

Familienname, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

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. April 2023

Abschlussprüfung Sommer 2023

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.¹ und Teil 1.²

7 ungebundene Aufgaben
100 Punkte

Kaufmann im Gesundheitswesen
Kauffrau im Gesundheitswesen

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 in der Tasche beigelegte Konzeptpapier verwenden. 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

2. Aufgabe

--	--

 Punkte

3. Aufgabe

--	--

 Punkte

4. Aufgabe Punkte

5. Aufgabe

--	--

 Punkte

6. Aufgabe

--	--

 Punkte

7. Aufgabe Punkte

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

Gesamtpunktzahl

--	--	--

Prüfungsort, Datum

Unterschrift _____

Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen. Hinweis: Im Interesse einer besseren Lesbarkeit wird in der Aufgabenstellung und in den Angaben zur Aufgabenstellung nur die männliche Form (generisches Maskulinum) verwendet. Die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung und die gewählten männlichen Formulierungen gelten uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff. UrHG) verfolgt – © IHK Nürnberg für Mittelfranken – AKA – Nürnberg 2023 – Alle Rechte vorbehalten.

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

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
2. Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none"> - stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten 		
3. Ausstattung	Bettenanzahl:	450 Akutbetten 250 Rehabetten 100 Betten Pflegeeinrichtung ambulante Versorgung	600 Mitarbeiter 150 Mitarbeiter 80 Mitarbeiter 60 Mitarbeiter
	Medizinische Geräte Einrichtungen für Diagnostik und Therapie Wirtschafts- und Versorgungsbereich Insgesamt 30 Auszubildende		
4. Leistungsangebot für:	<ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen 		

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation

Ausgangssituation zur 1. bis 7. Aufgabe

Sie sind Mitarbeiter der Marketingabteilung der Medical GmbH. Vor 5 Jahren wurde im Umkreis von Berlin ein neuer ambulanter Pflegedienst der Medical GmbH eröffnet. Die Wirtschaftlichkeit dieser Einrichtung wird überprüft, um ggf. Maßnahmen zu deren Verbesserung einzuleiten. Sie sind Mitglied einer zu diesem Zweck gegründeten Arbeitsgruppe.

1. Aufgabe: (8 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Definieren Sie den Begriff Wirtschaftlichkeit **und** geben Sie an, wann eine für die Medical GmbH zufriedenstellende Wirtschaftlichkeit vorliegt!

2. Aufgabe: (27 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Zu Beginn der Analyse werden Leistungs- und Kostendaten aus der Abteilung „Internes Rechnungswesen“ abgerufen. Diese Daten werden ausgewertet. Diese Methode ist im weitesten Sinne der sekundären Marktforschung zuzuordnen. Gleichzeitig wurden Kollegen aus Ihrer Arbeitsgruppe zusätzlich beauftragt, Personen, die den ambulanten Pflegedienst der Medical GmbH in Anspruch nehmen, zu befragen.

2.1 (6 Punkte)

Benennen und erläutern Sie die Methode dieser Marktforschung (Befragung)!

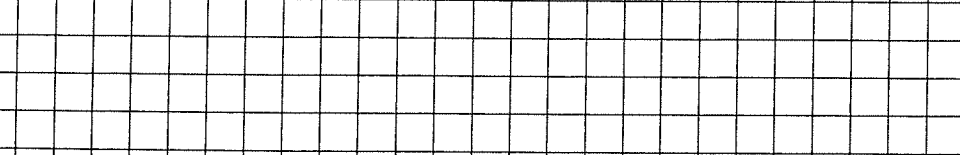
Korrekturrand

Beschreiben Sie **3** Vorteile der **Sekundärforschung**!

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

Im Rahmen der Zufriedenheit der Kunden des ambulanten Pflegedienstes der Medical GmbH wurden 120 Personen mit folgendem Ergebnis befragt:

Zufriedenheitsgrad	Anzahl der Nennungen
sehr zufriedene Personen	38
zufriedene Personen	?
weniger zufriedene Personen	47
unzufriedene Personen	11

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 10 rows of squares, intended for drawing a picture.

