft	58	5.2	Rechtsgrundlagen der Abfallentsorgung		59
5.1.1	Abfallvermeidung	59				
5.1.2	Abfallverwertung	59	5.3	Abfallschlüssel	60	
5.1.3	Abfallbeseitigung.....	59				
			5.4	Fragen und Aufgaben	63	
IV	Dienstleistungen anbieten					
6	Vorhandenes Leistungsangebot					67
6.1	Grundleistungen, Wahl- und Zusatzleistungen am Beispiel eines Krankenhauses	67	6.2.1	Gesetzliche Grundlagen		75
6.1.1	Allgemeine Krankenhausleistungen	67	6.2.2	Voraussetzungen für die Inanspruchnahme individueller Gesundheitsleistungen		
6.1.2	Wahlleistungen	67	6.2.3	Rechnungsstellung für individuelle Gesundheitsleistungen	76	
6.2	IGeL-Leistungen (Individuelle Gesundheitsleistungen) im niedergelassenen Bereich	75	6.3	Fragen und Aufgaben	76	
7	Sicherstellungsauftrag für Gesundheitsleistungen					78
7.1	Sicherstellungsauftrag in der vertragsärztlichen Versorgung ..	78	7.3	Fragen und Aufgaben	79	
7.2	Sicherstellungsauftrag der Pflegekassen	79				

Inhaltsverzeichnis

8	Konflikt- und Beschwerdemanagement	81			
8.1	Beschwerdebegriff und Beschwerdeführer	81	8.2.4	Beschwerdeauswertung	84
			8.2.5	Beschwerdemanagement-Controlling	85
8.2	Elemente des Beschwerde-managements	81	8.2.6	Beschwerdereporting und -informationsnutzung	85
8.2.1	Beschwerdestimulierung	81			
8.2.2	Beschwerdeannahme	82	8.3	Fragen und Aufgaben	85
8.2.3	Beschwerdebearbeitung und -reaktion	84			
9	Kundenbindungsmanagement	87			
9.1	Gründe für das Kunden-bindungsmanagement	87	9.3	Wirkungskette der Kundenbindung	88
9.2	Kundenbindung und Kundenbindungsmanagement	87	9.4	Kundenbindungsstrategien	88
9.2.1	Wer sind Kunden im Gesundheitssektor?	87	9.5	Instrumente des Kunden-bindungsmanagements	91
			9.6	Fragen und Aufgaben	91
10	Haftung	93			
10.1	Haftungsrecht (Allgemeine Einführung)	93	10.5	Träger- und Mitarbeiterhaftung	103
			10.5.1	Haftung für Gehilfen	103
			10.5.2	Adressaten der Haftung	104
10.2	Strafrechtliche Haftung	94	10.5.3	Organisationspflichten des Krankenhausträgers	106
10.2.1	Merkmale einer Straftat	94	10.5.4	Gegenüberstellung der vertraglichen Haftung und der Haftung aus Delikt	107
10.2.2	Täterschaft	95			
10.2.3	Ablauf eines Strafverfahrens	96			
10.2.4	Ausgewählte Strafrechts-vorschriften	98	10.6	Fragen und Aufgaben	108
10.2.5	Rechtsfolgen	99			
10.2.6	Verjährung von Straftaten	99	10.7	Beweislast	108
			10.7.1	Beweislastregeln im Zivilprozess	108
10.3	Fragen und Aufgaben	100	10.7.2	Beweislastregeln im Strafverfahren	110
10.4	Zivilrechtliche Haftung	101	10.7.3	Fragen und Aufgaben	110
10.4.1	Haftung aus Vertrag	101	10.8	Aufklärungsversäumnis	111
10.4.2	Haftung aus Delikt	101	10.8.1	Grundlagen der Aufklärung	111
10.4.3	Haftungsinhalt	102	10.8.2	Die 6 großen W-Fragen der Aufklärung	111
10.4.4	Verjährung	102	10.8.3	Ausnahmen	113
			10.8.4	Fragen und Aufgaben	113

