

# MODULHANDBUCH

## **Fallmanager Gesundheitswesen (IU)**

Weiterbildung Fallmanager Gesundheitswesen (UPS-DPFAM)

n/a ECTS

**Fernstudium**

Klassifizierung: Diploma

# Inhaltsverzeichnis

---

## 1. Semester

### **Modul DLGFMG: Fallmanagement**

Modulbeschreibung .....7

Kurs DLGFMG01: Fallmanagement .....9

### **Modul DLGQMG: Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen**

Modulbeschreibung .....15

Kurs DLGQMG01: Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen .....17

### **Modul DLGCNG: Controlling im Gesundheitswesen**

Modulbeschreibung .....21

Kurs DLGCNG01: Controlling im Gesundheitswesen .....23

### **Modul DLGDMG-01: Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen**

Modulbeschreibung .....27

Kurs DLGDMG01-01: Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen .....29

---



# 1. Semester

---



# Fallmanagement

Modulcode: DLGFMG

Modultyp	Zugangsvoraussetzungen	Niveau	ECTS	Zeitaufwand Studierende
s. Curriculum	keine	BA	n/a	150 h

Semester	Dauer	Regulär angeboten im	Unterrichtssprache
s. Curriculum	Minimaldauer: 1 Semester	WiSe/SoSe	Deutsch

## Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Dr. Ralf K. Reinhardt (Fallmanagement)

## Kurse im Modul

- Fallmanagement (DLGFMG01)

## Art der Prüfung(en)

### Modulprüfung

Studienformat: Kombistudium  
Klausur, 90 Minuten

Studienformat: Fernstudium  
Klausur, 90 Minuten

### Teilmodulprüfung

## Anteil der Modulnote an der Gesamtnote

s. Curriculum

## Lehrinhalt des Moduls

- Ursprung und Entwicklung des Case Managements
- Definitionen, Begriffe des Case Managements, der Berufsbegriff des Case Managers
- Ziele und Handlungsinhalte des Case Managements nach Sektoren
- Kritik am Rechtsverständnis im Fallmanagement: die Macht der Fallmanager und (wo bleibt) die Mündigkeit der Patientinnen und Patienten

**Qualifikationsziele des Moduls****Fallmanagement**

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Entstehungszusammenhänge sowie aktuelle Entwicklungen des Case Managements in Pflege, Therapie, Nachsorge, Medizincontrolling und Gesundheitsverwaltung zu erklären.
- fachspezifische Definitionen, Begriffe sowie das Case Management als patienten-, klienten- und systemorientierte Funktion zu skizzieren.
- Methoden und Instrumente des Case Managements anzuwenden.

**Bezüge zu anderen Modulen im Studiengang**

Ist Grundlage für alle weiteren Module im Bereich Soziale Arbeit

**Bezüge zu anderen Studiengängen der IUBH**

Alle Bachelor-Programme im Bereich Gesundheit & Soziales



# Fallmanagement

Kurscode: DLGFMG01

Niveau	Unterrichtssprache	SWS	ECTS	Zugangsvoraussetzungen
BA	Deutsch		n/a	keine

## Beschreibung des Kurses

Die Studierenden lernen grundlegende politikwissenschaftliche und (teils) soziologische Betrachtungsperspektiven und Bestandteile des Case Managements kennen.

## Kursziele

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Entstehungszusammenhänge sowie aktuelle Entwicklungen des Case Managements in Pflege, Therapie, Nachsorge, Medizincontrolling und Gesundheitsverwaltung zu erklären.
- fachspezifische Definitionen, Begriffe sowie das Case Management als patienten-, klienten- und systemorientierte Funktion zu skizzieren.
- Methoden und Instrumente des Case Managements anzuwenden.

