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, 22. November 2016

IHK

Abschlussprüfung Winter 2016/17

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

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 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:	- gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen		

Marketing; Marketing im Gesundheitswesen

1. Aufgabe: (82 Punkte, ca. 50 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Sie sind als Mitarbeiter/in einer großen Pflegeeinrichtung der Medical GmbH in der Verwaltung tätig. Die Belegungszahlen im vollstationären Pflegebereich Ihres Unternehmens (180 Pflegebetten; Baujahr der Pflegeeinrichtung 1982) sind in den letzten 12 Monaten auffallend rückläufig. Um rechtzeitig gegensteuern zu können, arbeiten Sie in einer Arbeitsgruppe mit, die den Auftrag hat, mögliche Ursachen für den Rückgang in der stationären Pflege zu benennen und sinnvolle Maßnahmen zur Erhöhung der Belegungszahlen zu erarbeiten.

1.1 (12 Punkte)

Die Arbeitsgruppe beschäftigt sich zunächst mit der Frage nach möglichen internen und externen Ursachen. Beschreiben Sie kurz je **3** mögliche interne und externe Ursachen der rückläufigen Belegungszahlen!

3 interne Ursachen beschreiben:

3 externe Ursachen beschreiben:

Korrekturrand

1.2 (20 Punkte)

Außerdem soll eine Befragung der Heimbewohner stattfinden. Diese Befragung soll als Gesamterhebung/Vollerhebung in Form von persönlichen Interviews durchgeführt werden.

1.2.1 Grenzen Sie eine Gesamterhebung/Vollerhebung und eine Stichprobenerhebung voneinander ab und geben Sie an, auf was bei einer Stichprobe gesondert geachtet werden muss!!

1.2.2 Stellen Sie anhand von **2** Argumenten/Kriterien dar, warum sich die Befragung von Heimbewohnern in Form einer Vollerhebung mit persönlichen Interviews als vorteilhaft anbietet!

1.2.3 Neben den Heimbewohnern sollen auch noch andere Personengruppen befragt werden. Nennen Sie **2** Personengruppen und begründen Sie für **eine** Personengruppe Ihre Auswahl!

2 Personengruppen nennen:

Begründung:

Korrekturrand

1.3 (28 Punkte)

Ein Ergebnis der Befragung ergab, dass schriftliches Informationsmaterial über die Pflegeeinrichtung als unzureichend bewertet wurde. Deshalb erhalten Sie von der Geschäftsführung den Auftrag, die Konzipierung und Erstellung eines Flyers zu planen. Außerdem soll für die Pflegeeinrichtung die Homepage aktualisiert werden.

1.3.1 Nennen Sie **4** Ziele, die mit der Veröffentlichung eines Flyers erreicht werden sollen!

1.3.2 Beschreiben Sie kurz **3** Inhalte, die ein Flyer enthalten sollte!

1.3.3 Die Geschäftsführung möchte von Ihnen auf der nächsten Sitzung erfahren, mit welchen Kosten für die Konzipierung und Erstellung des Flyers zu rechnen ist. Für eine exakte Budgetplanung ist es notwendig, alle anfallenden Kosten/ Kostenarten zu erfassen. Nennen Sie hierzu **3** verschiedene Kostenarten!

1.3.4 Der erstellte Flyer soll geeigneten Adressatengruppen möglichst zielgenau zugängig gemacht werden. Unterbreiten Sie dazu **2** Vorschläge!

Korrekturrand

1.3.5 Im Rahmen einer Sitzung zum Thema „Homepage" weist der Geschäftsführer auf den Fall einer Pflegeeinrichtung hin, die aufgrund ihrer Internetseiten eine Abmahnung wegen verbotener Werbung erhalten hat. Damit dieser Fall nicht eintritt, sollen Sie die aktuelle Gesetzeslage berücksichtigen. Nennen Sie **3** Gesetze/Verordnungen, die werbliche Maßnahmen für Gesundheitsbetriebe einschränken. Beschreiben Sie außerdem **2** Maßnahmen/Inhalte, die unter ein Werbeverbot fallen!

