

# Kompetenzmodell Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen

## Kontakte

### **Roman Wink**

Senior Project Manager

[roman.wink@bertelsmann-stiftung.de](mailto:roman.wink@bertelsmann-stiftung.de)

### **Lena Wittenbrink**

Project Manager

[lena.wittenbrink@bertelsmann-stiftung.de](mailto:lena.wittenbrink@bertelsmann-stiftung.de)

Programm Lernen fürs Leben

Bertelsmann Stiftung

[www.bertelsmann-stiftung.de](http://www.bertelsmann-stiftung.de)



Dieses Werk ist unter der Creative-Commons-Lizenz CC BY-SA 4.0 international lizenziert  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## Kompetenzmodell Kaufmann/Kauffrau im Gesundheitswesen

### Handlungsfeld **A Medizinprodukte verkaufen**

#### **Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes**

Die beruflich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) berät Kunden. Beim Verkauf von Medizinprodukten wendet sie Kenntnisse medizinischer Fachbegriffe an und erklärt dem Kunden auf verständliche Art und Weise die Anwendung der nachgefragten Produkte. Sie beantwortet ebenso telefonische Nachfragen und bearbeitet auch online eingehende Bestellungen. Sie berechnet anfallende Eigenanteile für den Kunden bei verordneten Medizinprodukten. Die Person schließt mit dem Kunden Verträge ab und kassiert den Rechnungsbetrag in bar oder ermöglicht eine unbare Begleichung der Rechnungssumme. Bei verordneten Medizinprodukten rechnet die Person den Kassenanteil mit dem entsprechenden Leistungsträger ab. Bei auftretenden Vertragsstörungen ist die Person Ansprechpartner des Kunden und trägt zur Lösung der Probleme bei. Sie kennt die Kunden, unterstützt die Kundenbindung zum Betrieb und wendet Marketinginstrumente an.

Die Person hat im Handlungsfeld keine Berührungspunkte mit Lieferanten oder internen Verwaltungsvorgängen, sondern vorrangig mit Kunden, um Waren und Dienstleistungen zu verkaufen.

#### **Einsatzgebiet**

Die Person arbeitet im Verkaufsraum eines Sanitätshauses oder eines medizinischen Handels. Sie kontaktiert Kunden auch telefonisch oder über das Internet.

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
A.1 Dienstleistungen unter Berücksichtigung der Kundenvorstellungen anbieten	A.1.1 Die Person begrüßt den Kunden und fragt nach seinen Wünschen.	§ 4 Nr. 3.4 d	LF 6
	A.1.2 Die Person berät den Kunden fachgerecht, eventuell auch in einer fremden Sprache. Sie versteht und verwendet medizinische Fachbegriffe. Die Person erfasst sowohl die Kundenwünsche als auch die gesetzlichen Vorgaben der Kranken- bzw. Pflegekasse.	§ 4 Nr. 2.3 a, b, Nr. 3.4 c, d, Nr. 8 a	LF 6

A.1.3 Die Person präsentiert den Betrieb zielgruppenspezifisch. Sie zeigt die nachgefragten Produkte und Hilfsmittel. Sie erklärt deren spezifischen Unterschiede sowie deren Anwendung.	§ 4 Nr. 4.2a–d	LF 6
A.1.4 Die Person bearbeitet Kundenbestellungen telefonisch oder über das Internet. Sie kennt die relevanten rechtlichen Bestimmungen und wendet diese an.	§ 4 Nr. 4.2 a–d	LF 6
A.1.5 Die Person führt Angebotskalkulationen durch und gestaltet individuelle Dienstleistungsangebote für Kunden. Dazu nutzt sie Telefon, E-Mails und ggf. Social Media. Sie beachtet die zunehmende Bedeutung von Zusatz- bzw. Wahlleistungen für den Erfolg von Einrichtungen des Gesundheitswesens und bietet daher auch diese Leistungen an.	§ 4 Nr. 3.1 d, Nr. 5.2 d, Nr. 10 a, b	LF 6
A.1.6 Die Person bereitet auf Wunsch des Kunden ein Beratungsgespräch auch an dessen Aufenthaltsort (Pflegeheim, Krankenhaus etc.) vor. Sie führt diese außerhäusliche Beratung selbst durch oder vereinbart mit dem Kunden einen Termin und veranlasst eine Beratung durch einen Kollegen.	§ 4 Nr. 2.3 a, Nr. 3.2 b, Nr. 4.2f	LF 4, 6
A.1.7 Die Person berücksichtigt beim Anbieten und Vermarkten von Gesundheitsdienstleistungen und Hilfsmitteln die rechtlichen Vorschriften, insbesondere Wettbewerbsbeschränkungen, Verbote und standesrechtliche Einschränkungen.	§ 4 Nr. 10a	LF 6

A.2 Verträge abschließen	A.2.1 Die Person schließt branchentypische Vertragsarten wie Kaufvertrag oder Leihvertrag mit den Kunden ab. Sie kennt die rechtlichen Voraussetzungen für rechtskräftige Verträge und bereitet diese bis zum Vertragsabschluss vor. Dazu bündelt sie eigene und fremde Leistungen zu einem Dienstleistungsangebot. Sie wendet dabei die zum Schutz der Kunden vorgegebenen rechtlichen Vorschriften und Informationen an.	§ 4 Nr. 4.2 b c, e	LF 5
	A.2.2 In der Beratungs- und Vertragsabschlussituation identifiziert die Person mögliche Konflikte (z. B. Höhe Eigenanteil, Anmutung/Passform von Hilfsmitteln) und trägt durch situationsadäquates Verhalten (Nutzendarstellung, Nachverhandlung, Rabatte, Empathie) zu deren Lösung bei.	§ 4 Nr. 4.2 d	LF 6
	A.2.3 Die Person nutzt die Kundenkontakte und entwickelt Konzepte zur Kundenbetreuung mit dem Ziel einer langfristigen Kundenbindung.	§ 4 Nr. 3.4 b, d	LF 6
	A.2.4 Die Person kennt die Finanzierungsleistungen der Sozialversicherungen und kann u. a. die Höhe der Eigenbeteiligung des Kunden errechnen. Sie wendet dabei die einschlägigen Gesetzestexte an, insbesondere die relevanten Bestimmungen des Sozialgesetzbuches, und bucht die Geschäftsfälle.	§ 4 Nr. 11.2 a, c-f, h	LF 4, 8
	A.2.5 Die Person kann Zahlungsarten nach deren Zweckmäßigkeit unterscheiden und geht auf die Zahlungswünsche des Kunden ein.	§ 4 Nr. 4.2 e, Nr. 5.1 d	LF 5
	A.2.6 Sie bedient die Kasse und rechnet den fälligen Eigenanteil des Rechnungsbetrages mit dem Kunden ab.		LF 5
	A.2.7 Die Person erstellt auf Wunsch des Kunden eine Rechnung zur bargeldlosen Bezahlung und überwacht den Zahlungseingang oder gibt den Vorgang an die Rechnungsabteilung weiter.		LF 5
	A.2.8 Die Person bereitet die Abrechnung mit den Leistungsträgern vor, führt sie durch oder		LF 8