## Kursinhalt

1. Geschichte des Fallmanagements und aktuelle Ausgangslage
  - 1.1 Entstehung des Fallmanagements
  - 1.2 Fallmanagement in Deutschland
  - 1.3 Ausgangslage und Fallmanagementbedarf im Klinikbereich
  - 1.4 Ausgangslage und Fallmanagementbedarf in der Altenpflege
2. Allgemeine Grundlagen des Fallmanagements
  - 2.1 Zweck, Merkmale und Begründung des Fallmanagements
  - 2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen
  - 2.3 Ebenen des Fallmanagements
  - 2.4 Indikationskriterien und Hindernisse für Fallmanagement
  - 2.5 Exkurs: Weitere Einsatzfelder für Case Management
  - 2.6 Modi des Fallmanagements

3. Standort des Fallmanagements im Gesundheitssystem
  - 3.1 Case Management und Managed Care
  - 3.2 Case Management und Integrierte Versorgung
  - 3.3 Case Management und Care Management
  - 3.4 Case Management und Disease Management
  - 3.5 Case Management und Patientencoaching
  - 3.6 Case Management und Prozessmanagement
4. Träger des Fallmanagements
  - 4.1 Case Management durch Koordinierungsstellen (= neutrale Stellen)
  - 4.2 Case Management durch Leistungserbringer
  - 4.3 Case Management durch Kosten- bzw. Leistungsträger
  - 4.4 Fallmanagement nach beruflicher Verortung
  - 4.5 Hierarchische Verortung des Fallmanagements
5. Kritik am Fallmanagement
  - 5.1 Kritiken am Managed-Care-Konzept
  - 5.2 Kritiken am Instrument Case Management
6. Organisationsseitige Implementierungsvoraussetzungen
  - 6.1 Anforderungen an das Qualitätsmanagement
  - 6.2 Anforderungen an das (Top) Management
  - 6.3 Anforderungen an die Dokumentation
  - 6.4 Anforderungen an die Überprüfung von Qualitätsstandards
7. Leitprinzipien des Fallmanagements
  - 7.1 Adressatenbezogene Leitprinzipien
  - 7.2 Fachbezogene Leitprinzipien
  - 7.3 Leitprinzipien in Bezug auf gesellschafts- und sozialpolitische Ordnungsaspekte
  - 7.4 Anlass, Zielgruppen, Ziele und Handlungsrahmen
  - 7.5 Rahmenbedingungen für Fallmanagementstandards

8. Ablaufphasen des Fallmanagements
  - 8.1 Klärungsphase: Access, Case Finding, Intaking
  - 8.2 Assessment
  - 8.3 Serviceplanung
  - 8.4 Linking
  - 8.5 Monitoring
  - 8.6 Evaluation
  - 8.7 Case Management auf der institutionellen Netzwerkebene
9. Ethisches Handeln im Fallmanagement und Ausblick
  - 9.1 Ethik im Fallmanagement
  - 9.2 Funktionen des Fallmanagers
  - 9.3 Die Macht des Fallmanagers
  - 9.4 Ausblick

**Literatur****Pflichtliteratur****Weiterführende Literatur**

- Ewers, M./Schaeffer, D. (Hrsg.) (2005): Case Management in Theorie und Praxis. 2. Auflage, Huber, Bern.
- Weber-Halter, E. (2011): Praxishandbuch Case Management. Professioneller Versorgungsprozess ohne Triage. Huber, Bern.
- Wendt, W. R. (2010): Case Management im Sozial und Gesundheitswesen. Eine Einführung. 5. Auflage, Lambertus, Freiburg.

**Studienformat Kombistudium**

<b>Studienform</b> Kombistudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
------------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input checked="" type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

**Studienformat Fernstudium**

<b>Studienform</b> Fernstudium	<b>Kursart</b> Online-Vorlesung
-----------------------------------	------------------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

DLGFMG01

## Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Modulcode: DLGQMG

Modultyp	Zugangsvoraussetzungen	Niveau	ECTS	Zeitaufwand Studierende
s. Curriculum	keine	BA	n/a	150 h

Semester	Dauer	Regulär angeboten im	Unterrichtssprache
s. Curriculum	Minimaldauer: 1 Semester	WiSe/SoSe	Deutsch

### Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Ralf K. Reinhardt (Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen )

### Kurse im Modul

- Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (DLGQMG01)

### Art der Prüfung(en)

#### Modulprüfung

Studienformat: Kombistudium  
Klausur, 90 Minuten

Studienformat: Fernstudium  
Klausur, 90 Minuten

#### Teilmodulprüfung

### Anteil der Modulnote an der Gesamtnote

s. Curriculum

### Lehrinhalt des Moduls

- Gesundheitswesen und Qualität: Entwicklungen, Grundlagen und Anforderungen
- Zentrale Begriffe und Definitionen von Qualität
- Einordnung, Ziele und Aufgaben von Qualitätsmanagement
- Qualitätsmanagementnormen, -konzepte und -modelle
- Zertifizierung, Akkreditierung und Audit
- Instrumente und Bausteine des Qualitätsmanagements

