

Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-130629
Datum	29.06.2013

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	Σ	Note
max. Punktzahl	16	8	22	24	14	16	100	
Bewertung	Prüfer(in)							
	ggf. Gutachter(in) ¹							

Prüfer(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

¹ Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer(in):

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter(in):

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-130629
Datum	29.06.2013

Bezüglich der Anfertigung Ihrer Arbeit sind folgende Hinweise verbindlich:

- Verwenden Sie ausschließlich das vom Aufsichtsführenden **zur Verfügung gestellte Papier**, und geben Sie sämtliches Papier (Lösungen, Schmierzettel und nicht gebrauchte Blätter) zum Schluss der Klausur wieder bei Ihrem Aufsichtsführenden ab. Eine nicht vollständig abgegebene Klausur gilt als nicht bestanden.
- Beschriften Sie jeden Bogen mit Ihrem **Namen und Ihrer Immatrikulationsnummer**. Lassen Sie bitte auf jeder Seite 1/3 ihrer Breite als Rand für Korrekturen frei, und nummerieren Sie die Seiten fortlaufend. Notieren Sie bei jeder Ihrer Antworten, auf welche Aufgabe bzw. Teilaufgabe sich diese bezieht.
- Die Lösungen und Lösungswege sind in einer für den Korrektanten **zweifelsfrei lesbaren Schrift** abzufassen (**kein Bleistift**). Korrekturen und Streichungen sind eindeutig vorzunehmen. Unleserliches wird nicht bewertet.
- Bei numerisch zu lösenden Aufgaben ist außer der Lösung stets der **Lösungsweg anzugeben**, aus dem eindeutig hervorgehen hat, wie die Lösung zustande gekommen ist.
- Die Klausur-Aufgaben können einbehalten werden. Dies bezieht sich **nicht** auf ausgeteilte Arbeitsblätter, auf denen Lösungen einzutragen sind.

Zur Prüfung sind bis auf Schreib- und Zeichenutensilien ausschließlich die nachstehend genannten Hilfsmittel zugelassen. Werden **andere als die hier angegebenen Hilfsmittel verwendet oder Täuschungsversuche** festgestellt, gilt die Prüfung als nicht bestanden und wird mit der Note **5** bewertet.

Bearbeitungszeit:	120 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	6
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	insg.
max. Punktzahl	16	8	22	24	14	16	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Unternehmensgründung**16 Punkte**

Sie planen, nach dem Studium einen ambulanten Pflegedienst zu gründen. Dafür setzen Sie sich intensiv mit der Angebotspolitik auseinander.

- 1.1 Nennen Sie vier sekundäre Zielgruppen der externen Kommunikationspolitik. 4 Punkte
- 1.2 Erklären Sie die vier Bestandteile des AIDA-Schemas. 12 Punkte

Aufgabe 2: Unternehmensplan**8 Punkte**

Formulieren Sie vier Fragen zum Personalbedarf, zu denen ein Unternehmensplan Angaben machen sollte.

8 Punkte

Aufgabe 3: Tourenplanung und Personalmix**22 Punkte**

- 3.1 Sie sind in einem ambulanten Pflegedienst als Pflegedienstleitung tätig und betreuen Frau Süß, eine Diabetikerin, die morgens gegen 7.00 Uhr von Ihnen Insulin gespritzt bekommt (SGB V-Leistung) und anschließend frühstückt. Auf ihren ausdrücklichen Wunsch möchte Frau Süß erst gegen 11.00 Uhr geduscht werden. Eine weitere Mitarbeiterin Ihres Pflegedienstes hilft ihr dabei, da Frau Süß in ihrer Mobilität eingeschränkt ist (SGB XI-Leistung). Die zuständige Kranken- und Pflegekasse verweigert Ihnen als Pflegedienst nun die Zahlung einer zweiten Hausbesuchspauschale mit dem Verweis auf das Wirtschaftlichkeitsgebot. Verfassen Sie bitte einen schriftlichen Widerspruch gegen diese Entscheidung der Krankenkasse. 10 Punkte
- 3.2 Erklären Sie vier Faktoren, die den einzusetzenden Personalmix im Zusammenhang mit Pflegeversicherungsleistungen bestimmen. 12 Punkte