---

	gibt den Vorgang an die Rechnungsabteilung weiter.		
--	--	--	--

A.3 Vertragsstörungen bearbeiten	A.3.1 Die Person kann bei Vertragsverletzungen die Rechtslage ermitteln und entscheidet situationsgerecht, um den Vorgang zu bearbeiten. So erkennt sie auch, ob der Vorgang an den Vorgesetzten weitergeleitet werden muss, und veranlasst ggf. die Weiterleitung.	§ 4 Nr. 2.3 c, Nr. 4.2 e, Nr. 5.1 c, d	LF 5, 8
	A.3.2 Die Person berücksichtigt im Zusammenhang mit den abgeschlossenen Verträgen zivil- und strafrechtliche Regeln zur Haftung.	§ 4 Nr. 4.2 e	LF 6
A.4 Marketinginstrumente anwenden	A.4.1 Die Person entwickelt Konzepte zur langfristigen Kundenbindung (vertragliche, ökonomische, psychologische), nimmt Kontakt zum Kunden auf und bietet diese dem Kunden an. Sie fragt telefonisch und schriftlich proaktiv bei Kunden nach, um Probleme mit gelieferten Produkten (z. B. einem Pflegebett) zu ergründen und zu klären.	§ 4 Nr. 4.1 d, Nr. 4.2 f	LF 6
	A.4.2 Die Person wertet Informationsquellen für die Erschließung von Zielgruppen und Märkten sowie für die Vermarktung der Dienstleistungen aus und nutzt sie entsprechend.	§ 4 Nr. 4.1 c	LF 4
	A.4.3 Die Person nutzt die Möglichkeiten der Preispolitik bei nicht administrierten Preisen aus. So bietet sie dem Kunden u. a. Rabatte, Skonti, erweiterte Zahlungsbedingungen und Kundenkarten und Ähnliches an.	§ 4 Nr. 4.1 a	LF 8
	A.4.4 Die Person nutzt die Möglichkeiten der Distributionspolitik aus. So bietet sie dem Kunden u. a. auch einen Bringservice an.	§ 4 Nr. 10 b	LF.4

<b>Handlungsfeld</b>	<b>B Erbrachte Leistungen und Fördergelder abrechnen</b>
----------------------	--

<b>Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes</b>	<p>Die beruflich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) kontrolliert händisch oder digital erfasste Behandlungsnachweise. Sie erfasst aus der Patientenakte abrechnungsrelevante Daten und erstellt Rechnungen für die Leistungsträger und Selbstzahler. Sie bucht die Geschäftsvorfälle auf den entsprechenden Konten unter Verwendung der betriebseigenen elektronischen Datenverarbeitung. Sie überwacht den Eingang der Rechnungsbeträge und mahnt nicht rechtzeitig eingegangene Beträge an. Für Plankrankenhäuser und Unikliniken beantragt sie Fördergelder, überwacht deren Eingang und die zweckgebundene Verwendung der Mittel. Die Person führt die notwendigen Buchungen zu diesen Vorgängen durch. Bei den notwendigen Arbeiten für den Jahresabschluss wirkt sie mit.</p> <p>Das Handlungsfeld ist dadurch abgegrenzt, dass die Person keine Berührungspunkte mit Kunden oder Patienten hat. Vielmehr erfasst sie systematisch Geschäftsvorgänge zu Leistungen, die Patienten in Anspruch genommen haben, und rechnet diese mit Kostenträgern ab.</p>
---	--

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person arbeitet in der Leistungsabrechnung eines Leistungserbringers im Gesundheitswesen. Dies kann u. a. eine Arztpraxis, ein Krankenhaus, eine Reha-Klinik, ein Pflegeheim oder eine Krankenkasse sein.
----------------------	---

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
B.1 Leistungsabrechnung vorbereiten	B.1.1 Die Person überprüft die Patientenakte auf Vollständigkeit und erfasst alle abrechnungsrelevanten Leistungen. Dazu gehören z. B. Stammdaten, Haupt- und Nebendiagnosen, Diagnoseschlüssel aus der Internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten (ICD-10), Codes aus dem Operationen- und Prozedurenschlüssel. Sie nutzt Informationen aus den Dokumentationssystemen auf Grundlage rechtlicher und betrieblicher Regelungen für die Abrechnung. Dabei erkennt und berücksichtigt sie unterschiedliche Zugriffsberechtigungen. Die Person wendet	§ 4 Nr. 3.1 e–g, Nr. 8a–c, Nr. 11.2 b–d, h	LF 7, 8

	dabei Kenntnisse im Umgang und in der Bedeutung medizinischer Fachtermini an.		
	B.1.2 Die Person berücksichtigt Unterschiede und Gemeinsamkeiten in den Abrechnungssystemen der ambulanten, stationären, teilstationären, vor- und nachstationären Einrichtungen der Akutkrankenhäuser, Reha-Kliniken, Alten- und Pflegeheime und Arztpraxen bei der Leistungsabrechnung. Sie wendet daher die entsprechenden Gebührenordnungen und Entgeltformen betriebsbezogen an.	§ 4 Nr. 11.1 a, c, Nr. 11.2 a	LF 8
	B.1.3 Zur korrekten Abrechnung berücksichtigt die Person die rechtlichen Grundlagen der Leistungserbringung. Dazu wendet sie einschlägige Gesetzestexte an. Sie kontaktiert die Kostenträger und führt den Datentransfer zur sicheren Abrechnung im Vorfeld durch.	§ 4 Nr. 11.2g, h	LF 7, 8
	B.1.4 Die Person unterscheidet Grund- und Wahlleistungen sowie individuelle Gesundheitsleistungen und erfasst diese Leistungen. Sie ordnet die unterschiedlichen Leistungen den entsprechenden Rechnungsempfängern zu. Dabei wendet sie das betriebsspezifische Abrechnungssystem an.	§ 4 Nr. 11.2 a, c, f	LF 6, 8
	B.1.5 Die Person wendet unterschiedliche Leistungsfinanzierungen verschiedener europäischer Länder an. Sie berücksichtigt dabei die Auswirkungen internationaler Entwicklungen des Gesundheitswesens, insbesondere in der EU, bei der Durchführung betrieblicher Aufgaben.	§ 4 Nr. 7 g	LF 8
B.2 Leistungsabrechnungen erstellen und den Geldeingang überwachen	B.2.1 Die Person wendet branchenspezifische Kontenpläne an und bearbeitet Geschäftsvorgänge für das Rechnungswesen vor. Sie erstellt Rechnungen für erbrachte Leistungen und bucht diese Geschäftsvorfälle.	§ 4 Nr. 5.1 a–c, g, Nr. 11.2 a–h	LF 3
	B.2.2 Die Person unterscheidet zwischen umsatzsteuerfreien und umsatzsteuerpflichtigen Leistungen. So erstellt sie entsprechend den gesetzlichen Vorschriften Rechnungen sowohl mit als	§ 4 Nr. 5.1 c, e, f	LF 8