**Qualifikationsziele des Moduls****Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen**

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- einschlägige Begriffe, Ansatzpunkte, Aufgaben, Konzepte und Modelle des Qualitätsmanagements allgemein und sektorbezogen zu erläutern.
- grundsätzliche unternehmerische Bewertungen von Qualitätsanforderungen, -normen, -konzepten und, -modellen sowie deren Bedeutung für eine erfolgreiche ambulante oder stationäre Heilbehandlung, Pflege und Rehabilitation vorzunehmen.
- Qualitätsmerkmale zu benennen, Prüfverfahren anzuwenden. Sie verfügen außerdem über einen Einblick in extern durchgeführte Akkreditierungs-, Zertifizierungsverfahren und dementsprechende interne Dokumentationspflichten.
- Maßnahmen und Instrumente des Qualitätsmanagements sowie den wissenschaftlichen Fortschritt zu erfassen, der die Entwicklung eines standardisierten und zeitgemäßen Qualitätsmanagements vorantreibt.

**Bezüge zu anderen Modulen im Studiengang**

Ist Grundlage für weitere Module im Bereich Gesundheitsmanagement.

**Bezüge zu anderen Studiengängen der IUBH**

Alle Bachelor-Programme im Bereich Gesundheit.



# Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Kurscode: DLGQMG01

Niveau	Unterrichtssprache	SWS	ECTS	Zugangsvoraussetzungen
BA	Deutsch		n/a	keine

## Beschreibung des Kurses

Die Studierenden erhalten in diesem Kurs einen Überblick über die Bedeutung der Qualität bei der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen, den gesetzlichen Anforderungen an das Qualitätsmanagement und die Rolle und Instrumente des Qualitätsmanagements im Managementsystem. Die Studierenden beschäftigen sich mit verschiedenen Normen, Konzepten und Modellen des Qualitätsmanagements (DIN EN ISO, TQM, EFQM, KTQ und weitere) und verbinden die Anforderungen aus der Anwendung dieser Grundlagen in verschiedenen Wirtschaftssektoren mit möglichen Gestaltungsaufgaben und Herausforderungen, die sie im ambulanten und stationären Gesundheitsmarkt erwarten.

## Kursziele

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- einschlägige Begriffe, Ansatzpunkte, Aufgaben, Konzepte und Modelle des Qualitätsmanagements allgemein und sektorbezogen zu erläutern.
- grundsätzliche unternehmerische Bewertungen von Qualitätsanforderungen, -normen, -konzepten und, -modellen sowie deren Bedeutung für eine erfolgreiche ambulante oder stationäre Heilbehandlung, Pflege und Rehabilitation vorzunehmen.
- Qualitätsmerkmale zu benennen, Prüfverfahren anzuwenden. Sie verfügen außerdem über einen Einblick in extern durchgeführte Akkreditierungs-, Zertifizierungsverfahren und dementsprechende interne Dokumentationspflichten.
- Maßnahmen und Instrumente des Qualitätsmanagements sowie den wissenschaftlichen Fortschritt zu erfassen, der die Entwicklung eines standardisierten und zeitgemäßen Qualitätsmanagements vorantreibt.

## Kursinhalt

1. Gesundheitswesen zwischen Qualität, Kostendenken und Vorschriften
  - 1.1 Überblick über Entwicklungen in Medizin und Pflege sowie im Qualitätsmanagement
  - 1.2 Gesetzliche Grundlagen, Rahmenbedingungen und Umsetzungsbereiche von Qualitätsmanagement und -sicherheit
2. Zentrale Begriffe und Definitionsansätze
  - 2.1 Qualitätsbegriff
  - 2.2 Qualitätsindikatoren