Aufgabe 4: Pflegedienstleitung und Erstbesuch**24 Punkte**

Frau Timofti, eine aus Moldawien angeworbene Pflegefachkraft, beginnt ein dreiwöchiges Praktikum in dem ambulanten Pflegedienst, in dem Sie als Pflegedienstleitung arbeiten. Das Praktikum ist erforderlich, damit das Bundesland die Ausbildung anerkennt, die Frau Timofti in Moldawien soeben beendet hat. Da Frau Timofti eine deutschsprachige Mutter hat, spricht sie sehr gut deutsch. Am ersten Tag bittet sie, sie möchte unbedingt lernen, selbstständig Erstbesuche durchzuführen. Dies sei erforderlich, da sie nach Beendigung der Ausbildung als Pflegedienstleitung im ambulanten Pflegedienst ihres Bruders in Deutschland tätig werden möchte.

- 4.1 Nennen Sie Frau Timofti zwei Gründe aufgrund der Bestimmungen im SGB XI, warum sie nicht direkt nach Beendigung der Ausbildung als verantwortliche Pflegefachkraft in einem ambulanten Pflegedienst tätig werden kann. 6 Punkte
- 4.2 Erklären Sie Frau Timofti kurz, warum sie das von ihr genannte Ziel, selbstständig Erstbesuche durchzuführen, in den drei Wochen nicht erreichen kann. 6 Punkte
- 4.3 Benennen Sie drei konkrete Möglichkeiten, wie Frau Timofti ihr Ziel während des Einsatzes in Ihrem ambulanten Pflegedienst teilweise erreichen kann. 12 Punkte

Aufgabe 5: Umweltmanagement**14 Punkte**

Das Hauptmerkmal der Krankenhaushygiene ist die Sicherung einer gleichbleibend hohen hygienischen Qualität mit der Folge einer möglichst geringen Rate nosokomialer Infektionen. Zur Standardisierung von Arbeitsabläufen und Verfahrensweisen, die zur Qualitätssicherung beiträgt, müssen nach den geltenden Unfallverhütungsvorschriften, wie auch nach den Empfehlungen der Expertenkommission des Robert Koch-Instituts Berlin, in den Krankenhäusern Hygienepläne mit arbeitsrechtlich verbindlichem Charakter erstellt werden.

14 Punkte

Nennen Sie sieben wichtige Hygieneaspekte, welche in diesen Plänen berücksichtigt werden sollen.

Aufgabe 6: Vernetzung und Koordination**16 Punkte**

Aufgrund der Fülle an ambulanten Pflegediensten sind Kooperationspartner für diese besonders wichtig, um sich auf dem Markt zu positionieren und erfolgreich zu halten. Kooperationen können horizontal, vertikal oder auch diagonal geschlossen werden.

6.1 Erläutern Sie, was unter einer horizontalen und einer diagonalen Kooperation bei einem ambulanten Pflegedienst verstanden wird.

10 Punkte

6.2 Trotz zeitintensiver Vorbereitung sind Kooperationen nicht immer erfolgreich. Nennen Sie sechs Gründe für das Scheitern von Kooperationsprojekten.

6 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Studienschwerpunkt Ambulante Dienste
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-ADB-P12-130629
Datum	29.06.2013

Für die Bewertung und Abgabe der Prüfungsleistung sind folgende Hinweise verbindlich:

