


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



Abschlussprüfung Sommer 2018

1.1 Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Gesamtprüfungszeit
120 Minuten
für Teil 1.¹ und Teil 1.²

2 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 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

2. Aufgabe

--	--

 Punkte

Prüfungszeit

19

Die entsprechende Ziffer (1, 2 oder 3) finden Sie in der Abfrage nach der 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. Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich verfolgt (§§ 27 ff. 106 ff. HGB). Foto: © IHK Nürnberg – für Mittelfranken, AKA, Nürnberg 2018. Alle Rechte vorbehalten.

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

1. Aufgabe: (74 Punkte, ca. 45 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Der ambulante Pflegedienst der Medical GmbH möchte zukünftig auch im ländlichen Umkreis von Berlin Leistungen für pflegebedürftige Menschen anbieten. Hierzu hat die Geschäftsführung der Medical GmbH eine Arbeitsgruppe gegründet, der Sie angehören.

1.1 (6 Punkte)

Die Arbeitsgruppe möchte weitere Kenntnisse über den Markt erhalten. In diesem Zusammenhang können die Begriffe Markterkundung und Marktforschung unterschieden werden. Erklären Sie beide Begriffe!

Erklärung Markterkundung:

Erklärung Marktforschung:

1.2 (12 Punkte)

Im Rahmen der Marktforschung kann zwischen den Methoden „Primärforschung“ und „Sekundärforschung“ unterschieden werden.

1.2.1 Unterscheiden Sie diese Methoden, indem Sie die Methoden erklären!

Erklärung Primärforschung:

Erklärung Sekundärforschung:

1.2.2 Geben Sie (bezogen auf die Situation zur 1. Aufgabe) **2** konkrete Beispiele für die Umsetzung der Primärforschung an!

1.3 (15 Punkte)

In der Arbeitsgruppe wird der Begriff „Marketing-Mix“ diskutiert.

1.3.1 Erklären Sie diesen Begriff zunächst allgemein!

1.3.2 Nennen Sie **4** unterschiedliche Marketinginstrumente!

1.3.3 Erläutern Sie **2** unterschiedliche Marketinginstrumente am konkreten Beispiel des im Berliner Umlandes zu gründenden ambulanten Pflegedienstes der Medical GmbH (siehe Situation zur 1. Aufgabe)!

Korrekturrand

1.4 (8 Punkte)

Die Arbeitsgruppe entscheidet sich im Umkreis von Berlin eine Befragung durchzuführen, um u. a. den Bedarf für einen weiteren ambulanten Pflegedienst herauszufinden. Formulieren Sie hierzu jeweils am konkreten Beispiel **eine** geschlossene und **eine** offene Fragestellung!

1.5 (6 Punkte)

Die Befragung soll als **schriftliche Teilerhebung** durchgeführt werden. Erläutern Sie **beide** Element dieser Form der Befragung!

Kommentar:

1.7 (6 Punkte)

Ein weiteres Ergebnis der Befragung war, dass das Leistungsangebot des Pflegedienstes der Medical GmbH den Befragten anscheinend nicht ausreichend bekannt war. Deshalb plant die Geschäftsleitung nun Werbeaktionen, in denen bisherige Patienten/Klienten über positive Erfahrungen mit dem ambulanten Pflegedienst berichten. Beurteilen und erläutern Sie die Zulässigkeit dieser Werbemaßnahme!

1.8 (9 Punkte)

Erläutern Sie **3** weitere geeignete Möglichkeiten des ambulanten Pflegedienstes der Medical GmbH, um die eigene Leistungsfähigkeit gegenüber möglichen Zielgruppen zu verdeutlichen!

2. Aufgabe: (26 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

In der Befragung zum Thema „Wünsche im Alter“ wurde festgestellt, dass viele Teilnehmer Bedenken haben, dass ihre Wünsche und Bedürfnisse als Pflegebedürftige nicht erkannt oder nicht beachtet werden. Diese Bedenken führten zu der Gründung einer Arbeitsgruppe zum Thema „Kommunikationsprobleme zwischen Patienten und Pflegepersonal“.

2.1 (9 Punkte)

Stellen Sie **3** typische Probleme (z. B. auch im Zusammenhang mit altersbedingten Einschränkungen) dar, die in der Kommunikation/im Umgang mit älteren Patienten auftreten können!

2.2 (9 Punkte)

Führen Sie **3** typische Fehler an, die im Zusammenhang mit Beschwerden von Patienten im Allgemeinen häufig begangen werden!

2.3 (8 Punkte)

Die Ergebnisse der Umfrage sollen auf der Homepage der Medical GmbH veröffentlicht werden. Führen Sie neben den Ergebnissen der Umfrage **4** weitere Informationen an, die einer Homepage entnommen werden können!

A sheet of concept paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for writing. The paper is otherwise blank, with no text or markings other than the header.

Handwriting practice lines consisting of 25 horizontal lines.