

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

| | |
|----------------------------|---|
| Handlungsbereich | Kranken- und Unfallversicherungen – Schaden- und Leistungsmanagement |
| Prüfungstag | 10. Oktober 2016 |
| Bearbeitungszeit | 60 Minuten |
| Anzahl der Aufgaben | 4 |
| Bedruckte Seiten | anzahlseiten |

Bitte prüfen Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes. Sollte der Aufgabensatz nicht vollständig sein, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bearbeitungshinweise:

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise sorgfältig durch:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechengänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigelegten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

Der leichteren Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.
Die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe der Publikationen [der Prüfungssätze] ist nicht gestattet (§§ 53, 54 UrhG) und strafbar (§ 106 UrhG). Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

Aufgabe 2

Als Ausbilder der PROXIMUS Versicherung AG möchten Sie den Auszubildenden das Thema Leistungscontrolling in der Krankenversicherung näher erklären.

- | | |
|---|-------------|
| a) Erläutern Sie den Begriff Leistungscontrolling in der Krankenversicherung. | (1 Punkt) |
| b) Nennen Sie drei Themengebiete, die im Rahmen eines Leistungscontrollings in der Krankenversicherung betrachtet werden. | (6 Punkte) |
| c) Beschreiben Sie je eine messbare Zielgröße aus den drei von Ihnen zu b) gewählten Themengebieten. | (18 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 2

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 3]

- | | |
|--|------------|
| a) Das Leistungscontrolling umfasst das Steuern bzw. das Planen von Leistungen. | (1 Punkt) |
| b) <ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungsausgaben und Leistungskürzungen ■ Leistungsprozesse (Aufbau- und Ablauforganisation) ■ Kundenorientierung (Servicezeiten) ■ Mitarbeiterzufriedenheit und -qualifikation | (6 Punkte) |
| c) <ul style="list-style-type: none"> ■ Leistungsausgaben und Leistungskürzungen: Zielgrößen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Schadenquote, um die Veränderungen in den Schadenaufwendungen zu messen: Ferner ist die Messgröße wichtig, um Beitragsanpassungen rechtzeitig entgegenwirken zu können, da diese sich negativ auf Bestands- und Neugeschäftsverluste auswirken. ■ Ablehnungsquote, um zu erkennen, wie welche Maßnahmen greifen: Diese könnte auch mit der Beschwerdequote abgeglichen werden, um ein weitgehend ausgeglichenes Aufwands-Nutzen-Verhältnis zu erreichen. ■ Leistungsprozesse (Aufbau- und Ablauforganisation): Zielgrößen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Kosten des Prozesses: Die Kosten des Betriebes haben Einfluss auf die Beiträge und damit auf die Wettbewerbsfähigkeit. ■ Grad der technischen Unterstützung: Je mehr technische Unterstützung erbracht wird umso geringer sind die Kosten. Zwar sind die Kosten (Hard- und Software) der technischen Unterstützung zunächst erhöht, langfristig werden die Prozesskosten aber deutlich gemindert. ■ Kundenorientierung (Servicezeiten): Zielgrößen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Durchlaufzeiten | |

- Erreichbarkeit

Die Kunden erwarten sowohl kurze Durchlaufzeiten als auch eine gute Erreichbarkeit. Dies trägt zu einer besseren Wettbewerbsfähigkeit bei. Die Analyse von Beschwerden kann helfen, den für den Kunden akzeptablen Servicelevel zu finden.

- Mitarbeiterzufriedenheit und -qualifikation:

Zielgrößen:

- Grad der Mitarbeiterzufriedenheit
- Weiterbildungsquote

Sowohl der Grad der Mitarbeiterzufriedenheit als auch der Grad der Weiterbildung haben entscheidenden Einfluss auf die Produktivität und damit auf die Verwaltungskosten.

Bei allen Zielgrößen ist auch ein Benchmark mit anderen Mitbewerbern zielführend, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

(18 Punkte)

Aufgabe 3

Als Schulungsreferent der PROXIMUS Versicherung AG bereiten Sie verschiedene Themen aus der Pflegepflichtversicherung vor. Aktuell soll es um das Pflegestärkungsgesetz II gehen. Unter anderem gilt im Rahmen des Pflegestärkungsgesetzes II ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff.

Erläutern Sie den Teilnehmern der Schulung vier Gründe für diese Neudefinition. Gehen Sie dabei auf die Unterschiede im Vergleich zum bisherigen Pflegebedürftigkeitsbegriff ein.

(24 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

(24 Punkte)

Z. B.:

- Weil die Anzahl der Menschen mit Demenzerkrankungen infolge der alternden Bevölkerung steigt, muss man den Pflegebegriff anpassen, denn demenzkranke Menschen sind häufig körperlich kaum eingeschränkt und können dennoch ihren Alltag nicht selbstständig bewältigen. Bisher hatte sich Pflegebedürftigkeit vor allem auf körperliche Beeinträchtigungen bezogen und wurde deshalb pflegebedürftigen Menschen mit kognitiven oder psychischen Beeinträchtigungen nur zum Teil gerecht.

Unterschied: Bei der Feststellung der Pflegebedürftigkeit soll nicht mehr zwischen körperlichen, geistigen und psychischen Beeinträchtigungen unterschieden werden. Ausschlaggebend dafür, ob jemand pflegebedürftig ist, wird der Grad der Selbstständigkeit sein: Was kann jemand noch alleine und wo benötigt er oder sie Unterstützung?

- Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff nimmt den Menschen – in seiner Lebenswelt in den Blick und berücksichtigt alle für das Leben und die Alltagsbewältigung eines Pflegebedürftigen relevanten Beeinträchtigungen.

Unterschied: Ausgehend von der Selbstständigkeit einer Person wird das Stadium der Einschränkung in fünf Grade eingestuft, von geringer Beeinträchtigung der Selbstständigkeit (Pflegegrad 1) bis zur schwersten Beeinträchtigung, die mit besonderen Anforderungen an die pflegerische Versorgung einhergeht (Pflegegrad 5). Um den Grad der Selbstständigkeit einer Person zu messen, werden Aktivitäten in sechs pflegerelevanten Bereichen untersucht.

- Körperliche, kognitive und psychische Beeinträchtigungen werden künftig bei der Einstufung gleichermaßen und pflegfachlich angemessen berücksichtigt.

Unterschied: Das Verfahren berücksichtigt erstmals auch den besonderen Hilfe- und Betreuungsbedarf von Menschen mit kognitiven oder psychischen Einschränkungen.

- Mit dem neuen System kann auch besser geplant werden, welche Art von Unterstützung ein pflegebedürftiger Mensch tatsächlich braucht.

Unterschied: Bei dem neuen Begutachtungsverfahren wird nicht wie bei der bisher geltenden Methode die Zeit gemessen, die zur Pflege der jeweiligen Person durch einen Familienangehörigen oder eine andere nicht als Pflegekraft ausgebildete Pflegeperson benötigt wird, sondern es werden Punkte vergeben, die abbilden, wie weit die Selbstständigkeit einer Person eingeschränkt ist. Anhand der Ergebnisse der Prüfung werden die Pflegebedürftigen in einen der fünf Pflegegrade eingeordnet.