3. Qualitätsmanagement: Einordnung, Ziele und Aufgaben
  - 3.1 Einordnung und Ziele
  - 3.2 Zentrale Begriffe und deren Zusammenhänge
4. Qualitätsmanagementsysteme
  - 4.1 Die Normengruppe DIN EN ISO 9000ff
  - 4.2 Total-Quality-Management
  - 4.3 EFQM-Modell
  - 4.4 Weitere Modelle
5. Zertifizierung und Akkreditierung: politisch-legislative und ökonomische Perspektive
  - 5.1 Zertifizierung
  - 5.2 Akkreditierung
  - 5.3 Unterschiede und Gemeinsamkeiten
  - 5.4 Audit
6. Instrumente und Bausteine des Qualitätsmanagements
  - 6.1 Dokumentation
  - 6.2 Prozessbeschreibungen, Anweisungen und weitere Dokumente managen
  - 6.3 Benchmarking
  - 6.4 Beschwerdemanagement

## Literatur

### Pflichtliteratur

### Weiterführende Literatur

- Hahne, B. (2011): Qualitätsmanagement im Krankenhaus – Konzepte, Methoden, Implementierungshilfen. Symposion Publishing GmbH, Düsseldorf.
- Krüger-Brand, H. E. (2013): Qualitätsmanagement: Europäischer Standard verfügbar. In: Deutsches Ärzteblatt, 110. Jg., Heft 39, Köln. ISSN 0012-1207.
- Müller, J. F. W. (2004): Organisationsentwicklung und Personalentwicklung im Qualitätsmanagement der Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens am Beispiel Altenhilfe. Rainer Hampp Verlag, München/Mering.
- Sailer, R./Wienke, A. (2013): Ist zertifizierte Qualität wirklich bessere Qualität? Über den Nutzen von Krankenhaus- und Praxiszertifikaten. GMS Mitteilung aus der AWMF, Köln. ISSN 1860-4269. (URL: <http://www.egms.de/static/de/journals/awmf/2013-10/awmf000280.shtml> [letzter Zugriff : 20.11.2017]).

**Studienformat Kombistudium**

<b>Studienform</b> Kombistudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
------------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input checked="" type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

**Studienformat Fernstudium**

<b>Studienform</b> Fernstudium	<b>Kursart</b> Online-Vorlesung
-----------------------------------	------------------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input checked="" type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

## Controlling im Gesundheitswesen

Modulcode: DLGCNG

Modultyp	Zugangsvoraussetzungen	Niveau	ECTS	Zeitaufwand Studierende
s. Curriculum	keine	BA	n/a	150 h

Semester	Dauer	Regulär angeboten im	Unterrichtssprache
s. Curriculum	Minimaldauer: 1 Semester	WiSe/SoSe	Deutsch

### Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Patrick Dienes (Controlling im Gesundheitswesen )

### Kurse im Modul

- Controlling im Gesundheitswesen (DLGCNG01)

### Art der Prüfung(en)

#### Modulprüfung

Studienformat: Kombistudium  
Klausur, 90 Minuten

Studienformat: Fernstudium  
Klausur, 90 Minuten

#### Teilmodulprüfung

### Anteil der Modulnote an der Gesamtnote

s. Curriculum

### Lehrinhalt des Moduls

- Die Notwendigkeit von Controlling im Gesundheitsmarkt
- Begriffe des Controllings
- Controlling als Basisfunktion
- Aufgaben, Ziele, Methoden und Instrumente – allgemein und im Gesundheitssektor
- Leistungscontrolling – Prozesssteuerung in Medizin, Pflege und Rehabilitation
- Reporting im Gesundheitswesen
- Der Controller im klinischen Soziogramm – Unterstützung oder Überwachung?

**Qualifikationsziele des Moduls****Controlling im Gesundheitswesen**

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- Begriffe, Ansatzpunkte, Aufgaben und Methoden des Controllings allgemein, funktionspezifisch und sektorbezogen zu verstehen.
- Tätigkeiten und Berufsbild des Controllings zu erinnern.
- grundsätzliche ökonomische Bewertungen eines sektorspezifischen und zielgenauen Controllings für eine ambulante oder stationäre Heilbehandlung, Pflege und Rehabilitation vornehmen zu können.
- das Erlernte praktisch auf Ihr Arbeitsfeld übertragen zu können, d. h. Controlling-Instrumente anzuwenden und Ergebnisse zu analysieren und ggf. zu bewerten.
- Schnittstellen des Controllings im Gesundheitswesen zu anderen Aufgaben (Qualitätsmanagement, Strategiemangement, Risikomanagement etc.) zu erkennen.

