

Ausgangslage geleitete Fallarbeit

Nr. 3.1

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, SPITEX

Finanzen

Betrieb

Sie arbeiten in den Finanzen (Debitoren/Kreditoren/Inkasso).

Rolle kandidierende Person

Sie haben Ihre kaufmännische Lehre kürzlich abgeschlossen und arbeiten als Kauffrau/Kaufmann im Team der Finanzen.

Sie nehmen Anliegen und Wünsche von Patienten/Bewohner/Klienten/Kunden, Lieferanten und/oder anderen Personen am Schalter entgegen. Sie werden auch flexibel an diversen internen Arbeitsorten eingesetzt.

Rollenspiel HKB d

Nr. 3.2

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, SPITEX

Finanzen (Kreditoren)

15 Punkte – einfache Gewichtung)

Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

- d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen
- d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
- d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen
- d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Hinweise zur Bearbeitung des Rollenspiels

Zur Vorbereitung des Rollenspiels haben Sie 5 Minuten zur Verfügung. Das eigentliche Rollenspiel dauert 15 Minuten und Sie übernehmen die Gesprächsleitung. Beachten Sie das Zeitmanagement und die Beurteilungskriterien.

Zugelassene Hilfsmittel:

Flipchart, Schreibblock

Ausgangslage

Sie arbeiten nach Ihrer Lehre in Ihrem ehemaligen Lehrbetrieb, und zwar in der Abteilung Finanzen (Kreditoren).

Der Vorgesetzte kommt zu Ihnen. Er habe einen Anruf vom Chef-Physio erhalten.

Es geht um eine offene Rechnung in der Höhe von CHF 675 an die Physiotherapie. Die Physio hat diverse Materialien bestellt und erhalten.

Er gibt Ihnen den Auftrag, im System nachzusehen, ob eine passende Rechnung vorhanden ist.

Sie finden aber im System keine dazu passende Rechnung oder Mahnung.

In den Stammdaten sehen Sie, dass bei Zahlung innert 10 Tagen ein Rabatt von 10% gewährt wird. Die Zahlungsfrist ist längst verstrichen. Daher erhöht sich der Rechnungsbetrag auf CHF 750.

Machen Sie einen Vorschlag, wie Sie vorgehen, um den verlorenen Rabatt trotzdem noch zu erhalten.

Erklären Sie den Kreditoren-Workflow mit allen Schnittstellen.

Begründen Sie weshalb und wie lange Rechnungen aufbewahrt werden müssen.

Beurteilungskriterien

- Bedürfnisse mit gezielten Fragen abholen
- Situations- und adressatengerechte Kommunikation
- Fachlich korrekte und vollständige Information
- Gesprächsabschluss mit kurzer Zusammenfassung
- Aufzeigen der nächsten Schritte

Gesprächsleitfaden für die / den PEX

Rolle

Sie sind der Vorgesetzte des ehemaligen Lernenden in den Finanzen und beauftragen ihn mit der Recherche.

Bedürfnisse

- Sie haben einen Anruf vom Chef-Physio erhalten, dass eine Rechnung in der Höhe von CHF 675 offen und unauffindbar sei. Sie beauftragen Ihren Mitarbeitenden im System nachzusehen und den Sachverhalt detailliert zu dokumentieren (mündlich).
- Anhand der Stammdaten wird klar, dass die Zahlungsfrist abgelaufen ist und somit der Rabatt von 10% verloren ist.
- Sie möchten gerne den genauen Ablauf, bei Bezahlung einer Rechnung mit den kritischen Schnittstellen erklärt erhalten.
- Sie erwarten einen Vorschlag, um den verlorenen Rabatt noch zu erhalten.
- Lassen Sie sich den Kreditoren-Workflow mit allen Schnittstellen erläutern.
- Weshalb müssen Rechnungen und wie lange aufbewahrt werden?

Beeinträchtigungen

Keine

Alter

+40 Jahre

Weitere Eckwerte der Rolle

Erwartungsvoller, detailversessener Vorgesetzter.

Musterlösung: Fachlich korrekte und vollständige Information

Rechnung wird nicht gefunden. Neue anfordern.

Um den verlorenen Rabatt von 10% kämpfen. Vorschlag für Argumente (guter, langjähriger, grosser Besteller, seriöser Zahler) machen.

