

Der Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die im Bereich der Gesundheitsdienste unterstützend und/oder administrativ aktiv sind, wächst ständig. Der Fachbereich Gesundheit und Verwaltung ist für Sie insbesondere dann interessant, wenn Sie über Berufserfahrung in sozialen oder Gesundheitsberufen verfügen und eine Tätigkeit an der Schnittstelle zwischen kaufmännischen und Gesundheits-/ Sozialthemen suchen, so z. B. in einer Arztpraxis, einer ambulanten bzw. stationären Klinik oder einer Pflegeeinrichtung. Anknüpfend an Ihre Vorkenntnisse werden passgenau mit Ihnen die Inhalte zusammengestellt, die Sie beruflich weiterbringen.

G01 → EDV in Gesundheit und Verwaltung

■ **PC – Basiswissen**

Komponenten eines PCs ■ Hard- und Software ■ Ein- und Ausgabegeräte ■ Speichermedien, -einheiten und -kapazitäten ■ Modem

■ **Betriebssystem Windows**

Desktop ■ Ordner- und Dateiverwaltung ■ Verknüpfungen ■ Suchfunktion ■ Zip-Dateien

■ **Textverarbeitung mit MS-Word**

Texte erfassen und korrigieren ■ Bildschirmansichten ■ Bewegen im Text ■ Suchen und Ersetzen ■ Zeichenformatierung ■ Seitenansicht und Seitenformate ■ Rahmen und Schattierung ■ Kopf- und Fußzeilen ■ Tabellen, Spalten und Tabstopps ■ Nummerierung und Aufzählung ■ DIN 5008 und Typografie in Geschäftsbriefen

■ **Tabellenkalkulation mit MS-Excel**

Tabellen und Daten ■ Markieren, Formatieren und Kopieren ■ Erste Berechnungen ■ Drucken ■ Tipps und Tricks

■ **Internet Grundlagen**

Der Browser ■ Informationen suchen ■ Dienste des Internets ■ Hintergrundwissen ■ E-Mails ■ Zipdateiarchiv

■ **Datenschutz und Datensicherheit**

Das Bundesdatenschutzgesetz ■ Rechtliche Grundlagen des Datenschutzes ■ Verantwortung für den Patientendatenschutz ■ Datenerhebung, -speicherung und -nutzung ■ Datenübermittlung und -löschung ■ Organisation der Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung in der Krankenhausverwaltung ■ Elektronische Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung im Auftrag ■ Datenschutzmanagement ■ Patientenrechte

■ **MS-Outlook**

Kontakte ■ Termine ■ Aufgaben ■ Notizen ■ Profile ■ E-Mails ■ Outlook in der Arbeitsgruppe ■ Outlook-Kontakte in Word ■ Datensicherung

G02 → Management in ambulanten und stationären Einrichtungen

■ **Bürowirtschaft**

Arbeitsplatz Büro ■ Umweltschutz und Arbeitssicherheit ■ Postbearbeitung ■ Ordnungs- und Ablagearten ■ Aufbewahrungsfristen ■ Gesetze und Verordnungen

