

Thomas Künker · Daniela Paus

Lösungserläuterungen

zur Abschlussprüfung
Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen

Winter 2021/22

Bestell-Nr. 3652221

Bereich	Seite
1 Geschäfts- und Leistungsprozesse	
1.1 Ungebundene Aufgaben	
1. Aufgabe	5 – 6
2. Aufgabe	7
1.2 Gebundene Aufgaben	
1. Aufgabe – 4. Aufgabe	8
5. Aufgabe – 8. Aufgabe	9
9. Aufgabe – 13. Aufgabe	10
14. Aufgabe – 18. Aufgabe	11
19. Aufgabe – 22. Aufgabe	12
23. Aufgabe – 27. Aufgabe	13
28. Aufgabe	14
2 Wirtschafts- und Sozialkunde	
1. Aufgabe – 4. Aufgabe	15
5. Aufgabe – 8. Aufgabe	16
9. Aufgabe – 12. Aufgabe	17
13. Aufgabe – 17. Aufgabe	18
18. Aufgabe – 21. Aufgabe	19
22. Aufgabe – 25. Aufgabe	20
26. Aufgabe – 29. Aufgabe	21
3 Gesundheitswesen	
1. Aufgabe – 3. Aufgabe	22
4. Aufgabe – 7. Aufgabe	23
8. Aufgabe – 11. Aufgabe	24
12. Aufgabe – 16. Aufgabe	25
17. Aufgabe – 20. Aufgabe	26
21. Aufgabe – 25. Aufgabe	27
26. Aufgabe – 28. Aufgabe	28
29. Aufgabe – 30. Aufgabe	29
33. Aufgabe – 36. Aufgabe	30

1. Aufgabe

1.1

Marktforschung ist die systematische Sammlung und Auswertung von Informationen über einen Markt. Sie umfasst die Beschaffung von Informationen und Daten über die angebotenen Güter, die Mitbewerber und die Kunden. Die benötigten Daten und Informationen werden mit Befragungen, Fragebögen, Experimenten und Beobachtungen gewonnen.

1.2

Online-Recherche mit Suchmaschinen, um die Konkurrenzsituation bei ambulanten Reha-Zentren im Umland von Berlin festzustellen.

Befragung von Ärzten als möglichen Zuweisern, um den Bedarf für ambulante Reha-Maßnahmen in der Region besser abschätzen zu können.

Untersuchung bei stationären Reha-Einrichtungen der Medical-GmbH, wie es um deren Auslastung bestellt ist, um aus einem eventuellen Rückgang der Auslastung auf einen vorhandenen Bedarf von ambulanten Maßnahmen schließen zu können.

Bei der Korrektur werden selbstverständlich auch andere nachvollziehbare Lösungen anerkannt. Bitte immer auf Bezug zur Fragestellung und Ausgangssituation achten!

1.3

Ermittlung des Bedarfs unter Berücksichtigung des Sicherheitsabschlages:

$$9.500 \text{ Behandlungstage} - 10\% = 9.500 \cdot 90\% = 8.550 \text{ Behandlungstage}$$

Ermittlung des Auslastungsgrades:

$$10.000 \text{ Behandlungstage} = 100\%$$

$$8.550 \text{ Behandlungstage} = x\%$$

$$x = 8.550 \cdot 100\% / 10.000 = \mathbf{85,5\%}$$

1.4

- eine Verringerung der Kapazität (Bettenabbau) führt bei gleichem Bedarf zu einer verbesserten Auslastung
- das Angebot um Wahlleistungen und/oder IGeL-Leistungen erweitern, um zusätzliche Kunden anzusprechen
- durch Befragungen von Patienten und Ärzten ermitteln, ob im gegenwärtigen Angebot Behandlungsformen fehlen, die zu vermehrter Belegung führen
- Kooperationen mit anderen Anbietern im Gesundheitswesen (Praxen, Therapeuten) intensivieren, um direkteren Kontakt zu Patienten/Kunden zu erhalten
- durch Marketingmaßnahmen versuchen, eine bessere Belegung zu erreichen

1.5

1.5.1

- Preis- und Konditionenpolitik
- Produkt- und Sortimentspolitik
- Kommunikationspolitik
- Distributionspolitik

1.5.2

Die Ausweitung der Leistungspalette um Wahlleistungen ist Maßnahme der Produktpolitik, weil sie das Angebot der Medical GmbH (ihr „Sortiment“) ausweitet.

Marketingmaßnahmen zur Verbesserung der Belegungssituation gehören zur Kommunikationspolitik, weil dabei gezielt der Dialog mit Kunden/Patienten gesucht wird.

1.6

„Unser Reha-Training beseitigt alle Probleme.“

Eine solche Formulierung ist ein **unzulässiges Heilungsversprechen**. Dies ist unzulässig nach dem Heilmittelwerbegesetz (HWG).

„Das XY-Rehazentrum taugt nichts – kommen Sie lieber zur Medical GmbH“

Eine solche Formulierung ist eine **unzulässige vergleichende Werbung**. Sie ist unzulässig nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

1.7

1.7.1

Der Produktlebenszyklus besteht aus den Phasen:

Einführung – Wachstum – Reife – Sättigung – Rückgang

In der **Einführungsphase** wird ein steigender Umsatz verzeichnet, allerdings wird in dieser Phase noch kein Gewinn erwirtschaftet. Sie ist gekennzeichnet durch einen hohen Aufwand von Marketingmaßnahmen wie Werbung und Einführungsabatten.

In der **Wachstumsphase** wird das Produkt auf dem Markt bekannter, der Umsatz steigt stark, der Break-even-point wird erreicht und somit Gewinn erzielt. Diese Wachstumsphase wird gleichfalls durch starken Einsatz von Marketingmitteln begleitet.

In der **Reifephase** flacht das Umsatzwachstum ab, der Umsatz erreicht seinen Höhepunkt, um danach langsam zu sinken. Mit leichter Verzögerung wird in der Reifephase auch das Gewinnmaximum erreicht. Marketingmaßnahmen werden in dieser Phase häufig reduziert.

In der **Sättigungsphase** nehmen Umsatz und Gewinn deutlich ab. Marketingmaßnahmen können den Rückgang verlangsamen, aber nicht aufhalten.

In der **Rückgangsphase** („Degeneration“) geht der Umsatz bis auf 0 € zurück, es werden Verluste erwirtschaftet. Der Einsatz von Marketingmaßnahmen erscheint sinnlos.

1.7.2

Die Möglichkeit, den Produktlebenszyklus auf die Dienstleistung Krankengymnastik anzuwenden ist nur schwer möglich.

Hierzu ist anzumerken, dass die klassischen Phasen des Produktlebenszyklus bei Gesundheitsdienstleistungen oft nicht zu erkennen sind. Im Gegensatz beispielsweise zu Sportartikeln, elektronischen Unterhaltungsgeräten oder Spielzeug.

Krankengymnastik hat quasi einen ewigen Zyklus. Es ist nicht zu erkennen, wie eine Rückgangsphase zustande kommen könnte.

Möglicherweise ist es möglich, für einzelne Komponenten der Krankengymnastik einen Produktlebenszyklus zu definieren, da sie möglicherweise vom medizinischen Fortschritt überholt werden (beispielsweise „Einrenken“ von Gelenken). Zusätzlich ist anzumerken, dass sich allgemeine betriebswirtschaftliche Konzepte oft nicht auf das Gesundheitswesen übertragen lassen, weil die Preisbildung oft nicht am Markt, sondern in regulierter Form stattfindet. Auch ist die Besonderheit zu beachten, dass es viele Unternehmen im Gesundheitswesen gibt, bei denen die Gewinnerzielung nicht im Vordergrund steht (gemeinnützige, kirchliche, kommunale oder staatliche Unternehmen/Einrichtungen).

1.8

Marktpotenzial

Das Marktpotenzial entspricht dem maximal möglichen Absatz eines Produktes auf seinem Markt.

Marktvolumen

Das Marktvolumen entspricht dem tatsächlichen Absatz eines Produktes auf seinem Markt durch alle anbietenden Unternehmen.

Marktanteil

Der Marktanteil entspricht dem tatsächlichen Absatz eines Produktes auf seinem Markt durch ein Unternehmen.

2. Aufgabe

2.1

Standardsoftware ist Software, die für einen bestimmten Zweck für eine Vielzahl von Anwendern programmiert wurde und als fertiges Produkt gekauft wird.

Die Anwender können die Software nur in sehr engen Grenzen an ihre Bedürfnisse anpassen.

Eine Visualisierung von Ergebnissen ist sinnvoll, weil

- mehr Sinne angesprochen werden
- die Ergebnisse länger verfügbar sind
- die Ergebnisse einfacher zu speichern und zu vervielfältigen sind
- die Aufmerksamkeit stärker auf den aktuellen Punkt konzentriert wird
- die Unterscheidung von wichtigen und unwichtigen Aspekten erleichtert wird

2.2

- Struktur und Gliederung erstellen
- Informationen und Daten sammeln
- Medieneinsatz planen
- Handout vorbereiten
- Dauer des Vortrages auf Inhalte abstimmen

2.3

Inhalte eines Protokolls:

- Grund der Veranstaltung
- Datum
- Ort
- Anwesende
- Entschuldigte
- Protokollführer
- Unterschrift
- Inhalte
- Verlauf oder Ergebnisse
- mögliche Folgetermine

Gründe für Protokollführung:

- Ergebnisse werden festgehalten
- Abwesende können einfacher die Ergebnisse nachvollziehen
- Abwesende können schneller informiert werden
- Mögliche Fehler können aufgedeckt werden

1. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Die Darstellung der Unternehmensstruktur gehört zur Aufbauorganisation.
- Zu 2. Falsch. Funktionen und Personen sind Objekte der Aufbauorganisation.
- Zu 3. **Richtig.** Zeitliche Zusammenhänge sind Gegenstand der Ablauforganisation.
- Zu 4. Falsch. Organigramme stellen die Struktur und Hierarchie von Betrieben dar. Sie zählen daher zur Aufbauorganisation.
- Zu 5. Falsch. Der Stellenplan stellt die Zuordnung der Stellen zu den Abteilungen dar und zählt daher zur Aufbauorganisation.