11	Dienstleistungsvertrag	116
11.1	Dienstleistungsvertrag und andere Vertragsarten	116
11.1.1	Kaufvertrag	116
11.1.2	Mietvertrag	117
11.1.3	Leihvertrag.....	117
11.1.4	Werkvertrag.....	117
11.1.5	Werklieferungsvertrag (Anwendung des Kaufrechts).....	117
11.1.6	Dienstvertrag.....	117
11.2	Behandlungsvertrag bzw. Arztvertrag.....	118
11.2.1	Parteien des Behandlungsvertrages	118
11.2.2	Zustandekommen des Behandlungsvertrages	118
11.2.3	Hauptpflichten.....	119
11.2.4	Pflichten der Vertragspartner	120
11.2.5	Beendigung und Kündigung des Vertragsverhältnisses.....	120
11.3	Wohn- und Betreuungsvertrag bzw. Heimvertrag.....	121
11.3.1	Ziele des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes	121
11.3.2	Anwendungsbereich des Gesetzes ..	122
11.3.3	Informationspflichten vor Vertragsschluss	122
11.3.4	Vertragsschluss und Vertragsdauer	123
11.3.5	Schriftform und Vertragsinhalt.....	124
11.3.6	Leistungspflichten und Abwesenheitsregelungen.....	124
11.3.7	Kündigung des Heimvertrags	125
11.4	Fragen und Aufgaben	126

V Dienstleistungen dokumentieren

12	Dokumentation	131
12.1	Datenarten	131
12.1.1	Was sind eigentlich Daten?	131
12.2	Dokumentation.....	131
12.2.1	Rechtsgrundlagen für die Dokumentation.....	133
12.2.2	Grundsätze zur Dokumentation ...	133
12.2.3	Auswirkungen der Dokumentationspflicht	134
12.2.4	Einsichtsrecht und Herausgabe der Krankenunterlagen.....	135
12.2.5	Sonstige Auswirkungen	136
12.3	Fragen und Aufgaben	137
13	Klassifizierungssysteme	139
13.1	ICD-10	139
13.1.1	Historie	139
13.1.2	Aufbau der ICD.....	139
13.1.3	Merkmale der ICD.....	141
13.1.4	Anwendung der Krankheitsdiagnosen	143
13.1.5	Zusatzkennzeichen	143
13.1.6	Fragen und Aufgaben	144
13.2.3	Sonstige gesundheitsrelevante Klassifikationen.....	150
13.2.4	Fragen und Aufgaben	150
13.2.5	Auswirkungen der Dokumentationspflicht	134
13.2.6	Einsichtsrecht und Herausgabe der Krankenunterlagen.....	135
13.3	Pflegediagnosen	151
13.3.1	Historische Entwicklung der Pflegediagnosen	151
13.3.2	Pflegeklassifikationssysteme.....	151
13.3.3	Vor- und Nachteile der Pflegediagnosen	152
13.3.4	Fragen und Aufgaben	152
13.4	Deutsche Kodierrichtlinien	153
13.4.1	Aufbau der Kodierrichtlinien.....	153
13.4.2	Fragen und Aufgaben	154
13.1.1	Was sind eigentlich Daten?	131
13.1.2	Aufbau des OPS	146
13.1.3	Merkmale des OPS	146
13.1.4	Kritische Bewertung der ICD-10 und des ICPM/OPS.....	150

Inhaltsverzeichnis

13.5 DRG (Diagnosis Related Groups)	154	13.5.5 Kostengewichte.....	159
13.5.1 Was sind DRGs?	154	13.5.6 Basisfallwerte	159
13.5.2 Begriffe rund um die DRGs	155	13.5.7 Case-Mix und Case-Mix-Index....	160
13.5.3 DRG-Nomenklatur	155	13.5.8 Kritik am DRG-System.....	161
13.5.4 Ablauf der DRG-Gruppierung.....	155	13.5.9 Fragen und Aufgaben.....	162
14 Datenschutz und Datensicherheit.....			164
14.1 Allgemeine und bereichsspezifische Datenschutzvorschriften.	164	14.6 Datenschutz im Krankenhausbetrieb	168
14.2 Begriffsbestimmungen.....	165	14.7 Fragen und Aufgaben	169
14.3 Maßnahmen zur Datensicherheit	166	14.8 Ärztliche Schweigepflicht	169
		14.8.1 Grundlagen	169
		14.8.2 Kernpunkte des § 203 StGB.....	169
14.4 Informations- und Folgerecht des Einzelnen.....	166	14.8.3 Fragen und Aufgaben.....	174
14.5 Datenschutzbeauftragter	167		
15 Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung ...			176
15.1 Datentransfer mit der Krankenkasse.....	176	15.2 Datentransfer mit der Unfallversicherung.....	180
15.1.1 Datenübermittlung aus der ärztlichen Praxis	176	15.3 Datentransfer mit der Rentenversicherung.....	181
15.1.2 Datenübermittlung aus dem Krankenhaus.....	177	15.4 Datentransfer mit der Pflegeversicherung	181
15.1.3 Datenübermittlung der Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen	179	15.5 Fragen und Aufgaben	182
15.1.4 Datenübermittlung an den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung.....	180		
VI Dienstleistungen abrechnen			
16 Abrechnungssysteme in der stationären ärztlichen Versorgung.....			185
16.1 Entgeltsystem nach der Bundespflegesatzverordnung 1995	185	16.2.7 Neue Untersuchungs- und Behandlungsmethoden (NUB)	194
		16.2.8 Sonstige Zuschläge (Auswahl)....	194
16.2 Entgelte im G-DRG-System	186	16.2.9 Zuzahlungen	195
16.2.1 Zu- und Abschläge	187		
16.2.2 Verlegung.....	188	16.3 Entgeltsystem Psychiatrie/ Psychosomatik	196
16.2.3 Entgelte für vor- und nachstationäre Behandlungen	189	16.3.1 Zeitplan der PEPP-Einführung	196
16.2.4 Wiederaufnahme	190	16.3.2 Gruppierungslogik und PEPP-Notation.....	196
16.2.5 Rückverlegungen	193	16.3.3 Aufbau des PEPP-Entgeltkatalogs..	198
16.2.6 Zusatzentgelte.....	193		