■ **Terminmanagement in Gesundheitseinrichtungen**

Termin- und Zeitmanagement ■ Terminplanung ■ Terminorganisation mit Outlook

■ **Medizinische Dokumentation**

Begriffe und Rechtsgrundlagen ■ Administrative und klinische Dokumentation ■

- Grundsätze ordnungsgemäßer Dokumentation ■ EDV-gestützte Dokumentation ■ Das Archiv
- **Organisation des Schriftverkehrs in Gesundheitseinrichtungen**
Sekretariatsaufgaben ■ Rationalisierung im Schriftverkehr ■ Die DIN 5008 für Geschäftsbriefe ■ Medizinischer Schriftverkehr ■ Scannen, Faxen, Kopieren und Drucken, Telematikinfrastruktur ■ Manuelle und EDV-gestützte Ordnungs- und Ablagesysteme
- **Materialwirtschaft im Gesundheitswesen**
Grundlagen ■ Bedarfsermittlung und Lagerhaltung ■ Angebote ■ Bestellung und Kaufvertrag ■ Lieferung und Warenannahme ■ Rechnungsprüfung ■ Gewährleistungsansprüche und Garantie ■ Entsorgung
- **Der Einkaufsprozess in Gesundheitseinrichtungen (optional)**
Geschäftsabwicklung ■ Der Lieferant bietet an – der Kunde bestellt ■ Lieferung der Ware ■ Rechnungserstellung und -bearbeitung ■ Ausgleich offener Posten ■ Leistungsstörungen bei Lieferung und Zahlung
- **Grundzüge der Krankenhausfinanzierung (optional)**
Dualistische und monistische Finanzierung ■ Krankenhauspläne ■ Einzel- und Pauschalförderung ■ Aktuelle Zahlen zur Investitionsförderung
- **Betriebliche Organisation in Gesundheitseinrichtungen**
Organisationsbegriff ■ Aufbau- und Ablauforganisation ■ Organisationsanlässe und Widerstände ■ Führungsmethoden, -stile und -techniken ■ Gruppen- und Teamarbeit
- **Notfallmanagement**
Erste Hilfe als Pflicht ■ Organisation ■ Sachmittel: Verbandsmaterial und Instrumente ■ Personen: Rettungsdienst und Ersthelfer ■ Notfallmaßnahmen und -dokumentation
- **Sicherheit und Gesundheitsschutz in der Arztpraxis**
Arbeitsschutz und Sicherheit ■ Gefahrenquellen ■ Ein Unfall – was nun? ■ Sicherheitskennzeichnung ■ Entsorgung und Umweltschutz

G03 → Abrechnungsverfahren im Gesundheitswesen

- **Ambulantes Abrechnungswesen – GOÄ und EBM**
Abrechnung für Privatpatienten (GOÄ) und gesetzlich versicherte Patienten (EBM) ■ Kassenärztliche Bundesvereinigung / Bundesärztekammer
- **Medizinische Klassifikationssysteme**
Einführung ■ Überblick und Aufbau des ICD-10-GM ■ Systematisches und alphabetisches Verzeichnis des ICD-10-GM ■ OPS – Überblick, Verzeichnisse und Codes ■ Entschlüsselung mit der Suchmaschine für ICD und OPS ■ Anwendung der Klassifikation im stationären Bereich ■ Übungen und Fallbeispiel
- **Abrechnung stationärer Leistungen mit DRG und PEPP**
Grundlagen, Kodierung und Entgeltberechnung im DRG-System ■ Grouper-Praxis ■ Rechnungslegung und Information ■ Zeitrahmen und Einführung des DRG-Systems ■ Aufgaben des MDK im DRG-Abrechnungsverfahren ■ Case-Mix und Case-Mix-Index ■ Pauschalierendes Entgeltsystem für die Psychiatrie und Psychosomatik (PEPP)
- **Abrechnung von Sprechstundenbedarf**
Sprechstundenbedarf / Gruppen ■ Impfstoffe und Betäubungsmittel ■ Abrechnung
- **Besonderheiten der Unfall GOÄ**
Begrifflichkeiten der Unfallversicherung ■ Träger und Verbände ■ Das Durchgangs-

arztverfahren ■ Formulare der gesetzlichen Unfallversicherung ■ Die Unfall-GOÄ ■ Abrechnung ärztlicher Leistungen nach der Unfall GOÄ ■ Abrechnung stationärer Behandlung nach Kostentarif

- **Zahnärztliche Abrechnung – GOZ und BEMA (optional)**
Grundlagen BEMA und GOZ ■ Leistungsverzeichnis

