

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Bernhard Wessel, Dipl.-Kfm. Dipl.-Hdl.

Dr. Hermann Speth, Dipl.-Hdl.

Dr. Eberhard Boller, Dipl.-Hdl.

Hartmut Hug, Dipl.-Hdl.

Fast alle in diesem Buch erwähnten Hard- und Softwarebezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen.

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Umschlagfotos: © Africa Studio – Fotolia.com
 © Yvonne Weis – Fotolia.com

Wir danken folgenden Unternehmen für die Verwendung ihrer Logos:

- visual eins, MVZ für Augenheilkunde und Anästhesie GmbH,
Am Finkenhügel 7B, 49076 Osnabrück (S. 55)
- Orthopädie-Technik H. + L. Hußmann GmbH,
Mindener Str. 199, 49084 Osnabrück
(Logo des Modellkrankenhauses Königsberg-Klinik GmbH [S. 35, 250, 303, 325, 334])

* * * * *

3., erweiterte und aktualisierte Auflage 2023

© 2019 by MERKUR VERLAG RINTELN

Gesamtherstellung:

MERKUR VERLAG RINTELN Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de
 lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur-Nr. 0667-03

ISBN 978-3-8120-0667-5

Vorwort

Das vorliegende Lernbuch stellt in anschaulicher Weise die **betriebswirtschaftlichen, rechtlichen und sozialwirtschaftlichen Grundlagen für Berufstätigkeiten im Gesundheitswesen** dar. Orientiert an realen betrieblichen Handlungsfeldern in der Gesundheitswirtschaft werden folgende Lerngebiete vermittelt:

Gesundheitseinrichtungen als Unternehmung, berufliche Bildung, soziale Absicherung, Marketing, Beschaffungs- und Lagerwirtschaft, Dienstleistungen und Geschäftsprozesse, Personal und Kommunikation.

Weitere Lerngebiete leiten von der betriebswirtschaftlichen Sichtweise hinüber zur gesamtwirtschaftlichen Betrachtung mit den Kernthemen

Wirtschaftssubjekte, soziale Marktwirtschaft und europäische Geldpolitik.

- Die betriebswirtschaftliche, rechtliche und volkswirtschaftliche Grundlagenbildung orientiert sich am **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen**.
- Den Themenkreisen aus dem **IHK-Prüfungskatalog** gilt unsere besondere Beachtung. Die **Fachkunde** zu prüfungsrelevanten Themen wird mit praxisnahen Beispielen verständlich erklärt. Zusätzliche Aufgaben tragen dazu bei, Gelerntes auf Prüfungssituationen zu übertragen.
- Gleichwohl ist dieses **Lernbuch für weitere Bildungsgänge mit gesundheitswirtschaftlicher Ausrichtung** in berufsbildenden Schulen und für Lehrgänge in Bildungszentren geeignet. Zielführende Verwendungen sind ganz allgemein kaufmännische Tätigkeitsfelder in Krankenhäusern, Rehabilitationseinrichtungen, Pflegeheimen, medizinischen Versorgungszentren, Organisationen und Verbänden des Gesundheitswesens und der freien Wohlfahrtspflege.
- Zahlreiche Abbildungen, Schaubilder, Merksätze, Beispiele und Gegenüberstellungen erhöhen die Anschaulichkeit und Einprägsamkeit der Informationen.
- Das **Kompetenztraining** am Ende einer Lerneinheit soll dazu befähigen, Gelerntes auf vergleichbare Sachverhalte zu übertragen. Fallbezogene Übungen können von den Lehrenden auch als problematisierender Unterrichtseinstieg genutzt werden.
- Ein **Stichwortverzeichnis** hilft Ihnen, Begriffe und Erläuterungen schnell aufzufinden.
- Die vorliegende „Betriebswirtschaft für Gesundheitsberufe – mit gesamtwirtschaftlichen Aspekten“ erhält ihre thematische Ergänzung mit dem „Rechnungswesen für Gesundheitsberufe“ (Merkurbuch 0089). Zusammen mit dem Übungsbuch „Kompaktwissen und Prüfungstraining – Kaufleute im Gesundheitswesen“ (Merkurbuch 0626) legt der Verlag eine umfassende **Lernbuchreihe für Kaufleute im Gesundheitswesen** vor. Die Lösungshefte zu den beiden Lernbüchern können frei im Buchhandel erworben werden.
- Der Rat für deutsche Rechtschreibung hat die Aufnahme von Genderstern oder anderen Kennzeichnungen im Wortinneren nicht empfohlen, weil ihre Nutzung die Verständlichkeit von Texten beeinträchtigt. Wir wollen jedoch ausdrücklich erwähnen, dass bei der Nennung von Berufs- und Personenbezeichnungen sowohl weibliche als auch männliche Berufsbezeichnungen und Personen gemeint sind.