	auch ohne Mehrwertsteuer. So erstellt sie Rechnungen sowohl mit als auch ohne Mehrwertsteuer, entsprechend den gesetzlichen Vorschriften.		
	B.2.3 Die Person bedient die Kasse, kassiert Rechnungsbeträge in bar und quittiert den Vorgang. Bei unbarem Zahlungsvorgang kennt sie unterschiedliche Möglichkeiten der Rechnungsbegleichung und führt diese aus.	§ 4 Nr. 11.2 a–h	LF 3, 8
	B.2.4 Die Person verbucht die Vorgänge des Zahlungsverkehrs und unterscheidet zwischen Bestands- und Erfolgskonten. Buchungen auf Bestandskonten nimmt sie ebenfalls vor.	§ 4 Nr. 11.2 c	LF 8
	B.2.5 Die Person überwacht den Eingang der Rechnungsbeträge aus den Forderungen innerhalb des vereinbarten Zahlungsziels.	§ 4 Nr. 11.2e, f	LF 8
B.3 Leistungen im Krankenhaus oder einer Reha-Klinik abrechnen	B.3.1 Die Person benutzt die unterschiedlichsten Abrechnungssysteme im Gesundheitswesen, wie z. B. den einheitlichen Bewertungsmaßstab (EBM), die Gebührenordnung der Ärzte (GOÄ), diagnosebezogene Fallpauschalen (DRG), pauschalierendes Entgeltsystem Psychotherapie/Psychosomatik (PEPP), weitere Pauschalen und Tagespflegesätze. Sie beachtet die Bestimmungen der Gemeinnützigkeit und berücksichtigt Steuerbegünstigungen. Zur Rechnungserstellung benutzt sie moderne, digitale Kommunikationssysteme unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit.	§ 4 Nr. 5.2 a, c, Nr. 7 a–d, Nr. 11.1 a, c, e, Nr. 11.2 e, f	LF 8
	B.3.2 Die Person unterscheidet zwischen Grund- und Wahlleistungen. Sie erfasst die Leistungen getrennt, ordnet sie unterschiedlichen Rechnungsempfängern zu und bucht sie. Sie benutzt dabei das betriebsspezifische Abrechnungssystem.	§ 4 Nr. 11.2 a, c, f	LF 6, 9
	B.3.3 Die Person erfasst die zu entrichtenden Eigenleistungen des Patienten.	§ 4 Nr. 11.2 a, b, c, d	LF 8

B.4 Leistungen in einer ambulanten oder stationären Einrichtung eines Altenheims abrechnen	B.4.1 Die Person benutzt die spezifischen Abrechnungssysteme mit der Pflegeversicherung für Leistungen im Altenheim. Dazu gehören z. B. Pauschalen für einzelne Pflegesachleistungen, Tagespflegesätze, Monatspflegesätze, einrichtungseinheitliche Entgelte etc. Sie beachtet die Bestimmungen der Gemeinnützigkeit und berücksichtigt Steuerbegünstigungen. Zur Rechnungserstellung benutzt sie moderne, digitale Kommunikationssysteme unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit.	§ 4 Nr. 5.2 a, c, Nr. 7 d, Nr. 11.1 a, c, e, Nr. 11.2 e, f	LF 8
	B.4.2 Die Person verwaltet und bucht den Eingang von Verwahrgeldern für Bewohner auf den entsprechenden Konten. Sie benutzt dabei das betriebsspezifische Abrechnungssystem.	§ 4 Nr. 11.2 f, Nr. 11.3 a,	LF 8
	B.4.3 Auf Wunsch der Bewohner händigt die Person Bargeld von den Verwahrkonten an die Bewohner aus. Sie bedient die Kasse, dokumentiert den Auszahlungsvorgang und bucht ihn auf den entsprechenden Konten anhand des betriebsspezifischen Kontenplanes.	§ 4 Nr. 11.2 g, h	LF 8
B.5 Leistungen in einer Arztpraxis abrechnen	B.5.1 Die Person benutzt das betriebsspezifische Dokumentations-system und trägt ärztliche Leistungen, Laborleistungen, Leistungen, die vergütet werden und Auslagen in das Dokumentationssystem der Arztpraxis ein.	§ 4 Nr. 5.2 a, c, Nr. 7 a–d, Nr. 11.1 a, c, e, Nr. 11.2 e, f	LF 8
	B.5.2 Zur Quartalsabrechnung mit der kassenärztlichen Vereinigung benutzt sie moderne, digitale Kommunikationssysteme unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und der Datensicherheit.	§ 4 Nr. 11.2 e, f, g, h	LF 8
	B.5.3 Privatärztliche Leistungen und individuelle Gesundheitsleistungen rechnet sie nach den Bestimmungen der Gebührenordnung der Ärzte GOÄ ab.	§ 4 Nr. 11.2e, f, g, h,	LF 8

	B.5.4 Sie kennt die Abrechnung nach der Gebührenordnung der Ärzte/Unfallversicherung UV-GOÄ und wendet diese in den entsprechenden Fällen an.	§ 4 Nr. 11.2 e, f, g, h	LF 8
B.6 Offene Rechnungsbeträge anmahnen	B.6.1 Die Person erstellt für nicht rechtzeitig eingegangene Rechnungsbeträge standardisierte Mahnschreiben mithilfe von Textbausteinen oder mit individuellem Text.	§ 4 Nr. 3.1 a–g	LF 3 LF 8
	B.6.2 Ausstehende Forderungen von Eigenanteilen des Patienten, die Forderungen von Leistungsträgern darstellen, gibt die Person nach einmaliger Mahnung an den Leistungsträger weiter.	§ 4 Nr. 3.1 a–g	LF 8
	B.6.3 Die Person überwacht die Geschäftsprozesse im Unternehmen und die damit zusammenhängenden Leistungs- und Werteströme.	§ 4 Nr. 5.1 a–d	LF 3, 8
	B.6.4 Die Person gibt Geschäftsvorgänge bei ergebnislosen Mahnungen an die Rechtsabteilung des Unternehmens weiter.	§ 4 Nr. 5.1 d	LF 3, 8
B.7 Fördergelder beantragen, den Eingang und die zweckgebundene Verwendung überwachen	B.7.1 Die Person unterscheidet unterschiedliche Finanzierungsarten und wirkt bei der Erstellung von Finanzierungs- und Liquiditätsplänen mit. Sie arbeitet an Zulassungsverfahren mit und berücksichtigt verwaltungsrechtliche Vorschriften.	§ 4 Nr. 5.4 a, b, Nr. 11.1 d	LF 11
	B.7.2 Sie wirkt bei der Bearbeitung von Anträgen auf Fördermittel mit und füllt entsprechende Antragsformulare aus. Sie unterscheidet dabei die Zweckgebundenheit für Einzel- und Pauschalförderungen.	§ 4 Nr. 11.1 b	LF 11
	B.7.3 Die Person reicht Anträge auf öffentliche Fördermittel bei der zuständigen Stelle ein.	§ 4 Nr. 11.1 c	LF 11
	B.7.4 Die Person bucht den Eingang der beantragten Fördermittel nach den Bestimmungen des Gesetzes zur wirtschaftlichen Sicherung der Krankenhäuser KHG.	§ 4 Nr. 11.3 a	LF 11
	B.7.5 Die Person überwacht die zweckgebundene Verwendung der	§ 4 Nr. 11.1 c, Nr. 11.3 a	LF 11

---

	Fördermittel. Sie bucht deren Verbrauch nach den Bestimmungen des KHG.		
B.8 Rechnungen eines Leistungserbringers kontrollieren	B.8.1 Sie Person kontrolliert eingegangene Leistungsabrechnungen von Leistungserbringern in einer Kranken- oder Pflegeversicherung auf Richtigkeit.	§ 4 Nr. 11.2 e, f, g, h	LF 8
	B.8.2 Die Person weist zu erbringendes Entgelt auf das Konto des Leistungserbringers an und bucht dieses.	§ 4 Nr. 5.1 b, c	LF 8

<b>Handlungsfeld</b>	<b>C Patienten- oder Bewohneraufnahmen und Entlassungen durchführen</b>
----------------------	---

