

Inhaltsverzeichnis

I Den Betrieb erkunden und darstellen

1	Sektoren des Gesundheitssystems	17			
1.1	Prävention	17	1.4	Pflege	25
1.2	Behandlung	19	1.5	Fragen und Aufgaben	25
1.2.1	Krankenhausbehandlung	19			
1.3	Rehabilitation	24			
2	Einrichtungen	27			
2.1	Gesundheitsschutz	27	2.4	Versorgungsverträge	43
2.2	Stationäre und teilstationäre Einrichtungen	28	2.4.1	Krankenhausversorgungsvertrag ..	43
2.2.1	Krankenhäuser	28	2.4.2	Versorgungsverträge mit Vorsorge- oder Rehabilitationseinrichtungen	44
2.2.2	Vorsorge- und Rehabilitations- einrichtungen	32	2.4.3	Zulassung zur Pflege durch Versorgungsvertrag	44
2.2.3	Stationäre und teilstationäre Pflege	33	2.5	Fragen und Aufgaben	44
2.3	Ambulante Einrichtungen	34			
2.3.1	Haus-, Fach- und Zahnärzte	34			
2.3.2	Apotheken	39			

II Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten

3	Medizinische und nichtmedizinische Berufe im Gesundheitswesen ..	49			
3.1	Überblick über Berufe im Gesundheitswesen	49	3.3	Weitere Berufe im Gesundheitswesen (Auszug)	53
3.2	Der Beruf des Arztes	49	3.4	Fragen und Aufgaben	56
3.2.1	Gesetzliche Grundlagen	49			
3.2.2	Ausbildungsaufbau	49			
3.2.3	Unterschiedliche Tätigkeitsfelder eines Arztes	51			

III Dienstleistungen und Güter beschaffen und verwalten

4	Hygienevorschriften				59
4.1	Pioniere der Hygiene	59	4.6	Personelle und organisatorische Voraussetzungen der Hygiene ..	67
4.2	Grundbereiche der Hygiene	61	4.6.1	Hygienekommission	67
4.3	Krankenhaushygiene	62	4.6.2	Krankenhaushygieniker/-in	68
4.4	Hygienerelevante Vorschriften .	62	4.6.3	Hygienebeauftragte Ärztin/ hygienebeauftragter Arzt	68
4.5	Einrichtungen mit zentralen Aufgaben auf dem Gebiet des Infektionsschutzes mit Überwachungsaufgaben	62	4.6.4	Fachgesundheits- und Kranken- pfleger/-pflegerin für Hygiene und Infektionsprävention (Hygienefachkraft)	68
			4.6.5	Hygienebeauftragte/-r in der Pflege	68
			4.7	Fragen und Aufgaben	70
5	Entsorgungsvorschriften				72
5.1	Grundsätze der Kreislaufwirtschaft	72	5.3	Bestellung eines Abfallbeauftragten	74
5.1.1	Abfallvermeidung	72	5.4	Abfallschlüssel	75
5.1.2	Abfallverwertung	72	5.5	Fragen und Aufgaben	79
5.1.3	Abfallbeseitigung	73			
5.2	Rechtsgrundlagen der Abfallentsorgung	73			
IV	Dienstleistungen anbieten				
6	Vorhandenes Leistungsangebot				83
6.1	Grundleistungen, Wahl- und Zusatzleistungen am Beispiel eines Krankenhauses	83	6.2.1	Gesetzliche Grundlagen	92
6.1.1	Allgemeine Krankenhausleistungen	83	6.2.2	Voraussetzungen für die Inanspruchnahme individueller Gesundheitsleistungen	92
6.1.2	Wahlleistungen	83	6.2.3	Rechnungsstellung für individuelle Gesundheitsleistungen	93
6.2	IGeL-Leistungen (Individuelle Gesundheitsleistungen) im niedergelassenen Bereich	92	6.3	Fragen und Aufgaben	93
7	Sicherstellungsauftrag für Gesundheitsleistungen				95
7.1	Sicherstellungsauftrag in der vertragsärztlichen Versorgung ..	95	7.2	Sicherstellungsauftrag der Pflegekassen	96
			7.3	Fragen und Aufgaben	96