Wir erhoffen uns eine gute Zusammenarbeit mit allen Benutzern dieses Buchs und sind Ihnen für jede Art von Anregungen und Verbesserungsvorschlägen dankbar. Weiterhin wünschen wir Ihnen den angestrebten Lehr- und Lernerfolg!

Die Verfasser

Vorwort zur 3. Auflage

Der Schwerpunkt der 3. Auflage liegt in der erweiterten Fachkunde für die

Themenkreise des IHK-Prüfungskatalogs.

Passend zu den Aufgabensätzen der IHK-Abschlussprüfung sind vertiefende und zusätzliche Fachkunde-Themen in den relevanten Lernfeldern aufgenommen worden:

1. Geschäfts- und Leistungsprozesse in Einrichtungen des Gesundheitswesens

- Moderationstechniken in der Teamarbeit
- Portfolio-Analyse
- Realisierung eines Marketingkonzepts
- Distribution bei gesundheitlichen Dienstleistungen
- Datenschutz und Datensicherheit
- Beschaffungsmanagement in Gesundheitseinrichtungen

2. Wirtschafts- und Sozialkunde

- Wirtschaftsteilnehmer Haushalt, Unternehmung und Staat
- Bedürfnisse, Bedarf und Güter
- Ökonomisches Prinzip
- Konjunkturindikatoren zur wirtschaftlichen Entwicklung
- Verwaltungsakt und Sozialgerichtsbarkeit

3. Gesundheitswesen

- Selbstverwaltung des Gesundheitswesens
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Pflegezeit und Pflegeverträge
- Patientenbefragungen
- Risiko- und Fehlermanagement

Die neue Auflage verbindet in idealer Weise die Lernfelder des Rahmenlehrplans für Kaufleute im Gesundheitswesen mit den Themenkreisen des IHK-Prüfungskatalogs. Lernende und Lehrende arbeiten lehrplankonform und prüfungskonform für den optimalen Ausbildungserfolg!

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

1

EIGENVERANTWORTLICH WIRTSCHAFTENDE GESUNDHEITSBETRIEBE

1	Aufgaben der Gesundheitsversorgung	17
1.1	Gewährleistung medizinischer Versorgung	17
1.2	Grundleistungen medizinischer Versorgung	17
1.2.1	Prävention und Früherkennung	17
1.2.2	Krankenbehandlung	20
1.2.3	Rehabilitation	21
1.2.4	Pflege	22
2	Einrichtungen der Gesundheitsversorgung	24
2.1	Stationäre Versorgungsbereiche im sozialen Gesundheitswesen	24
2.2	Zielsystem in der sozialen Gesundheitsversorgung	25
2.3	Trägergruppen von Gesundheitseinrichtungen und ihre Unternehmenskultur	26
2.4	Selbstverwaltung des Gesundheitswesens	28
2.5	Gesundheitseinrichtungen als Modellunternehmen	30
2.5.1	Allgemeines Krankenhaus Königsberg-Klinik	30
2.5.2	Rehabilitationskrankenhaus Klinik am Rosenhof	31
2.5.3	Pflegeheim Seniorenresidenz Rosenhof	32
3	Unternehmensziele in der sozialen Gesundheitsversorgung	35
3.1	Unternehmensleitbild	35
3.2	Unternehmensziele zur Orientierung unternehmerischen Handelns	36
3.3	Erfolgsorientierte Unternehmensziele	37
3.4	Zielharmonie und Zielkonflikte zwischen den Unternehmenszielen	38
4	Organisatorische Grundlagen von Gesundheitsbetrieben	40
4.1	Begriff Organisation	40
4.2	Aufbauorganisation gestalten	40
4.2.1	Aufgabengliederung	40
4.2.2	Stellenbildung	41
4.2.3	Abteilungsbildung	43
4.2.4	Organisationsplan (Organigramm)	43
4.3	Formen der betrieblichen Aufbauorganisation	44
4.3.1	Grundsätzliches	44
4.3.2	Leitungssysteme	44
4.3.3	Leitungssystem des Modellkrankenhauses Königsberg-Klinik GmbH	46
4.3.4	Abteilungsbildung in der betrieblichen Aufbauorganisation	48
4.4	Ablauforganisation	49
5	Rechtsformen der Unternehmung	53
5.1	Rechtliche Grundlagen	53
5.1.1	Kaufmann	53
5.1.2	Handelsregister	55
5.1.3	Firma	57
5.2	Einzelunternehmung	59
5.3	Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR)	61
5.4	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	62
5.4.1	Begriff, Gründung und Firma	62
5.4.2	Pflichten und Rechte der OHG-Gesellschafter	63
5.4.3	Vor- und Nachteile der OHG	65

