

Familiennamen, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen)

[illegible]

Prüfungsnummer

5	9
---	---

6	5	2	0
---	---	---	---

--	--	--

--	--	--	--

Sp. 1-2

Sp. 3-6

Sp. 7-9

Sp. 10-14



## 6520

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 beigelegte 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 (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken - Aka - Nürnberg 2015 - Alle Rechte vorbehalten!

Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin																								
2. Dienstleistung	- stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten																								
3. Ausstattung	<table><tr><td>Bettenanzahl:</td><td>450 Akutbetten</td><td>600 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>250 Rehabetten</td><td>150 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>100 Betten Pflegeeinrichtung</td><td>80 Mitarbeiter</td></tr><tr><td></td><td>ambulante Versorgung</td><td>60 Mitarbeiter</td></tr><tr><td colspan="3">Medizinische Geräte</td></tr><tr><td colspan="3">Einrichtungen für Diagnostik und Therapie</td></tr><tr><td colspan="3">Wirtschafts- und Versorgungsbereich</td></tr><tr><td colspan="3">Insgesamt 30 Auszubildende</td></tr></table>	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		
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																								

*Marketing; Marketing im Gesundheitswesen; Information, Kommunikation und Kooperation*

**1. Aufgabe: (75 Punkte, ca. 45 Minuten Bearbeitungszeit)**

## Situation

Als Mitarbeiter/-in der Medical GmbH sind Sie in der Abteilung „Öffentlichkeitsarbeit/Marketing“ tätig. Sie diskutieren mit Ihren Kollegen einen Zeitungsartikel über die wirtschaftliche Lage der deutschen Kliniken, der die folgenden Schlagwörter enthält.

- 13 Prozent der Kliniken in Not -

Die wirtschaftliche Lage der deutschen Kliniken hat sich deutlich verschlechtert. Laut einer Studie des Rheinisch-Westfälischen Instituts für Wirtschaftsforschung (RWI) droht rund 13 % der Krankenhäuser (Stand 2012) bis 2020 das Aus. Damit wäre die Existenz von rund 260 Häusern gefährdet. Der Untersuchung zufolge schwebten 16 % der Kliniken im Jahr 2012 in erhöhter Insolvenzgefahr. Zwei Jahre zuvor waren es nur halb so viele. Künftig werde es immer weniger einzelne Häuser geben. Immer mehr Kliniken werden sich, um zu sparen, zu großen Verbänden zusammenschließen bzw. auch fusionieren. Experten fordern darüber hinaus grund-legende Struktur-reformen in Richtung Spezialisierung. So müsse beispielsweise die Akutversorgung weiter abgesichert sein, aber nicht alle Operationen sollten in jeder Klinik angeboten werden. Außerdem haben viele Kliniken in den letzten Jahren Maßnahmen und Chancen des Klinik-Marketings sträflich vernachlässigt.

**1.1 (7 Punkte)**

Erklären Sie kurz den Begriff „Insolvenz“! Ermitteln Sie außerdem die Anzahl der Kliniken, die von einer erhöhten Insolvenzgefahr betroffen sind (Der Rechenweg ist anzugeben)!

Erklärung:

[illegible]

**1.2 (6 Punkte)**

Zur Entschärfung der finanziellen Lage werden in dem abgebildeten Artikel Vorschläge unterbreitet.  
Stellen Sie **2** Vorschläge aus dem Artikel dar!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**1.3 (6 Punkte)**

Die Begriffe „Sparen und Rationalisierung“ werden oftmals gemeinsam verwendet.  
Führen Sie **3** mögliche Zielsetzungen von Rationalisierungsmaßnahmen an!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**1.4 (12 Punkte)**

Beschreiben Sie **3** mögliche Nachteile, die mit Rationalisierungsmaßnahmen in Kliniken für Patienten und Personal verbunden sein könnten!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

1.5.1 Erläutern Sie, was unter einer Fusion zu verstehen ist!

---

---

---

---

A full-page view of a blank sheet of white graph paper. The grid consists of small squares formed by thin black lines. A single horizontal line runs across the middle of the page, dividing it into two equal halves. There are no margins or other markings on the paper.

1.6.1 Beschreiben Sie kurz **5** mögliche Ziele, die mit diesem „Tag der offenen Tür“ verfolgt werden!

[illegible]

- 1.6.2 Sie sollen den Personaleinsatz der Mitarbeiter planen.  
Erläutern Sie **2** Faktoren, die dabei zu berücksichtigen sind!

Korrekturrand

- 1.6.3 Die Öffentlichkeit soll über die Veranstaltung rechtzeitig informiert und auch motiviert werden, diese zu besuchen. Bei der entsprechenden Planung soll der folgende „Marketing-Grundsatz“ beachtet werden:  
„Das wichtigste Kriterium, um die richtige Zielgruppe mit einer Werbung zu erreichen, ist die Auswahl des passenden Werbemittels.“  
Nennen Sie **4** Zielgruppen, die mit dem „Tag der offenen Tür“ erreicht werden sollen und begründen Sie Ihre Nennungen jeweils kurz!

- 1.6.4 Nennen Sie **4** Werbemittel und stellen Sie für jedes dieser Werbemittel jeweils **einen** Vorteil dar!

**2. Aufgabe: (25 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)**

**Situation**

Im Rahmen der Fusion haben die vier Kliniken u. a. auch die Einführung eines einheitlichen Beschwerdemanagements festgelegt. In einer gemeinsamen Dienstberatung werden hierzu erste inhaltliche Rahmenbedingungen erläutert. Als verantwortlicher Mitarbeiter der Medical GmbH haben Sie an dieser Veranstaltung teilgenommen und unterrichten nun Ihre Kollegen zu getroffenen Festlegungen bzw. erreichten Ergebnissen.

**2.1 (4 Punkte)**

Erklären Sie den Begriff Beschwerdemanagement!

---

---

---

---

---

---

---

**2.2 (9 Punkte)**

Erläutern Sie am Beispiel der Medical GmbH 3 Zielsetzungen des Beschwerdemanagements im Gesundheitswesen!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2.3 (8 Punkte)

Nennen Sie 4 Gesprächsregeln, die die Mitarbeiter der Medical GmbH bei einem Beschwerdegespräch mit Patienten/Kunden einhalten sollen und begründen Sie **eine** Regel anhand eines selbstgewählten Beispiels!

4 Gesprächsregeln:

---

---

---

---

---

---

---

---

Begründung einer Regel mit Beispiel:

---

---

---

---

---

---

---

---

2.4 (4 Punkte)

Die Medien erfassen durch verschiedene Umfragen und in Statistiken die Zufriedenheit der Patienten nach der Behandlung in Krankenhäusern. Dabei werden oft Beschwerden genannt, welche die Patienten jedoch in den Kliniken selbst **nicht** vortragen. Nennen Sie hierfür 4 unterschiedliche Gründe!

---

---

---

---

---

---

---

---

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!

Dieses **Konzeptpapier** ist zur Eintragung von Nebenrechnungen und sonstigen Hilfsaufzeichnungen gedacht. Es muss vor Bearbeitung der Aufgaben dem Aufgabensatz entnommen werden. Bitte beachten Sie, dass Ihre Eintragungen **auf diesem Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.



Lined area for calculations and auxiliary drawings.