2. Aufgabe

- Zu 1. Im Einliniensystem gibt es genau festgelegte Anweisungs- und Kommunikationswege. Jeder Stelleninhaber hat genau einen direkten Vorgesetzten.
- Zu 2. Im Mehrliniensystem hat jede Stelle zwei oder mehr direkte Vorgesetzte (Instanzen^{*)}. Die Anweisungswege und Informationswege sind daher nicht genau festgelegt.
- Zu 3. Im Stabliniensystem gibt es zusätzliche Stabstellen. Diese nehmen beratende Tätigkeiten wahr und haben keine Weisungsbefugnis.
- Zu 4. In der Spartenorganisation ist der Betrieb nicht nach Funktionen (Einkauf, Verkauf, ...), sondern nach Produkten organisiert.

Richtige Lösung: 2 – 3 – 3 – 1 – 4**3. Aufgabe**

- Zu 1. Falsch. Dienstplanung und Tarifvertrag sind nicht Bestandteile einer Stellenbeschreibung. Die Arbeitszeit möglicherweise, falls sie zur Kennzeichnung der Stelle notwendig ist. (Schichtdienst, Nachtdienst) und der Stellenplan.
- Zu 2. Falsch. Zwar finden sich die Aufgaben der Stelle in einer Stellenbeschreibung, nicht aber die Urlaubsplanung und der Stellenplan.
- Zu 3. Falsch. Anschrift, Personalnummer, Berufsbezeichnung und andere individuelle Informationen über den Stelleninhaber gehören nicht in die Stellenbeschreibung.
- Zu 4. Falsch. Station, Arbeitszeit und Schnittstellen können Teil einer Stellenbeschreibung sein. Sie müssen aber nicht immer Bestandteil der Stellenbeschreibung sein.
- Zu 5. **Richtig.** Die Stellenbezeichnung, die notwendige Qualifikation, die Aufgaben und Weisungsbefugnisse gehören neben der hierarchischen Einordnung der Stelle und den Vertretungsregeln zum Inhalt einer Stellenbeschreibung.

4. Aufgabe

Nach der **Bedarfsermittlung** wird der passende **Lieferant ausgewählt**. Nach dem Versand der **Anfrage** wird das eingegangene **Angebot geprüft**. In den anschließenden **Vergabeverhandlungen** werden die Bedingungen und Preise nochmals besprochen. Nach deren erfolgreichem Abschluss wird die **Bestellung** ausgetriggert. Nach Ablauf der Lieferzeit geht die Lieferung ein und die **Wareneingangsprüfung** wird durchgeführt. Die **Rechnungsprüfung** auf sachliche und rechnerische Richtigkeit geht der **Zahlung** voraus.

Richtige Reihenfolge: 8 – 2 – 4 – 3 – 5 – 7 – 6 – 9 – 1**5. Aufgabe**

- Zu 1. Falsch. Der Listenpreis ist der Preis vor Berücksichtigung von Rabatt, Skonto und Bezugskosten und daher nicht geeignet für den Angebotsvergleich.
- Zu 2. **Richtig.** Der Bezugspreis (= Einstandspreis) ist der Preis nach Berücksichtigung von Rabatt, Skonto und Bezugskosten. Er stellt also die tatsächlichen Kosten des Einkaufs dar und ist daher der maßgebliche Preis für den Angebotsvergleich.
- Zu 3. Falsch. Bruttopreis bezieht sich auf die Tatsache, dass Umsatzsteuer im Preis enthalten ist und hat zunächst nichts mit dem Angebotsvergleich zu tun.
- Zu 4. Falsch. Nettopreis bezieht sich auf die Tatsache, dass keine Umsatzsteuer im Preis enthalten ist und hat zunächst nichts mit dem Angebotsvergleich zu tun.
- Zu 5. Falsch. Der Wiederverkaufspreis ist Teil der Verkaufskalkulation. Er hat also nichts mit dem Angebotsvergleich zu tun.

6. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Ein Kaufvertrag kommt durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen zustande. Das Angebot lautet über 10 Stück, die Bestellung über 2 Stück. Angebot und Bestellung sind nicht übereinstimmend.
- Zu 2. Falsch. Die Bestellung erfolgte rechtzeitig 14 Tage ab dem 11. April ist der 25. April.
- Zu 3. Falsch. Die Bestellung erfolgte zwar rechtzeitig, aber die Willenserklärungen sind nicht übereinstimmend.
- Zu 4. **Richtig.** Die Bestellung ist eine geänderte Annahmeerklärung und stellt daher einen neuen Antrag dar. Der Kaufvertrag kommt mit der Annahme des neuen Antrages durch eine Auftragsbestätigung (oder direkte Lieferung) zustande.
- Zu 5. Falsch. Es kommt kein Kaufvertrag zustande. Ein Kauf zur Probe kommt durch konkrete Vereinbarung und nicht automatisch zustande.

7. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Das Eigenkapital steht auf der Passivseite der Bilanz.
- Zu 2. Falsch. Die Passivseite der Bilanz ist nach Fristigkeit geordnet und beginnt mit dem Eigenkapital. Die kurzfristigen Verbindlichkeiten sind am Ende der Passivseite zu finden.
- Zu 3. **Richtig.** Die Aktivseite ist nach dem Prinzip der Liquidität geordnet.
- Zu 4. Falsch. Der Prokurist darf die Bilanz nicht unterschreiben. Die Bilanz ist vom Geschäftsinhaber oder den Geschäftsführern zu unterschreiben.
- Zu 5. Falsch. Die passiven Abgrenzungsposten stehen auf der Passivseite, die aktiven auf der Aktivseite.

8. Aufgabe

- Die Abschreibung je Jahr ergibt sich als Anschaffungskosten / Nutzungsdauer
- In diesem Fall also: $50.000 \text{ €} / 5 \text{ Jahre} = 10.000 \text{ €}$
- Im Jahr der Anschaffung wird die Abschreibung zeitanteilig berechnet, wobei der Monat der Anschaffung immer als voller Monat berechnet wird.
- In diesem Fall erfolgt der Kauf im Oktober, das bedeutet im Jahr 2020 können drei Monate Abschreibung gebucht werden.
- In diesem Fall also: $10.000 \text{ €} / 12 \text{ Monate} * 3 \text{ Monate} = 2.500,00 \text{ €}$

9. Aufgabe

Abschreibungen auf das Anlagevermögen werden im Soll auf dem Aufwandskonto „Abschreibungen auf Sachanlagen“ und im Haben auf dem jeweiligen Anlagekonto, in diesem Fall „Fuhrpark“ erfasst.
Die Buchung lautet also:

„Abschreibungen auf Sachanlagen“ an „Fuhrpark“

Die korrekte Lösung ist demzufolge: 5 an 1

10. Aufgabe

Zu 1 **Richtig.** Abschreibungen sind unabhängig von der Belegung/Auslastung der Medical GmbH also Fixkosten und können den Kostenträgern, also den Behandlungen, nicht direkt zugeordnet werden, sind also Gemeinkosten.

Zu 2. Falsch. Abschreibungen sind zwar Gemeinkosten, aber sie sind unabhängig von der Belegung/Auslastung der Medical GmbH, also keine variablen Kosten.

Zu 3. Falsch. Abschreibungen sind zwar Fixkosten, aber sie können den Kostenträgern nicht direkt zugeordnet werden, sind also keine Einzelkosten.

Zu 4. Falsch. Abschreibungen sind weder variable Kosten noch Einzelkosten.

Zu 5. Falsch. Abschreibungen sind keine variablen Kosten. Bei genauer Betrachtung können Abschreibungen als Mischkosten eingestuft werden, da sie eine zeitabhängige und leistungsabhängige Komponente haben. Allerdings können Kosten so oder so nicht gleichzeitig variable Kosten und Mischkosten sein.

11. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Abschreibungen haben keine direkte Auswirkung auf den Umsatz.

Zu 2. Falsch. Abschreibungen haben keine direkte Auswirkung auf den Umsatz.

Zu 3. Falsch. Abschreibungen sind Aufwendungen, daher senken sie den Gewinn.

Zu 4. **Richtig.** Abschreibungen sind Aufwendungen. Jede Aufwendung verringert den Gewinn.

Zu 5. Falsch. Da Abschreibungen den Gewinn mindern, mindern sie auch die Steuerlast.

12. Aufgabe

Durch die Rechnungsstellung an die Krankenkasse hat die Medical GmbH eine Forderung an die Krankenkasse. Durch die Überweisung der Krankenkasse werden die Forderungen der Medical GmbH kleiner und das Guthaben bei Kreditinstituten wird größer.