Kreditorenworkflow detailliert erklären lassen und alle Schnittstellen erläutern lassen.

Eingang RE per Post oder Mail. Zuweisung an Besteller zum Visum und evtl. Kontierung.

Rücksendung an Buchhaltung. Buchhaltung kontrolliert und gibt RE zum Zahlen frei. Zahlung. Archivierung.

10 Jahre Minimum (nach Gesetz) Aufbewahrungspflicht.

Reflexion zum Rollenspiel HKB a Nr. 3.3

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, SPITEX

Finanzen (Kreditoren)

9 Punkte – einfache Gewichtung)

Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

Handlungskompetenz a1: Kaufmännische Kompetenzentwicklung überprüfen und Weiterentwickeln

Hinweise zur Bearbeitung der Reflexion des Rollenspiels

Sie haben 10 Minuten zur Verfügung, um das vorherige Rollenspiel anhand der unten aufgeführten Leitfragen schriftlich zu reflektieren.

Zugelassene Hilfsmittel: keine

Welche Ihrer Stärken haben zum guten Gelingen des Gesprächs beigetragen?

Nennen Sie je 2 Punkte bezogen auf den fachlichen Inhalt und Ihre Kommunikation und begründen Sie Ihre Antwort.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Welche eigenen Schwächen haben Sie im Rollenspiel identifiziert?

Welche meiner eigenen Schwächen habe ich identifiziert? Begründen Sie Ihre Antwort in 2-3 Sätzen und zeigen Sie Verbesserungsmaßnahmen auf.

.....

.....

.....

.....

.....
.....

Wie wollen Sie Ihre Kompetenzen weiterentwickeln?

Nennen Sie 3 konkrete zu Ihren Stärken und Schwächen passende und umsetzbare Vorschläge.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nüllserie
öffentlich

RATENZAHLUNGSVEREINBARUNG

zwischen [Ihr SPITAL] und Frau M. Muster, Adresse von Frau Muster

1. Gegenstand der Vereinbarung

Diese Ratenzahlungsvereinbarung bezieht sich auf die offene Rechnung-Nr. 42567 vom 1.9.2025 über den Krankentransport in Höhe von CHF 840.00.

2. Zahlungsmodalitäten

Frau M. Muster verpflichtet sich, die offene Rechnung innerhalb eines Zeitraums von 12 Monaten ab dem Datum dieser Vereinbarung durch monatliche Ratenzahlungen vollständig zu begleichen.

- Gesamtbetrag: CHF 840.00
- Zahlungsdauer: 12 Monate
- Mindesthöhe der monatlichen Raten: CHF 70.00
- Erste Rate fällig am: 01.10.2025
- Letzte Rate fällig spätestens am: 01.09.2026

Die Raten sind jeweils spätestens am 1. Tag eines Monats auf folgendes Konto zu überweisen:

Kontoinformationen:

Kontoinhaber: Ihr SPITAL, IBAN, Bank: [Name der Bank], Zahlungszweck: „Ratenzahlung Krankentransport – Frau M. Muster“

3. Vorzeitige Rückzahlung

Frau M. Muster kann den ausstehenden Betrag jederzeit vor Ablauf der Frist vollständig begleichen.

4. Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug von mehr als 14 Tagen behält sich der Gläubiger das Recht vor, die gesamte Restschuld sofort fällig zu stellen oder weitere rechtliche Schritte einzuleiten. Eventuelle Mahngebühren und Verzugszinsen können in Rechnung gestellt werden.

5. Gültigkeit

Diese Vereinbarung tritt mit beidseitiger Unterzeichnung in Kraft.

Ort, Datum: 15.9.2025

SPITAL / Unterschrift

Frau M. Muster / Unterschrift

Mini Case HKB b

Nr. 3.4

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, SPITEX

Finanzen (Debitoren)

9 Punkte – doppelte Gewichtung)

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

- b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren
- b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren
- b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren
- b4: Kaufmännische Projektmanagementaufgaben ausführen und Teilprojekte bearbeiten
- b5: Betriebliche Veränderungsprozesse mitgestalten

Hinweise zur Bearbeitung der Mini-Cases

Sie erhalten zwei Mini-Cases ausgehändigt und haben für die Vorbereitung insgesamt 25 Minuten Zeit. Lesen Sie die zwei Mini-Cases exakt durch und bereiten Sie sich vor. Sie dürfen Notizen erstellen, die Sie an der anschliessenden Präsentation verwenden dürfen.