8	Konflikt- und Beschwerdemanagement	98		
8.1	Beschwerdebegriff und Beschwerdeführer	98	8.2.4	Beschwerdeauswertung
			8.2.5	Beschwerdemanagement-Controlling.....
8.2	Elemente des Beschwerdemanagements	99	8.2.6	Beschwerdereporting und -informationsnutzung
8.2.1	Beschwerdestimulierung.....	99		
8.2.2	Beschwerdeannahme.....	100	8.3	Fragen und Aufgaben
8.2.3	Beschwerdebearbeitung und -reaktion	102		
9	Kundenbindungsmanagement	106		
9.1	Gründe für das Kundenbindungsmanagement	106	9.3	Wirkungskette der Kundenbindung
9.2	Kundenbindung und Kundenbindungsmanagement	106	9.4	Kundenbindungsstrategien
9.2.1	Wer sind Kunden im Gesundheitssektor?	106	9.5	Instrumente des Kundenbindungsmanagements
			9.6	Fragen und Aufgaben
10	Haftung	112		
10.1	Haftungsrecht	112	10.5.2	Adressaten der Haftung
10.2	Strafrechtliche Haftung	113	10.5.3	Organisationspflichten des Krankenhausträgers.....
10.2.1	Merkmale einer Straftat	113	10.5.4	Gegenüberstellung der vertraglichen Haftung und der Haftung aus Delikt
10.2.2	Täterschaft	114		
10.2.3	Ablauf eines Strafverfahrens.....	115	10.6	Fragen und Aufgaben
10.2.4	Ausgewählte Strafrechtsvorschriften	116	10.7	Beweislast
10.2.5	Rechtsfolgen	120	10.7.1	Beweislastregeln im Zivilprozess ..
10.2.6	Verjährung von Straftaten.....	120	10.7.2	Beweislastregeln im Strafverfahren
10.3	Fragen und Aufgaben	121	10.7.3	Fragen und Aufgaben
10.4	Zivilrechtliche Haftung	121	10.8	Aufklärungsversäumnis
10.4.1	Haftung aus Vertrag	122	10.8.1	Grundlagen der Aufklärung
10.4.2	Haftung aus Delikt	122	10.8.2	Die 6 großen W-Fragen der Aufklärung.....
10.4.3	Haftungsinhalt	123	10.8.3	Fragen und Aufgaben
10.4.4	Verjährung	123		
10.5	Träger- und Mitarbeiterhaftung	124		
10.5.1	Haftung für Gehilfen	124		

11	Dienstleistungsvertrag	139		
11.1	Dienstleistungsvertrag und andere Vertragsarten	139	11.3	Wohn- und Betreuungsvertrag bzw. Heimvertrag
11.1.1	Kaufvertrag	139		145
11.1.2	Mietvertrag	140	11.4	Wohn- und Betreuungs-
11.1.3	Leihvertrag	140		vertragsgesetz
11.1.4	Werkvertrag	140	11.4.1	Ziel des Gesetzes
11.1.5	Werklieferungsvertrag (Anwendung des Kaufrechts)	140	11.4.2	Anwendungsbereich des Gesetzes
11.1.6	Dienstvertrag	140	11.4.3	Informationspflichten vor Vertragsschluss
11.2	Behandlungsvertrag bzw. Arztvertrag	141	11.4.4	Vertragsschluss und Vertragsdauer
11.2.1	Parteien des Behandlungsvertrages	141	11.4.5	Schriftform und Vertragsinhalt
11.2.2	Zustandekommen des Behandlungsvertrages	141	11.4.6	Leistungspflichten und Abwesenheitsregelungen
11.2.3	Hauptpflichten	142	11.4.7	Kündigung des Heimvertrags
11.2.4	Pflichten der Vertragspartner	143	11.5	Fragen und Aufgaben
11.2.5	Beendigung und Kündigung des Vertragsverhältnisses	144		151
V	Dienstleistungen dokumentieren			
12	Dokumentation	155		
12.1	Datenarten	155	12.2.3	Auswirkungen der Dokumentationspflicht
12.1.1	Was sind eigentlich Daten?	155	12.2.4	Einsichtsrecht und Herausgabe der Krankenunterlagen
12.2	Dokumentation	155	12.2.5	Sonstige Auswirkungen
12.2.1	Rechtsgrundlagen für die Dokumentation	155	12.3	Fragen und Aufgaben
12.2.2	Grundsätze zur Dokumentation	157		161
13	Klassifizierungssysteme	163		
13.1	ICD-10	163	13.2.4	Kritische Bewertung der ICD-10 und des ICPM/OPS
13.1.1	Historie	163	13.2.5	Sonstige gesundheitsrelevante Klassifikationen
13.1.2	Aufbau der ICD	164	13.2.6	Fragen und Aufgaben
13.1.3	Merkmale der ICD	165	13.3	Pflegediagnosen
13.1.4	Anwendung der Krankheitsdiagnosen	167	13.3.1	Historische Entwicklung der Pflegediagnosen
13.1.5	Zusatzkennzeichen	168	13.3.2	Pflegeklassifikationssysteme
13.1.6	ICD-11 (Ausblick)	169	13.3.3	Vor- und Nachteile der Pflegediagnosen
13.1.7	Fragen und Aufgaben	169	13.3.4	Fragen und Aufgaben
13.2	Operationen- und Prozedurenschlüssel	170		178
13.2.1	Historie	170		
13.2.2	Aufbau des OPS	171		
13.2.3	Merkmale des OPS	171		