Die Buchung lautet also:

„Guthaben bei Kreditinstituten“ an „Forderungen“

Die korrekte Lösung lautet also: 2 an 1

13. Aufgabe

Kosten sind der vorhersehbare regelmäßig auftretende betriebsbedingte Verbrauch von Gütern und Dienstleistungen in einem bestimmten Jahr. Diese Definition trifft auf den Verbrauch von Verbandsmaterial und die Telefonkosten zu.

Dies trifft auf die Steuernachzahlung zu.
Periodenfremden Aufwendungen sind Aufwendungen, die sachlich in ein anderes als das betrachtete Jahr gehören.

Betriebsfremde Aufwendungen sind Aufwendungen, die nicht in direktem Zusammenhang mit dem Betriebszweck stehen. Dies trifft auf die Spenden zu.

Die korrekte Lösung lautet also: 1 – 2 – 3 – 1

14. Aufgabe

Das Gesamtergebnis ist der Gewinn (oder Verlust) der sich aus der Gewinn- und Verlustrechnung der Finanzbuchhaltung ergibt. Er berechnet sich also als:

Erträge – Aufwendungen = 70.000 € - 110.000 € = (-) 40.000 € (Verlust)

Die korrekte Lösung lautet also: 40.000

15. Aufgabe

o. B. = ohne Befund

Z. n. = Zustand nach

LWS = Lendenwirbelsäule

ND = Nebendiagnose

MD = Medizinischer Dienst

V. a. = Verdacht auf

Die korrekte Lösung lautet also: 5 – 6 – 1 – 4 – 2 – 3

16. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Die Jahreszeit hat nichts in der ärztlichen Dokumentation verloren. Notwendige zeitliche Informationen können über das Datum ermittelt werden.

Zu 2. **Richtig.** Der Tag der Behandlung muss Bestandteil der medizinischen Dokumentation sein.

Zu 3. Falsch. Die Automarke ist nicht Gegenstand einer medizinischen Dokumentation.

Zu 4. Falsch. Die natürliche Haarfarbe ist nicht Gegenstand einer medizinischen Dokumentation.

Zu 5. **Richtig.** Die Einwilligung in die Behandlung und die Dokumentation der Aufklärung des Patienten sind wichtiger Bestandteil der ärztlichen Dokumentation.

Zu 6. Falsch. Die konkrete finanzielle Situation des Patienten ist nicht Gegenstand einer medizinischen Dokumentation.

Zu 7. **Richtig.** Die Untersuchungsergebnisse sind zentraler Bestandteil der ärztlichen Dokumentation.

Zu 8. Falsch. Heilpraktiker sind keine Ärzte. Ihre Einschätzungen haben daher in einer ärztlichen Dokumentation nichts verloren.

17. Aufgabe

Zu 1. **Richtig.** Die allgemeine Aufbewahrungsfrist für ärztliche Unterlagen nach dem BGB beträgt 10 Jahre.

Zu 2. Falsch. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Tod des Patienten nicht neu zu laufen.

Zu 3. Falsch. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre.

Zu 4. Falsch. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre.

Zu 5. Falsch. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre. Der Tod des Patienten hat keine Auswirkung auf die Aufbewahrungsfrist.

18. Aufgabe

Die DSGVO regelt, dass genetische und biometrische Daten sowie Daten aus dem unmittelbaren privaten Lebensbereich vom Arbeitgeber nicht gespeichert werden dürfen.

Demgegenüber darf der Betrieb alle Daten erheben und speichern, die für ihn zur Erfüllung seiner Pflichten aus dem Arbeitsvertrag nötig sind.

Die richtige Reihenfolge ist: 1 – 2 – 1 – 1 – 2 – 2 – 2 – 1 – 1

19. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Die DSGVO gilt nur für personenbezogene Daten, nicht für alle betrieblichen Daten.
 Zu 2. Falsch. Die DSGVO gilt nicht nur für neu erhobene personenbezogene Daten, sondern auch für die Bestandsdaten.
 Zu 3. Falsch. Die DSGVO gilt auch für die Verarbeitung mit nicht automatisierten Verfahren.
 Zu 4. Falsch. Die DSGVO gilt für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Der Begriff „Benchmarkingdaten“ ist in diesem Zusammenhang sinnlos.
 Zu 5. **Richtig.** Die DSGVO gilt für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten mit und ohne Anwendung automatisierter Verfahren.

20. Aufgabe

- Zu 1. **Richtig.** Zuerst gekaufte Güter sollten zuerst verbraucht werden. Dies entspricht dem Grundsatz first in – first out und schützt vor Verderb und Überalterung der gelagerten Bestände.
 Zu 2. Falsch. Ein solches Verbrauchsverhalten fördert Verderb und Überalterung der gelagerten Bestände.
 Zu 3. Falsch. Die Verbrauchsstrategie von verderblichen Lebensmitteln ist unabhängig vom Wert.
 Zu 4. Falsch. Die Verbrauchsstrategie von verderblichen Lebensmitteln ist unabhängig vom Wert.
 Zu 5. Falsch. Ein solches Verbrauchsverhalten fördert Verderb und Überalterung der gelagerten Bestände.

21. Aufgabe

Bestimmung Endbestand 01:
 Anfangsbestand + Zugänge = $100.000 + 30.000 = 130.000$
 Bestimmung Endbestand 02:
 Anfangsbestand + Zugang – Abgänge = $130.000 + 70.000 - 15.000 = 145.000$
 Veränderung: $140.000 - 130.000 = 10.000$
 Oder:
 Die Veränderung zwischen dem Anfangsbestand 02 (= Endbestand 01) und dem Endbestand 02 ist: Zugang 02 – Abgänge 01 = $70.000 - 15.000 - 45.000 = 10.000$

22. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Nicht alle Rückstände müssen keimstark verpackt und anschließend verbrannt werden.
 Zu 2. Falsch. Infektiöse Abfälle dürfen auch nach Sterilisation nicht über den Hausmüll entsorgt werden.
 Zu 3. Falsch. Küchenabfälle müssen nicht zu Tierfutter verarbeitet werden.
 Zu 4. **Richtig.** Die Abfälle von medizinischen Einrichtungen werden nach ihrer Gefährlichkeit in verschiedene Kategorien eingeteilt.
 Zu 5. Falsch. Es gibt keinen Zwang zur Wiederverwendung von Krankenhausabfällen.

23. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Diese Aussage ist richtig; normaler Haushaltsabfall wird nicht überwacht.
 Zu 2. **Richtig.** Diese Aussage ist falsch; infektiöse Abfälle dürfen nicht im Hausmüll entsorgt werden.
 Zu 3. Falsch. Diese Aussage ist richtig; in vielen Bundesländern erfolgt die Überwachung der Entsorgung von Sonderabfällen durch die jeweiligen Landesabfallgesellschaften.
 Zu 4. Falsch. Diese Aussage ist richtig; Die Entsorgung von nicht überwachungsbedürftigen Abfällen erfolgt durch die lokale Müllabfuhr.
 Zu 5. Falsch. Diese Aussage ist richtig; Die fachgerechte Entsorgung von Sonderabfällen ist nachzuweisen und zu dokumentieren.

24. Aufgabe

Die Verweildauer des Aufenthaltes beträgt 21 Tage.
 Eine Verweildauer von 21 Tagen führt bei einer OGVD von 14 zu 8 Tagen mit zusätzlichem Entgelt.
 Die abzurechnende Relation ergibt sich also zu $1.556 + 8 \cdot 0,077 = 2,172$
 Der Erlös ist also $2,172 \cdot 3.350,00 \text{ €} = 7.276,20 \text{ €}$

25. Aufgabe

Zuzahlung Rollstuhl
 10 % von 599 €, maximal aber 10 €: 10,00 €
 10 % von 89 €, maximal aber 10 €: 8,90 €
 Die Zuzahlung beträgt **18,90 €**.

26. Aufgabe

Pflegekosten: $30,42 \text{ Tage} \cdot 35,29 \text{ €} = 1.073,52 \text{ €}$
 Eigenanteil = Pflegekosten – Zuschuss Pflegekasse = $1.073,52 \text{ €} - 770,00 \text{ €} = 303,52 \text{ €}$

27. Aufgabe

Die Abwesenheitsregelung greift ab dem dritten vollständigen Abwesenheitstag
 14.2. letzter Anwesenheitstag
 15.2. – 17.2. drei Abwesenheitstage
 Der 18.2 ist der vierte vollständige Abwesenheitstag, also greift die Abwesenheitsregelung ab dem **18.2.**

28. Aufgabe

Zunächst die gerundeten Abschläge für Pflege, Unterkunft und Verpflegung ermitteln. (Für die Investitionskosten gibt es keinen Abschlag)

25 % von 35,29 €	=	8,82 €
25 % von 13,30 €	=	3,33 €
25 % von 4,91 €	=	1,23 €
Summe Abschläge	=	13,38 €

Abwesenheitstage Februar: 18.2. bis 28.2. = 11 Tage

Rückvergütung = 11 Tage * 13,38 € = **147,18 €**

Das ist der Weg, wie ihn die Aufgabenstellung ausdrücklich verlangt.