5.5	Kommanditgesellschaft (KG)	67
5.5.1	Begriff, Gründung und Firma	67
5.5.2	Pflichten und Rechte der KG-Gesellschafter	67
5.5.3	Vor- und Nachteile der KG	71
5.6	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	72
5.6.1	Begriff, Gründung und Firma	72
5.6.2	Eigenkapitalaufbringung	73
5.6.3	Haftung	73
5.6.4	Gewinn- und Verlustbeteiligung	74
5.6.5	Organe der GmbH	74
5.6.6	Unternehmergeellschaft	74
5.6.7	Sonderform „gemeinnützige GmbH“	75
5.6.8	Bedeutung der GmbH	76
5.7	Aktiengesellschaft (AG)	78
5.7.1	Begriff, Gründung und Firma	78
5.7.2	Eigenkapitalaufbringung, Haftung, Gewinn- und Verlustbeteiligung	79
5.7.3	Organe der AG	80
5.7.4	Bedeutung der AG	80
5.8	Sonstige Rechtsformen der Unternehmung	82
5.9	Rechtsformwahl als Entscheidungsproblem	83
6	Grundlagen von Teamarbeit und Präsentation	85
6.1	Teamarbeit als mögliche Vorarbeit für eine Präsentation	85
6.2	Organisation einer Teamsitzung	86
6.3	Moderationstechniken in der Teamarbeit	90
6.4	Vorbereitung einer Präsentation	92
6.5	Grundlegende Präsentationsregeln	93
6.6	Regeln für ein Feedback	96

2

IN AUSBILDUNG UND BERUF ORIENTIEREN

1	Konzept der Berufsausbildung	98
1.1	Das System der dualen Berufsausbildung	98
1.2	Ausbildender, Ausbilder, Auszubildender	99
1.3	Ausbildungsverhältnis	100
1.3.1	Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan	100
1.3.2	Berufsausbildungsvertrag	101
1.4	Berufe und berufliche Entwicklungen im Gesundheitswesen	106
2	Schutzbestimmungen am Arbeitsplatz	111
2.1	Arbeitsschutz	111
2.2	Infektionsschutz im Gesundheitswesen	113
2.3	Gesundheitsschutz	115
2.4	Betriebliches Gesundheitsmanagement	116
2.5	Umweltschutz	119
2.5.1	Ökologische Ausrichtung der Unternehmensführung	119
2.5.2	Umweltschutz am Arbeitsplatz	120
2.6	Jugendarbeitsschutz	122
2.7	Pflegezeit	124
3	Mitbestimmung in Unternehmen und Betrieben	128
3.1	Gesetzlicher Rahmen der Mitbestimmung	128
3.2	Mitbestimmung im Aufsichtsrat (Unternehmensverfassung)	128

3.3	Betriebliche Mitbestimmung in der gewerblichen Wirtschaft	129
3.3.1	Betriebsrat	129
3.3.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung	132
3.3.3	Unmittelbare Rechte der Belegschaftsmitglieder nach dem Betriebsverfassungsgesetz	133
3.3.4	Betriebsvereinbarung	134
3.4	Betriebliche Mitbestimmung im öffentlichen Dienst	135
3.5	Betriebliche Mitbestimmung in Tendenzbetrieben und kirchlichen Einrichtungen	136
4	Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner	142
4.1	Sozialpartner	142
4.2	Begriff, Arten und Geltungsbereich des Tarifvertrags	143
4.2.1	Tarifaufonomie – Tarifvertragsparteien – Tarifvertrag	143
4.2.2	Arten von Tarifverträgen	144
4.2.3	Geltungsbereich des Tarifvertrags	145
4.3	Wirkungen des Tarifvertrags	145
4.4	Entstehen eines Tarifvertrags	146
4.5	Bedeutung der Tarifverträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber	147

