

# Inhaltsübersicht

<b>I</b>	<b>Den Betrieb erkunden und darstellen</b>
1	Sektoren des Gesundheitssystems · 17
2	Einrichtungen · 25
<b>II</b>	<b>Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten</b>
3	Medizinische und nichtmedizinische Berufe im Gesundheitswesen · 41
<b>III</b>	<b>Dienstleistungen und Güter beschaffen und verwalten</b>
4	Hygienevorschriften · 49
5	Entsorgungsvorschriften · 58
<b>IV</b>	<b>Dienstleistungen anbieten</b>
6	Vorhandenes Leistungsangebot · 67
7	Sicherstellungsauftrag für Gesundheitsleistungen · 78
8	Konflikt- und Beschwerdemanagement · 81
9	Kundenbindungsmanagement · 87
10	Haftung · 93
11	Dienstleistungsvertrag · 116
<b>V</b>	<b>Dienstleistungen dokumentieren</b>
12	Dokumentation · 131
13	Klassifizierungssysteme · 139
14	Datenschutz und Datensicherheit · 164
15	Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung · 176
<b>VI</b>	<b>Dienstleistungen abrechnen</b>
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 Sozialleistungsquote · 321
<b>VII</b>	<b>Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern</b>
24	Grundzüge des Qualitätsmanagements · 327
25	Benchmarking · 345
26	Sozialgesetzbuch · 350
<b>VIII</b>	<b>Investitionen finanzieren</b>
27	Krankenhausfinanzierung · 359
	<b>Anhang</b>
	Abkürzungsverzeichnis · 366
	Genannte und verwendete Gesetze, Richtlinien und Verordnungen · 368
	Literatur und Internetadressen · 370
	Sachverzeichnis · 380

# Inhaltsverzeichnis

## I Den Betrieb erkunden und darstellen

<b>1</b>	<b>Sektoren des Gesundheitssystems</b> .....	17
<b>1.1</b>	<b>Prävention</b> .....	17
<b>1.2</b>	<b>Behandlung</b> .....	19
1.2.1	Krankenhausbehandlung .....	19
<b>1.3</b>	<b>Rehabilitation</b> .....	22
<b>2</b>	<b>Einrichtungen</b> .....	25
<b>2.1</b>	<b>Gesundheitsschutz</b> .....	25
<b>2.2</b>	<b>Stationäre und teilstationäre Einrichtungen</b> .....	25
2.2.1	Krankenhäuser .....	26
2.2.2	Vorsorge- und Rehabilitations- einrichtungen .....	29
2.2.3	Stationäre und teilstationäre Pflege .....	30
<b>2.3</b>	<b>Ambulante Einrichtungen</b> .....	32
2.3.1	Haus-, Fach- und Zahnärzte .....	32
2.3.2	Apotheken .....	35
<b>1.4</b>	<b>Pflege</b> .....	22
<b>1.5</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b> .....	23
<b>2.4</b>	<b>Versorgungsverträge</b> .....	36
2.4.1	Krankenhaus-Versorgungsvertrag .....	36
2.4.2	Versorgungsverträge mit Vorsorge- oder Rehabilitationseinrichtungen .....	37
2.4.3	Zulassung zur Pflege durch Versorgungsvertrag .....	37
<b>2.5</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b> .....	37

## II Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten

<b>3</b>	<b>Medizinische und nichtmedizinische Berufe im Gesundheitswesen</b> ..	41
<b>3.1</b>	<b>Überblick über Berufe im Gesundheitswesen</b> .....	41
<b>3.2</b>	<b>Der Beruf des Arztes</b> .....	42
3.2.1	Gesetzliche Grundlagen .....	42
3.2.2	Ausbildungsaufbau .....	42
3.2.3	Unterschiedliche Tätigkeitsfelder eines Arztes .....	43
<b>3.3</b>	<b>Weitere Berufe im Gesundheits- wesen (Auszug)</b> .....	44
<b>3.4</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b> .....	46