G04 → Basiskompetenzen Praxismanagement

- **Stressmanagement**
Stress – Begrifflichkeit und Definition ■ Stressvermeidung oder Stressprophylaxe ■ Strategien zur Stressbewältigung ■ Übungen: Lauszeit, Achtsamkeitsübungen
- **Zeitmanagement**
Was ist eigentlich Zeit? ■ Leistungszyklen des Menschen ■ Zeitmanagement ■ Zeit nutzen und Prioritäten setzen ■ Zeitdiebe und Zeitfallen vs. Pufferzeit
- **Sicherheit, Gesundheits- und Arbeitsschutz**
Gesundheitsschutz und Unfallverhütung ■ Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften ■ Institutionen und Personen ■ Richtiges Verhalten bei Unfällen und Brandfällen ■ Hygiene in Gesundheitseinrichtungen ■ Psychische Belastungen am Arbeitsplatz ■ Notfallplanung ■ Gefahrstoffmanagement
- **Datenschutz und Datensicherheit**
Das Bundesdatenschutzgesetz ■ Rechtliche Grundlagen ■ Patientendatenschutz ■ Datenerhebung, -speicherung und -nutzung ■ Datenübermittlung und -löschung ■ Organisation der Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung in der Krankenhausverwaltung ■ Elektronische Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung im Auftrag ■ Datenschutzmanagement ■ Patientenrechte
- **Organisation des Schriftverkehrs**
Assistenz- und Sekretariatsaufgaben ■ Rationalisierung im Schriftverkehr ■ Die DIN 5008 für Geschäftsbriefe ■ Medizinischer Schriftverkehr ■ Helfer im Büro ■ Ordnungs- und Ablagesysteme
- **Notfallmanagement**
Erste Hilfe als Pflicht ■ Organisation ■ Sachmittel ■ Personen ■ Notfall
- **Sicherheit und Gesundheitsschutz in der Arztpraxis**
Arbeitsschutz und Sicherheit ■ Mögliche Gefahrenquellen in einer Arztpraxis ■ Ein Unfall – was nun? ■ Sicherheitskennzeichnung ■ Entsorgung und Umweltschutz
- **Einführung in die medizinische Terminologie**
Entstehung und Grundlagen der medizinischen Fachsprache ■ Anatomische Grundlagen ■ Begriffe der allgemeinen Krankheitslehre ■ Erkrankungen der einzelnen Organsysteme ■ Spezielle medizinische Fachrichtungen ■ Abkürzungen der medizinischen Fachsprache
- **Medizinische Terminologie für Fortgeschrittene (optional)**
Wörterbuch und Lerntipps ■ Sprachliche Grundlagen ■ Wortbildung und Grammatik
- **Allgemeine Krankheitslehre**
Gesundheit und Krankheit ■ Krankheitsursachen ■ Krankheitszeichen ■ Diagnostik und Therapie ■ Krankheitsverlauf und Krankheitsende

■ **Textverarbeitung mit Word (optional)**

Grundlagen ■ Texte eingeben und bearbeiten ■ Textgestaltung ■ Seiten und Abschnitte ■ Tabellen

G05 → Patientenorientierte Praxisführung

■ **Patientenrechte**

Patientenrechte und medizinische Versorgung ■ Betreuung und Vorsorge ■ Patientenverfügung ■ Organspenden ■ Schwangerschaftsabbruch

■ **Terminmanagement**

Termin- und Zeitmanagement ■ Terminplanung in Gesundheitseinrichtungen ■ Terminorganisation mit Outlook

■ **Medizinische Dokumentation**

Begriffe und Rechtsgrundlagen ■ Administrative und klinische Dokumentation ■ Grundsätze ordnungsgemäßer Dokumentation ■ EDV-gestützte Dokumentation ■ Das Archiv

■ **Medizinische Klassifikationssysteme**

Einführung ■ Überblick und Aufbau des ICD-10-GM ■ Systematisches und alphabetisches Verzeichnis des ICD-10-GM ■ OPS – Überblick, Verzeichnisse und Codes ■ Entschlüsselung mit der Suchmaschine für ICD und OPS ■ Anwendung der Klassifikation im stationären Bereich ■ Übungen und Fallbeispiel

■ **Moderne Versorgungsformen der Medizin (optional)**

Ambulante Operationen (AOP) ■ Integrierte Versorgung (IV) ■ Disease-Management-Programme (DMP) ■ Medizinisches Versorgungszentrum ■ Umsetzung der neuen Versorgungsformen

■ **Mit Patienten kommunizieren**

Was ist Kommunikation? ■ Kommunikationsmodelle ■ Arten und Axiome der Kommunikation ■ Vier Seiten einer Nachricht

■ **Beschwerdemanagement**

Grundlagen und Elemente des Beschwerdemanagements ■ Professionelles Beschwerdemanagement ■ Beschwerdemanagement vs. Qualitätsmanagement und Marketing ■ Beschwerdemanagement in der Praxis