3

MÄRKTE ANALYSIEREN UND MARKETINGINSTRUMENTE ANWENDEN

1	Der Gesundheitsmarkt als staatliche Gemeinschaftsaufgabe	150
2	Grundlagen, Ziele und Aufgaben des Marketings	153
2.1	Grundlagen des Marketings	153
2.2	Marketingziele festlegen	154
2.2.1	Notwendigkeit von Zielformulierungen	154
2.2.2	Marketingziele formulieren	154
2.3	Aufgaben des Marketings	156
3	Marktforschung	158
3.1	Begriff Marktforschung, Träger und Gebiete der Marktforschung	158
3.2	Informationen über zentrale Marktteilnehmer gewinnen	160
3.3	SWOT-Analyse	160
3.4	Datenerhebungsverfahren	163
3.5	Methoden der Informationsgewinnung	165
3.5.1	Beobachtung	165
3.5.2	Befragung	165
4	Entwicklung eines Marketingkonzepts (Marketingmix)	168
4.1	Begriff Marketingkonzept	168
4.2	Marktsegmentierung	168
4.3	Produktpolitik	170
4.3.1	Begriff Produkt und Alleinstellungsmerkmal von Produkten	170
4.3.2	Konzept des Produktlebenszyklus	172
4.3.3	Portfolio-Analyse	175
4.3.3.1	Konzept der Portfolio-Analyse und -Planung	175
4.3.3.2	Marktwachstum-Marktanteil-Portfolio	176
4.3.4	Modifizierte Produktpolitik	179
4.4	Kontrahierungspolitik (Entgeltspolitik)	182
4.4.1	Preisstrategien	182
4.4.2	Vergütungsregeln im Gesundheitswesen	184
4.4.3	Preispolitische Gestaltungsmöglichkeiten im Gesundheitswesen	185
4.5	Distributionspolitik	186
4.5.1	Absatzorganisation bei Sachgütern	186

4.5.2	Distribution bei gesundheitlichen Dienstleistungen	187
4.6	Kommunikationspolitik	188
4.6.1	Werbung	188
4.6.1.1	Begriff und Grundregeln der Werbung im Gesundheitswesen	188
4.6.1.2	Werbeplan	191
4.6.1.3	Werbeerfolgskontrolle	194
4.6.2	Verkaufsförderung	195
4.6.3	Public Relations (Öffentlichkeitsarbeit)	196
4.6.4	Weitere Formen der Kommunikationspolitik	199
4.7	Realisierung eines Marketingkonzepts (Marketingmix)	204

4

DIENSTLEISTUNGEN UND MATERIAL BESCHAFFEN UND VERWALTEN

1	Begriff Beschaffung und die Ziele der Beschaffung (Materialwirtschaft)	209
2	Beschaffungsmarktforschung	211
2.1	Begriff Beschaffungsmarktforschung	211
2.2	Bereiche der Beschaffungsmarktforschung	211
2.3	Bezugsquellen	214
3	Beschaffungsplanung	216
3.1	Aufgaben der Beschaffungsplanung	216
3.2	Bedarfsplanung	216
3.2.1	Begriff Bedarfsplanung	216
3.2.2	Kriterien für die Materialauswahl	217
3.2.3	ABC-Analyse	218
3.2.4	Mengenplanung	223
3.2.5	Zeitplanung	225
3.3	Just-in-time-Beschaffung	227
3.4	Nachhaltigkeit am Beispiel „Beschaffung und Serviceleistungen“	228
4	Angebotsvergleich	231
4.1	Grundsätzliches	231
4.2	Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation	231
4.3	Mehrfaktorenvergleich (Scoring-Modell)	232
5	Zentrale Rechtsnormen des Vertragsrechts	235
5.1	Rechtsgeschäfte	235
5.2	Rechtsfähigkeit	235
5.3	Geschäftsfähigkeit	236
5.4	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	239
5.4.1	Nichtigkeit von Rechtsgeschäften	239
5.4.2	Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	239
5.5	Vertragsfreiheit, Beschränkungen und Formvorschriften	241
5.5.1	Vertragsfreiheit	241
5.5.2	Beschränkung der Vertragsfreiheit	241
5.5.3	Formvorschriften von Rechtsgeschäften	242
5.6	Begriff und Zustandekommen von Verträgen allgemein	246
5.7	Branchentypische Vertragsarten	246
6	Durchführung des Beschaffungsprozesses	249
6.1	Grundsätzliches	249
6.2	Anfrage	249
6.3	Begriff und Zustandekommen von Kaufverträgen	251