- Die Vergabe der Punkte nehmen Sie bitte so vor, wie in der Korrekturrichtlinie ausgewiesen. Eine summarische Angabe von Punkten für Aufgaben, die in der Korrekturrichtlinie detailliert bewertet worden sind, ist nicht gestattet.
- Nur dann, wenn die Punkte für eine Aufgabe nicht differenziert vorgegeben sind, ist ihre Aufschlüsselung auf die einzelnen Lösungsschritte Ihnen überlassen.
- Stoßen Sie bei Ihrer Korrektur auf einen anderen richtigen als den in der Korrekturrichtlinie angegebenen Lösungsweg, dann nehmen Sie bitte die Verteilung der Punkte sinngemäß zur Korrekturrichtlinie vor.
- Rechenfehler sollten grundsätzlich nur zur Abwertung des betreffenden Teilschrittes führen. Wurde mit einem falschen Zwischenergebnis richtig weitergerechnet, so erteilen Sie die hierfür vorgesehenen Punkte ohne weiteren Abzug.
- Ihre Korrekturhinweise und Punktbewertung nehmen Sie bitte in einer zweifelsfrei lesbaren **roten** Schrift vor.
- Die von Ihnen vergebenen Punkte und die daraus sich gemäß dem nachstehenden Notenschema ergebende Bewertung tragen Sie bitte in den Klausur-Mantelbogen ein. Unterzeichnen Sie bitte Ihre Notenfestlegung auf dem Mantelbogen.
- Gemäß der Prüfungsordnung ist Ihrer Bewertung das folgende Notenschema zu Grunde zu legen:

Note	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
Punktzahl	100-95	94,5-90	89,5-85	84,5-80	79,5-75	74,5-70	69,5-65	64,5-60	59,5-55	54,5-50	49,5-0

Die korrigierten Arbeiten reichen Sie bitte spätestens bis zum

17.07.2013

bei Ihrem Studienzentrum ein. Dies muss persönlich oder per Einschreiben erfolgen. Der Abgabetermin ist unbedingt einzuhalten. Sollte sich aus vorher nicht absehbaren Gründen eine Terminüberschreitung abzeichnen, so bitten wir Sie, dies unverzüglich dem Prüfungsamt der Hochschule anzuzeigen (Tel. 040 / 35094-311 bzw. birgit.hupe@hamburger-fh.de).

Lösung 1**Unternehmensgründung****16 Punkte****1.1 Vier sekundäre Zielgruppen der externen Kommunikationspolitik (SB 1, S. 42)****max. 4 Punkte**

- Ärzte, vor allem Hausärzte
- Krankenhaussozialdienste
- Pflegestützpunkte und andere Beratungsstellen
- Kurzzeitpflegeeinrichtungen

(je Nennung 1 P)

*(Lösungshinweis: Auch für andere Nennungen können Punkte vergeben werden.)***1.2 Erklärung der vier Bestandteile des AIDA-Schemas (SB 1, S. 44)****max. 12 Punkte**

- A wie Aufmerksamkeit (Attention):
Als erstes muss die Aufmerksamkeit auf das Werbemittel gelenkt werden. Nötig ist also ein Blickfang. Dies kann eine besonders gesetzte Schrift, eine Farbe, ein Slogan oder ein Bild sein.
- I wie Interesse (Interest):
Über die erste Aufmerksamkeit hinaus gilt es, Interesse zu wecken – genug zumindest um weiterzulesen. Das Interesse wird geweckt, wenn es gelingt, eine Beziehung zum potenziellen Kunden herzustellen; dieser muss z. B. durch direkte Ansprache („Sie als pflegender Angehöriger“) erkennen, dass die vor ihm liegende Werbung ein ihn interessierendes Angebot enthalten könnte.
- D wie „Das will ich haben“ (Desire):
Im Weiteren ist das Angebot genauer zu beschreiben, mit dem Ziel, einen Kaufwunsch zu erzeugen. Der Adressat muss aus der Beschreibung erkennen können, dass das Angebot seinen Bedürfnissen und Wünschen entspricht.
- A wie „Aktion“ (Action):
Die Werbung soll eine Annahme des Angebotes bewirken bzw. in die Wege leiten. Dazu ist eine klare Handlungsanweisung notwendig, etwa: „Rufen Sie uns an; wir freuen uns, Ihnen helfen zu können“.

