

# Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	<b>Pflegemanagement</b>
Studienfach	<b>Studienschwerpunkt Stationäre Altenhilfe</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-SAB-P12-130629</b>
Datum	<b>29.06.2013</b>

**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	20	21	13	14	16	100	
Bewertung	Prüfer(in)								
	ggf. Gutachter(in) <sup>1</sup>								

Prüfer(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter(in) (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

<sup>1</sup> Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer(in):

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter(in):

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

Studiengang	<b>Pflegemanagement</b>
Studienfach	<b>Studienschwerpunkt Stationäre Altenhilfe</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-SAB-P12-130629</b>
Datum	<b>29.06.2013</b>

**Bezüglich der Anfertigung Ihrer Arbeit sind folgende Hinweise verbindlich:**

- Verwenden Sie ausschließlich das von dem oder der Aufsichtsführenden **zur Verfügung gestellte Papier**, und geben Sie sämtliches Papier (Lösungen, Schmierzettel und nicht gebrauchte Blätter) zum Schluss der Klausur wieder bei Ihrem oder Ihrer 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 die KorrektantIn/ 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 hervorzugehen 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.

<b>Bearbeitungszeit:</b>	120 Minuten
<b>Anzahl der Aufgaben:</b>	6
<b>Höchstpunktzahl:</b>	100
<b>Hilfsmittel:</b>	keine

<b>Aufgabe</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>insg.</b>
max. Punktzahl	16	20	21	13	14	16	100

Viel Erfolg!

**Aufgabe 1: Strategie und Führung****16 Punkte**

- 1.1 Nennen Sie die vier Mindestanforderungen an ein Leitbild. 8 Punkte
- 1.2 Nennen Sie acht Anforderungen an das Pflegekonzept einer Einrichtung der stationären Altenhilfe. 8 Punkte

**Aufgabe 2: Personal und Prozessplanung****20 Punkte**

Im Pflegeheim „Eichengrund“ wechselt das Personal sehr häufig, der Krankenstand ist insgesamt sehr hoch. Die Heimleiterin Frau Meier sieht dadurch die Qualität der Pflege gefährdet. Eine Umfrage unter allen Mitarbeiter(inne)n hat ergeben, dass es einige „festgefahrene Konflikte“ gibt. Frau Meier will gezielte Maßnahmen der Personalentwicklung einsetzen, um das Personal längerfristig an das Pflegeheim zu binden und den Krankenstand zu senken. Sie zieht Sie als externe/n Berater(in) hinzu.

- 2.1 Zunächst sollen Sie sechs Methoden der Personalentwicklung (PE) nennen, die dazu geeignet sind, die beiden Ziele *längerfristige Personalbindung* und *Senkung des Krankenstandes* zu erreichen. 12 Punkte
- 2.2 Sodann tritt Frau Meier mit der Bitte an Sie heran, durch gezielte Fort- und Weiterbildungen in der Einrichtung „Eichengrund“ die Qualifikation der angelesenen Pflegekräfte zu verbessern. Beschreiben Sie zwei Arbeitsschritte, um das Ziel zu erreichen. 8 Punkte

**Aufgabe 3: Qualitäts- und Ergebnissicherung****21 Punkte**

- 3.1 Entsprechend der Vereinbarung nach § 115 Abs. 1 Absatz 6 SGB XI über die Kriterien der Veröffentlichung sowie über die Bewertungssystematik der Qualitätsprüfungen des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung (MDK) sind die Prüfergebnisse Ihres Altenpflegeheims in Schulnoten von 1-5 zu veröffentlichen (Pflege-Transparenzbericht).

Beziehen Sie anhand von drei Argumenten Position, ob die momentane Berechnung der Pflegenoten Ihrer Auffassung nach dazu geeignet ist, die Qualität von Pflegeheimen zu beurteilen. Erläutern Sie die einzelnen Argumente. 15 Punkte

- 3.2 Nennen Sie drei Bereiche, die Kennzahlen der Mitarbeiterleistung abbilden und nennen Sie stichpunktartig jeweils ein Beispiel. 6 Punkte

**Aufgabe 4: Demenz****13 Punkte**

Haus- und Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz unterscheiden sich von Konzepten der stationären Versorgung.

- 4.1 Benennen Sie fünf zentrale Prinzipien von Haus- und Wohngemeinschaften. 5 Punkte
- 4.2 Skizzieren Sie vier Typen von Haus- und Wohngemeinschaften. 8 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 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	<b>Pflegemanagement</b>
Modul	<b>Studienschwerpunkt Stationäre Altenhilfe</b>
Art der Leistung	<b>Prüfungsleistung</b>
Klausur-Kennzeichen	<b>PM-SAB-P12-130629</b>
Datum	<b>29.06.2013</b>

**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:

<b>Note</b>	1,0	1,3	1,7	2,0	2,3	2,7	3,0	3,3	3,7	4,0	5,0
<b>Punktzahl</b>	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****SB 1: S. 35 ff., S. 38 ff.****16 Punkte****1.1 Nennen Sie die vier Mindestanforderungen an ein Leitbild.****max. 8 Punkte**

- Es muss anknüpfen an ein eventuell vorhandenes Unternehmensleitbild.
- Die Mitarbeiter(innen) müssen sich mit ihren Vorstellungen ebenfalls wiederfinden.
- Die Aussagen sollten verständlich und so knapp wie möglich formuliert sein.
- Die Grundgedanken zur Kernleistung Pflege und Betreuung müssen enthalten sein.