Inhaltsverzeichnis

16.3.4	Grundlagen der Abrechnung	199	16.4.2	Vorteile der integrierten Versorgung	204
16.3.5	Vergütung mit Pflegesätzen	202			
16.4	Integrierte Versorgung	202	16.5	Fragen und Aufgaben	204
16.4.1	Was ist integrierte Versorgung nach dem Gesetzestext?	202			
17	Bewertungsmaßstäbe und Gebührenordnungen für ambulante ärztliche Versorgung				211
17.1	Die beiden Gebührenordnungen	211	17.3	Fragen und Aufgaben	234
17.2	Abrechnung nach EBM	211	17.4	Privatärztliche Abrechnung nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)	236
17.2.1	Rechtsgrundlage	211		Rechtsgrundlagen	236
17.2.2	EBM 2000plus und Pauschalen-EBM 2008	212	17.4.1	Geltungsbereich	236
17.2.3	Euro-EBM und dessen Weiterentwicklung	212	17.4.2	Aufbau der GOÄ	236
17.2.4	Vergütung der Ärzte (Honorarverteilung)	227	17.4.3	Vergütungsformen	237
17.2.5	Anwendung des Euro-EBM zur Abrechnung ambulanter Operationen und stationersetzender Eingriffe im Krankenhaus	229	17.4.4	Rechnungsstellung	246
17.2.5			17.4.5	Fragen und Aufgaben	246
18	Pflegegrade				250
18.1	Hintergründe zu den Neuregelungen in der Pflegeversicherung	250	18.4.3	Leistungen bei vollstationärer Pflege	264
			18.4.4	Angebote zur Unterstützung im Alltag und Entlastungsbetrag	267
18.2	Verfahren zur Ermittlung des Grades der Pflegebedürftigkeit	251	18.4.5	Leistungen für Pflegepersonen	268
			18.4.6	Pflegestützpunkte und -berater	271
18.3	Umstrukturierung von Pflegestufen auf Pflegegrade	254	18.5	Pflegestärkungsgesetz III	271
18.4	Leistungen der sozialen Pflegeversicherung	255	18.6	Leistungen der privaten Pflegeversicherung	272
18.4.1	Leistungen bei häuslicher Pflege	255	18.7	Fragen und Aufgaben	272
18.4.2	Leistungen bei teilstationärer Pflege und Kurzzeitpflege	263			
19	Grundzüge der Abrechnung in der Rehabilitation und im Kurwesen				275
19.1	Einführung	275	19.3	Medizinische Vorsorge- und Rehabilitationsleistungen	281
19.1.1	Was bedeutet Rehabilitation?	275	19.3.1	Vergütung von ambulanten Vorsorgeleistungen	281
19.1.2	Rehabilitationsleistungen und Träger	275	19.3.2	Vergütung von stationären Rehabilitationsleistungen	285
19.1.3	Formen der Rehabilitation	278			
19.2	Monistik	280			

