

Demo Fachspezifik Gesundheit
------------------------------

Situation: Sie sind Mitarbeiter\*In der SONOS Klinik GmbH

- 280 Mitarbeiter
- 10 Auszubildende
- Ambulante Behandlung
- Stationäre Behandlung
- Altenpflege
- 350 Betten

Aufgabe 1:

---

Es gab in letzter Zeit verstärkt Reklamationen von Patienten und deren Angehörigen. In diesem Zusammenhang soll das Marketing-Konzept der SONOS Klinik überarbeitet werden. Was gehört für eine Klinik wie SONOS zu einem Marketing-Konzept? Beschreiben Sie zwei wesentliche Inhalte.

Aufgabe 2:

---

Es wurde im Frühjahr bereits eine Umfrage bei der Entlassung von Patienten durchgeführt. Die Freundlichkeit des Personals sollte anhand von Schulnoten bewertet werden. Hier das Ergebnis:

Sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
15	55	30	25	10	5

a) Berechnen Sie den gewogenen Durchschnitt unter Angabe des Rechenweges.

b) Beurteilen Sie die Aussagefähigkeit der Ergebnisse.

### Aufgabe 3:

---

Die SONOS Klinik plant ein Sommerfest. Wen würden Sie als externe Personen/Institutionen dazu einladen? Nennen Sie fünf Personen/Institutionen.

### Aufgabe 4:

---

Sie sollen eine Werbeanzeige der SONOS Klinik für das überregionale Apothekenblatt konzipieren. Erläutern Sie, welche Auswirkungen das Heilmittelwerbegesetz auf die Gestaltung der Anzeige hat. Nennen Sie zwei konkrete Maßgaben, die sich aus dem Gesetz ergeben.

### Aufgabe 5:

---

In der aktuellen Patientenbroschüre der SONOS Klinik werden Wahlleistungen und IgeL-Leistungen angeboten: Nennen Sie je zwei dieser Angebote.

### Aufgabe 6:

---



a) Wie nennt man eine solche Abbildung?

b) Welche Art der betriebliche Organisation ist zu erkennen?

Aufgabe 7:

---

Unterscheiden Sie die Begriffe Aufbauorganisation und Ablauforganisation am Beispiel der SONOS Klinik.

Aufgabe 8:

---

Erklären Sie die Abkürzung EBM.

Aufgabe 9:

---

Nennen Sie die beiden aktuellen Klassifizierungssysteme, die bei der Dokumentation von Behandlungen eingesetzt werden.

## Aufgabe 10:

In einem Gespräch mit Ihrem Vorgesetzten fällt die Abkürzung TQM. Erläutern Sie den dahinter stehenden Begriff und seine Bedeutung für die SONOS Klinik.

Lösungshinweise:

A1:

Werbung (dienstleistungsbezogenes Marketing)  
Public Relations (unternehmensbezogenes Marketing)

A2:

Note	1	2	3	4	5	6	Summe
Bewertung	15	55	30	25	10	5	140
=Zeile1 x Zeile 2	15	110	90	100	50	30	395
					= Z3 / Z2		2,82

Die Bewertung der Daten ist schwierig, da das zu bewertende Kriterium Freundlichkeit nicht näher definiert ist und Schulnoten bestenfalls Anhaltspunkte sein können

A3:

Vertreter der Krankenkassen, Kommunale Entscheidungsträger, Anwohner, ehemalige Patienten, Pressevertreter

A4:

Verbot der Angabe konkreter Preise bei Kassenleistungen

Keine konkreten Erfolgsversprechungen

A5:

Wahlleistungen: Anzahl der Betten pro Zimmer  
Verpflegung

IgeL-Leistungen: Diagnose-Tests  
Schönheits-OP

A6:

es handelt sich um ein Organigramm, der Orga-Typ ist die Stab-Linien-Organisation

A7:

Aufbauorganisation ist die statische Komponente (wer? macht was? wo?). Die Festlegungen sind langfristig und werden im Organigramm dargestellt. Ablauforganisation ist die dynamische Komponente und eher kurzfristig angelegt (Was? wird wann? von wem? erledigt). Die Darstellung erfolgt in einem Ablaufplan (z.B. Schichtbesetzung der Stationen)

A8:

EBM = einheitlicher Bewertungsmaßstab

Der einheitliche Bewertungsmaßstab (EBM) bildet die Grundlage für die Abrechnung der vertragsärztlichen Leistungen. Der bundesweit geltende EBM wird erstellt vom Bewertungsausschuss, der sich aus Vertretern der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) und des GKV-Spitzenverbandes zusammensetzt.

A9:

OPS-2011 und ICD-10-GM

A10:

bezeichnet die durchgängige, fortwährende und alle Bereiche einer Organisation (Unternehmen, Institution etc.) erfassende, aufzeichnende, sichtende, organisierende und kontrollierende Tätigkeit, die dazu dient, Qualität als Systemziel einzuführen und dauerhaft zu garantieren. TQM wurde in der japanischen Automobilindustrie weiterentwickelt und schließlich zum Erfolgsmodell gemacht. TQM benötigt die volle Unterstützung aller Mitarbeiter, um zum Erfolg zu führen. (Wikipedia)

Für die SONOS Klinik ist TQM insofern wichtig, als das die darin verankerte Zertifizierung die Kostenübernahme durch die Kostenträger ermöglicht und langfristig sichert. Außerdem ist Qualität auch für die Patienten bei der der Auswahl möglicher Kliniken relevant.