<b>Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) nimmt Patienten oder Bewohner auf, indem sie Verträge mit ihnen abschließt. Dies sind meist Dienstverträge, insbesondere Behandlungs- oder Heimverträge. Sie klärt die Kostenübernahme mit dem Kostenträger ab. Sie verrichtet auch die notwendigen administrativen Aufgaben, die mit einer Entlassung aus einer Gesundheitseinrichtung verbunden sind. Die Person ist direkt mit den Anliegen von Bewohnern und Angehörigen zu allen Fragen in Zusammenhang mit Leistungen und Unterbringung befasst und bearbeitet diese mit empathischer und kommunikativer Herangehensweise. Sie übernimmt den Erstkontakt bei der Aufnahme und ist mit der verwaltungstechnischen Begleitung der Patientenbetreuung befasst.</p> <p>Das Handlungsfeld ist dadurch abgegrenzt, dass die Person keine direkten Berührungspunkte mit Leistungen oder Heil- oder Hilfsmitteln hat, die Patienten in einer Gesundheits-/Pflegeeinrichtung in Anspruch nehmen.</p>
---	---

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person arbeitet im Patientenmanagement in der Verwaltung einer Gesundheitseinrichtung für stationäre, teilstationäre oder ambulante Behandlung oder Pflege.
----------------------	---

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
C.1 Patienten/Bewohner zur Behandlung/Pflege aufnehmen und die Kostenübernahme für die Behandlung abklären	C.1.1 Die Person begrüßt den Patienten/Bewohner und die eventuelle(n) Begleitperson(en). Sie klärt die Details für die Behandlung bzw. für den Aufenthalt in einem Heim ab, indem sie auch das Leistungsprogramm ihres Unternehmens darstellt. In allen Kontaktsituationen kooperiert und kommuniziert die Person empathisch mit Bewohnern bzw. Patienten, um deren höchstmögliche Zufriedenheit zu gewährleisten.	§ 4 Nr. 3.4 c, d, e	LF 6
	C.1.2 Die Person berücksichtigt grundlegende Unterschiede und Gemeinsamkeiten der Abrechnungssysteme in ambulanten, stationären und teilstationären Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens und wendet sie an.	§ 4 Nr. 11.2 c	LF 6

	C.1.3 Die Person unterscheidet zentrale Rechtsbegriffe des Vertragsrechts und wendet sie an. Sie berücksichtigt die rechtlichen Voraussetzungen für rechtskräftige Verträge und bereitet diese bis zum Vertragsabschluss vor.	§ 4 Nr. 4.d, Nr. 11.2 a	LF 5
	C.1.4 Die Person befragt Kunden nach ihren Wünschen, macht auf die Angebote ihres Unternehmens aufmerksam und bündelt eigene und eventuell auch fremde Leistungen zu einem Dienstleistungsangebot. Dabei berücksichtigt sie die rechtlichen Vorschriften und Einschränkungen beim Anbieten und Vermarkten von Dienstleistungen im Gesundheitsbereich.	§ 4 Nr. 4.1 b, Nr. 4.2 a–f, Nr. 7 b, d, Nr. 11.2 a	LF 6
	C.1.5 Sie nützt die Möglichkeiten der Preisgestaltung und berücksichtigt die Einschränkungen durch administrierte Preise bei der Dienstleistungserbringung im Gesundheitswesen.		LF 6
	C.1.6 Die Person klärt die Kostenübernahme durch einen Leistungsträger bzw. durch den Patienten ab. Dazu nimmt sie z.B. die Gesundheitskarte des Patienten entgegen und überprüft diese auf Gültigkeit. Eventuell kontrolliert sie einen anderen Nachweis über den Leistungsanspruch des Patienten oder klärt seine eigene Leistungspflicht ab.	§ 4 Nr. 3.4 c, d, Nr. 4.2 b	LF 6
	C.1.7 Die Person hält die Bestimmungen des Datenschutzes bei der Erfassung der persönlichen Daten des Kunden ein.	§ 4 Nr. 3.1 g	LF 7
C.2 Verträge abschließen	C.2.1 Die Person schließt mit den Kunden die gewünschten und erforderlichen Verträge ab. Sie weist auf die AGB hin. Sie wendet die zum Schutz der Kunden vorgegebenen rechtlichen Vorschriften an und erbringt im Vorfeld, die mit den Verträgen verbundenen vorgeschriebenen Kundeninformationen. Dabei nutzt sie die Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnik. Die Person berücksichtigt ebenso die Bestimmungen des Datenschutzes und des Sozialrechtes sowie die Maßnahmen zur Datensicherung.	§ 4 Nr. 4.1 b, d, Nr. 4.2 b, Nr. 10 a, b	LF 6
	C.2.2 Die Person nimmt persönliche Dokumente des Patienten wie z. B. Patientenverfügung,	§ 4 Nr. 3.1 e, f, g	LF 7

	Vorsorgevollmacht, Gutachten etc. entgegen. Sie sorgt dafür, dass die diesbezüglichen Wünsche des Patienten den zuständigen Stellen bekannt und gesichert werden. Bestimmungen des Datenschutzes hält sie ein.		
	C.2.3 Die Person nimmt die unterzeichneten Verträge entgegen, dokumentiert sie und leitet sie zur Datensicherung weiter. Dabei hält sie die gesetzlichen Bestimmungen zur Dokumentation und Einhaltung von Aufbewahrungsfristen ein.	§ 4 Nr. 11.2 b, c	LF 7
C.3 Patientenakten führen	C.3.1 Die Person vervollständigt die eingelesenen Stammdaten zu einer vollständigen (digitalen) Patientenakte für die anfallenden administrativen Aufgaben.	§ 4 Nr. 8 a–d	LF 7
	C.3.2 Die Person benutzt für die Speicherung und Archivierung von Personen- und Behandlungsdaten das betriebsspezifische Datensystem. Sie überprüft, ob bereits Patientendaten zum neu aufgenommenen Patienten vorhanden sind. In diesem Fall fordert sie diese an und leitet sie an die zuständige Stelle weiter.		LF 7
C.4 Mit den Kostenträgern korrespondieren	C.4.1 Die Person führt den notwendigen Datentransfer mit Kranken-, Pflege-, Renten-, Unfallversicherung zur Abklärung der Kostenübernahme durch. Dazu benutzt sie moderne Kommunikationstechniken. Sie berücksichtigt dabei die Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit.	§ 4 Nr. 11.2 a–c, g	LF 7
	C.4.2 Die Person wendet die gebräuchlichen Fachbezeichnungen und Abkürzungen der medizinischen Fachsprache bei der Korrespondenz mit den Kostenträgern an.	§ 4 Nr. 8 a, c	LF 7
	C.4.3 Die Person berücksichtigt die relevanten Bestimmungen des Haftungsrechtes insbesondere für zivil- und strafrechtliche Haftung. Sie dokumentiert unverzüglich alle für die Behandlung notwendigen Daten, da sie über die Bestimmungen zur Beweislastumkehr Bescheid weiß. Sie unterscheidet zwischen Träger- und Mitarbeiterhaftung.	§ 4 Nr. 7 e	LF 6, 7
C.5 Administrative Aufgaben bei der	C.5.1 Gemäß ärztlicher Anordnung veranlasst die Person eine Weiterbehandlung in einer stationären	§ 4 Nr. 8 a–d	LF 7