Unabhängig davon wurde auch folgende Lösung mit ungerundeten Zwischenergebnissen anerkannt:

25 % von 35,29 €	=	8,8225 €
25 % von 13,30 €	=	3,325 €
25 % von 4,91 €	=	1,2275 €
Summe Abschläge	=	13,375 €

Abwesenheitstage Februar: 18.2. bis 28.2. = 11 Tage

Rückvergütung = 11 Tage * 13,375 € = 147,125 € = **147,13 €**

1. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Bedürfnisse, deren Befriedigung zur Sicherung der menschlichen Existenz nötig sind, sind Existenzbedürfnisse.

Zu 2. Falsch. Die Summe aller Bedürfnisse ist nicht der Bedarf.

Zu 3. Falsch. Erst der Bedarf ist mit Kaufkraft ausgestattet und kann zur Nachfrage führen.

Zu 4. **Richtig.** Bedürfnisse sind (wirtschaftliche) Mangelgefühle, verbunden mit dem Wunsch, sie zu lindern oder zu beseitigen.

Zu 5. Falsch. Kulturbedürfnisse sind notwendig zur Existenzsicherung und können daher problemlos aufgeschoben werden.

2. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Existenz- und Luxusbedürfnisse betreffen die Dringlichkeit, Individualbedürfnisse betreffen die Frage, ob das Bedürfnis von einem Einzelnen oder von einer Gruppe empfunden wird.

Zu 2. Falsch. Kultur- und Luxusbedürfnisse betreffen die Dringlichkeit, Kollektivbedürfnisse betreffen die Frage, ob das Bedürfnis von einem Einzelnen oder von einer Gruppe empfunden wird.

Zu 3. **Richtig.** Existenz-, Kultur- und Luxusbedürfnisse betreffen die Dringlichkeit, mit der ein Bedürfnis empfunden wird.

Zu 4. Falsch. Luxusbedürfnisse betreffen die Dringlichkeit, Kollektiv- und Individualbedürfnisse betreffen die Frage, ob das Bedürfnis von einem Einzelnen oder von einer Gruppe empfunden wird.

Zu 5. Falsch. Luxusbedürfnisse betreffen die Dringlichkeit, Kollektiv- und Individualbedürfnisse betreffen die Frage, ob das Bedürfnis von einem Einzelnen oder von einer Gruppe empfunden wird.

3. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Die Kombination aus „höchstmögliche Steigerung“ und „so weit wie möglich reduzieren“ entspricht nicht dem ökonomischen Prinzip.

Zu 2. **Richtig.** Minimalprinzip. Eine Zielgröße mit möglichst geringem Einsatz zu erreichen, entspricht dem ökonomischen Prinzip als Minimalprinzip.

Zu 3. Falsch. Eine Verringerung ohne weitere wirtschaftliche Zielsetzung entspricht nicht dem ökonomischen Prinzip.

Zu 4. Falsch. Eine Kapazitätserhöhung mit damit verbundenem gleichmäßigen Kostenanstieg entspricht nicht dem ökonomischen Prinzip.

Zu 5. **Richtig.** Maximalprinzip. Bei gleichbleibenden Kosten eine Steigerung der Kundenzahl zu erreichen, entspricht dem ökonomischen Prinzip als Maximalprinzip.

Richtige Antworten: 2 - 5

4. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Ein Verkäufermarkt ist durch steigende Preise gekennzeichnet.

Zu 2. Falsch. Ein Verkäufermarkt ist durch einen geringen Wettbewerb unter den Anbietern gekennzeichnet.

Zu 3. Falsch. Verkäufermärkte sind durch einen Nachfrageüberhang gekennzeichnet.

Zu 4. **Richtig.** Auf Verkäufermärkten übersteigt die Nachfrage das Angebot.

Zu 5. Falsch. Auf Verkäufermärkten übersteigt die Nachfrage das Angebot.

5. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Anbieter kann eine aktive Preispolitik betreiben, muss dabei aber Reaktionen der Mitbewerber und der Kunden berücksichtigen.
- Zu 2. **Richtig.** (siehe 1)
- Zu 3. Falsch. Es ist auch die Reaktion von Mitbewerbern und nicht nur die der Kunden zu berücksichtigen.
- Zu 4. Falsch. Es ist neben der Reaktion der Mitbewerber auch die Reaktion der Kunden zu berücksichtigen.
- Zu 5. Falsch. (siehe 1)

6. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Gleichgewichtspreis sorgt für einen Ausgleich zwischen Angebot und Nachfrage. Am Gleichgewichtspunkt ist angebotene und nachgefragte Menge gleich groß.
- Zu 2. Falsch. Der Gleichgewichtspreis wird durch den Ausgleich von Angebot und Nachfrage bestimmt.
- Zu 3. Falsch. Vollkommene Märkte gibt es in der wirtschaftlichen Wirklichkeit nicht.
- Zu 4. **Richtig.** Zum Gleichgewichtspreis wird der größtmögliche Absatz erzielt. Der Markt wird geräumt.
- Zu 5. Falsch. Der Gleichgewichtspreis wird durch den Ausgleich von Angebot und Nachfrage bestimmt.

7. Aufgabe

Wir betrachten nur den rechten Teil der Tabelle, hier ist die Nachfrage dargestellt. Es ist wichtig sich klar zu machen, dass die Nachfrage bei hohen Preisen am niedrigsten ist. Daher überlegen wir uns:

Jemand, der bereit ist 70,00 € für das Stethoskop zu bezahlen, ist auch bereit das Stethoskop zu kaufen, wenn der Preis niedriger ausfällt.

Also setzt sich die Nachfrage bei einem Preis von 70,00 € aus den Nachfragen von 70 €, 65 €, 60 € und 55 € zusammen.

600 Stück + 700 Stück + 800 Stück + 900 Stück = **3.000 Stück**

8. Aufgabe

Diese Aufgabe ist die logische Fortsetzung von Aufgabe 7. Wir summieren die Nachfrage vom höchsten Preis (niedrigste Nachfrage) zum niedrigsten Preis (höchste Nachfrage).

Beim Angebot gehen wir anders vor. Hier gilt die Überlegung, dass das Angebot beim höchsten Preis am höchsten ausfällt und beim niedrigsten Preis am kleinsten ist. Wir summieren also in der anderen Richtung und beginnen beim niedrigsten Preis.

Als Ergebnis erhalten wir folgende Tabelle:

Preis	Nachfrage	Angebot
50,00 €	4.000 St. [F+G+H+I+K]	200 St. [A]
55,00 €	3.000 St. [F+G+H+I]	1.600 St. [A+B]
60,00 €	2.100 St. [F+G+H]	2.100 St. [A+B+C]
65,00 €	1.300 St. [F+G]	3.000 St. [A+B+C+D]
70,00 €	600 St. [F]	4.000 St. [A+B+C+D+E]

Der Gleichgewichtspreis liegt also bei **60,00 €**. Hier ist die angebotene Menge gleich der nachgefragten Menge (2.100 Stück).

9. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Die wirtschaftliche Tätigkeit ist durch gesetzliche Regelungen teilweise eingeschränkt (Umweltschutz, Sozialgesetze, Wettbewerbsrecht).
- Zu 2. Falsch. Der Staat hat Instrumente (Fiskalpolitik, Geldpolitik) zur Beeinflussung der Konjunktur und setzt sie auch ein.
- Zu 3. Falsch. Das Streikrecht („Koalitionsfreiheit“) ist gesetzlich geschützt und wird vom Staat nicht eingeschränkt.
- Zu 4. Falsch. Gerade wirtschaftlich benachteiligte („strukturschwache“) Regionen und Branchen erhalten Subventionen, damit sie den Anschluss an die Weltwirtschaft nicht völlig verlieren.
- Zu 5. **Richtig.** Der Staat erlässt umfangreiche Gesetzgebung zum Schutz der Verbraucher.

10. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Verzicht auf Gewinn ist keine Störung des Wettbewerbes, sondern eine zulässige marktwirtschaftliche Entscheidung des Unternehmens.
- Zu 2. Falsch. Der Staat darf im Rahmen der Sozialpolitik die Benachteiligungen für behinderte Arbeitnehmer durch Förderung von Behindertenwerkstätten ausgleichen.
- Zu 3. Falsch. Die Vereinbarung eines Tarifvertrages zwischen Gewerkschaft und Arbeitgeberverband, stellt keine Wettbewerbsstörung dar.
- Zu 4. Falsch. Die Besteuerung stellt keine Störung des Wettbewerbes dar.
- Zu 5. **Richtig.** Eine abgesprochene Preiserhöhung der Anbieter stellt einen nicht marktkonformen Eingriff in die Preisbildung dar.

11. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Das Bruttoinlandsprodukt misst den Wert der im Inland erstellten Güter und Dienstleistungen und nicht die Beschäftigung oder Arbeitslosigkeit.
- Zu 2. Falsch. Das Bruttoinlandsprodukt misst nicht die Inflation. Daher kann auch mit dem BIP keine Veränderung der Preise festgestellt werden.
- Zu 3. Falsch. Das Bruttoinlandsprodukt misst nicht den Wohlstand der privaten Haushalte.
- Zu 4. **Richtig.** Das BIP misst den Wert der im Inland erstellten Güter und Dienstleistungen. Real bedeutet, dass eine eventuelle Preissteigerung aus der Veränderung des BIP herausgerechnet wird („preisbereinigt“).
- Zu 5. Falsch. Das Bruttoinlandsprodukt misst nicht das Einkommen der Haushalte.