3 Gesetze/Verordnungen nennen:

2 Maßnahmen/Inhalte beschreiben:

1.4 (4 Punkte)

Im Rahmen der Befragung sollten die Heimbewohner auch die Speisenversorgung in der Pflegeeinrichtung nach Noten bewerten. Die folgende Tabelle bildet das Ergebnis ab.

Note	1	2	3	4	5	6
Anzahl	-	20	55	73	25	5

In einer Befragung, die vor einem Jahr stattgefunden hat, wurde die Speiseversorgung mit der Durchschnittsnote 3,2 bewertet. Danach wurden Veränderungen eingeleitet, um die Beurteilung wesentlich zu verbessern. Ermitteln Sie rechnerisch nachvollziehbar (auf eine Nachkommastelle gerundet), ob diese Zielsetzung erreicht wurde! Fassen Sie Ihr Ergebnis in einem Antwortsatz zusammen!

Antwortsatz:

Korrekturrand

1.5 (18 Punkte)

Aufgrund der schlechten Beurteilung bringt die Geschäftsführung den Begriff „Outsourcing" (Auslagerung) ins Spiel.

1.5.1 Stellen Sie kurz dar, was unter „Outsourcing" bezogen auf die Speiseversorgung zu verstehen ist!

1.5.2 Die rückläufige Belegung hat die Unternehmensleitung veranlasst, über das Angebot eines Catering-Unternehmens mit gutem Ruf in der Branche nachzudenken. Das Catering-Unternehmen würde für 3 Mahlzeiten am Tag insgesamt 12,00 EUR nehmen.

Die Pflegeeinrichtung hat bei 3 Mahlzeiten am Tag insgesamt 177 390 Mahlzeiten pro Jahr.
Die Kostenstruktur der Pflegeinrichtung in Bezug auf die Mahlzeitenversorgung ist folgender Tabelle zu entnehmen:

Kostform	Anzahl der Mahlzeiten pro Jahr (Anteil an den Mahlzeiten pro Kostform in %)	Variable Kosten je Mahlzeit
Normal	141 912 Mahlzeiten (80 %)	2,60 EUR
Diät	35 478 Mahlzeiten (20 %)	3,00 EUR
Fixe Kosten pro Jahr 370.153,80 EUR		

Ermitteln Sie unter Angabe eines nachvollziehbaren Rechenweges die durchschnittlichen Kosten pro Tag für die Speisenversorgung!

2. Aufgabe: (18 Punkte, ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Zur Ursachenforschung der rückläufigen Belegungszahlen wird zwischen der Geschäftsführung, der Pflegedienstleitung und Pflegemitarbeitern außerdem eine Gesprächsrunde zur Qualität der erbrachten Leistungen geführt. Die Ergebnisse der durchgeführten Befragung zeigen, dass die Qualität der erbrachten Leistungen der Pflegeeinrichtung im Vergleich zu Konkurrenzunternehmen eher als unterdurchschnittlich eingeschätzt wird. Von den Teilnehmern der Gesprächsrunde werden unterschiedliche Argumente für die schlechte Qualitätsbeurteilung angeführt.

2.1 (6 Punkte)

Die Pflegemitarbeiter führen als Kritikpunkt auch ein mangelndes Feedback für die Ausführung ihrer Aufgaben seitens der Pflegedienstleitungen an. Führen Sie **3** Grundsätze an, die beim Geben eines Feedbacks einzuhalten sind!

2.2 (12 Punkte)

Außerdem wurde von den Mitarbeitern kritisiert, dass Konflikte nicht offen angesprochen werden. Damit zukünftig Konflikte nicht eskalieren, sollen regelmäßig Konfliktgespräche durchgeführt werden. Stellen Sie den idealtypischen Aufbau eines Konfliktgesprächs in **4** Schritten dar!

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!

1.5.3 Auf der nächsten Dienstbesprechung ist „Outsourcing der Speiseversorgung" der wichtigste Tagesordnungspunkt. Die Geschäftsführung bittet Sie daher, je **2** Argumente für und gegen diese Maßnahme darzulegen!

Korrekturrand

2 Argumente für:

2 Argumente gegen:

→ **Bitte wenden!**