6.4	Angebot	252
6.4.1	Begriff Angebot	252
6.4.2	Bindung an das Angebot	252
6.4.3	Inhalt des Angebots	254
6.4.3.1	Art, Güte, Beschaffenheit und Menge der Produkte	254
6.4.3.2	Preis der Produkte	255
6.4.3.3	Lieferungs- und Zahlungsbedingungen	256
6.4.3.4	Leistungsort und Gerichtsstand	258
6.5	Bestellung und Bestellbestätigung	258
6.6	Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag	259
6.7	Einbeziehung allgemeiner Geschäftsbedingungen	260
6.8	Erfüllung des Kaufvertrags	261
6.8.1	Erfüllung des Kaufvertrags durch den Verkäufer	261
6.8.1.1	Lieferung der Kaufsache	261
6.8.1.2	Eigentumsübertragung an den Käufer	263
6.8.2	Erfüllung des Kaufvertrags durch den Käufer	264
6.9	Beschaffungsmanagement in Gesundheitseinrichtungen	268
6.9.1	Vergaberecht im Einkauf für öffentliche Auftraggeber	268
6.9.2	Optimierung der Beschaffungsprozesse durch E-Procurement	269
7	Leistungsstörungen beim Kaufvertrag	276
7.1	Leistungsstörungen im Überblick	276
7.2	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	276
7.2.1	Begriff mangelhafte Lieferung	276
7.2.2	Mängelarten	277
7.2.3	Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte)	279
7.3	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	283
7.3.1	Begriff Lieferungsverzug	283
7.3.2	Voraussetzungen des Lieferungsverzugs	283
7.3.3	Rechte des Käufers beim Lieferungsverzug	284
7.4	Vertragsstörungen bei der Übergabe der Kaufsache	286
7.4.1	Annahmeverzug	286
7.4.2	Abnahmeverzug	288
7.5	Zahlungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung)	289
7.5.1	Begriff Zahlungsverzug	289
7.5.2	Eintritt des Zahlungsverzugs	289
7.5.3	Rechtsfolgen (Rechte des Verkäufers)	291
8	Sicherung und Durchsetzung von Ansprüchen	293
8.1	Überwachung des Zahlungseingangs	293
8.2	Eigentumsvorbehalt	293
8.3	Kaufmännisches (außergerichtliches) Mahnverfahren	294
8.4	Gerichtliches Mahnverfahren	295
8.5	Verjährung	296
8.5.1	Gegenstand und Zweck der Verjährung	296
8.5.2	Verjährungsfristen	297
8.6	Insolvenz eines Unternehmens	298
9	Unternehmenstypische Formen des Zahlungsverkehrs	300
9.1	Überblick über die Geld- und Zahlungsarten	300
9.2	Bargeldlose Zahlung	300
9.2.1	Girokonto	300
9.2.2	SEPA-Zahlungen	301
9.2.2.1	SEPA-Überweisung	301
9.2.2.2	SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (SEPA Core Direct Debit Scheme)	303

9.2.3	Zahlung mit der Girocard (Debitkarte)	304
9.2.4	Onlinebanking	305
9.3	Bevorzugte Zahlungsformen beim E-Commerce	305
9.4	Vorteile von Bankdienstleistungen	306
10	Lagerhaltung und Entsorgung	308
10.1	Begriff und Funktionen des Lagers	308
10.2	Arten des Lagers	308
10.3	Lagerorganisation in Einrichtungen des Gesundheitswesens	309
10.4	Bestandsoptimierung in der Lagerhaltung	311
10.4.1	Arten der Lagerhaltungskosten	311
10.4.2	Festlegung von Mindest- und Meldebeständen	312
10.4.3	Berechnung von Lagerkennzahlen	313
10.5	Risiken einer fehlerhaften Lagerplanung	315
10.6	Eigen- oder Fremdlagerung	315
10.7	Abfallentsorgung in Gesundheitsbetrieben	317