**Bezüge zu anderen Modulen im Studiengang**

Ist Grundlage für weitere Module im Bereich Planung & Controlling

**Bezüge zu anderen Studiengängen der IUBH**

Alle Bachelor-Programme im Bereich Wirtschaft & Management

# Controlling im Gesundheitswesen

Kurscode: DLGCNG01

Niveau	Unterrichtssprache	SWS	ECTS	Zugangsvoraussetzungen
BA	Deutsch		n/a	keine

## Beschreibung des Kurses

In diesem Kurs lernen die Studierenden Hintergründe, Begriffe, Methoden und Instrumente des Controllings allgemein und seiner Fortentwicklung im Bereich Gesundheit kennen. Dabei wird auf die funktionsspezifischen Bereiche des Controllings auf das Gesundheitswesen bezogen vertieft eingegangen. Die Studierenden arbeiten an Fallaufgaben und -studien und erwerben so grundlegende Erfahrungen und Kenntnisse der Controlling-Instrumente, die sie bei Gestaltungsaufgaben und Herausforderungen im Controlling des ambulanten und stationären Gesundheitsmarktes lösungsorientiert einsetzen können. Zudem werden die Besonderheiten des Reporting im Gesundheitswesen dargestellt. Darüber hinaus werden Schnittstellen bzw. Abgrenzungen des Controllings gegenüber anderen Managementaufgaben dargestellt.

## Kursziele

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- Begriffe, Ansatzpunkte, Aufgaben und Methoden des Controllings allgemein, funktionsspezifisch und sektorbezogen zu verstehen.
- Tätigkeiten und Berufsbild des Controllings zu erinnern.
- grundsätzliche ökonomische Bewertungen eines sektorspezifischen und zielgenauen Controllings für eine ambulante oder stationäre Heilbehandlung, Pflege und Rehabilitation vornehmen zu können.
- das Erlernte praktisch auf Ihr Arbeitsfeld übertragen zu können, d. h. Controlling-Instrumente anzuwenden und Ergebnisse zu analysieren und ggf. zu bewerten.
- Schnittstellen des Controllings im Gesundheitswesen zu anderen Aufgaben (Qualitätsmanagement, Strategiemangement, Risikomanagement etc.) zu erkennen.

## Kursinhalt

1. Grundlagen des Controllings
  - 1.1 Geschichtliche Entwicklung des Controllings
  - 1.2 Definitionen und Funktionen des Controllings
  - 1.3 Zeitliche Dimension des Controllings
  - 1.4 Kritik am Controlling und Entwicklungen
2. Controlling im Gesundheitswesen
  - 2.1 Der Arzt als Controller im Gesundheitswesen
  - 2.2 Das Controlling im Gesundheitswesen im Kontext sich wandelnder Rahmenbedingungen

3. Organisation des Controllings
  - 3.1 Controlling als Stabsstelle oder Linienstelle
  - 3.2 Zentrales versus dezentrales Controlling
4. Bereiche des Controllings
  - 4.1 Das Beschaffungscontrolling
  - 4.2 Das Leistungscontrolling
  - 4.3 Personalcontrolling
  - 4.4 Das Erlös- und Kostencontrolling
  - 4.5 Das Finanzcontrolling
  - 4.6 Das Investitionscontrolling
5. Grundlegende Instrumente des Controllings
  - 5.1 Die ABC-Analyse
  - 5.2 Das Konzept der Portfolio-Analyse
  - 5.3 Kennzahlen und Kennzahlensysteme
  - 5.4 Die Balanced Scorecard (BSC)
6. Reporting im Gesundheitswesen
  - 6.1 Definition, Bedeutung und Ziele des Reporting-Begriffs
  - 6.2 Die Anforderungen an das Reporting
  - 6.3 Der Informationsbegriff und Arten von Informationen
  - 6.4 Berichte in Form von Tabellen
  - 6.5 Die Darstellung von Berichten durch Diagramme

## Literatur

### Pflichtliteratur

### Weiterführende Literatur

- Busse, R. (2013): Management im Gesundheitswesen. Das Lehrbuch für Studium und Praxis. 3. Auflage, Springer Verlag, Berlin et al.
- Eichhorn, P. (2004): Wertorientiertes Management im Gesundheitswesen. Nomos Verlagshaus, Baden-Baden.
- Frodl, A. (2012): Controlling im Gesundheitsbetrieb. Betriebswirtschaft für das Gesundheitswesen. Gabler, Heidelberg.
- Schreyögg, J. (2006): Informationsmanagement und Controlling im Gesundheitswesen. Einführung und methodische Grundlagen. 2. Auflage, Springer Verlag, Berlin/Heidelberg.
- Weber, J./Schäffer, U. (2016): Einführung in das Controlling. 15. Auflage, Schäffer-Pöschel, Stuttgart.