3. Aufgabe: (12 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Im Rahmen der Befragung jener Personen wurde festgestellt, dass der Bekanntheitsgrad des ambulanten Pflegedienstes noch nicht zufriedenstellend ist.

Erläutern Sie **3** grundsätzlich unterschiedliche Maßnahmen der Kommunikationspolitik, wie der Bekanntheitsgrad des ambulanten Pflegedienstes der Medical GmbH im Umkreis von Berlin erhöht werden kann!

Hinweis: Analysen haben ergeben, dass eine Vervielfachung der Werbemaßnahmen nicht zielführend ist und daher nicht genannt werden darf.

4. Aufgabe: (6 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Auf der Homepage des ambulanten Pflegedienstes der Medical GmbH finden Sie folgende Aussage:

„Durch die Anwendung unserer Pflegemethode wird Pflegebedürftigkeit garantiert beseitigt“

Beurteilen Sie die Zulässigkeit der Aussage unter Nennung der Rechtsquelle!

Korrekturrand

Pflegegrad	Gegenwärtige Anzahl der Kunden	Durchschnittlicher Wirtschaftlichkeitswert	Angestrebte Anzahl der Kunden im übernächsten Jahr
Pflegegrad 2	34	3,3	40
Pflegegrad 3	52	2,6	55
Pflegegrad 4	20	1,4	22
Pflegegrad 5	14	0,8	15

Erläutern Sie **eine** preispolitische Maßnahme, welche die Wirtschaftlichkeit des ambulanten Pflegedienstes erhöht!

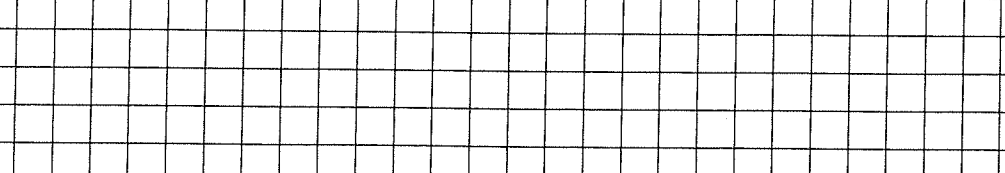
Ein Mitglied der Arbeitsgruppe trifft folgende Aussage:

„Die durchschnittliche Wirtschaftlichkeit für Kunden des Pflegegrades 2 würde sich erhöhen, wenn die Anzahl der Kunden von 34 auf 40 gesteigert werden könnte.“

Beurteilen Sie diese Aussage aus Sichtweise einer kostenorientierten Preisbildung!

[illegible]

Ermitteln Sie die angestrebte prozentuale Erhöhung der Kunden im übernächsten Jahr!
Geben Sie Ihren Rechenweg an und runden Sie Ihr Ergebnis kaufmännisch auf eine Stelle nach dem Komma!

A large rectangular grid of graph paper, consisting of 20 columns and 15 rows of small squares, intended for drawing a picture.

6. Aufgabe: (22 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Zur Auswertung der ersten Analyseergebnisse planen Sie ein weiteres Treffen der Arbeitsgruppe.

6.1 (6 Punkte)

Hierzu formulieren Sie im Vorfeld einige Kommunikationsregeln. Nennen Sie **6** Regeln!

6.2 (4 Punkte)

Sie entscheiden sich alle Analyseergebnisse zu visualisieren.
Nennen Sie **4** Aspekte, die für eine Visualisierung sprechen!

6.3 (12 Punkte)

Die Inhalte der Besprechung sollen in einem Protokoll aufgezeichnet werden.
Erklären Sie anhand von **3** Argumenten, warum ein Protokoll angefertigt werden sollte!

7. Aufgabe: (7 Punkte, ca. 5 Minuten Bearbeitungszeit)

Korrekturrand

Die Ergebnisse der Befragung (siehe Aufgabe 2.4) werden auf der Homepage der Medical GmbH veröffentlicht.

Nennen Sie **7** weitere Informationen, die Sie auf der Homepage der Medical GmbH finden können!

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!