12. Aufgabe

- Zu 1. **Richtig.** Wenn die EZB den Geschäftsbanken weitere Kredite einräumt, haben diese eine höhere Liquidität.
- Zu 2. Falsch. Eine Erhöhung des Mindestreservesatzes führt zu einem Abfluss von liquiden Mitteln bei den Banken.
- Zu 3. Falsch. Wenn die Banken Geld bei der EZB anlegen, haben sie dieses Geld nicht mehr zur Verfügung und verlieren Liquidität.
- Zu 4. Falsch. (Siehe 3)
- Zu 5. Falsch. Wenn die EZB Wertpapiere an die Banken verkauft, müssen die Banken diese bezahlen und haben weniger Liquidität zur Verfügung.

13. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. In einer Rezession sinkt die Bruttowertschöpfung.
 Zu 2. Falsch. Da in einer Rezession Produktion und Beschäftigung sinken, zahlen Unternehmen und Haushalte weniger Steuern.
 Zu 3. **Richtig.** Eine Rezession führt zu einem Rückgang der Nachfrage. Dieser kann zu niedrigen Preissteigerungsraten oder sogar sinkenden Preisen führen.
 Zu 4. Falsch. Eine Rezession führt im Regelfall zu einem Anstieg der Arbeitslosigkeit.
 Zu 5. Falsch. Eine Rezession führt zu sinkenden Löhnen und Zinsen.

14. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Firmenzusatz verlangt, dass die Firma den tatsächlichen Rechtsverhältnissen entspricht.
 Zu 2. Falsch. Die Firmenwahrheit verlangt, dass die Firma Dritte über die Geschäftsverhältnisse korrekt informiert.
 Zu 3. **Richtig.** Die Firmenausschließlichkeit verlangt die Unterscheidbarkeit der Firmen am selben Ort.
 Zu 4. Falsch. Die Firmenöffentlichkeit verlangt, dass die Firma in das Handelsregister eingetragen wird.
 Zu 5. Falsch. Die Firmenbeständigkeit erlaubt die Fortführung eines Firmennamens bei Inhaberwechsel.

15. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Mindestanzahl Gesellschafter der OHG: 2
 Zu 2. Falsch. Gewinnverteilung der OHG: 4% des Kapitalanteils; Rest nach Köpfen
 Zu 3. **Richtig.** Mindestanzahl Gesellschafter der OHG: 2; Gewinnverteilung der OHG: 4% des Kapitalanteils; Rest nach Köpfen
 Zu 4. Falsch. Mindestanzahl Gesellschafter OHG: 2
 Zu 5. Falsch. Mindestanzahl Gesellschafter der OHG: 2; Gewinnverteilung der OHG: 4% des Kapitalanteils; Rest nach Köpfen

16. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Umfang der Wochenarbeitszeit wird in einem Tarifvertrag geregelt.
 Zu 2. Falsch. Die Höhe von Löhnen, Gehältern und auch Ausbildungsvergütungen wird in einem Tarifvertrag geregelt.
 Zu 3. Falsch. Die Anzahl wird entweder durch einen Tarifvertrag oder durch gesetzliche Regelung festgelegt.
 Zu 4. Falsch. Die Höhe von Löhnen, Gehältern und auch Ausbildungsvergütungen wird in einem Tarifvertrag geregelt.
 Zu 5. **Richtig.** Der Beginn und das Ende der täglichen Arbeitszeit können auf betrieblicher Ebene durch eine Betriebsvereinbarung von Betriebsrat und Arbeitgeber geregelt werden.

17. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Günstigere Arbeitsbedingungen für die Arbeitnehmer als im Tarifvertrag festgelegt, dürfen vereinbart werden.
 Zu 2. Falsch. Die Inhalte des Tarifvertrages gelten grundsätzlich nur für tarifgebundene Unternehmen.
 Zu 3. Falsch. Der Arbeitgeber darf Arbeitnehmern günstigere Bedingungen anbieten, ohne gezwungen zu sein, dies allen Arbeitnehmern anzubieten.
 Zu 4. **Richtig.** Günstigere Bedingungen für die Arbeitnehmer sind möglich, ungünstigere Bedingungen sind unzulässig.
 Zu 5. Falsch. Auch die Arbeitnehmer dürfen nicht zu ihren Lasten von den tarifvertraglichen Bindungen abweichen.

18. Aufgabe

- Die richtige Reihenfolge ist:
 1. Aufnahme der Verhandlungen durch Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände.
 2. Das Scheitern der Verhandlungen wird von einer der beiden Seiten erklärt.
 3. Die Gewerkschaften führen eine Urabstimmung über einen Arbeitskampf unter ihren Mitgliedern durch.
 4. Während des Streiks werden neue Verhandlungen aufgenommen und ein Ergebnis erzielt.
 5. Über das Ergebnis der Verhandlungen wird eine weitere Urabstimmung durchgeführt. Wird das Ergebnis von den Gewerkschaftsmitgliedern befürwortet, endet der Streik.

Richtige Antwort: 3 – 1 – 4 – 2 – 5**19. Aufgabe**

Das Ausbildungsverhältnis endet grundsätzlich zu dem im Ausbildungsvertrag genannten Datum. Falls die Abschlussprüfung zu einem früheren Datum bestanden wird, endet das Ausbildungsverhältnis mit der Bekanntgabe des Ergebnisses.

Richtige Antwort: 14.01.2024**20. Aufgabe**

- Zu 1. Falsch. Die Ruhezeit zwischen Feierabend und Arbeitsbeginn für jugendliche Arbeitnehmer beträgt 12 Stunden.
 Zu 2. Falsch. Jugendliche dürfen nicht länger als 4,5 Stunden ohne Pausen beschäftigt werden.
 Zu 3. Falsch. Das Jugendarbeitsschutzgesetz gilt für jugendliche Arbeitnehmer unter 18 Jahren.
 Zu 4. Falsch. Jugentliche Auszubildende müssen nur am Arbeitstag direkt vor der Abschlussprüfung von der Arbeit freigestellt werden.
 Zu 5. **Richtig.** Das Jugendarbeitsschutzgesetz legt ein grundsätzliches Akkordverbot für jugendliche Arbeitnehmer fest. Dieses darf nur gebrochen werden, wenn die Akkordarbeit im Rahmen der Berufsausbildung erforderlich ist.

21. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Auszubildende kann zwar das Ausbildungsverhältnis aus wichtigem Grund kündigen, muss aber eine Kündigungsfrist von 4 Wochen einhalten.
 Zu 2. Falsch. Der Auszubildende kann das Ausbildungsverhältnis aus wichtigem Grund kündigen. Der Betrieb kann nicht auf Erfüllung des Ausbildungsvertrages bestehen.
 Zu 3. Falsch. Der Auszubildende kann zwar das Ausbildungsverhältnis aus wichtigem Grund kündigen, muss aber eine Kündigungsfrist von 4 Wochen einhalten.
 Zu 4. **Richtig.** Der Ausbildungsvertrag kann einvernehmlich durch Aufhebungsvertrag beendet werden.
 Zu 5. Falsch. Der Auszubildende kann das Ausbildungsfrist mit einer Frist von 4 Wochen kündigen. Zusätzlich endet die Probezeit im Ausbildungsverhältnis spätestens nach 4 Monaten.

22. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung beginnt mit der Aufnahme der Tätigkeit. Der Zeitpunkt ist unabhängig von Zahlungen des Arbeitgebers, deren Eingang bei der Berufsgenossenschaft und der Anmeldung bei der Krankenkasse des Arbeitnehmers.
- Zu 2. **Richtig.** Der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung beginnt mit der Aufnahme der Tätigkeit. Der Zeitpunkt ist unabhängig von Zahlungen des Arbeitgebers und der Anmeldung bei der Krankenkasse des Arbeitnehmers.
- Zu 3. Falsch. Der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung beginnt mit der Aufnahme der Tätigkeit. Der Zeitpunkt ist unabhängig von Zahlungen des Arbeitgebers und der Anmeldung bei der Krankenkasse des Arbeitnehmers.
- Zu 4. Falsch. Der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung beginnt mit der Aufnahme der Tätigkeit. Der Zeitpunkt ist unabhängig von Zahlungen des Arbeitgebers und der Anmeldung bei der Krankenkasse des Arbeitnehmers.
- Zu 5. Falsch. Der Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung beginnt mit der Aufnahme der Tätigkeit. Der Schutz gilt auch während der Probezeit und beginnt sofort.

23. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Die Jugend- und Auszubildendenvertretung hat nicht das Recht auf eigenständige Verhandlungen oder Abstimmungen mit dem Arbeitgeber.
- Zu 2. Falsch. Wie es der Name bereits verrät, vertritt die JAV auch die Auszubildenden des Betriebs.
- Zu 3. Falsch. Nur der Betriebsrat kann Kündigungen rechtswirksam widersprechen.
- Zu 4. **Richtig.** Über den Betriebsrat kann die JAV Anträge an den Arbeitgeber stellen.
- Zu 5. Falsch. Die Jugend- und Auszubildendenvertretung hat nicht das Recht auf eigenständige Verhandlungen oder Abstimmungen mit dem Arbeitgeber.

24. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Abgerundete Handläufe sind eine Maßnahme zur Verhinderung von Sturzunfällen.
- Zu 2. Falsch. Rutschfeste Bodenbeläge sind eine Maßnahme zur Verhinderung von Sturzunfällen.
- Zu 3. **Richtig.** Am Boden angebrachte Türstopper sind mögliche Stolperfallen und können zu Sturzunfällen führen.
- Zu 4. Falsch. Auf die Bodenbeläge abgestimmte Reinigungsmittel verhindern die Bildung von glatten oder schmierigen Oberflächen.
- Zu 5. Falsch. Die Kennzeichnung und Beleuchtung von Stufen kann Sturzunfälle vermeiden.

25. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Notausgänge müssen mit grünen Symbolen gekennzeichnet werden.
- Zu 2. Falsch. Notausgänge müssen von innen immer leicht zu öffnen sein.
- Zu 3. **Richtig.** Notausgänge dürfen von außen verschlossen sein, solange sie von innen leicht zu öffnen sind.
- Zu 4. Falsch. Notausgänge müssen in allen Bereichen des Betriebes vorhanden sein.
- Zu 5. Falsch. Notausgänge müssen mit grünen Hinweisschildern gekennzeichnet werden.

26. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Liquidität (Zahlungsfähigkeit) ist ein wirtschaftliches Ziel.
- Zu 2. Falsch. Prestige und Einfluss sind keine ökologischen Ziele.
- Zu 3. Falsch. Umsatz und Gewinn sind wirtschaftliche Ziele.
- Zu 4. Falsch. Die Versorgung der Bevölkerung ist kein ökologisches Ziel.
- Zu 5. **Richtig.** Das Recycling von Materialien dient der Ressourcenschonung und ist damit ein mögliches Umwelt-schutzziel.
- Zu 6. Falsch. Vollbeschäftigung ist ein gesamtwirtschaftliches Ziel.

27. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Die Durchführung der Personalbeschaffung ist keine Aufgabe der Personalbedarfsplanung.
- Zu 2. **Richtig.** Die Feststellung des quantitativen Personalbedarfs, also der Anzahl der benötigten Arbeitskräfte ist Aufgabe der Personalbedarfsplanung.
- Zu 3. **Richtig.** Neben der quantitativen Personalbedarfsplanung gehört auch die Feststellung der benötigten Qualifikationen zu den Aufgaben der Personalbedarfsplanung.
- Zu 4. Falsch. Das Erstellen von Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofilen ist keine Aufgabe der Personalbedarfsplanung.
- Zu 5. Falsch. Das Führen von Personalakten und -dateien ist Aufgabe der Personalverwaltung.
- Zu 6. Falsch. Das Ermitteln von Kennzahlen ist die Aufgabe des Personalcontrollings.

28. Aufgabe

- Maßnahmen zur Behebung einer Personalüberdeckung verringern die Anzahl der Beschäftigten, da der Betrieb insgesamt oder in der betroffenen Abteilung zu viel Personal vorhält.
- Maßnahmen zur Behebung einer Personalunterdeckung sind Maßnahmen zur Einstellung von Personal, da dem Betrieb im fraglichen Bereich zu wenige Arbeitskräfte zur Verfügung stehen.
- Das Neueinstellen von Personal ist eine Maßnahme zur Behebung einer Personalunterdeckung, also **2**.
- Die Übernahme von Auszubildenden nach Abschluss der Ausbildung ist ebenfalls ein Mittel zur Behebung einer Personalunterdeckung, also **2**.
- Die Beschaffung von Personal über Zeitarbeit oder Personalleasing erhöht ebenfalls die zur Verfügung stehenden Arbeitskräfte, also **2**.
- Eine Vorruhestandsregelung führt dazu, dass Arbeitnehmer den Betrieb zu einem früheren Zeitpunkt verlassen, also **1**.
- Aufhebungsverträge führen zur Beendigung von Arbeitsverhältnissen, also **1**.

Richtige Antwort: 2 – 2 – 2 – 1 – 1**29. Aufgabe**

- Zu 1. Falsch. Diese Arbeitnehmergruppe genießt keinen besonderen Kündigungsschutz.
- Zu 2. Falsch. Insbesondere in der Probezeit besteht kein besonderer Kündigungsschutz.
- Zu 3. Falsch. Gewerkschaftsmitglieder erhalten keinen besonderen Kündigungsschutz.
- Zu 4. **Richtig.** Mitglieder des Betriebsrates haben während ihrer Amtszeit und ein Jahr danach einen besonderen gesetzlichen Kündigungsschutz nach Betriebsverfassungsgesetz.
- Zu 5. Falsch. Jugendliche Arbeitnehmer erhalten keinen besonderen Kündigungsschutz.

1. Aufgabe

Kurative Leistungen umfassen alle Maßnahmen, die nach eingetretener Erkrankung getroffen werden, um diese zu heilen.

Bsp.: Arzneimittelgabe, Operativer Eingriff, Psychotherapie,...

Abgrenzung:

Prävention:

hierbei wird unterschieden in

- Primäre Prävention Δ Prophylaxe, \Rightarrow Krankheiten vorbeugen, damit sie gar nicht erst entstehen, z. B. Impfungen, Ernährungskurse,...
- Sekundäre Prävention Δ Früherkennung von Krankheiten, z. B. Checkups, U-Untersuchungen bei Kindern, Vorsorgeuntersuchungen bei Schwangeren
- Tertiäre Prävention Δ Verhinderung einer weiteren Verschlimmerung einer Krankheit, Vermeidung von Folgeschäden, z. B. med. Reha, Kur

Nebenbei: Die tertiäre Prävention ist in weiten Teilen identisch mit Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation.

Rehabilitation:

Bestmögliche

- Wiederherstellung der Gesundheit
- Reduzierung von Krankheitsfolgen

Zu 1. Falsch. Gehört zur Sekundärprävention

Zu 2. **Richtig.** s.o.

Zu 3. Falsch. Maßnahme der Primärprävention

Zu 4. Falsch. Maßnahme im Kontext von Rehabilitation

Zu 5. **Richtig.** s.o.

Zu 6. Falsch. Maßnahme der Primärprävention

2. Aufgabe

Vergleiche hierzu die Begriffserläuterungen unter Aufgabe 1!

Zu 1. Falsch. Maßnahme der Tertiärprävention

Zu 2. Falsch. Eine Möglichkeit der Krankenkassen, um finanzielle Engpässe auszugleichen

Zu 3. Falsch. Kurative Maßnahme (Arzneimittelgabe)

Zu 4. Falsch. Rehabilitationsmaßnahme

Zu 5. **Richtig.** s.o.

3. Aufgabe

Achtung, hier wird die **nicht** zutreffende Aussage gesucht!

Zu 1. Falsch. Krankheitsbedingt verminderte Belegschaft Δ Verlust an Produktivität

Zu 2. Falsch. Tatsächlich möglich

Zu 3. **Richtig.** Bewirken nicht automatisch eine **unmittelbare** Erhöhung der Fluktuationsrate

Zu 4. Falsch. Früherkennungsmaßnahmen können sehr wohl krankheitsbedingte Fehlzeiten abmildern/verkürzen

Zu 5. Falsch. Aussage korrekt!

4. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Regelt die Arbeitsförderung

Zu 2. **Richtig.** „Die Krankenkasse soll...“ ist geregelt im SGB VI

Zu 3. Falsch. Gesetzliche Rentenversicherung

Zu 4. Falsch. Gesetzliche Unfallversicherung

Zu 5. Falsch. Soziale Pflegeversicherung

5. Aufgabe

Bei einer Krankenhausbehandlung infolge einer akuten Erkrankung ist stets die jeweilige Krankenkasse des Patienten der zuständige Kostenträger (vgl. hierzu ausführlich § 39 SGB V)

Zu 1. Falsch. s.o.

Zu 2. **Richtig.** s.o.

Zu 3. Falsch. s.o.

Zu 4. Falsch. s.o.

Zu 5. Falsch. s.o.

6. Aufgabe

Zu 1. **Richtig.** Will ein Arzt Patienten zu Lasten der GKV („Kassenpatienten“) behandeln, braucht er dafür eine Zulassung durch die für ihn zuständige Kassenärztliche Vereinigung und wird infolgedessen automatisch Mitglied in der jeweiligen KV („Pflichtmitgliedschaft“).

Zu 2. Falsch. Die KV vertritt die wirtschaftlichen Interessen der Vertragsärzte gegenüber den **gesetzlichen Krankenkassen**, d.h. der Kassenpatient bleibt hierbei außen vor.

Zu 3. **Richtig.** Ärztekammern sind die Träger der berufsständischen Selbstverwaltung der Ärzte. Jeder Arzt wird damit automatisch Pflichtmitglied der Ärztekammer desjenigen Bundeslandes, in dem er seine ärztliche Tätigkeit ausübt.

Zu 4. Falsch. Zu den vielfältigen Aufgaben der **Ärztekammern** gehört es u.a., eine qualitativ hochwertige Aus- und Weiterbildung für Ärzte zu gewährleisten und dafür zu sorgen, dass jeder Arzt sich in Ausübung seiner Tätigkeit an die Berufsordnung der Ärzte (quasi wie sich ein „tadelloser“ Arzt zu verhalten hat) hält.

Zu 5. Falsch. Beide Institutionen sind sog. Körperschaften des öffentlichen Rechts, d.h. mit bestimmten öffentlichen Aufgaben und Verantwortungsbereichen betraute juristische Personen.

Zu 6. Falsch. Der Sicherstellungsauftrag der KVen bezieht sich auf den **ambulant**en Sektor.

7. Aufgabe

Achtung, hier wird die **nicht** zutreffende Aussage gesucht!