5

DIENSTLEISTUNGEN ANBIETEN UND DOKUMENTIEREN

1	Dienstleistungsangebote von zugelassenen Krankenhäusern	321
1.1	Allgemeine Krankenhausleistungen	321
1.2	Wahlleistungen im Krankenhaus	322
2	Abschluss von Behandlungsverträgen	324
2.1	Form und Inhalt von Behandlungsverträgen	324
2.2	Formen von stationären Behandlungsverträgen	326
2.3	Vorschriften für die medizinische Behandlung	327
2.4	Haftung im Krankenhaus	328
2.5	Aufbewahrung und Entsorgung von medizinischen Dokumenten	330
3	Datensicherheit und Datenschutz	332
3.1	Datensicherheit	332
3.2	Datenschutz	333
3.3	Schutz personenbezogener Daten	333
3.3.1	Zweckbindung personenbezogener Daten	333
3.3.2	Datenschutz und Datensicherheit für besondere Kategorien personenbezogener Daten	336
3.3.3	Übermittlung und Nutzung von Patientendaten zur Leistungsabrechnung	338
4	Ärztliche Schweigepflicht	339
4.1	Rechtsgrundlagen der ärztlichen Schweigepflicht	339
4.2	Berufsrechtlicher Personenkreis mit Schweigepflicht	339
4.3	Inhalt und Reichweite der ärztlichen Schweigepflicht	340
4.4	Offenbarungsrechte und Offenbarungspflichten zur ärztlichen Schweigepflicht	340
5	Datentransfer mit Kranken- und Pflegeversicherung	343
5.1	Pflichten der Erbringer von Gesundheitsleistungen	343
5.2	Datenübermittlung ärztlicher Leistungen	343
5.3	Datenaustausch zwischen Krankenhaus und Krankenkasse	344
5.4	Datenübermittlung an die Pflegeversicherung	346
6	Abschluss von Pflegeverträgen	346
6.1	Ambulanter Pflegevertrag	346
6.2	Wohn- und Betreuungsvertrag im Pflegeheim	347

6

GESCHÄFTSPROZESSE ERFOLGSORIENTIERT STEUERN

1	Prozessorientierte Ablauforganisation	351
1.1	Optimierung der Arbeitsabläufe durch die Bildung von Geschäftsprozessen	351
1.2	Arten von Geschäftsprozessen	352
1.3	Ansatzpunkte zur Optimierung von Geschäftsprozessen	353
1.4	Stufen der Organisation von Arbeitsabläufen	354
2	Geschäftsprozesse im Krankenhaus	354
2.1	Kern- und Unterstützungsprozesse im Krankenhaus	354
2.2	Prozessorientierte Organisationsform im Krankenhaus	356
2.3	Modellierung Klinischer Behandlungspfade	357
2.4	Begleitende Beratungsprozesse	358
3	Qualitätsmanagement	361
3.1	Begriffe Qualität und Qualitätsmanagement	361
3.2	Zentrale Qualitätsdimensionen	362
3.3	Instrumente und Methoden des Qualitätsmanagements	363
3.3.1	Einrichtung eines Qualitätszirkels	363
3.3.2	Prozesse im PDCA-Zyklus steuern	363
3.3.3	Betriebliches Vorschlagswesen	365
3.4	Einrichtungsinternes Qualitätsmanagement für Gesundheitsbetriebe	366
3.4.1	Gesetzliche Grundlage	366
3.4.2	Ziele des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	366
3.4.3	Verpflichtende Bestandteile eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	367
3.4.4	Patientenbefragungen	368
3.4.5	Patientenorientiertes Beschwerdemanagement	371
3.4.6	Risiko- und Fehlermanagement	373
3.5	Qualitätsmanagement-Modelle in der Gesundheitswirtschaft	374
3.5.1	KTQ-Regelwerk für Qualitätsmanagement und Patientensicherheit	375
3.5.2	Regelwerk von proCum Cert für den konfessionellen Gesundheitsbereich	378
3.5.3	Internationaler Standard für Qualitätsmanagement: DIN EN ISO 9001	379
3.5.4	Europäische Norm DIN EN 15224 für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	380
3.6	Pflegequalität in zugelassenen Pflegeeinrichtungen	381
3.7	Benchmarking	383