■ **Allgemeine und medizinische Psychologie**

Allgemeine Psychologie ■ Medizinische Psychologie ■ Begriffslexikon

■ **Rettungsdienste und Krankentransporte**

Rettungsdienst ■ Notfallrettung ■ Transportleistungen

■ **Versorgung mit Arznei-, Heil- und Hilfsmitteln**

Arznei-, Heilmittel- und Hilfsmittelversorgung ■ Von der Verordnung zur Abrechnung

G06 → Kundenorientierung im Gesundheitswesen

■ **Marketing in Gesundheitseinrichtungen**

Marketing – was ist das? ■ Marketinginstrumente und Marketingmix ■ Marktforschung

■ **Marketinginstrumente in Gesundheitseinrichtungen**

Betriebe – Analysen – Ziele ■ Marketingstrategien ■ Marketinginstrumente

- **Wettbewerb im Gesundheitswesen**
Marktformen ■ Wettbewerbsstrukturen ■ Benchmarking als Wettbewerbsinstrument
- **Öffentlichkeitsarbeit in Gesundheitseinrichtungen**
Öffentlichkeitsarbeit ■ Image, Imagepflege und Krisenmanagement ■ Medieneinsatz und Medienarbeit ■ Fundraising ■ Social Sponsoring
- **IGeLn in der Arztpraxis**
Was sind Individuelle **Gesundheitsleistungen**? ■ IGeL-Arten ■ Grundsätze für den Verkauf von IGeL ■ IGeL-Marketing im niedergelassenen Bereich ■ IGeL aus Patientensicht: Zusatzangebot oder Wegelagerung?
- **Wahlleistungen im Krankenhaus verkaufen**
Abgrenzung der Krankenhausleistungen ■ Arten von Wahlleistungen ■ Rechtliche Aspekte ■ Abrechnung von Wahlleistungen ■ Zusatzleistungen im Rahmen der privaten Krankenversicherung
- **Kundenorientierung als Schlüssel zum Erfolg**
Kundenorientierung ■ Messung der Kundenzufriedenheit ■ Problemanalyse
- **optional: Interne und externe Kooperation im Gesundheitswesen**
Unternehmenskooperation ■ Externe und interne Kooperation ■ Sektorenübergreifende Kooperation
- **Grundlagen der Kommunikation**
Was ist Kommunikation? ■ Das Kommunikationsmodell ■ Verbale und nonverbale Kommunikation ■ Axiome der Kommunikation ■ Vier Seiten einer Nachricht
- **Beschwerdemanagement in Gesundheitseinrichtungen**
Bedeutung für die Unternehmen ■ Direktes und indirektes Beschwerdemanagement ■ Beschwerdemanagement vs. Qualitätsmanagement und Marketing ■ Beschwerdemanagement aus der Praxis
- **Gespräche leiten und moderieren**
Was ist Kommunikation? ■ Wozu führen wir Gespräche? ■ Gesprächsleiter und Moderator ■ Wie werden Gespräche moderiert? ■ Was wird benötigt? ■ Mustermoderation
- **Konflikte erkennen und lösen**
Konflikt und Kommunikation ■ Was ist ein Konflikt und welche gibt es? ■ Konfliktmanagement ■ Konflikte erkennen und analysieren ■ Konfliktlösungsstrategien ■ Kommunikation als Konfliktlöser ■ Mediation
- **optional: Vorträge gestalten und präsentieren**
Aufbau und Vorbereitung ■ Visualisierung ■ Den Vortrag halten ■ Praxisübungen

G07 → Rechtliche Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen

- **System der sozialen Sicherung**
Sozialstaat Deutschland ■ Die Sozialversicherung ■ Profit- und Non-Profit-Organisationen ■ Sozialausgaben ■ Sozialgerichtsbarkeit
- **Patientenrechte**
Patientenrecht und medizinische Versorgung ■ Betreuung und Vorsorge ■ Patientenverfügung ■ Organspenden ■ Schwangerschaftsabbruch
- **Die soziale Pflegeversicherung (SGB XI)**
Lernressource SGB XI ■ Individuelle Absicherung bei Pflegebedürftigkeit ■ Grundsät-

