Diese Kopfleiste bitte unbedingt ausfüllen!

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

Bereich	Berufsnummer	IHK-Nummer	Prüflingsnummer
5 9	6 5 2 0		
Sp. 1-2	Sp. 3-6	Sp. 7-9	Sp. 10-14

Termin: Dienstag, 25. November 2014

IHK

Abschlussprüfung Winter 2014/15

6520

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Kaufmann im Gesundheitswesen
Kauffrau im Gesundheitswesen

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.1 und Teil 1.2

2 ungebundene Aufgaben
100 Punkte

Bearbeitungshinweise

1. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob dieser **Aufgabensatz vollständig** ist. Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die Aufsicht!
2. Füllen Sie als Erstes die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes vollständig aus!
3. Lesen Sie bitte den **Text** der Aufgaben ganz durch, bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen. Die bei den Aufgaben angegebene **Bearbeitungszeit** ist als Hinweis zu verstehen und soll Ihnen helfen, sich die Prüfungszeit richtig einzuteilen.
4. Berücksichtigen Sie, dass mit diesen Aufgaben Situationen der Betriebspraxis dargestellt werden. Die Bearbeitung sollte deshalb auch entsprechend den **betrieblichen Gepflogenheiten** erfolgen.
5. Halten Sie sich bei der Bearbeitung der Aufgaben genau an die **Vorgaben zur Beantwortung der Fragen**. Wenn z. B. vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
6. Als Hilfsmittel ist grundsätzlich ein **nicht programmierter,** netzunabhängiger **Taschenrechner** ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten zugelassen.
7. Schreiben Sie **deutlich** und geben Sie bei Rechenaufgaben Ihren Rechenweg an, da Ihnen sonst **Punkte** verloren gehen können. Sofern nicht ausdrücklich ein Brief oder eine Formulierung in ganzen Sätzen gefordert werden, ist eine stichwortartige Beantwortung zulässig.
8. Für **Hilfsaufzeichnungen** können Sie das beigefügte Konzeptpapier verwenden. Dieses muss vor Bearbeitung der Aufgaben herausgetrennt werden. Bewertet werden jedoch grundsätzlich nur Ihre Eintragungen in diesem Aufgabensatz.

Wird vom Korrektor ausgefüllt!

Bewertung

Für die Bewertung gilt die Vorgabe der Punkte in den Lösungshinweisen. Fachliche Richtigkeit (100 Punkte).

1. Aufgabe [ ][ ] Punkte (15 16)

2. Aufgabe [ ][ ] Punkte (17 18)

Prüfungszeit [ ] (19)

Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der Prüfungszeit im Anschluss an die letzte Aufgabe.

Gesamtpunktzahl [ ][ ][ ] (20 21 22)

Prüfungsort, Datum

Unterschrift

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen. Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken - AkA - Nürnberg 2014 - Alle Rechte vorbehalten!

Sie sind Mitarbeiter/-in der Medical GmbH (siehe Unternehmensbeschreibung!), auf die sich die nachfolgenden Aufgaben beziehen.

Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
2. Dienstleistung	- stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten		
3. Ausstattung	Bettenanzahl:	450 Akutbetten	600 Mitarbeiter
		250 Rehabetten	150 Mitarbeiter
		100 Betten Pflegeeinrichtung	80 Mitarbeiter
		ambulante Versorgung	60 Mitarbeiter
	Medizinische Geräte Einrichtungen für Diagnostik und Therapie Wirtschafts- und Versorgungsbereich Insgesamt 30 Auszubildende		
4. Leistungsangebot für:	- gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen		

Information, Kommunikation und Kooperation; Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

1. Aufgabe: (57 Punkte, ca. 35 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Als Beauftragte für Öffentlichkeitsarbeit des Krankenhauses der Medical GmbH erhalten Sie von der Geschäftsführung den Auftrag, Vorschläge zur Verbesserung der Zusammenarbeit mit den niedergelassenen Haus- und Fachärzten zu entwickeln. Im Einzugsgebiet des Krankenhauses der Medical GmbH gibt es folgende Kassenarztsitze:

Allgemeinärzte	Orthopäden	Neurologen	Internisten	Chirurgen	HNO-Ärzte	Pädiater	Gynäkologen	Urologen	Gesamt
30	4	2	5	2	3	3	3	4	56

1.1 (6 Punkte)

Erläutern Sie, warum in diesem Zusammenhang die örtlichen Einweiser für das Krankenhaus der Medical GmbH von Bedeutung sind!

Korrekturrand

1.2 (9 Punkte)

Um die Themenwünsche und Probleme der niedergelassenen Haus- und Fachärzte zu erfassen, entscheiden Sie sich für ein freies Interview und gegen ein standardisiertes Interview. Führen Sie **3** begründete Argumente für Ihre Entscheidung an!

1.3 (6 Punkte)

Von den 56 vorhandenen Ärzten mit Kassenzulassung im Einzugsgebiet der Medical GmbH haben insgesamt 49 das Interview tatsächlich gegeben. Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechnungsweges die Prozentzahl (eine Nachkommastelle) der Ärzte, die ein Interview gegeben haben!