7

PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

1	Begriff und Ziele der Personalwirtschaft	389
2	Personalbedarfsplanung	389
2.1	Personalanalyse	389
2.2	Personalbedarf und Personalbedarfsplanung	391
3	Personalbeschaffungsplanung	392
3.1	Aufgaben der Personalbeschaffungsplanung	392
3.2	Personalbeschaffungswege	393
3.2.1	Interne Personalbeschaffung	393
3.2.2	Externe Personalbeschaffung	393
4	Personalbeschaffung	397
4.1	Ablauf des Auswahl- und Einstellungsverfahrens	397
4.2	Durchführung der Personalauswahl	399
4.2.1	Sortieren der Bewerbungsunterlagen	399

4.2.2	Personalauswahl mittels Vorstellungsgespräch	400
4.2.3	Aufbereitung der Vorstellungsgespräche	401
4.2.4	Treffen der Personalauswahl	403
4.3	Personaleinstellung	407
4.3.1	Begriff und Inhalt eines Arbeitsvertrags	407
4.3.2	Anmeldung der Mitarbeiter beim Sozialversicherungsträger und beim Finanzamt	411
4.3.3	Anlegen von Personalakten	412
5	Betriebliche Vollmachten	414
5.1	Delegation und Vollmacht	414
5.2	Gesetzlich geregelte Vollmachten	414
5.2.1	Prokura	414
5.2.2	Handlungsvollmacht	415
6	Personaleinsatz	418
6.1	Personaleinsatzplan	418
6.2	Flexible Arbeitszeiten	419
6.3	Dienstplangestaltung bei durchlaufenden Betriebszeiten	420
6.4	Teilzeitbeschäftigung	424
7	Personalqualifizierung	425
7.1	Personalführung	425
7.1.1	Grundsätze der Personalführung	425
7.1.2	Führungsstile und Führungsmethoden	426
7.1.3	Mitarbeitergespräche	426
7.1.4	Regelung von Konflikten	428
7.2	Personalentwicklung	431
7.2.1	Begriff und Ziele der Personalentwicklung	431
7.2.2	Maßnahmen zur Personalentwicklung	432
7.2.3	Fort- und Weiterbildung	432
8	Freisetzung von Personal	434
8.1	Notwendigkeit von Personalfreisetzungen	434
8.2	Vertragsablauf und Aufhebungsvertrag	435
8.3	Kündigung	436
8.3.1	Begriff Kündigung	436
8.3.2	Arten der Kündigung	436
8.3.3	Kündigungsschutz	439
8.3.4	Kündigungsschutzklage	440
8.4	Zeugnisausstellung	441
8.5	Abwicklung der Entlassung	443



WECHSELSEITIGE BEZIEHUNGEN DER WIRTSCHAFTSSUBJEKTE IN DER VOLKSWIRTSCHAFT

1	Verhalten und Handeln in einer Volkswirtschaft	445
1.1	Wirtschaftsteilnehmer Haushalt, Unternehmen und Staat	445
1.2	Wirtschaftssektoren in Deutschland	446
1.3	Begriff und Arten der Bedürfnisse	447
1.4	Bedarf und Nachfrage	449
1.5	Bedürfnisse und Güter	450
1.5.1	Begriff Güter	450
1.5.2	Arten der Güter	450
1.6	Problem der Knappheit von Gütern	451