13.4	Deutsche Kodierrichtlinien	178	13.5.4	Ablauf der DRG-Gruppierung	183
13.4.1	Aufbau der Kodierrichtlinien	179	13.5.5	Kostengewichte	185
13.4.2	Fragen und Aufgaben	181	13.5.6	Basisfallwerte	187
			13.5.7	Vom Pflegebudget zum Pflegeentgeltwert.	188
13.5	DRG (Diagnosis Related Groups)	181	13.5.8	Case-Mix und Case-Mix-Index	190
13.5.1	Was sind DRGs?	181	13.5.9	Kritik am DRG-System	190
13.5.2	Begriffe rund um die DRGs	182	13.5.10	Fragen und Aufgaben	192
13.5.3	DRG-Nomenklatur	183			
14	Datenschutz und Datensicherheit	194			
14.1	Begriffsbestimmungen	194	14.6	Folgen bei Verstößen gegen die DSGVO	203
14.2	Rechtsgrundlagen	195	14.7	Fragen und Aufgaben	203
14.3	Rechte des Patienten (Betroffenenrechte)	196	14.8	Ärztliche Schweigepflicht	204
14.4	Pflichten des für die Ver- arbeitung Verantwortlichen	198	14.8.1	Grundlagen	204
14.5	Auftragsverarbeitung	203	14.8.2	Kernpunkte des § 203 StGB	205
			14.8.3	Fragen und Aufgaben	210
15	Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung	212			
15.1	Datentransfer mit der Krankenkasse	212	15.2	Datentransfer mit der Unfallversicherung	217
15.1.1	Datenübermittlung aus der ärztlichen Praxis	212	15.3	Datentransfer mit der Rentenversicherung	217
15.1.2	Datenübermittlung aus dem Krankenhaus	213	15.4	Datentransfer mit der Pflegeversicherung	217
15.1.3	Datenübermittlung der Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtungen	215	15.5	Fragen und Aufgaben	218
15.1.4	Datenübermittlung an den Medizinischen Dienst	216			
VI	Dienstleistungen abrechnen				
16	Abrechnungssysteme in der stationären ärztlichen Versorgung	221			
16.1	Entgeltsystem nach der Bundes- pflegesatzverordnung 1995	221	16.2.4	Wiederaufnahme	229
16.2	Entgelte im aG-DRG-System	223	16.2.5	Rückverlegungen	231
16.2.1	Zu- und Abschläge	223	16.2.6	Zusatzentgelte	232
16.2.2	Entgelte für vor- und nach- stationäre Behandlungen	227	16.2.7	Neue Untersuchungs- und Behandlungsmethoden (NUB)	233
16.2.3	Beurlaubung	228	16.2.8	Sonstige Zuschläge (Auswahl)	233
			16.2.9	Zuzahlungen	234