Entlassung eines Patienten/Bewohners durchführen	oder ambulanten Reha-Einrichtung oder eine Anschlussheilbehandlung nach der Entlassung aus der Gesundheitseinrichtung. Im Auftrag besorgt sie auch eine Haushaltshilfe für den Patienten. Bei der notwendigen Korrespondenz wendet sie die entsprechenden Klassifizierungssysteme wie Operationen- und Prozedurenschlüssel, und die Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten ICD-10 oder Pflegediagnosen an.		
	C.5.2 Die Person ordnet die erfassten Daten den zuständigen Kostenträgern zu. Sie leitet aus der Dokumentation Leistungsansprüche der Patienten an die Kostenträger ab.	§ 4 Nr. 11.2 c	LF 7
	C.5.3 Die Person führt die notwendigen Aufgaben bei einer Entlassung eines Bewohners aus dem Pflegeheim durch.	§ 4 Nr. 2.2 a, Nr. 2.3 c, Nr. 3.1 g, Nr. 3.4 a, c, d	LF 6, 7
	C.5.4 Bei einem Sterbefall benachrichtigt sie die Angehörigen unter Berücksichtigung der Datenschutzrichtlinien. Sie beachtet die Auswirkungen der Information und Kommunikation auf die Angehörigen.		
	C.5.5 Sie benachrichtigt auch die Pflegekasse oder andere Leistungsträger und bereitet die abschließenden Rechnungen vor.		
	C.5.6 Sie sorgt für eine pietätische Behandlung und Versorgung des Verstorbenen bis zur Abholung durch ein beauftragtes Bestattungsinstitut.		
	C.5.7 Sie veranlasst die notwendige Reinigung und Instandsetzung des Zimmers.	§ 4 Nr. 2.2 a–c	LF 5

<b>Handlungsfeld</b>	<b>D Personalaufgaben in einer Gesundheitseinrichtung bearbeiten</b>
----------------------	--

<b>Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) übernimmt Aufgaben, die im Zusammenhang mit Personaleinstellung und -freisetzung stehen. Für die Mitarbeiter legt sie Urlaub und Einsatzzeiten fest, kontrolliert die abzurechnenden Arbeitsstunden für die Gehaltsabrechnung. Sie führt Mitarbeitergespräche und bucht Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen für das Personal. Sie erkennt Konflikte unter den Mitarbeitern und führt diese einer Lösung zu.</p> <p>Im Handlungsfeld ist die Person nicht mit Geschäftsvorgängen im Zusammenhang mit Kunden, Patienten oder Lieferanten befasst, sondern im Zusammenhang mit Mitarbeitern des Unternehmens.</p>
---	--

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person bearbeitet Personalaufgaben in einer Gesundheitseinrichtung, bei größeren Betrieben in der Personalabteilung.
----------------------	--

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
D.1 Datenschutzbestimmungen einhalten	D.1.1 Die Person wendet bei allen Tätigkeiten im Personalbüro die notwendige Sorgfaltspflicht in Bezug auf Datenschutz und Datensicherung bei der Bearbeitung aller Personalaufgaben an.	§ 4 Nr. 3.1 f, g	LF 7
D.2 Personalgewinnung und -einstellung unterstützen	D.2.1 Die Person analysiert die Mitarbeiterstruktur. Sie vergleicht die Summe der offenen Stellen und der geplanten Stellen mit der Anzahl der Zu- und Abgänge und errechnet so den Nettopersonalbedarf.	§ 4 Nr. 6 a	LF 10
	D.2.2 Die Person formuliert Stellenausschreibungen. Sie verhandelt die Preise, den Zeitpunkt und legt das Trägermedium für die Anzeige fest. Sie veröffentlicht die Stellenausschreibung intern und/oder extern.	§ 4 Nr. 3.1 a, b, Nr. 6 a, b	LF 10
	D.2.3 Die Person sichtet die eingegangenen Bewerbungsunterlagen und sortiert sie nach ausgewählten Kriterien.	§ 4 Nr. 3.3 a, c, Nr.	LF 10

D.2.4 Sie lädt entsprechende Bewerber zum Vorstellungsgespräch ein. Anschließend beurteilt sie in Zusammenarbeit mit Vorgesetzten, ggf. Personalrat und weiteren Beteiligten aus der Personalabteilung und sagt den abgelehnten Bewerbern (schriftlich) ab.	6 b	
D.2.5 Die Grundlagen der Beurteilung plant und bearbeitet die Person im Team. Die Ergebnisse bearbeitet sie situationsbezogen und präsentiert diese gegenüber den zuständigen Personen.		
D.2.6 Bei der Beurteilung wendet sie Kenntnisse der Tabellenkalkulation, von Datenbanken sowie moderne Kommunikationssysteme zur Auswertung von Informationen aus den Vorstellungsgesprächen an.		
D.2.7 Die Person bereitet Arbeitsverträge bis zur Unterschriftsreife vor. Sie berücksichtigt dabei gesetzliche, tarifvertragliche und firmentarifvertraglich vereinbarte Bestimmungen. Sie hält alle relevanten Datenschutz- und Datensicherheitsvorschriften ein.	§ 4 Nr. 1.2 e, f, Nr. 3.1 g, Nr. 6 b	LF 2, 7
D.2.8 Für Auszubildende und neue Mitarbeiter stellt die Person den Aufbau des Betriebes, dessen Struktur und Leitbild sowie den betrieblichen Leistungsprozess und die Geschäftsfelder dar.	§ 4 Nr. 1.1 a– e	LF 1, 2
D.2.9 Für Auszubildende erstellt die Person einen Ausbildungsplan und reicht diesen, falls notwendig, bei der zuständigen Stelle (z. B. Ärztekammer) zur Genehmigung ein. Sie berücksichtigt dabei alle zu vermittelnden Ausbildungsinhalte für den Ausbildungsberuf des neuen Auszubildenden.	§ 4 Nr. 1.2 a, b, d, Nr. 6 a, b	LF 2
D.2.10 Die Person führt die notwendigen Aufgaben bei einer Neueinstellung durch. Sie berücksichtigt die arbeitsrechtlichen, steuerrechtlichen und sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen, die bei der Neueinstellung einzuhalten sind.	§ 4 Nr. 6 b, Nr. 7 c	LF 10

	D.2.11 So legt die Person z. B. eine Personalakte an. Dazu fragt sie u. a. nach Stammdaten und ELStAM-Daten der neuen Mitarbeiter.		
	D.2.12 Sie meldet die neuen Mitarbeiter bei der individuellen Krankenversicherung mit den erforderlichen Unterlagen an.		
D.3 Im Team kooperieren	D.3.1 Die Person leitet im Auftrag Personal auf einfachem Niveau an. Dies sind häufig (z. B. in einer Arztpraxis) teamführende/-koordinierende Aufgaben. Die Person nutzt Führungsstile, die diesen Aufgaben angemessen sind und berücksichtigt deren Effekte auf die Arbeitsmotivation der Mitarbeiter und auf das Betriebsklima.	§ 4 Nr. 3.3 b– e	LF 10
	D.3.2 Die Person erkennt Konflikte unter den Mitarbeitern und trägt aktiv zur Konfliktlösung bei. Sie wirkt an der Teamentwicklung mit und wendet ggf. Moderationstechniken an.	§ 4 Nr. 3.3 a, b, e	LF 10
	D.3.3 Die Person stellt die Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz für sich und die Mitarbeiter fest. Sie ergreift ggf. Maßnahmen zur Risikovermeidung am Arbeitsplatz hinsichtlich des Infektionsschutzes und des Umgangs mit gesundheitsgefährdenden Stoffen und Geräten.	§ 4 Nr. 1.3 a– d	LF 10
	D.3.4 Sie wendet berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften für sich und andere Mitarbeiter an.		
	D.3.5 Sie leitet, wenn erforderlich, erste Maßnahmen zu Unfallverhütung und Brandschutz ein.		
	D.3.6 Die Person informiert die Mitarbeiter über berufliche Fort- und Weiterbildungen. Sie trägt zur zielgerichteten Personalentwicklung bei.	§ 4 Nr. 1.2 c, Nr. 6 d. e	LF 10
	D.3.7 Nach Absprache bucht die Person Weiterbildungsveranstaltungen für sich und die Mitarbeiter. Sie dokumentiert die Teilnahme und aktualisiert die Personalakten.	§ 4 Nr. 6 e	LF 2