**Studienformat Kombistudium**

<b>Studienform</b> Kombistudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
------------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

**Studienformat Fernstudium**

<b>Studienform</b> Fernstudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
-----------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Klausur, 90 Minuten

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b>	<b>Präsenzstudium</b>	<b>Tutorium</b>	<b>Selbstüberprüfung</b>	<b>Praxisanteil</b>	<b>Gesamt</b>
90 h	0 h	30 h	30 h	0 h	150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input checked="" type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

## Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen

Modulcode: DLGDMG-01

<b>Modultyp</b> s. Curriculum	<b>Zugangsvoraussetzungen</b> keine	<b>Niveau</b> BA	<b>ECTS</b> n/a	<b>Zeitaufwand Studierende</b> 150 h
----------------------------------	--	---------------------	--------------------	---

<b>Semester</b> s. Curriculum	<b>Dauer</b> Minimaldauer: 1 Semester	<b>Regulär angeboten im</b> WiSe/SoSe	<b>Unterrichtssprache</b> Deutsch
----------------------------------	---	--	--------------------------------------

### Modulverantwortliche(r)

Prof. Dr. Lars Meinecke (Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen)

### Kurse im Modul

- Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen (DLGDMG01-01)

### Art der Prüfung(en)

#### Modulprüfung

Studienformat: Fernstudium  
Fachpräsentation

Studienformat: Kombistudium  
Fachpräsentation

#### Teilmodulprüfung

### Anteil der Modulnote an der Gesamtnote

s. Curriculum

### Lehrinhalt des Moduls

- Begriffe und Eigenschaften sowie Perspektiven, Dimensionen und Funktionen des Dienstleistungsmanagements
- Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen
- Marketing von Gesundheits-(Dienstleistungen)
- Aktuelle Praxisbeispiele des Dienstleistungsmanagements im Gesundheitswesen: berufsgruppen- sowie sektoren- und disziplinübergreifende Dienstleistungen

**Qualifikationsziele des Moduls****Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen**

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements zu skizzieren und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einzuschätzen.
- einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen zu haben, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.
- Ansätze und Wege zu erläutern, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.
- aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung zu erklären.

**Bezüge zu anderen Modulen im Studiengang**

Ist Grundlage für weitere Module im Bereich Gesundheitsmanagement.

**Bezüge zu anderen Studiengängen der IUBH**

Alle weiterbildenden Programme im Bereich Gesundheit & Soziales.

# Dienstleistungsmanagement im Gesundheitswesen

Kurscode: DLGDMG01-01

Niveau	Unterrichtssprache	SWS	ECTS	Zugangsvoraussetzungen
BA	Deutsch		n/a	keine

## Beschreibung des Kurses

In diesem Kurs setzen sich die Studierenden intensiv mit dem Management von Dienstleistungen im Gesundheitswesen auseinander. Hierzu zählt ein Großteil der Leistungen im Gesundheitswesen (z. B. Diagnostik, Therapie, Pflege). Die Besonderheiten von Dienstleistungen im Vergleich zu Produkten (z. B. Arzneimittel, Medizinprodukte) machen sowohl eine spezifische Betrachtung der Gestaltungs-, Entwicklungs- und Steuerungsmöglichkeiten notwendig als auch eine Auseinandersetzung aus Sicht des Marketings. Ferner werden einige ausgewählte Beispiele von Dienstleistungen aus der Versorgungspraxis herausgearbeitet, die auf die unterschiedlichen Rollen, Pflichten und Handlungsspielräume der Akteure im Gesundheitswesen eingehen.