16.3	Entgeltsystem Psychiatrie/ Psychosomatik	236	16.3.3	Aufbau des PEPP-Entgeltkatalogs ..	238
16.3.1	Zeitplan der PEPP-Einführung	236	16.3.4	Grundlagen der Abrechnung	240
16.3.2	Gruppierungslogik und PEPP-Notation	236	16.3.5	Integrierte Versorgung	243
			16.4	Fragen und Aufgaben	246
17	Bewertungsmaßstäbe und Gebührenordnungen für ambulante ärztliche Versorgung	252			
17.1	Die beiden Gebührenordnungen	252	17.4	Privatärztliche Abrechnung nach der Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)	280
17.2	Abrechnung nach EBM	252	17.4.1	Rechtsgrundlagen	280
17.2.1	Rechtsgrundlage	252	17.4.2	Geltungsbereich	281
17.2.2	EBM 2000plus und Pauschal- EBM 2008	253	17.4.3	Aufbau der GOÄ	281
17.2.3	Euro-EBM	253	17.4.4	Vergütungsformen	282
17.2.4	Vergütung der Ärzte (Honorarverteilung)	271	17.4.5	Rechnungsstellung	291
17.2.5	Anwendung des Euro-EBM zur Ab- rechnung ambulanter Operationen und stationärsersetzender Eingriffe im Krankenhaus	274	17.4.6	Fragen und Aufgaben	293
17.3	Fragen und Aufgaben	278	17.5	UV-GOÄ	294
			17.5.1	Rechtsgrundlage	294
			17.5.2	Arbeitsunfall	294
			17.5.3	Vorstellungspflicht beim Durchgangsarzt	294
			17.5.4	Allgemeine und besondere Heilbehandlung	295
			17.5.5	Abrechnung und Vergütung	296
			17.5.6	Fragen und Aufgaben	298
18	Pflegegrade	300			
18.1	Hintergründe zu den Neuregelungen in der Pflegeversicherung	300	18.3.4	Angebote zur Unterstützung im Alltag und Entlastungsbetrag	324
18.2	Verfahren zur Ermittlung des Grades der Pflegebedürftigkeit .	300	18.3.5	Leistungen für Pflegepersonen	324
18.3	Leistungen der sozialen Pflegeversicherung	305	18.3.6	Pflegestützpunkte und -berater ...	327
18.3.1	Leistungen bei häuslicher Pflege ..	307	18.4	Pflegestärkungsgesetz III	327
18.3.2	Leistungen bei teilstationärer Pflege und Kurzzeitpflege	315	18.5	Leistungen der privaten Pflegeversicherung	329
18.3.3	Leistungen bei vollstationärer Pflege	318	18.6	Fragen und Aufgaben	329