D.4 Personaleinsatz planen, festlegen und kontrollieren	D.4.1 Die Person plant den Personaleinsatz. Sie berücksichtigt die Einhaltung des Personalschlüssels. Sie bereitet die Erfassung von Arbeitszeiten vor.	§ 4 Nr. 6 c	LF 10
	D.4.2 Die Person schreibt Personaleinsatz- und Urlaubspläne. Dazu verwendet sie eine betriebsspezifische Software. Sie plant und bearbeitet diese Aufgaben im Team.	§ 4 Nr. 3.3 a, Nr. 6 c	LF 10
	D.4.3 Bei der Planung berücksichtigt die Person die betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Auswirkungen flexibler Arbeitszeiten auf die Planung des Personaleinsatzes und auf die Leistungserstellung. Sie berücksichtigt auch die Auswirkungen des Mutterschutzgesetzes auf die Einsatzplanung.	§ 4 Nr. 1.2 f, Nr. 3.3 a, Nr. 6 c	LF 10
	D.4.4 Die Person kontrolliert die Einhaltung der Einsatzpläne. Vor der Gehaltsabrechnung kontrolliert sie die abzurechnenden Arbeitszeiten und vergleicht sie mit dem Plan und der Arbeitszeitdokumentation. Die Person unterscheidet verschiedene Berufsqualifikationen der Gesundheitsberufe und die damit verbundenen unterschiedlichen Entgeltarten.	§ 4 Nr. 6 f, Nr. 7 f	LF 2
D.5 Bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen unterstützen	D.5.1 Die Person formuliert im Auftrag der Unternehmensführung (oft: Praxisleitung) Abmahnungen und/oder Kündigungen.	§ 4 Nr. 1.2 f, Nr. 6 b	LF 2, 10
	D.5.2 Dazu benutzt sie branchenübliche Datenverarbeitungssysteme. Sie hält die Regeln der Betriebsverfassungs-, Mitbestimmungs- und Personalvertretungsgesetze genauso ein wie die besonderen Regelungen in Tendenzbetrieben.		
	D.5.3 Sie stellt Abmahnungen und Kündigungen zu.		
	D.5.4 Die Person nimmt Kündigungen von Mitarbeitern entgegen. Sie veranlasst oder führt selbst die notwendigen Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der Beendigung von Dienstverhältnissen stehen, durch.	§ 4 Nr. 6 b	LF 2, 10

---

	D.5.5 Sie meldet die Mitarbeiter bei den Sozialversicherungen und dem Finanzamt ab.		
	D.5.6 Die Person formuliert im Auftrag der Leitung ein (qualifiziertes) Zeugnis für freigesetzte Mitarbeiter, veranlasst die Prüfung und Unterzeichnung durch die Leitung und leitet es schließlich an den Mitarbeiter weiter.		LF 10
	D.5.7 Die Person aktualisiert die Personalakte und führt sie der Aufbewahrung zu.		LF 10

<b>Handlungsfeld</b>	<b>E Bei Qualitätsmanagement- und Controllingmaßnahmen mitwirken</b>
----------------------	--

<b>Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) berechnet die Kosten für die jeweiligen Kostenstellen und ordnet den Kostenstellen die Kostenträger zu. Sie wirkt bei der Berechnung des Betriebserfolgs mit. In Gesundheitsbetrieben ist die Einrichtung eines Qualitätsmanagements vorgeschrieben. Hier übernimmt die Person einzelne Aufgaben, indem sie z. B. vorgegebene Kennzahlen berechnet und an der Überwachung und Sicherung der Qualität mitwirkt. Sie übernimmt Aufgaben im Beschwerdemanagement und wirkt bei Kontroll- und Steuerungsaufgaben mit.</p> <p>Im Handlungsfeld führt die Person keine Geschäftsvorgänge durch und hat keine Berührungspunkte mit Kunden, Patienten oder Lieferanten. Hingegen generiert sie aus Daten, die zu Geschäftsvorgängen erfasst sind, weiterführende Informationen.</p>
---	---

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person arbeitet in der Verwaltung einer Gesundheitseinrichtung.
----------------------	---

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
E.1 Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung ausführen	E.1.1 Die Person wendet die Kosten- und Leistungsrechnung an. Sie ermittelt und erfasst Kosten und Leistungen und bucht die entsprechenden Beträge auf gesonderten Konten. Sie ist an der Überwachung der Kosten- und Leistungsentwicklung im Verlauf des Geschäftsjahres beteiligt und stellt Vergleichsstatistiken mit den Werten der Vorjahre auf.	§ 4 Nr. 5.2 a, b	LF 9
	E.1.2 Die Person führt die Abgrenzungsrechnung mithilfe moderner EDV-Systeme durch und errechnet das Betriebsergebnis.	§ 4 Nr. 5.2 d	LF 9
	E.1.3 Die Person unterscheidet Voll- und Teilkostenrechnung. Unter Abwägung der Vor- und Nachteile der beiden Rechnungsarten kann sie die Voll- und Teilkostenrechnung entsprechend den Anforderungen anwenden.	§ 4 Nr. 5.2 a–d	LF 9
	E.1.4 Die Person wendet die Deckungsbeitragsrechnung für marktorientierte, kurzfristige Entscheidungen an und führt eine	§ 4 Nr. 5.2 d	LF 9