Zu 1. Falsch. Gesetzliche Krankenkasse

Zu 2. Falsch. Einer der Träger der deutschen Rentenversicherung

Zu 3. Falsch. Träger der sozialen Sicherung in Bezug auf den Arbeitsmarkt

Zu 4. **Richtig.** Berufsständische Körperschaft des öffentlichen Rechts, der grundsätzlich alle **Gewerbetreibenden** des entsprechenden Kammerbezirks als Pflichtmitglieder angehören.

Zu 5. Falsch. Träger der Sozialversicherung für Beschäftigte in landwirtschaftlichen, forstwirtschaftlichen und gar-tenbaulichen Berufen

8. Aufgabe

Bei nicht-berufstätigen Ehegatten, die bei ihrem Partner mit familienversichert sind, ist in der Regel die GKV Kostenträger für medizinische Rehabilitationsmaßnahmen.

- Zu 1. Falsch. s.o.
- Zu 2. Falsch. s.o.
- Zu 3. Falsch. s.o.
- Zu 4. **Richtig.** s.o.
- Zu 5. Falsch. s.o.

9. Aufgabe

- Zu 1. Falsch. Kostenträger
- Zu 2. Falsch. Kostenträger
- Zu 3. Falsch. Kostenträger
- Zu 4. **Richtig.** Erbringt eine Dienstleistung am Patienten
- Zu 5. Falsch. Leistungsempfänger

10. Aufgabe

Heimentgeltbestandteile	Konkrete Leistungen (Auswahl)
Pflegesatz (abh. vom Pflegegrad (PG); hierbei übernimmt die Pflegeversicherung die Kosten maximal bis zur Höhe der aktuell gültigen gesetzlichen Höchstgrenzen je PG)	beinhaltet die <ul style="list-style-type: none">– Personalkosten (Grundpflege, soziale Betreuung, medizinische Behandlungspflege...)– Sachkosten (Pflegehilfsmittel,...)
Unterkunft	<ul style="list-style-type: none">– Strom, Heizung, Wasser– Zimmerreinigung– Haustechnik, Verwaltung– Lebensmittel– Personalkosten Küche
Verpflegung	
(U + V sind insg. „Hotelkosten“)	
Investitionskosten	<ul style="list-style-type: none">– Kosten für Neu-, Aus- und Umbaumaßnahmen, Instandhaltung der Gebäude
Betreuungszuschlag	<ul style="list-style-type: none">– Sonderleistungen, zusätzliche Leistungen außerhalb der bereits o.g. Leistungen

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 4 – 1 – 2 – 4 – 4 – 5 – 4 – 3

11. Aufgabe

Achtung, hier wird die **nicht** zutreffende Aussage gesucht!

§ 87a SGB XI Berechnung und Zahlung des Heimentgelts

(1) (...) Der Pflegeplatz ist im Fall vorübergehender Abwesenheit vom Pflegeheim für einen Abwesenheitszeitraum **von bis zu 42 Tagen** im Kalenderjahr für den Pflegebedürftigen freizuhalten. Abweichend hiervon verlängert sich der Abwesenheitszeitraum bei Krankenhausaufenthalten und bei Aufenthalten in Rehabilitationseinrichtungen für die Dauer dieser Aufenthalte. In den Rahmenverträgen nach § 75 sind für die nach den Sätzen 5 und 6 bestimmten Abwesenheitszeiträume, soweit **drei Kalendertage überschritten** werden, Abschläge von **mindestens 25 vom Hundert** der **Pflegevergütung**, der Entgelte für **Unterkunft und Verpflegung** und der **Zuschläge** nach § 92b vorzusehen.

Daher: Richtige Antwort 5

12. Aufgabe

Es handelt sich hierbei um eine operative Entfernung der Gallenblase = chirurgischer Eingriff

- Zu 1. Falsch. Da Fachrichtung Bewegungsapparat
- Zu 2. Falsch. Da Fachrichtung Frauenheilkunde
- Zu 3. Falsch. Da Fachrichtung Kinderheilkunde
- Zu 4. Falsch. Da Fachrichtung Diagnostik und nicht-operative Behandlung der Krankheiten innerer Organe
- Zu 5. **Richtig.** s.o.

13. Aufgabe

Das Einsatzgebiet von Kaufleuten im Gesundheitswesen erstreckt sich auf den kompletten kaufmännischen Bereich in sämtlichen medizinischen Betrieben.

Achtung, hier wird die **nicht** zutreffende Aussage gesucht!

Daher: **Richtige Antwort 2 (ein Aufklärungsgespräch darf nur von einem Arzt geführt werden!)**

14. Aufgabe

§ 5 Heimpersonalverordnung (HeimPersV) Beschäftigte für betreuende Tätigkeiten

(1) Betreuende Tätigkeiten dürfen nur durch Fachkräfte oder unter angemessener Beteiligung von Fachkräften wahrgenommen werden. Hierbei muss **mindestens einer**, bei mehr als 20 nicht pflegebedürftigen Bewohnern oder mehr als vier pflegebedürftigen Bewohnern **mindestens jeder zweite weitere** Beschäftigte eine Fachkraft sein. In Heimen mit pflegebedürftigen Bewohnern muss auch bei Nachtwachen mindestens eine Fachkraft ständig anwesend sein.

Daher: **Richtige Antwort 4**

15. Aufgabe

Abrechnungssystem	Bereich
DRG	Akutkrankenhäuser
EBM	Ambulante vertragsärztliche Versorgung („Kassenpatienten“)
GOÄ	Abrechnung der ärztlichen Leistung außerhalb der vertragsärztlichen Versorgung („Privatpatient“, „Igel-Leistungen“)
UV-GOÄ	Gebührenordnung für Ärzte zur Abrechnung mit der gesetzlichen Unfallversicherung im ambulanten Sektor

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 1 – 3 – 4 – 1 – 2

16. Aufgabe

Der Case Mix ergibt sich aus der Summe der Bewertungsrelationen (Relativgewichte) aller abgerechneten DRG-Fälle für einen bestimmten Zeitabschnitt.

Case Mix (CM) = (4 000 Fälle x 0,8) + (3 500 Fälle x 1,5) + (5 500 Fälle x 1,4) = **16 150**

17. Aufgabe

Case Mix Index (CMI) = $\frac{\text{Case Mix}}{\text{Gesamtfallzahl}}$
= 16 150 (aus Aufgabe 16) : 13 000 (Δ 4 000 + 3 500 + 5 500 (aus der Tabelle in der Situationsbeschreibung))
= 1,242 \approx **1,24 (kaufmännisch gerundet!)**

18. Aufgabe

Vereinfacht lässt sich das Erlösbudget eines Krankenhauses folgendermaßen ermitteln:
Erlösbudget = Case Mix x Landesbasisfallwert
Erlösbudget = 16 150 (Ergebnis aus Aufgabe 16!) x 3 680 Euro (aus der Situationsbeschreibung)
= **59 432 000 Euro**

19. Aufgabe

Die Finanzierung von Krankenhäusern erfolgt in Deutschland nach dem Prinzip der „Dualen Finanzierung“, ruht also auf 2 Säulen.
Die laufenden Betriebskosten werden durch die Krankenkassen (gesetzliche und private) sowie Patienten ohne Versicherung („Selbstzahler“) im Rahmen der Krankenhausvergütung (aktuell: DRG-System) getragen.
Die Investitionskosten werden hingegen aus Eigenmitteln (Rücklagen) und über öffentliche Fördergelder durch die Bundesländer finanziert. Im Rahmen der öffentlichen Förderung unterscheidet man zwischen:
Einzeiförderung für bestimmte Investitionsmaßnahmen (nur auf Antrag)

- Bsp.:
- Errichtung (Neu-, Um-, Erweiterungs-) von Krankenhäusern sowie die Erstausrüstung der zum Krankenhaus gehörenden Anlagegüter
 - (Nebenbei: Kosten für **Grundstückserwerb** und **Grundstückerschließung** bleiben hiervon unberührt. Deren Übernahme wird i.d.R. von den Krankenhausträgern erwartet!)
 - Wiederbeschaffung von langfristigen Anlagegütern

und

Pauschalförderung (regelmäßige, jährliche Zahlungen)

- Bsp.:
- Wiederbeschaffung kurzfristiger Anlagegüter
 - „übliche“ Baumaßnahmen

Zu 1. Falsch. s.o. Bundesländer!

Zu 2. **Richtig.** s.o.

Zu 3. Falsch. 10 Euro für längstens 28 Tage!

Zu 4. Falsch. s.o. und Pflegesätze gelten im Kontext der Abrechnung von stationären medizinischen Rehabilitationsleistungen!

Zu 5. Falsch. s.o. Bundesländer!

20. Aufgabe

Siehe Ausführungen zur Dualen Finanzierung in Aufgabe 19!

Daher: Richtige Antworten 1 und 5

21. Aufgabe

13,4 - 5,5 = 23 Tage

⇒ Entgelthöhe = 125 Euro x 22 Tage (da Aufnahme- und Entlasstag als 1 Tag zusammengerechnet werden!)

= **2 750 Euro**

22. Aufgabe

Da Herr Fischer einen **Arbeitsunfall** hatte, beträgt seine Zuzahlung 0 Euro! Richtig ist somit **5**.

23. Aufgabe

§ 1 Fallpauschalenvereinbarung (FPV) Abrechnung von Fallpauschalen

(6) Ist bei der Zuordnung von Behandlungsfällen zu einer Fallpauschale auch das **Alter** der behandelten Person zu berücksichtigen, ist das Alter am **Tag der Aufnahme** in das Krankenhaus maßgeblich.