19	Grundzüge der Abrechnung in der Rehabilitation und im Kurwesen	332
19.1	Einführung	332
19.1.1	Was bedeutet Rehabilitation?	332
19.1.2	Rehabilitationsleistungen und Träger	332
19.1.3	Formen der Rehabilitation	337
19.2	Monistik	339
19.3	Medizinische Vorsorge- und Rehabilitationsleistungen	339
19.3.1	Vergütung von ambulanten Vorsorgeleistungen	341
19.3.2	Vergütung von stationären Rehabilitationsleistungen	342
19.4	Phasenmodell in der Neurologie	347
19.5	Reha-Nachsorgeprogramme	348
19.6	Fragen und Aufgaben	349
20	Selbstverwaltungsorgane	351
20.1	Selbstverwaltung der Krankenkassen	351
20.1.1	Selbstverwaltung in der Sozialversicherung	351
20.1.2	Träger der gesetzlichen Krankenversicherung	352
20.1.3	Verbände der gesetzlichen Krankenkassen	355
20.1.4	Medizinischer Dienst	356
20.2	Kassenärztliche Vereinigungen und KBV	357
20.2.1	Die Kassenärztliche Vereinigung	357
20.2.2	Die Kassenärztliche Bundesvereinigung	362
20.2.3	Rechtsbeziehung im Vertragsarztrecht	363
20.3	Ärzttekammer und Bundesärztekammer	365
20.3.1	Ärzttekammer	365
20.3.2	Bundesärztekammer	366
20.4	Gemeinsame Selbstverwaltung	367
20.4.1	Gemeinsamer Bundesausschuss	367
20.4.2	InEK GmbH (DRG-Institut)	368
20.5	Fragen und Aufgaben	369
21	Altersstruktur der Bevölkerung	372
21.1	Bevölkerungspyramide	372
21.2	Multimorbidität	372
21.3	Fragen und Aufgaben	372
22	Wachsende Eigenverantwortung/Eigenleistung der Versicherten	376
22.1	Eigenverantwortlichkeit im Sozialrecht	376
22.2	Eigenverantwortlichkeit in der Gesellschaft	376
22.3	Selbstbeteiligung der Versicherten	378
22.4	Fragen und Aufgaben	380
23	Sozialbudget und Sozialleistungsquote	382
23.1	Was ist das Sozialbudget?	382
23.2	Was versteht man unter Sozialleistungsquote?	384
23.3	Fragen und Aufgaben	385

VII	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern		
24	Grundzüge des Qualitätsmanagements	389
24.1	Begriff und Dimensionen der Qualität	389
24.2	Gesetzliche Regelungen zur Qualitätssicherung	391
24.3	Total Quality Management (TQM)	393
24.4	Zertifizierung	393
24.4.1	KTQ – Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen	394
24.4.2	EFQM	399
24.4.3	Weitere Zertifikate und Auszeichnungen	403
24.5	CIRS als Werkzeug des Qualitätsmanagements	406
24.6	Fragen und Aufgaben	407
25	Benchmarking	409
25.1	Historische Entwicklung des Benchmarkings	409
25.2	Formen des Benchmarkings	409
25.2.1	Internes Benchmarking	410
25.2.2	Betriebsübergreifendes, wettbewerbsorientiertes Benchmarking	410
25.2.3	Branchenfremdes, funktionales Benchmarking	410
25.3	Das Phasenmodell des Benchmarking-Prozesses	411
25.3.1	Erste Phase: Vorbereitung	411
25.3.2	Zweite Phase: Analyse	412
25.3.3	Dritte Phase: Umsetzung	412
25.4	Fragen und Aufgaben	412
26	Sozialgesetzbuch	414
26.1	SGB I – Allgemeiner Teil	414
26.2	SGB II – Grundsicherung für Arbeitssuchende	414
26.3	SGB III – Arbeitsförderung	415
26.4	SGB IV – Gemeinsame Vorschriften für die Sozialversicherung	..	416
26.5	SGB V – Gesetzliche Krankenversicherung	416
26.6	SGB VI – Gesetzliche Rentenversicherung	416
26.7	SGB VII – Gesetzliche Unfallversicherung	417
26.8	SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe	418
26.9	SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen	419
26.10	SGB X – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz	..	419
26.11	SGB XI – Soziale Pflegeversicherung	420
26.12	SGB XII – Sozialhilfe	420
26.13	SGB XIV – Soziale Entschädigung	421
26.14	Fragen und Aufgaben	421

VIII Investitionen finanzieren

27	Krankenhausfinanzierung	425			
27.1	Historische Entwicklung	425	27.6	Wie erfolgt die Förderung?	428
			27.6.1	Einzelförderung	428
27.2	Gesetzliche Grundlagen	425	27.6.2	Pauschalförderung	428
			27.6.3	Leistungsorientierte Investitionspauschalen	429
27.3	Grundlage der dualen Finanzierung	425	27.7	Finanzierung der Betriebskosten	430
27.4	Abgrenzung der Wirtschaftsgüter	426	27.8	Fragen und Aufgaben	431
27.5	Krankenhausplan	427			

Anhang

Abkürzungsverzeichnis	434
Genannte und verwendete Gesetze, Richtlinien und Verordnungen .	437
Literaturverzeichnis	439
Sachverzeichnis	452