Ihre Lösung präsentieren Sie anschliessend den PEX mündlich. Jede Präsentation dauert je Mini-Case 12½ Minuten. In dieser Zeit müssen alle Punkte der Aufgabenstellung behandelt sein.

Zugelassene Hilfsmittel:

Flipchart, Schreibblock, Ratenzahlungsvereinbarung

Ausgangslage

Die Patientenadministration/Verrechnung hatte letzten Monat Rechnungen für die Krankentransporte (Ambulanz) versendet. Nach Ablauf der Zahlungsfrist wurde festgestellt, dass ein Teil der Rechnungen nicht beglichen wurde. Daraufhin versendete die Abteilung Debitoren erste Mahnungen.

Sie arbeiten in der Debitorenabteilung und eine Patientin/Klientin/Kundin/Bewohnerin reklamiert bei Ihnen vor Ort, sie habe eine Mahnung erhalten, obwohl sie eine Ratenzahlung vereinbart habe.

Sie stellen fest, dass die Mahnung tatsächlich unberechtigt verschickt worden war. Was könnte passiert sein?

Die Patientin/Klientin/Kundin/Bewohnerin möchte zudem wissen, warum diese Rechnung nicht direkt an die Krankenversicherung versandt worden ist.

Beilage beachten!

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie die Massnahmen auf, welche Sie ergreifen, um die Situation zukünftig zu verbessern. Begründen Sie Ihren Lösungsansatz.

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie mögliche Auswirkungen, wenn sich die Situation nicht verbessert.

Beurteilungskriterien

- Analyse der verschiedenen Probleme
- Aufzeigen und Begründen von geeigneten Massnahmen für die Problemlösung
- Erkennen der Schnittstellen und Auswirkungen

Nüllserie
öffentlich

Musterlösung für die / den PEX

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Musterlösung:

Mahnstopp nicht gesetzt,
Vereinbarte Ratenzahlung ist vielleicht nicht rechtzeitig erfolgt und hat Mahnung ausgelöst,
- Fehlende Dokumentation des Falles,
- monatliche Mindestratenhöhe wurde nicht eingehalten.
Eine Rechnung muss – gemäss Beilage - zwingend in 12 monatlichen Raten beglichen sein. Dadurch ergibt sich eine Mindestratenhöhe. Wenn diese nicht eingehalten wird, wird trotzdem eine Mahnung verschickt.

Rechnungen für Krankentransporte (Ambulanz) werden nicht direkt an die Krankenversicherung, sondern an den Patienten verschickt. Sie können aber vom Patienten an die Grundversicherung bzw. Zusatzversicherung oder an eine weitere Institution (Kreditkarte, Reiseversicherung, Schutzbrief, REGA-Mitgliedschaft etc.) geschickt werden.

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie auf, welche **Schritte** Sie ergreifen, um den Fehler zu beheben.

Musterlösung:

Musterlösung:

- Gute Kommunikation und Dokumentation von Zahlungsvereinbarungen.
regelmässige Kontrolle der Zahlungseingänge
- Ratenzahlungsvereinbarungen kennen / Regeln eingehalten?
- Transportrechnung an Patienten, da KVG max. 50% oder CHF 500 pro Kalenderjahr übernimmt. Andere Zahler sind möglich.
- Checkliste erstellen und befolgen

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie, wie zukünftig solche Fehler vermieden werden können.

Musterlösung:

Schnittstellen

Musterlösung:

- Patientin
- Debitorenbuchhaltung
- Krankenversicherung

Auswirkungen

- Unzufriedene Patienten
- Mehraufwand
- Imageschaden

Mini Case HKB c

Nr. 3.5

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, SPITEX

Finanzen (Debitoren)

9 Punkte – doppelte Gewichtung)

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

Handlungskompetenzen auflisten. Es dürfen eine, zwei, drei, vier oder fünf Handlungskompetenzen aus dem Bereich «c» (c1-c5) gewählt werden.