Inhaltsverzeichnis

19.4	Phasenmodell in der Neurologie	290	19.6	Fragen und Aufgaben	292
19.5	Reha-Nachsorgeprogramme....	291			
20	Selbstverwaltungsorgane.....				294
20.1	Selbstverwaltung der Krankenkassen	294	20.2.3	Rechtsbeziehung im Vertragsarztrecht	304
20.1.1	Selbstverwaltung in der Sozialversicherung.....	294	20.3	Ärztekammer und Bundesärztekammer.....	306
20.1.2	Träger der gesetzlichen Krankenversicherung.....	295	20.3.1	Ärztekammer	306
20.1.3	Verbände der gesetzlichen Krankenkassen	298	20.3.2	Bundesärztekammer	307
20.1.4	Medizinischer Dienst der Krankenversicherung	298	20.4	Gemeinsame Selbstverwaltung.	308
			20.4.1	Gemeinsamer Bundesausschuss...	308
			20.4.2	InEK GmbH (DRG-Institut)	311
20.2	Kassenärztliche Vereinigungen und KBV	299	20.5	Fragen und Aufgaben	311
20.2.1	Die Kassenärztliche Vereinigung ..	299			
20.2.2	Die Kassenärztliche Bundesvereinigung.....	303			
21	Altersstruktur der Bevölkerung				314
21.1	Bevölkerungspyramide.....	314	21.3	Fragen und Aufgaben	315
21.2	Multimorbidität	314			
22	Wachsende Eigenverantwortung/Eigenleistung der Versicherten....				318
22.1	Eigenverantwortlichkeit im Sozialrecht	318	22.2	Eigenverantwortlichkeit in der Gesellschaft	318
			22.3	Fragen und Aufgaben	319
23	Sozialbudget und Sozialeistungsquote				321
23.1	Was ist das Sozialbudget?.....	321	23.3	Fragen und Aufgaben	322
23.2	Was versteht man unter Sozialeistungsquote	322			

VII Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

24	Grundzüge des Qualitätsmanagements.....	327
24.1	Begriff und Dimensionen der Qualität	327
24.2	Gesetzliche Regelungen zur Qualitätssicherung	328
24.3	Total Quality Management (TQM).....	330
24.4	Zertifizierung.....	331
24.4.1	KTQ – Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen	331
24.4.2	EFQM	336
24.4.3	Gemeinsamkeiten und Unterschiede von EFQM und KTQ	340
24.4.4	Weitere Zertifikate und Auszeichnungen	340
24.5	Fragen und Aufgaben	343
25	Benchmarking.....	345
25.1	Historische Entwicklung des Benchmarkings	345
25.2	Formen des Benchmarkings	345
25.2.1	Internes Benchmarking	346
25.2.2	Betriebsübergreifendes, wettbewerbsorientiertes Benchmarking	346
25.2.3	Branchenfremdes, funktionales Benchmarking	346
25.3	Das Phasenmodell des Benchmarking-Prozesses	347
25.3.1	Erste Phase: Vorbereitung	347
25.3.2	Zweite Phase: Analyse	348
25.3.3	Dritte Phase: Umsetzung	348
25.4	Fragen und Aufgaben	348
26	Sozialgesetzbuch.....	350
26.1	SGB I – Allgemeiner Teil	350
26.2	SGB II – Grundsicherung für Arbeitssuchende.....	350
26.3	SGB III – Arbeitsförderung	351
26.4	SGB IV – Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung ..	351
26.5	SGB V – Gesetzliche Krankenversicherung	352
26.6	SGB VI – Gesetzliche Rentenversicherung.....	352
26.7	SGB VII – Gesetzliche Unfallversicherung.....	353
26.8	SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe.....	354
26.9	SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen.	354
26.10	SGB X – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz...	355
26.11	SGB XI – Soziale Pflegeversicherung	355
26.12	SGB XII – Sozialhilfe	355
26.13	Fragen und Aufgaben	356

VIII Investitionen finanzieren

27	Krankenhausfinanzierung	359
27.1	Historische Entwicklung	359
27.2	Gesetzliche Grundlagen	359
27.3	Grundlage der dualen Finanzierung	359
27.4	Abgrenzung der Wirtschaftsgüter	360
27.5	Krankenhausplan	361
27.6	Wie erfolgt die Förderung?	362
27.6.1	Einzelförderung	362
27.6.2	Pauschalförderung	363
27.6.3	Leistungsorientierte Investitionspauschalen	363
27.7	Finanzierung der Betriebskosten	364
27.8	Fragen und Aufgaben	364

Anhang

Abkürzungsverzeichnis	366
Genannte und verwendete Gesetze, Richtlinien und Verordnungen	368
Literatur und Internetadressen	370
Sachverzeichnis	380