(je Nennung  
2 Punkte)**1.2 Nennen Sie acht Anforderungen an das Pflegekonzept einer Einrichtung der stationären Altenhilfe.****max. 8 Punkte**

- Es sollte in Kürze auf die Geschichte der Einrichtung eingehen,
- die Geltungsbereiche (z. B. Pflege und deren Organisation),
- den Leistungskatalog und
- die Leistungsstandards beschreiben.
- Verfahrens- oder Arbeitsanweisungen beinhalten (z. B. Verantwortung im Pflegeprozess und für die Organisation),
- die Dokumentation,
- Schulung und
- die Sicherung der Ergebnisqualität beschreiben.

(je Anforderung  
1 Punkt)

Ein Pflegekonzept kann darüber hinaus folgende Aspekte beinhalten: Das Konzept **kann** zusätzlich erstens auf den Prozess der Erarbeitung hinweisen, sowie zweitens darauf, dass alle relevanten theoretischen Erkenntnisse der Pflege- und Managementwissenschaften berücksichtigt worden sind.

*Korrekturhinweis: Wenn statt der notwendigen Anforderungen (sollte) mögliche Anforderungen (kann) genannt werden, können letztere in die Bewertung einbezogen werden.*

**Lösung 2****SB 2: S. 36 ff.****20 Punkte****2.1 Zunächst sollen Sie sechs Methoden der Personalentwicklung (PE) nennen, die dazu geeignet sind, die beiden Ziele *längerfristige Personalbindung* und *Senkung des Krankenstandes* zu erreichen.****max. 12 Punkte**

- Anforderungsprofile für die Tätigkeitsbereiche werden erarbeitet, in der Personalauswahl und in der Mitarbeiter(innen)förderung berücksichtigt
- Erarbeitung eines Einarbeitungskonzeptes und Implementierung desselben (PE into the job)
- Anleitung am Arbeitsplatz durch Mentor(inn)en (PE on the job)
- Arbeiten und Lernen in Arbeitsgruppen, Anleitung und Fortbildung in Kombination mit Dienstübergabe (interne Schulung), Projektarbeit (PE near the job)
- Unterstützung externer Fort- und Weiterbildungen (PE off the job)
- Aufstiegsfortbildungen, Nachqualifikationen, Karriereplanung (PE near the job)
- Einsatz von Teamentwicklung, um die soziale Kompetenz und die Zusammenarbeit zu fördern

(je Methode der  
Personalentwicklung  
2 Punkte)

*Korrekturhinweis: Maximal sechs Methoden sind zu werten. Auch andere Beispiele werden bei Plausibilität mit gleicher Punktzahl bewertet.*

- 2.2 Sodann tritt Frau Meier mit der Bitte an Sie heran, durch gezielte Fort- und Weiterbildungen in der Einrichtung „Eichengrund“ die Qualifikation der angelernten Pflegekräfte zu verbessern. Beschreiben Sie zwei Arbeitsschritte, um das Ziel zu erreichen.** **max. 8 Punkte**
- Bedarfserhebung im Pflegeheim durchführen (z.B. durch Befragung der Mitarbeiter(innen), der Wohnbereichsleitungen, der Pflegedienstleitung und der übrigen Einrichtungen) → Gesamtüberblick → Priorisierung (je Maßnahme 4 Punkte)
  - Erstellung eines Fortbildungsplans für die Einrichtung über das gesamte Jahr (Teilnehmer(innen), Themen, zeitlicher Umfang)
- Korrekturhinweis: Andere Beispiele werden bei Plausibilität mit gleicher Punktzahl bewertet, auch die Unterpunkte können bewertet werden.*