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

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

<b>11</b>	<b>Dienstleistungsvertrag</b>	116
<b>11.1</b>	<b>Dienstleistungsvertrag und andere Vertragsarten</b>	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
<b>11.2</b>	<b>Behandlungsvertrag bzw. Arztvertrag</b>	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
<b>11.3</b>	<b>Wohn- und Betreuungsvertrag bzw. Heimvertrag</b>	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
<b>11.4</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b>	126
<b>V</b>	<b>Dienstleistungen dokumentieren</b>	
<b>12</b>	<b>Dokumentation</b>	131
<b>12.1</b>	<b>Datenarten</b>	131
12.1.1	Was sind eigentlich Daten?	131
<b>12.2</b>	<b>Dokumentation</b>	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
<b>12.3</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b>	137
<b>13</b>	<b>Klassifizierungssysteme</b>	139
<b>13.1</b>	<b>ICD-10</b>	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
<b>13.2</b>	<b>Operationen- und Prozedurenschlüssel</b>	145
13.2.1	Historie	145
13.2.2	Aufbau des OPS	146
13.2.3	Merkmale des OPS	146
13.2.4	Kritische Bewertung der ICD-10 und des ICPM/OPS	150
13.2.5	Sonstige gesundheitsrelevante Klassifikationen	150
13.2.6	Fragen und Aufgaben	150
<b>13.3</b>	<b>Pflegediagnosen</b>	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
<b>13.4</b>	<b>Deutsche Kodierrichtlinien</b>	153
13.4.1	Aufbau der Kodierrichtlinien	153
13.4.2	Fragen und Aufgaben	154

<b>13.5</b>	<b>DRG (Diagnosis Related Groups)</b>	154	<b>13.5.5</b>	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
<b>14</b>	<b>Datenschutz und Datensicherheit</b>	164			
<b>14.1</b>	<b>Allgemeine und bereichsspezifische Datenschutzvorschriften</b>	164	<b>14.6</b>	<b>Datenschutz im Krankenhausbetrieb</b>	168
<b>14.2</b>	<b>Begriffsbestimmungen</b>	165	<b>14.7</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b>	169
<b>14.3</b>	<b>Maßnahmen zur Datensicherheit</b>	166	<b>14.8</b>	<b>Ärztliche Schweigepflicht</b>	169
<b>14.4</b>	<b>Informations- und Folgerecht des Einzelnen</b>	166	14.8.1	Grundlagen	169
			14.8.2	Kernpunkte des § 203 StGB	169
			14.8.3	Fragen und Aufgaben	174
<b>14.5</b>	<b>Datenschutzbeauftragter</b>	167			
<b>15</b>	<b>Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung</b>	176			
<b>15.1</b>	<b>Datentransfer mit der Krankenkasse</b>	176	<b>15.2</b>	<b>Datentransfer mit der Unfallversicherung</b>	180
15.1.1	Datenübermittlung aus der ärztlichen Praxis	176	<b>15.3</b>	<b>Datentransfer mit der Rentenversicherung</b>	181
15.1.2	Datenübermittlung aus dem Krankenhaus	177	<b>15.4</b>	<b>Datentransfer mit der Pflegeversicherung</b>	181
15.1.3	Datenübermittlung der Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen	179	<b>15.5</b>	<b>Fragen und Aufgaben</b>	182
15.1.4	Datenübermittlung an den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung	180			
<b>VI</b>	<b>Dienstleistungen abrechnen</b>				
<b>16</b>	<b>Abrechnungssysteme in der stationären ärztlichen Versorgung</b>	185			
<b>16.1</b>	<b>Entgeltsystem nach der Bundespflegesatzverordnung 1995</b>	185	16.2.7	Neue Untersuchungs- und Behandlungsmethoden (NUB)	194
<b>16.2</b>	<b>Entgelte im G-DRG-System</b>	186	16.2.8	Sonstige Zuschläge (Auswahl)	194
16.2.1	Zu- und Abschläge	187	16.2.9	Zuzahlungen	195
16.2.2	Verlegung	188	<b>16.3</b>	<b>Entgeltsystem Psychiatrie/ Psychosomatik</b>	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			

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

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



## VII Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

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

## VIII Investitionen finanzieren

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

## Anhang

<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>366</b>
<b>Genannte und verwendete Gesetze, Richtlinien und Verordnungen .</b>	<b>368</b>
<b>Literatur und Internetadressen .....</b>	<b>370</b>
<b>Sachverzeichnis .....</b>	<b>380</b>