

Inhaltsverzeichnis

I Den Betrieb erkunden und darstellen

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

II Die Berufsausbildung selbstverantwortlich mitgestalten

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

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 Krankenpfleger/-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	Elemente des Beschwerdemanagements	99
8.2.1	Beschwerdestimulierung	99
8.2.2	Beschwerdeannahme	100
8.2.3	Beschwerdebearbeitung und -reaktion	102
8.2.4	Beschwerdeauswertung	102
8.2.5	Beschwerdemanagement-Controlling	103
8.2.6	Beschwerdereporting und -informationsnutzung	103
8.3	Fragen und Aufgaben	103
9	Kundenbindungsmanagement	106
9.1	Gründe für das Kundenbindungsmanagement	106
9.2	Kundenbindung und Kundenbindungsmanagement	106
9.2.1	Wer sind Kunden im Gesundheitssektor?	106
9.3	Wirkungskette der Kundenbindung	107
9.4	Kundenbindungsstrategien	107
9.5	Instrumente des Kundenbindungsmanagements	110
9.6	Fragen und Aufgaben	110
10	Haftung	112
10.1	Haftungsrecht	112
10.2	Strafrechtliche Haftung	113
10.2.1	Merkmale einer Straftat	113
10.2.2	Täterschaft	114
10.2.3	Ablauf eines Strafverfahrens	115
10.2.4	Ausgewählte Strafrechtsvorschriften	116
10.2.5	Rechtsfolgen	120
10.2.6	Verjährung von Straftaten	120
10.3	Fragen und Aufgaben	121
10.4	Zivilrechtliche Haftung	121
10.4.1	Haftung aus Vertrag	122
10.4.2	Haftung aus Delikt	122
10.4.3	Haftungsinhalt	123
10.4.4	Verjährung	123
10.5	Träger- und Mitarbeiterhaftung	124
10.5.1	Haftung für Gehilfen	124
10.5.2	Adressaten der Haftung	125
10.5.3	Organisationspflichten des Krankenhausträgers	128
10.5.4	Gegenüberstellung der vertraglichen Haftung und der Haftung aus Delikt	129
10.6	Fragen und Aufgaben	129
10.7	Beweislast	129
10.7.1	Beweislastregeln im Zivilprozess	129
10.7.2	Beweislastregeln im Strafverfahren	132
10.7.3	Fragen und Aufgaben	132
10.8	Aufklärungsversäumnis	132
10.8.1	Grundlagen der Aufklärung	132
10.8.2	Die 6 großen W-Fragen der Aufklärung	133
10.8.3	Fragen und Aufgaben	136

11	Dienstleistungsvertrag	139
11.1	Dienstleistungsvertrag und andere Vertragsarten	139
11.1.1	Kaufvertrag	139
11.1.2	Mietvertrag	140
11.1.3	Leihvertrag	140
11.1.4	Werkvertrag	140
11.1.5	Werklieferungsvertrag (Anwendung des Kaufrechts)	140
11.1.6	Dienstvertrag	140
11.2	Behandlungsvertrag bzw. Arztvertrag	141
11.2.1	Parteien des Behandlungsvertrages	141
11.2.2	Zustandekommen des Behandlungsvertrages	141
11.2.3	Hauptpflichten	142
11.2.4	Pflichten der Vertragspartner	143
11.2.5	Beendigung und Kündigung des Vertragsverhältnisses	144
11.3	Wohn- und Betreuungsvertrag bzw. Heimvertrag	145
11.4	Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz	146
11.4.1	Ziel des Gesetzes	146
11.4.2	Anwendungsbereich des Gesetzes	146
11.4.3	Informationspflichten vor Vertragsschluss	147
11.4.4	Vertragsschluss und Vertragsdauer	148
11.4.5	Schriftform und Vertragsinhalt	148
11.4.6	Leistungspflichten und Abwesenheitsregelungen	150
11.4.7	Kündigung des Heimvertrags	150
11.5	Fragen und Aufgaben	151

V Dienstleistungen dokumentieren

12	Dokumentation	155
12.1	Datenarten	155
12.1.1	Was sind eigentlich Daten?	155
12.2	Dokumentation	155
12.2.1	Rechtsgrundlagen für die Dokumentation	155
12.2.2	Grundsätze zur Dokumentation	157
12.3	Fragen und Aufgaben	161
13	Klassifizierungssysteme	163
13.1	ICD-10	163
13.1.1	Historie	163
13.1.2	Aufbau der ICD	164
13.1.3	Merkmale der ICD	165
13.1.4	Anwendung der Krankheitsdiagnosen	167
13.1.5	Zusatzkennzeichen	168
13.1.6	ICD-11 (Ausblick)	169
13.1.7	Fragen und Aufgaben	169
13.2	Operationen- und Prozedurenschlüssel	170
13.2.1	Historie	170
13.2.2	Aufbau des OPS	171
13.2.3	Merkmale des OPS	171
13.3	Pflegediagnosen	175
13.3.1	Historische Entwicklung der Pflegediagnosen	176
13.3.2	Pflegeklassifikationssysteme	176
13.3.3	Vor- und Nachteile der Pflegediagnosen	177
13.3.4	Fragen und Aufgaben	178
13.4	Kritische Bewertung der ICD-10 und des ICPM/OPS	174
13.5	Sonstige gesundheitsrelevante Klassifikationen	175
13.6	Fragen und Aufgaben	175

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	DRG (Diagnosis Related Groups)	181	13.5.7	Vom Pflegebudget zum Pflegeentgeltwert	188
13.5.1	Was sind DRGs?	181	13.5.8	Case-Mix und Case-Mix-Index	190
13.5.2	Begriffe rund um die DRGs	182	13.5.9	Kritik am DRG-System	190
13.5.3	DRG-Nomenklatur	183	13.5.10	Fragen und Aufgaben	192
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			
17.2.1	Rechtsgrundlage	252	17.4.1	Rechtsgrundlagen	280
17.2.2	EBM 2000plus und Pauschalen- EBM 2008	253	17.4.2	Geltungsbereich	281
17.2.3	Euro-EBM	253	17.4.3	Aufbau der GOÄ	281
17.2.4	Vergütung der Ärzte (Honorarverteilung)	271	17.4.4	Vergütungsformen	282
17.2.5	Anwendung des Euro-EBM zur Ab- rechnung ambulanter Operationen und stationärer Eingriffe im Krankenhaus	274	17.4.5	Rechnungsstellung	291
17.3	Fragen und Aufgaben	278	17.4.6	Fragen und Aufgaben	293
			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
	24.4.1 KTQ – Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen	394
	24.4.2 EFQM	399
24.2	Gesetzliche Regelungen zur Qualitätssicherung	391
	24.4.3 Weitere Zertifikate und Auszeichnungen	403
24.3	Total Quality Management (TQM).....	393
24.4	Zertifizierung.....	393
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