## Kursziele

Nach erfolgreichem Abschluss sind die Studierenden in der Lage,

- die Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements zu skizzieren und die Bedeutung für das Gesundheitswesen einzuschätzen.
- einen differenzierten Blick auf Leistungen im Gesundheitswesen zu haben, der ihnen Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung, Entwicklung und Steuerung von Dienstleistungen eröffnet.
- Ansätze und Wege zu erläutern, um Dienstleistungen unter Berücksichtigung ihrer Besonderheiten zu vermarkten.
- aktuelle Praxisbeispiele für Dienstleistungen in der ambulanten und stationären Gesundheitsversorgung zu erklären.

## Kursinhalt

1. Einführung in das Dienstleistungsmanagement
  - 1.1 Wirtschaftliche Einordnung und Bedeutung von Dienstleistungen
  - 1.2 Definition des Begriffes „Dienstleistung“
  - 1.3 Definition des Begriffes „Dienstleistungsmanagement“
2. Perspektiven und Handlungsfelder des Dienstleistungsmanagements
  - 2.1 Dienstleistungen aus marktgerichteter, unternehmensgerichteter und funktionaler Sicht
  - 2.2 Handlungsfelder
  - 2.3 Exkurs: Patientenzufriedenheit und Entlassmanagement

3. Strategisches Dienstleistungsmanagement
  - 3.1 Strategische Erfolgspotenziale und Wettbewerbsvorteile
  - 3.2 Marktpositionierung, Wertschöpfung und Wettbewerbsstrategien
  - 3.3 Exkurs: Ausgewählte Dienstleistungsprojekte aus Medizin und Pflege
4. Operatives Dienstleistungsmanagement: Prozesse und Preise
  - 4.1 Dienstleistungsprozesse und Prozessmanagement
  - 4.2 Preisbildung
5. Dienstleistungsmarketing
  - 5.1 Besonderheiten und Aufgaben des Dienstleistungsmarketing
  - 5.2 Marketingmix
  - 5.3 Dienstleistungsmarke
  - 5.4 Exkurs: Employer Branding und Diversitätsmanagement

#### **Literatur**

#### **Pflichtliteratur**

#### **Weiterführende Literatur**

- Bouncken, R. B./Pfannstiel, M. A./Reuschl, A. J. (Hrsg.) (2013): Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I. Prozesse, Produktivität und Diversität. Springer Gabler, Wiesbaden.
- Corsten, H./Gössinger, R. (2007): Dienstleistungsmanagement. 5. Auflage, Oldenbourg, München.
- Fließ, S. (2009): Dienstleistungsmanagement. Kundenintegration gestalten und steuern. Gabler, Wiesbaden.
- Haller, S. (2012): Dienstleistungsmanagement. Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 5. Auflage, Springer Gabler, Wiesbaden.

**Studienformat Fernstudium**

<b>Studienform</b> Fernstudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
-----------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Fachpräsentation

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b> 110 h	<b>Präsenzstudium</b> 0 h	<b>Tutorium</b> 20 h	<b>Selbstüberprüfung</b> 20 h	<b>Praxisanteil</b> 0 h	<b>Gesamt</b> 150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input checked="" type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed

**Studienformat Kombistudium**

<b>Studienform</b> Kombistudium	<b>Kursart</b> Vorlesung
------------------------------------	-----------------------------

<b>Informationen zur Prüfung</b>	
<b>Prüfungszulassungsvoraussetzungen</b>	<b>BOLK:</b> Ja <b>Evaluation:</b> Nein
<b>Prüfungsleistung</b>	Fachpräsentation

<b>Zeitaufwand Studierende</b>					
<b>Selbststudium</b> 110 h	<b>Präsenzstudium</b> 0 h	<b>Tutorium</b> 20 h	<b>Selbstüberprüfung</b> 20 h	<b>Praxisanteil</b> 0 h	<b>Gesamt</b> 150 h

<b>Lehrmethoden</b>	
<input type="checkbox"/> Learning Sprints® <input checked="" type="checkbox"/> Skript <input type="checkbox"/> Vodcast <input checked="" type="checkbox"/> Shortcast <input checked="" type="checkbox"/> Audio <input type="checkbox"/> Musterklausur	<input type="checkbox"/> Repetitorium <input type="checkbox"/> Creative Lab <input checked="" type="checkbox"/> Prüfungsleitfaden <input type="checkbox"/> Live Tutorium/Course Feed