(je Nennung 1 P, je Erläuterung 2 P)

Lösung 2**Unternehmensplan****8 Punkte****Vier Fragen zum Personalbedarf, zu denen im Unternehmensplan Angaben zu machen sind (SB 2, S. 37 f.)****max. 8 Punkte**

- Wie viele Mitarbeiter(innen) (Vollzeitstellen) mit welcher Qualifikation werden insgesamt benötigt?
- Wann bzw. in welchen zeitlichen Abständen sollen wie viele Mitarbeiter(innen) eingestellt werden?
- Wie sollen die Mitarbeiter(innen) rekrutiert und ausgewählt werden?
- Wie sollen sie bezahlt und motiviert werden?
- Welche Schulungsmaßnahmen sind für die Mitarbeiter(innen) vorgesehen?

(je Frage 2 P)

Lösung 3**Tourenplanung und Personalmix****22 Punkte****3.1 Schriftlicher Widerspruch bei der Krankenkasse gegen die Weigerung, die zweite Hausbesuchspauschale zu zahlen (SB 3, S. 13) max. 10 Punkte**

„Gegen Ihre Entscheidung, für den zweiten Hausbesuch bei Frau Süß (11.00 Uhr) die zweite Hausbesuchspauschale nicht zu zahlen, legen wir Widerspruch ein. Frau Süß wird von unserem Pflegedienst auf ihren ausdrücklichen Wunsch hin erst um 11.00 Uhr aufgesucht, um ihr beim Aufstehen zu helfen (SGB XI-Leistung). Die Insulininjektion ist medizinisch-pflegerisch vor dem Frühstück erforderlich, das Frau Süß um 7.00 Uhr zu sich nimmt. Das Wirtschaftlichkeitsgebot ist in diesem Fall ebenfalls eingehalten, da der Wunsch von Frau Süß berücksichtigt wird. Die Klientin hat nach SGB XI § 2 das freie, nicht eingeschränkte Selbstbestimmungs- und Wahlrecht.“

(Lösungshinweis: Auch für andere schlüssige Formulierungen können Punkte vergeben werden.)

3.2 Vier Faktoren, die den einzusetzenden Personalmix im Zusammenhang mit Pflegeversicherungsleistungen bestimmen (SB 3, S. 34) max. 12 Punkte

- Die Länge der Fahrwege (je länger der Weg, um so eher werden zur Vermeidung von Doppelwegen Pflegefachkräfte einzusetzen sein). (je Erklärung 3 P)
- Der Leistungsmix SGB XI und SGB V, die Menge der kombinierten Einsätze (SGB V und SGB XI zusammen).
- Die zu versorgenden Pflegekunden (Art der Erkrankungen, Höhe der Pflegestufen).
- Vertragliche Regelung mit den Krankenkassen (SGB V): Wenn dort festgelegt ist, dass jede Behandlungspflege nur durch Pflegefachkräfte erbracht werden darf, dann können auch kombinierte Einsätze nur durch Pflegefachkräfte erbracht werden.

Lösung 4**Pflegedienstleitung und Erstbesuch****24 Punkte****4.1 Zwei Gründe aufgrund der Bestimmungen im SGB XI, warum Frau Timofti nicht direkt nach Beendigung der Ausbildung als verantwortliche Pflegefachkraft in einem ambulanten Pflegedienst tätig werden kann (SB 1, S. 20) max. 6 Punkte**

- Sie haben nach Beendigung Ihrer Ausbildung noch nicht mindestens zwei Jahre innerhalb der letzten fünf Jahre (*alter SB*) bzw. acht Jahre (*neuer SB*) einen Pflegefachberuf hauptamtlich ausgeübt. (je Nennung 3 P)
- Ihnen fehlt die 460-stündige Weiterbildungsmaßnahme zur Leitung.

4.2 Erklärung, warum das Ziel, selbstständig Erstbesuche durchzuführen, in den drei Wochen nicht erreicht werden kann (SB 3, S. 5 ff.) 6 Punkte

Antwortbeispiel:

Der Erstbesuch ist einer der wichtigsten Arbeitsprozesse in einem ambulanten Pflegedienst. Hier erfolgt nicht nur die Einschätzung des Pflegebedarfs, sondern es schließt sich ein Verkaufsgespräch an, das für den Pflegedienst eine große wirtschaftliche Bedeutung hat. Sie werden voraussichtlich innerhalb der drei Wochen keine Zeit haben, sich mit den komplexen Abrechnungsmodalitäten so vertraut zu machen, dass Sie einen Erstbesuch so durchführen können, dass sowohl Klient(in) als auch unser Pflegedienst profitieren.