- c1: Aufgaben und Ressourcen im kaufm. Arbeitsbereich planen, koordinieren und optimieren
- c2: Kaufmännische Unterstützungsprozesse koordinieren und umsetzen
- c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen
- c4: Marketing- und Kommunikationsaktivitäten umsetzen
- c5: Finanzielle Vorgänge betreuen und kontrollieren

Hinweise zur Bearbeitung der Mini-Cases

Sie erhalten zwei Mini-Cases ausgehändigt und haben für die Vorbereitung insgesamt 25 Minuten Zeit. Lesen Sie die zwei Mini-Cases exakt durch und bereiten Sie sich vor. Sie dürfen Notizen erstellen, die Sie an der anschliessenden Präsentation verwenden dürfen.

Ihre Lösung präsentieren Sie anschliessend den PEX mündlich. Jede Präsentation dauert je Mini-Case 12½ Minuten. In dieser Zeit müssen alle Punkte der Aufgabenstellung behandelt sein.

Zugelassene Hilfsmittel:

Flipchart, Schreibblock

Ausgangslage

Sie arbeiten seit kurzem in der Debitorenabteilung.

Bei der Patientin/Klientin/Kundin/Bewohnerin X ist eine Rechnung über CHF 4'500 seit 65 Tagen fällig. Eine Mahnung wurde nicht versandt, da im System der Vermerk: "Kostengutsprache abwarten" hinterlegt ist.

Zudem stellen sie fest, dass zwei Rechnungen vom gleichen Patienten Y im System erfasst wurden. Sie löschen eine, ohne dies zu dokumentieren oder Rücksprache zu halten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie auf, welche Schritte Sie ergreifen, um den/die Fehler zu beheben.

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie, wie zukünftig solche Fehler vermieden und die Betroffenen besser informiert werden könnten.

Beurteilungskriterien

- Analyse der verschiedenen Probleme
- Aufzeigen von geeigneten Massnahmen
- Erkennt der Schnittstellen und Verbesserungen

Nüllserie
öffentlich

Musterlösung für die / den PEX

Teilaufgabe 1: Schildern Sie die verschiedenen Probleme, die Sie in der dargestellten Situation erkennen.

Musterlösung:

Bei der Patientin/Kundin/Klientin/Bewohnerin X ist eine Rechnung über CHF 4'500 seit 65 Tagen fällig. Eine Mahnung wurde nicht versandt, da im System der Vermerk: "Kostengutsprache abwarten" hinterlegt ist.

Zudem stellen sie fest, dass zwei Rechnungen vom gleichen Patienten Y im System erfasst wurden. Sie löschen eine, ohne dies zu dokumentieren oder Rücksprache zu halten.

Teilaufgabe 2: Zeigen Sie auf, welche **Schritte** Sie ergreifen, um den Fehler zu beheben.

Musterlösung:

Abklären, wer die Gutsprache einfordern musste/muss und nachfragen, ob eine vorliegt.

Rechnungen sollten innert 30 Tagen bezahlt werden. Warum wurde keine Mahnung versandt?

Ohne Mahnung keine Betreuung.

Offene Rechnungen = Liquiditätsproblem.

Falscher Umgang mit vermuteter doppelter Rechnung

Zwei Rechnungen zum gleichen Fall. Recherche warum?

Löschvermerk setzen: Dokumentierung im System und Visum gemäss internen Richtlinien.

Imageschaden, Nachvollziehbarkeit nicht gewährleistet, Rechtliche Vorgaben missachtet.

Teilaufgabe 3: Nennen Sie die betroffenen Schnittstellen. Beschreiben Sie, wie zukünftig solche Fehler vermieden werden können.

Musterlösung:

Schnittstellen

- Patientenadministration
- Debitorenbuchhaltung
- Fakturierung/Leistungserfassung
- Versicherung
- Patientin/Bewohnerin/Klientin/Kundin

Fehlervermeidung

- Klare Prozessrichtlinien
- Checkliste
- Zuständigkeiten regeln
- Regelmässiges Reporting gelöschter Rechnungen

Information der Betroffenen

- Vorgesetzte über weiteres Vorgehen aufklären
- Checkliste den Betroffenen zustellen
- Prozessrichtlinien überarbeiten/anpassen (Interne Revision)
- Schnittstellenverantwortliche schulen
- Regelmässiges Reporting/Information via Cockpit über gelöschte Rechnungen und spezielle Vorkommnisse

Nuttservice
öffentlich