- ze und Prinzipien ■ Leistungsberechtigter Personenkreis ■ Leistungen der Pflegeversicherung ■ Pflegeeinrichtungen ■ Regelungen zum Heimbetrieb ■ Qualitätssicherung und Transparenz
- **Haftungsproblematik im Gesundheitswesen**
Grundlagen der Haftung ■ Strafrechtliche und Zivilrechtliche Haftung ■ Aufklärungspflicht ■ Beweislast und Beweislastumkehr
 - **optional: Sicherheit, Gesundheits- und Arbeitsschutz in Gesundheitseinrichtungen**
Gesundheitsschutz und Unfallverhütung ■ Arbeitsschutz und Unfallverhütungsvorschriften ■ Institutionen und Personen zum Schutz der Arbeitnehmer ■ Richtiges Verhalten bei Unfällen und im Brandfall ■ Hygiene in Gesundheitseinrichtungen ■ Psychische Belastungen am Arbeitsplatz ■ Notfallpläne
 - **optional: Datenschutz und Datensicherheit in Gesundheitseinrichtungen**
Das Bundesdatenschutzgesetz ■ Rechtliche Grundlagen ■ Patientendatenschutz ■ Datenerhebung, -speicherung und -nutzung ■ Datenübermittlung und -löschung ■ Organisation der Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung in der Krankenhausverwaltung ■ Elektronische Datenverarbeitung ■ Datenverarbeitung im Auftrag ■ Datenschutzmanagement ■ Patientenrechte
 - **optional: Rehabilitation (SGB IX)**
Begriffserklärung und gesetzliche Bestimmungen ■ Das gegliederte Prinzip der Rehabilitation ■ Rehabilitationsleistungen ■ Grundzüge der Abrechnung ■ Qualität der Rehabilitation ■ Stationäre und ambulante Rehabilitation
 - **optional: Medizintechnik und Pharmaindustrie**
Medizintechnik ■ Pharmaindustrie ■ Arzneimittelversorgung ■ Zuzahlung & Aut-idem ■ BVMed-Glossar
 - **optional: Integration und Versorgung Behinderter**
Grundlagen ■ Integrationsämter ■ Soziale Dienstleistungen und Beratung
 - **optional: Heimrecht**
Entstehung und Entwicklung ■ Föderalismus und Heimrecht ■ Heimrechtliche Regelungen des Bundes und der Länder ■ Einführung in das Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz (WBVG) ■ Fallbeispiele und Übungen
 - **optional: Betreuungsrecht**
Rechtslage nach altem Recht ■ Neue Rechtslage ■ Die Person des Betreuers ■ Umfang der Betreuung ■ Aufgabenbereiche des Betreuers ■ Rechts-, Geschäfts- und Deliktfähigkeit des Betreuten ■ Dauer der Betreuerbestellung ■ Genehmigung durch das Betreuungsgericht ■ Rechtslegung, Rechenschaftsbericht, Aufwandsentschädigung und Gerichtskosten ■ Wesentliche Änderungen des Betreuungsrechts ■ Unterbringungsrecht

G08 → Grundlagen und Besonderheiten der Buchhaltung in Gesundheitseinrichtungen

- **Grundlagen des Rechnungswesens**
Teilgebiete und Aufgaben des Rechnungswesens ■ Die Buchführung und ihre gesetzlichen Grundlagen ■ Inventur und Inventar ■ Bilanz und Eigenkapitalvergleich
- **Spezielle Buchführungspflichten im Gesundheitswesen**
Kaufmannsarten ■ Krankenhausbuchführungsverordnung (KHBV) ■ Pflegebuchführungsverordnung (PBV) ■ Ausnahmen der Buchführungspflicht ■ Aufzeichnungs-

- pflicht ■ Aufzeichnungen nach steuerlichen Bestimmungen ■ Steuerbegünstigungen im Gesundheitswesen
- **Anwendung branchenspezifischer Kontenrahmen**
Kontenrahmen nach KHBV und PBV ■ Abschlussgliederungsprinzip ■ Jahresabschluss nach KHBV und PBV
- **Buchhaltung in einer Klinik**
Eröffnungsbuchungen ■ Geschäftsfälle ■ Abschlussbuchungen

Lernmethode:

Sie qualifizieren sich mediengestützt auf unserer DAA-Internetplattform mit individueller Begleitung durch unsere Lernberater.

Lernen Sie uns kennen

Besuchen Sie unsere Lernplattform: www.daa-mws-virtuell.de

Fordern Sie einen **Gastlogin** an und besuchen Sie einen der **Schnupperkurse!**