(Lösungshinweis: Auch andere nachvollziehbare Argumente sind mit Punkten zu bewerten.)

4.3 Drei konkrete Möglichkeiten, wie Frau Timofti ihr Ziel während des Einsatzes teilweise erreichen kann (SB 3, S. 5 ff.) max. 12 Punkte

- Wir planen für Sie den Erstbesuch als einen inhaltlichen Schwerpunkt der nächsten drei Wochen. Sie bekommen alle erforderlichen Unterlagen, um sich theoretisch einzuarbeiten.
- Sie bekommen die Gelegenheit, mit unserem Kalkulationsprogramm einige Berechnungsfälle am PC hier im Büro zu üben.
- Wenn Sie sich theoretisch eingearbeitet haben, können Sie mich zu mehreren Erstbesuchen begleiten.

(je Nennung 4 P)

(Lösungshinweis: Auch andere nachvollziehbare Möglichkeiten sind mit Punkten zu bewerten.)

Lösung 5

Umweltmanagement

14 Punkte

Sieben wichtige Hygieneaspekte, welche in den Hygieneplänen berücksichtigt werden sollen (SB 1, S. 77 f.)

max. 14 Punkte

Die Hygieneaspekte beziehen sich auf:

(je Nennung 2 P)

- Personallhygiene
- Maßnahmen bei Infektionskrankheiten
- Maßnahmen am Patienten / an der Patientin
- Flächendesinfektion
- Materialaufbereitung
- Hygienische Prüfungen
- Versand von Untersuchungsmaterialien
- Wäscheversorgung und Entsorgung
- Abfallentsorgung
- Spezielle Hygienepläne

(Lösungshinweis: Maximal sieben Aspekte sind zu werten.)

Lösung 6

Vernetzung und Koordination

16 Punkte

6.1 Horizontale und diagonale Kooperation bei einem ambulanten Pflegedienst (SB 3, S. 35 ff.)

max. 10 Punkte

Horizontale Kooperation:

Aus der Perspektive eines Pflegedienstes handelt es sich bei horizontalen Kooperationen um Kooperationen mit Akteuren, die im gleichen Marktsegment tätig sind, wie z. B. andere ambulante Pflegedienste oder Einzelpflegerkräfte nach § 77 SGB XI. Die kooperierenden ambulanten Dienste könnten z. B. einen Arbeitskreis bilden, sich zu einem Interessenverband zusammenschließen oder eine gemeinsame Gesellschaft gründen (Joint Venture).

(je Erläuterung 5 P)

Diagonale Kooperation:

Bei einer diagonalen Kooperation kommen die Partner außerhalb der eigenen Branche. Es können Dienstleister oder Produkthersteller sein, deren Leistung oder Produkt dazu beiträgt, das Leben kranker und pflegebedürftiger Menschen in der eigenen Wohnung zu ermöglichen oder zu erleichtern. Beispiele hierfür sind u. a.: Mobile Mahlzeitendienste, Sanitätshäuser, Apotheken, Fahrdienste, Therapiepraxen.

6.2 Sechs Gründe für das Scheitern von Kooperationsprojekten (SB 3, S. 40)**max. 6 Punkte**

- Inkompatible Interessen/ unterschiedliche Erwartungen/ sich verändernde strategische Ausrichtungen (je Nennung 1 P)
- Unklare Absprachen bzw. Vereinbarungen
- Falsch gesetzte Steuerungsanreize
- Mangelndes Controlling
- Mangelndes Projektmanagement
- Falsche Form (zu unverbindlich oder zu feste Kooperationsform)
- Differenzen in den Führungssystemen und unterschiedliche Unternehmens-kulturen
- Psychologische Faktoren, z. B. misstrauische Persönlichkeiten oder missachteter Wunsch nach Wertschätzung
- Falscher Zeitpunkt

(Lösungshinweis: Maximal sechs Gründe sind zu werten.)