1.4 (12 Punkte)

Sie haben für die Auswertung der Interviews je beantworteter Frage 3 Minuten geplant. Ihre Vorgesetzte möchte von Ihnen wissen, wie viel Arbeitszeit Sie für die Auswertung benötigen.

1.4.1 Jedem tatsächlich interviewten Arzt (siehe Aufgabe 1.3) wurden insgesamt 10 Fragen gestellt. Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenweges die Auswertungszeit in **Stunden** (eine Nachkommastelle), mit der Sie kalkulieren müssen!

1.4.2 Von den tatsächlich interviewten Ärzten (siehe Aufgabe 1.3) wurden im Durchschnitt jedoch nur 8 Fragen beantwortet. Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenweges die Arbeitszeit in **Stunden und Minuten**, die für die Auswertung tatsächlich anfiel!

Korrekturrand

1.5 (12 Punkte)

Die Interviewerinnen und Interviewer (Studentische Aushilfskräfte) haben die umfangreichen Niederschriften der Antworten zu den Interview-Fragen bei Ihnen abgegeben. Sie sollen die inhaltliche Auswertung der Interviews vornehmen und bemerken schnell, dass die Antworten sehr unterschiedlich ausgefallen sind. Beschreiben Sie **3** unterschiedliche Nachteile, die sich aus der Befragungsform „freies Interview" ergeben könnten!

1.6 (12 Punkte)

Korrekturrand

Aus den Ergebnissen des Interviews konnten Sie drei aktuell zu bearbeitende Themen herausfiltern:

a) fehlende oder verspätete Arztbriefe
b) mangelnde Vernetzung der niedergelassenen Ärzte mit dem Krankenhaus
c) Terminierung für elektive (geplante) Operationen dauert zu lange.

Entwickeln Sie jeweils **2** Vorschläge **pro Thema**, die Sie der Geschäftsführung unterbreiten, mit dem Ziel, die Zusammenarbeit mit den Haus- und Fachärzten zu verbessern!

a) fehlende oder verspätete Arztbriefe

b) mangelnde Vernetzung der niedergelassenen Ärzte mit dem Krankenhaus

c) Terminierung für elektive (geplante) Operationen dauert zu lange.

Information; Kommunikation und Kooperation; Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

2. Aufgabe: (43 Punkte, ca. 25 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Sie sind Mitarbeiterin/Mitarbeiter im vollstationären Pflegebereich der Medical GmbH. Sie sind unter anderem zuständig für das Berichtswesen und die Ermittlung von Kennzahlen. Weiterhin arbeiten Sie auf dem Felde „Marketing im Gesundheitswesen" mit!

2.1 (6 Punkte)

Ermitteln Sie den Auslastungsgrad der Pflegebetten **je** Pflegestufe (auch Härtefälle) und für **alle** Pflegebetten zusammen auf Basis der nachfolgend abgebildeten Belegungstabelle, indem Sie einzelne Werte in Prozent (2 Nachkommastellen) in die Tabelle eintragen!

Belegungstabelle

Pflegestufen	Anzahl Pflegebetten	belegte Pflegebetten	Auslastung in Prozent
2	29	27	
3	22	19	
Härtefall	8	8	
Summen:			

2.2 (10 Punkte)

Begründen Sie anhand von **2** unterschiedlichen Aspekten, warum die regelmäßige Berechnung des Auslastungsgrades von großer Wichtigkeit ist!

2.3 (18 Punkte)

Das Problem einer mangelnden Bettenauslastung ist Gegenstand einer Teambesprechung der Abteilungsleiter.

2.3.1 Geben Sie **4** wesentliche Arbeitsschritte/Tätigkeiten an, die Sie bei der Planung einer solchen Teambesprechung beachten müssen!

2.3.2 In der Teambesprechung sollen konkrete Vorschläge zur Kostenreduzierung erarbeitet werden. Der Erfolg einer Teambesprechung ist unter anderem von der Einhaltung bestimmter Regeln abhängig. Als Leiter der Teambesprechung haben Sie auf deren Einhaltung zu achten. Nennen Sie **5** Regeln, die bei der Durchführung der Teambesprechung zu beachten sind!

Korrekturrand

2.4 (9 Punkte)

Das Team der Abteilungsleiter (Aufgabe 2.3) schlägt verschiedene Marketingmaßnahmen mit dem Ziel der Verbesserung der Bettenauslastung vor. Erläutern Sie **3** unterschiedliche marketingpolitische Maßnahmen, die geeignet wären, die Bettenauslastung zu verbessern!

PRÜFUNGSZEIT – NICHT BESTANDTEIL DER PRÜFUNG!

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

1. Sie hätte kürzer sein können.
2. Sie war angemessen.
3. Sie hätte länger sein müssen.

☐ Bitte Kennziffer hier eintragen!

Konzeptpapier

Konzeptpapier