	betriebsbezogene Kalkulation für angebotene Waren und Dienstleistungen aus.		
	E.1.5 Die Person kennt administrierte Preise für Dienstleistungen im Unternehmen und kann sie mit den entstandenen Kosten vergleichen und beurteilen. Sie beurteilt die Folgen, die aus der Differenz von Erlösen und Kosten resultieren, und leitet erforderliche Maßnahmen ein.	§ 4 Nr. 5.2 c	LF 9
	E.1.6 Die Person arbeitet an Verfahren zur Preisbildung in ihrem Betrieb mit. Dazu erstellt sie Statistiken mithilfe der betriebsspezifischen Datenverarbeitung und nimmt an Besprechungen und Preisverhandlungen teil.	§ 4 Nr. 11.3 c	LF 9
	E.1.7 Die Person arbeitet an der Vorbereitung des Jahresabschlusses mit.	§ 4 Nr. 11.3 b	LF 9
E.2 Bei Aufgaben im Qualitätsmanagement mitwirken	E.2.1 Die Person pflegt und bearbeitet Instrumente des betrieblichen Qualitätsmanagements. Sie bearbeitet in Kooperation mit den Mitarbeitern und ggf. (in größeren Unternehmen) mit Qualitätsmanagementbeauftragten gesetzliche Pflichtaufgaben der Qualitätssicherung und wirkt bei entsprechenden Maßnahmen im Unternehmen mit. Sie trägt zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess bei, indem sie Verbesserungsvorschläge sichtet, sortiert und den entsprechenden Stellen weiterleitet.	§ 4 Nr. 1.5 a, b, Nr. 3.2 d, e	LF 9
	E.2.2 Die Person wirkt an der Umsetzung rechtlicher Regelungen zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen betriebsbezogen mit. So koordiniert sie z. B. Themen, Ort und Zeitpunkt für interne Audits mit den Abteilungen des Unternehmens und ist an diesen beteiligt. Sie erstellt darüber ein Protokoll.	§ 4 Nr. 12 a, b	LF 9
	E.2.3 Die Person führt Gespräche mit dem QM-Beauftragten, um kontinuierliche Verbesserungen zu erörtern und deren Umsetzung voranzutreiben.	§ 4 Nr. 12 c	LF 9
	E.2.4 Die Person wirkt an der Formulierung des Leitbildes der Gesundheitseinrichtung mit. Sie formuliert die betriebliche Vision, wie sich das Unternehmen entwickeln möchte, und veranlasst gegebenenfalls Veränderungen des Leitbildes.	§ 4 Nr. 12 c	LF 9

	E.2.5 Die Person erarbeitet Statistiken zur Erstellung des jährlichen Qualitätsberichts. Sie beachtet die gesetzlichen Vorschriften, denen der Qualitätsbericht entsprechen muss. Sie führt die Veröffentlichung des Qualitätsberichtes nach Genehmigung durch die Geschäftsführung durch.	§ 4 Nr. 12 c	LF 9
E.3 Beim Benchmarkingprozess mitwirken	E.3.1 Die Person erledigt Aufgaben bei internem, betriebsübergreifendem und branchenfremdem Benchmarking. Sie setzt die jeweiligen Vor- und Nachteile um, indem sie ein Benchmarking-Objekt definiert und identifiziert. Sie trägt zur Suche eines Benchmarking-Partners bei, indem sie Informationen aus betriebsinternen Aufzeichnungen, modernen Kommunikationssystemen und Fachinformationen auswertet.	§ 4 Nr. 5.3 a	LF 9
	E.3.2 Die Person analysiert die Wettbewerbsposition des eigenen Unternehmens anhand geeigneter Kennzahlen und führt nach deren Bereinigung eine entsprechende Gegenüberstellung der Zahlen mit dem Benchmarking-Partner durch.	§ 4 Nr. 5.3 b	LF 9
	E.3.3 Die Person kann die Ergebnisse des Benchmarking-Prozesses auswerten und die „Best Practices“ des Benchmarking-Partners im eigenen Unternehmen vorstellen und zu deren Umsetzung beitragen.	§ 4 Nr. 5.3 c	LF 9
E.4 Beim Fehler- und Beschwerdemanagement mitwirken	E.4.1 Die Person wendet Maßnahmen der Beschwerdestimulation an. So erstellt sie z. B. Fragebögen für interne und externe Kunden und sammelt Beschwerden in einem Kummerkasten.	§ 4 Nr. 1.5 a, b, Nr. 2.1 a–c § 4 Nr. 12 a–c	LF 9
	E.4.2 Sie wertet die gesammelten Daten aus.		
	E.4.3 Die Person nimmt Beschwerden entgegen. Dies kann auf unterschiedlichen Wegen geschehen, z. B. durch regelmäßiges Leeren des Kummerkastens, Bedienen des Kummertelefons, Aufnehmen per E-Mail eingegangener Beschwerden oder durch Dokumentation von Beschwerdegesprächen.	§ 4 Nr. 2.1 a–b, Nr. 3.1 a, c, d, Nr. 12 c	LF 9
	E.4.4 Die Person bearbeitet und reagiert auf eingegangene Beschwerden, indem sie auf diese antwortet und eventuell Aufmerksamkeiten des Hauses an die Beschwerdeführer weiterleitet.	§ 4 Nr. 1.5 b, c, Nr. 3.4 a–e, Nr. 12 c	LF 9

	E.4.5 Die Person erfasst die eingegangenen Beschwerden qualitativ und quantitativ. Sie wertet die Beschwerden aus. Danach erstellt sie eine Beschwerdestatistik am PC. Dazu benutzt sie die betriebsinterne Standard- oder Branchensoftware.	§ 4 Nr. 1.5 b, c, Nr. 3.4 a, b, d, e, Nr. 12 c	LF 9
	E.4.6 Die Person leitet regelmäßig Berichte über eingegangene Beschwerden, deren Schweregrad und deren Bearbeitung an die entsprechende Zielgruppe (wie z. B. Unternehmensleitung, Medizin-Controlling, Patientenverwaltung, Personalmanagement) weiter.	§ 4 Nr. 1.5 b, Nr. 5.3 a, b, c, Nr. 12 c	LF 9
E.5 Berechnungen und Vorarbeiten für Kontroll- und Steuerungsaufgaben ausführen	E.5.1 Die Person berechnet betriebswirtschaftliche Kennzahlen wie z. B. Anzahl der Fälle, Case-Mix, Case-Mix-Index, durchschnittliche Verweildauer, Eigenkapitalrentabilität etc. Dazu nutzt sie die betrieblichen Datenaufzeichnungen, bearbeitet sie mit der entsprechenden betrieblichen Software und wertet die Berechnungen für Controlling-Zwecke aus. Die Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit hält sie dabei ein.	§ 4 Nr. 5.3 b	LF 9
	E.5.2 Die Person erstellt Verlaufsstatistiken, bewertet und präsentiert sie für Entscheidungen. Sie verwendet im Rahmen der Kontroll- und Steuerungsfunktion das Budget als Instrument des Controllings und führt Kosten-Nutzen-Abwägungen durch. Sie kennt die Folgen von Mehr- und Mindererlösen und veranlasst Ausgleichszahlungen.	§ 4 Nr. 5.3 c	LF 9

<b>Handlungsfeld</b>	<b>F Waren beschaffen und lagern</b>
----------------------	--------------------------------------

<b>Erklärung und Abgrenzung des Handlungsfeldes</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) überprüft den Warenbedarf, beschafft Waren und ergänzende Dienstleistungen. Sie lagert die Waren unter Einhaltung optimaler Lagerbedingungen und Beachtung der Lagerkosten ein, nimmt bestellte Waren an und kontrolliert sie auf Mängel. Sie erkennt mögliche Umweltbelastungen durch kritische Materialien. Sie beachtet das Kreislaufwirtschaftsabfallgesetz, vermeidet Abfälle oder führt Stoffe und Materialien einer möglichen Wiederverwertung zu. Bei nicht zu vermeidender Abfallentsorgung hält sie die Entsorgungsvorschriften ein.</p> <p>Die Person hat im Handlungsfeld keine Berührungspunkte mit Kunden oder internen Verwaltungsvorgängen, sondern vorrangig mit Lieferanten, um Waren oder Dienstleistungen zu beschaffen.</p>
---	--

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person arbeitet in der Warenbeschaffung und im Lager einer Gesundheitseinrichtung
----------------------	---