1.6.1	Notwendigkeit des wirtschaftlichen Handelns	451
1.6.2	Ökonomisches Prinzip	452
2	Wirtschaftssubjekte im Wirtschaftskreislauf	454
2.1	Einfacher Wirtschaftskreislauf	454
2.2	Erweiterter Wirtschaftskreislauf	455
2.3	Vollständiger Wirtschaftskreislauf	456
3	Bruttoinlandsprodukt als Maß für die wirtschaftliche Leistung	459
3.1	Begriff Wirtschaftswachstum	459
3.2	Begriff Bruttoinlandsprodukt (BIP)	459
3.3	Die Leistung unserer Wirtschaft	460
3.4	Kritik am Modell des BIP als Wohlstandsindikator	461
3.5	Alternativer Wohlstandsindikator: Human Development Index (HDI)	462
4	Markt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage	464
4.1	Systematisierung von Märkten	464
4.1.1	Begriff Markt	464
4.1.2	Marktarten (Marktformen)	464
4.2	Nachfragekurven und Nachfrageverschiebungen	465
4.2.1	Begriff und Bestimmungsgründe der Nachfrage	465
4.2.2	Preis und Nachfrage	465
4.2.3	Nachfrageverschiebungen	466
4.3	Angebotskurven und Angebotsverschiebungen	467
4.3.1	Begriff und Bestimmungsgründe des Angebots	467
4.3.2	Preis und Angebot	467
4.3.3	Angebotsverschiebungen	468
4.4	Preisbildung auf dem vollkommenen Polypolmarkt am Beispiel der Börse	470
4.4.1	Bildung des Gleichgewichtspreises	470
4.4.2	Auswirkungen des Gleichgewichtspreises	473
4.4.3	Vollkommener Markt	474
4.4.4	Funktionen des Preises im Modell des vollkommenen Marktes	475

1	Grundgedanken und Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland	478
1.1	Wirtschaftsordnungen	478
1.2	Begriff soziale Marktwirtschaft	479
1.3	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	479
1.3.1	Garantierte Freiheitsrechte des Grundgesetzes	479
1.3.2	Einschränkung der Freiheitsrechte in der sozialen Marktwirtschaft	480
1.3.3	Tarifautonomie und Sozialgesetzgebung	483
2	System der sozialen Absicherung	486
2.1	Notwendigkeit sozialer Absicherung	486
2.2	System der Sozialversicherung	487
2.2.1	Überblick über die Zweige der Sozialversicherung	487
2.2.2	Verwaltungsakt und Sozialgerichtsbarkeit	487
2.2.3	Gesetzliche Krankenversicherung	488
2.2.4	Soziale Pflegeversicherung	490
2.2.5	Gesetzliche Arbeitsförderung (Arbeitslosenversicherung)	492
2.2.5.1	Anmeldung, Versicherungspflicht und die Leistungen an Arbeitnehmer	492
2.2.5.2	Grundsicherung für Arbeitsuchende	494

2.2.6	Gesetzliche Unfallversicherung	494
2.2.7	Gesetzliche Rentenversicherung	495
2.2.8	Finanzierung der Sozialversicherung	497
2.2.9	Sozialversicherungsausweis	499
2.3	Dreischichtenmodell	499
3	Konjunkturverlauf und konjunkturelle Schwankungen	502
3.1	Idealtypischer Konjunkturverlauf	502
3.2	Ursachen für Konjunkturschwankungen	504
3.3	Konjunkturindikatoren zur Prognose der wirtschaftlichen Entwicklung	505
3.3.1	Realwirtschaftliche Konjunkturindikatoren	505
3.3.2	Finanzwirtschaftliche Konjunkturindikatoren	506
3.3.3	Früh-, Präsenz- und Spätindikatoren	507
3.4	Maßnahmen zur Vermeidung von Konjunkturschwankungen	507
4	Wirtschaftspolitische Ziele und mögliche Zielkonflikte	511
4.1	Begriff Wirtschaftspolitik	511
4.2	Wirtschaftspolitische Ziele und ihre Zielbeziehungen	511
4.2.1	Ziele des Stabilitätsgesetzes und ihre Messgrößen	511
4.2.2	Sozial verträgliche Einkommens- und Vermögensverteilung	518
4.2.3	Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen	519
4.2.4	Wechselwirkungen wirtschaftspolitischer Maßnahmen	520

10

GELD UND WÄHRUNG IM EUROPÄISCHEN SYSTEM DER ZENTRALBANKEN

1	Europäische Zentralbank (EZB)	522
2	Europäisches System der Zentralbanken (ESZB)	523
3	Deutsche Bundesbank	525
4	Geldpolitische Instrumente der Europäischen Zentralbank	525
4.1	Mindestreservepolitik	526
4.2	Offenmarktpolitik	527
4.3	Ständige Fazilitäten	529
	Stichwortverzeichnis	532
	Bilderverzeichnis	543