⇒ Frau Riese war bei Beginn der 1. Stationären Aufnahme noch minderjährig. Daher fallen Zuzahlungen erst infolge ihres 2. Aufenthaltes vom 15.10. - 2.11. (Δ 19 Tage) an.

Daher:

Zuzahlung = 19 Tage x 10 Euro (Aufnahme- und Entlasstag zählen bei der Zuzahlungsberechnung jeweils als 1 Tag!)

= **190 Euro**

24. Aufgabe

AHB vom 4.11. - 2.12. (d.h. Zuzahlung theoretisch für 29 Tage)

Bei Kostenträger GKV (vgl. auch den abgedruckten Auszug aus SGB V): Zuzahlung längstens für **28 Tage**; bereits geleistete Zuzahlungen an die GKV innerhalb eines Kalenderjahres werden hierbei angerechnet!

D.h. Frau Riese müsste höchstens 280 Euro insgesamt an Zuzahlungen für die AHB leisten. Da sie aber bereits für den Akutkrankenhausaufenthalt (siehe hierzu Aufgabe 23) 190 Euro bezahlt hat, fällt für ihre AHB nur noch eine Zuzahlung i.H.v. **90 Euro** an!

25. Aufgabe

Kostenträger	zuständig bei
Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)	gesetzlich versicherten Patienten
Gesetzliche Unfallversicherung (GUV)	Arbeitsunfällen
Patient als Selbstzahler	privat Versicherten, Selbstzahlern
Sozialamt	im Kontext der Sozialhilfe, wenn die betreffende Person nicht krankenversichert ist

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 4 - 1 - 3

26. Aufgabe

Abrechnungssystem	gilt für
EBM (Einheitlicher Bewertungsmaßstab)	die Abrechnung von ambulanten Leistungen für GKV-Versicherte
Einzeilleistungsabrechnung mit der Berufsgenossenschaft	im Falle eines Arbeitsunfalles
Fallpauschale (DRG-System)	die Abrechnung in Akutkrankenhäusern
GOÄ	die Abrechnung von ambulanten Leistungen für privat Versicherte, Igel-Leistungen
Pflegesätze je Behandlungstag	Rehabilitationskliniken
Pflegesätze je Behandlungstag zuzüglich anteiliger Investitionskosten	die Berechnung des Heimentgeltes in stationären Pflegeeinrichtungen

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 2 – 3 – 1

27. Aufgabe

Typischer betrieblicher Ablauf im Rahmen des Aufenthaltes eines Patienten in einem Akutkrankenhaus

1. Patientenaufnahme (außer im Falle eines akuten Notfalls begibt sich der Patient zunächst in die Aufnahmeabteilung des Krankenhauses)
⇒ Aufnahme der persönlichen Daten, der Art des Versicherungsverhältnisses, Vorhandensein von Zusatzversicherungen, ...
⇒ Abschluss des Behandlungsvertrages
2. Aufnahme des Patienten auf der entsprechenden Station und Eingangsuntersuchung durch den Stationsarzt (Diagnosebestätigung bzw. -stellung (ICD-Code))
3. Behandlung auf Station ⇒ tägliche Dokumentation der Pflegemaßnahmen, Medikamentengabe, Vitalfunktionen, etc. (⇒ Verschlüsselung mithilfe des Operationen- und Prozedurenschlüssel (OPS))
4. (falls notwendig: Operation und anschließende Rückverlegung auf Station)
5. Abschlussgespräch mit dem Arzt ⇒ Erstellen des (Kurz-)Entlassbriefes (inkl. Entlassdiagnose)
6. Maßnahmen des Entlassmanagements
7. Übergabe der abgeschlossenen Patientenakte an die entsprechende Abrechnungsabteilung und Abrechnung gemäß DRG-System

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 1 – 2 – 4 – 5 – 3

28. Aufgabe

Die hausärztlich verordnete medizinische Behandlungspflege von Herrn Schulz fällt in den Leistungsbereich des SGB V und die Kosten hierfür wurden daher bisher von der Krankenkasse des Patienten übernommen.

Da Herr Schulz sich fortan in einer stationären Pflegeeinrichtung befindet und im Entgelt für den „Pflegeplatz“ bereits reguläre (behandlungs-)pflegerischer Betreuung (nach SGB XI (!)) inkludiert ist, wird eine Verordnung durch den Hausarzt nicht mehr notwendig. (Vgl. hierzu auch in Aufgabe 10: Heimentgeltbestandteil ⇒ Pflegesatz!)

Daher: Richtige Antwort 3

29. Aufgabe

Die SMART-Formel ist eine beliebte Methode, um Ziele so zu formulieren, dass deren Erreichen möglichst von Erfolg gekrönt wird.

Die Abkürzung SMART steht hierbei für

- spezifisch, also eindeutig formuliert
- messbar (qualitativ und mengenmäßig)
- attraktiv, also motivierend
- realistisch (das Ziel muss auch erreichbar sein!)
- terminiert (Zeitpunkt, bis wann?)

Daher: Richtige Antwort 4

30. Aufgabe

Der PDCA-Zyklus beschreibt die 4 Phasen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess:

- a) Planung: Festlegung der Ziele, notwendige Ressourcen, evtl. Risiken („plan“)
- b) Umsetzung des Geplanten („do“)
- c) Überprüfung der Zielerreichung („check“)
- d) ggf. Ergreifen von Verbesserungsmaßnahmen („act“)

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 4 – 3 – 1 – 2

31. Aufgabe

Das KTQ-Modell besteht aus folgenden Kategorien:

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit, Risikomanagement
- Informationswesen
- Unternehmensführung
- QM

(Quelle: www.ktq.de)

Achtung, hier wird die falsche Aussage gesucht!

Daher ist nur Antwort 6 richtig!

32. Aufgabe

Die einzelnen Schritte des KTQ-Bewertungsverfahrens sind:

- Vorbereitung, Durchführung und Abschluss der Selbstbewertung des Krankenhauses
- Anmeldung bei einer der KTQ-Zertifizierungsstellen
- Fremdbewertung durch KTQ-Visitoren
- Zertifizierung und Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichts

(Quelle: www.ktq.de)

Die richtige Ziffernfolge lautet daher: 1 – 5 – 3 – 4 – 2 – 6 – 7

33. Aufgabe

Audit: Das systematische, unabhängige Überprüfen von Prozessen, Aktivitäten im Hinblick darauf, ob diese die jeweils geforderten Standards auch erfüllen.

Ein externes Audit wird von einem speziell hierfür geschulten Auditor der entsprechenden Zertifizierungsstelle durchgeführt und ist im Qualitätsmanagement Voraussetzung für eine erfolgreiche (Re-)Zertifizierung.

Zu 1. Falsch. s.o.

Zu 2. Falsch. s.o.

Zu 3. Falsch. s.o.

Zu 4. **Richtig.** s.o.

Zu 5. Falsch. s.o.

34. Aufgabe

Zu 1. Falsch. Ist-Analyse Δ Erheben des Ist-Zustandes, nicht des angestrebten Ziels (=Soll-Zustand)

Zu 2. **Richtig.** Soll-/Ist-Vergleich als Basis für eine sinnvolle Zielformulierung!

Zu 3. Falsch. Hierfür gibt es eine Vielzahl von Instrumenten, z.B. Kennzahlen etc.

Zu 4. Falsch. Die Ist-Analyse ist ein wichtiger Bestandteil des PDCA-Zyklus.

Zu 5. Falsch. Einsatz auch in der Plan-Phase!

35. Aufgabe

Achtung, hier wird die **falsche** Aussage gesucht!

Zu 1. Falsch. Aussage korrekt!

Zu 2. Falsch. (siehe 1)

Zu 3. Falsch. (siehe 1 bzw. 4)

Zu 4. **Richtig.** Selbstbewertungen durch die Mitglieder des Unternehmens bilden natürlich einen **internen** Blick ab und sind damit gerade deswegen anfällig für die sog. „Betriebsblindheit“

Zu 5. Falsch. (siehe 1)

36. Aufgabe

Beschwerdemanagement:

⇒ Der transparente bzw. konstruktive Umgang mit Beschwerden gegenüber unserem Unternehmen. Ein gutes Beschwerdemanagement bedeutet, das „Ohr am Kunden zu haben“, d. h. zu wissen, wie der Kunde „tickt“ bzw. was seine aktuellen Wünsche oder Probleme im Hinblick auf die angebotene Unternehmensleistung sind, um im Zweifel geeignete Gegenmaßnahmen einleiten zu können.

Achtung, hier werden die **nicht** zutreffenden Aussagen gesucht!

Zu 1. Falsch. Maßnahmen sinnvoll und damit Aussage korrekt!

Zu 2. Falsch. (siehe 1)

Zu 3. Falsch. (siehe 1)

Zu 4. **Richtig.** Geringe Anzahl an Beschwerden könnte auch an mangelndem Interesse bzw. Frustration darüber, „dass es eh nichts ändert“ liegen.

Zu 5. Falsch. (siehe 1)

Zu 6. **Richtig.** Mitarbeiter darüber zu befragen, wäre eine Meinung aus 2. Hand und kann daher ein arg verfälschtes Bild der Patientenzufriedenheit ergeben. Welcher Mitarbeiter gibt schon zu, dass sich ein Patient über ihn (zu Recht) beschwert hat!