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
F.1 Bedarf an Waren und ergänzenden Dienstleistungen ermitteln	F.1.1 Die Person nimmt die Meldung von Warenbedarfen/ergänzenden Dienstleistungen von Kollegen aus dem eigenen Unternehmen entgegen. Sie sorgt für die Aufrechterhaltung der Leistungsbereitschaft des Betriebes und für die Vermeidung von Engpässen. Sie nutzt ihre Kenntnisse über die betriebliche Ablauforganisation und den Informationsfluss und setzt Informations- und Kommunikationssystemen des Betriebes entsprechend ein.	§ 4 Nr. 2.1 a, Nr. 2.2 a	LF 5
	F.1.2 Die Person kooperiert mit ihren Kollegen und ermittelt den Bedarf an ergänzenden Dienstleistungen und Produkten. Dazu überprüft sie den aktuellen Warenbestand im Lager mithilfe von modernen Informations- und Kommunikationsmedien.	§ 4 Nr. 2.2 a, Nr. 3.2 a, b	LF 5
	F.1.3 Die Person sucht angeforderte und vorhandene Waren/Produkte aus dem Lager heraus und verpackt sie transportsicher, beschriftet sie und sorgt für einen	§ 4 Nr. 3.3 d, Nr. 9 b	LF 5

	fristgerechten Versand aus dem Lager an die anfordernde Abteilung.		
F.2 Bestellung ausführen	F.2.1 Bei Bedarf bereitet die Person Ausschreibungen für Neu- und Nachbestellungen vor. Dazu nutzt sie unterschiedliche Informationsquellen, externe und interne Netze und Dienste, um geeignete Anbieter zu ermitteln.	§ 4 Nr. 2.2 b	LF 5
	F.2.2 Die Person holt Angebote ein, indem sie telefonische Anfragen bei Anbietern durchführt oder typische Geschäftsbriefe erstellt und an die Anbieter versendet. Sie wendet dazu Standard- oder betriebsbezogene Software an und benutzt u. a. auch die Möglichkeit, Anfragen per Mail zu versenden.	§ 4 Nr. 2.2 c, Nr. 3.1 b, d	LF 5
	F.2.3 Die Person erfasst Informationen von Anbietern unter wirtschaftlichen und fachlichen Gesichtspunkten und pflegt sie in das betriebsinterne Datensystem ein. Dabei nutzt sie die Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung für den Betrieb.	§ 4 Nr. 1.4 a, c, Nr. 2.2 c	LF 5
	F.2.4 Die Person wertet die Angebote aus und führt dazu quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch. Nach Maßgabe des Ergebnisses bestimmt sie den Lieferanten.	§ 4 Nr. 2.2 c, Nr. 3.1 e	LF 5
	F.2.5 Die Person führt die Bestellung aus und schließt Kaufverträge, Dienstleistungs- oder andere Verträge ab. Sie beschafft benötigte Waren wie Arzneimittel, medizinisches Material, Hilfsmittel oder ergänzende Dienstleistungen u. Ä. Bereits bei der Bestellung berücksichtigt sie die Vorgaben des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes (KfW/AbfG), indem sie versucht, die Entstehung vermeidbare Abfälle zu verhindern.	§ 4 Nr. 9 a	LF 5
F.3 Wareneingang bearbeiten und Vertragsstörungen erkennen	F.3.1 Die Person berücksichtigt bei Vertragsabschluss die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien und kontrolliert die Einhaltung der vereinbarten	§ 4 Nr. 2.1 b, c, Nr. 2.3 c, Nr. 3.1 b	LF 5

	Vertragsbedingungen, wie z. B. die Einhaltung der Lieferzeit, Freiheit der Bestellungen von Mängeln, Garantie, Gewährleistung etc.		
	F.3.2 Die Person nimmt bestellte Waren entgegen. Sie prüft den Wareneingang auf Mängel und unterzeichnet Lieferscheine. Bei Beanstandungen hält sie diese schriftlich fest und leitet geeignete Maßnahmen zur Behebung der Mängel ein.	§ 4 Nr. 2.2 d, e	LF 5
	F.3.3 Die Person packt die Ware aus. In Gesundheitseinrichtungen werden auch Produkte mit Gefährdungspotenzial für die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz verwendet. Sie kennt dieses Potenzial und ergreift bei Bedarf Maßnahmen zu deren Vermeidung. Sie wendet berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften an. Ebenso leitet sie bei Bedarf erste Maßnahmen bei Unfällen ein. Die Person wendet Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes an. Sie beschreibt Verhaltensweisen bei Bränden und ergreift Maßnahmen zur Brandbekämpfung.	§ 4 Nr. 1.3 a–d	LF 5
	F.3.4 Den Wareneingang erfasst die Person in der Datenbank. Dazu nutzt sie eine Standard- oder betriebsspezifische Software. Sie sichert die Daten und pflegt sie, führt verschiedene Inventurarten durch. Unterschiedliche Zugriffsberechtigungen kann sie begründen und die Regelungen zum Datenschutz einhalten.	§ 4 Nr. 3.1 e, f	LF 5
	F.3.5 Die Person räumt Waren ein und achtet dabei auf die sachgemäße Lagerung von medizinischen Gütern, Arznei- und Hilfsmitteln. Sie berücksichtigt Verfalldaten und einschlägige rechtliche Vorschriften sowie branchen- und betriebsübliche Grundsätze.	§ 4 Nr. 9 a, b, Nr. 3.2 b, c	LF 3
	F.3.6 Die Person plant die eigene Arbeit systematisch, qualitätsbewusst und unter Berücksichtigung organisatorischer, technischer und wirtschaftlicher	§ 4 Nr. 3.2 b, c	LF 3

	Notwendigkeiten führt diese durch und kontrolliert sie. Möglichkeiten funktionaler und ergonomischer Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung nutzt sie aus.		
	F.3.7 Die Person leitet unterzeichnete Lieferscheine und Bestellscheine an die Finanzbuchhaltung (Kreditorenabteilung) weiter. Sie unterscheidet zwischen internen und externen Geschäftsprozessen und beachtet deren Schnittstellen.	§ 4 Nr. 2.1 b, c	LF 3,5
F.4 Lagerhaltung durchführen	F.4.1 Bei der Lagerhaltung achtet die Person auf die Erfordernisse des Umweltschutzes und der Hygiene. Sie überprüft die Lagerbedingungen (Lagerkapazität, Temperatur, Feuchtigkeit, Hygiene, Brandschutz, Umweltschutz etc.) von Arzneimitteln, medizinischen Materialien, Hilfsmitteln u. Ä.	§ 4 Nr. 9 a, Nr. 12 a–c	LF 5, 9
	F.4.2 Die Person veranlasst und stellt die Entsorgung von Abfällen sicher. Verpackungen, verdorbene medizinische und pharmazeutische Produkte sowie Sonderabfälle entsorgt sie unter Berücksichtigung der spezifischen Rechtsvorschriften und den vorgegebenen Entsorgungsvorschriften des zuständigen Abfallentsorgungsbetriebes. Sie trägt zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich bei und vermeidet soweit möglich Abfälle.	§ 4 Nr. 1.4 b, d, Nr. 9 c	LF 5
	F.4.3 Die Person verwendet unterschiedliche Lagerhaltungsarten für diverse Waren und Materialien, z. B. FiFo, FiLo, chaotische Lagerhaltung.	§ 4 Nr. 9 b	LF 5
	F.4.4 Die Person führt mithilfe der Informationstechnik eine permanente Inventur des Lagerbestandes durch.	§ 4 Nr. 2.2 d	LF 5