**Lösung 3****SB 3: S. 25 ff.; S. 48****21 Punkte**

- 3.1 Beziehen Sie anhand von drei Argumenten Position, ob die momentane Berechnung der Pflegenoten Ihrer Auffassung nach dazu geeignet ist, die Qualität von Pflegeheimen zu beurteilen. Erläutern Sie die einzelnen Argumente.** **max. 15 Punkte**
- Bezüglich der Berechnung der Pflegenoten** (je Argument 5 Punkte)
- Erstens werden Mittelwerte aus allen Noten für einzelne Bereiche berechnet, so dass keine Rückschlüsse auf einzelne problematische Bereiche gezogen werden können. Es stellt sich die Frage, ob die Bewertung in einzelnen Bereichen nicht stärker gewichtet werden sollte. Somit würde verhindert, dass schlechte Noten in wichtigen Bereichen der Pflege alter Menschen in Pflegeheimen, z.B. im Bereich „Ernährung“ ausgeglichen werden könnten (Risikokriterien).
- Bezüglich der Auswahl der Kriterien**
- Andere Kriterien, die evtl. für die Wahl eines Pflegeheims wichtig sind, wie z.B. Kosten, Zahlungsmöglichkeiten und weitere Dienstleistungen (Zusatzleistungen) werden nicht erfasst. Es gibt noch keine international gültigen (und validen) Outcomes, mit denen die Qualität im Pflegebereich gemessen und beurteilt werden können. Es wäre dabei wichtig, solche Kriterien aufzustellen, die auch darauf anschlagen, wenn Prozesse und Strukturen (z.B. Arbeitsteilung) in der Pflege verändert werden.
- Bezüglich der Bewertung**
- Zurzeit besteht ein Anreiz zur Verbesserung der Noten, nicht aber der Gesamtqualität bzw. der Qualität in anderen Bereichen. So wäre es z.B. sinnvoll, Mobilität als zusätzliches Kriterium einzuführen, um der Gefahr vorzubeugen, dass Pflegeeinrichtungen auf schlechte Bewertungen bezüglich der Stürze mit Immobilisierung der Bewohner(innen) reagieren. Die Dokumentation erhält zu viel Gewicht, Kriterien werden dichotom bewertet. Die Punkteverteilung ist unklar, das Internet ist für die Angehörigen nicht die einzige Grundlage für die Entscheidung.
- Korrekturhinweis: Andere als die hier aufgeführten plausiblen Argumente werden ebenfalls in die Bewertung einbezogen. Auch Argumente, die sich nicht auf das Prinzip der Berechnung der Pflegenoten, sondern auf Teilbereiche der Bewertung beziehen, können angerechnet werden.*
- 3.2 Nennen Sie drei Bereiche, die Kennzahlen der Mitarbeiterleistung abbilden und nennen Sie jeweils ein Beispiel.** **max. 6 Punkte**
- Kennzahlen über erreichte Leistungen (Anforderungen bzgl. Kompetenzen vs. vorhandenen Kompetenzen, Produktivität) (je Bereich 1 Punkt,
  - Kennzahlen über Motivation und Beteiligung (Mitwirkung an Verbesserungsteams, Anerkennung von Einzelnen und Teams) je Beispiel 1 Punkt)
  - Kennzahlen über Zufriedenheit (Unfallhäufigkeit, Beschwerden)
- Korrekturhinweis: Auch andere korrekte Beispiele bewerten.*



**Lösung 4****SB 5: S. 31 f. (alter SB); S. 50f. (neuer SB)****13 Punkte****4.1 Benennen Sie fünf zentrale Prinzipien von Haus- und Wohngemeinschaften.****max. 5 Punkte**

- Leben in kleinen Gruppen von ca. sechs bis acht Personen
- Verzicht auf heimtypische Strukturen und Regelungen
- Zentrierung um eine Wohnküche mit Schwerpunkt Hauswirtschaft
- Beteiligung der Demenzkranken an Alltagsaktivitäten, wie Einkaufen, Kochen, Spülen oder Bügeln
- Leben im Einzelzimmer, Möblierung des Zimmers mit eigenen Möbeln und vertrauten Gegenständen
- Einbeziehung der Angehörigen

(je Nennung  
1 Punkt)*Korrekturhinweis: Maximal fünf Prinzipien sind zu bewerten.***4.2 Skizzieren Sie vier Typen von Haus- und Wohngemeinschaften.****max. 8 Punkte**

- **Der integrierte stationäre Typus (Hausgemeinschaft);** Teilautonome Pflegeeinheiten in Pflegeheimen.
- **Der ausgegliederte stationäre Typus;** „Heimverbundene Hausgemeinschaft“ im Mehrfamilienhaus unter dem organisatorischen Dach einer stationären Einrichtung.
- **Der ambulante Typus mit zentraler Bezugsperson** („Hausmutter“); Wohngruppen mit einer gemeinsamen Haushälterin, die tagsüber zur Verfügung steht; bei geringer Pflegebedürftigkeit kommt auch eine stundenweise Anwesenheit einer Sozialarbeiter(in) in Frage; pflegerische Leistung übernehmen selbst gewählte ambulante Pflegedienste.
- **Der ambulante Typus mit ausschließlicher Versorgung durch ambulante(n) Pflegedienst(e);** Orientiert sich am tatsächlichen Pflegebedarf der einzelnen Mitbewohner(innen) und den entsprechenden Ansprüchen an die Kostenträger; diese Ansprüche werden zusammen gelegt und von der Summe wird die ambulante Pflege bezahlt.

(je Typ  
2 Punkte)**Lösung 5****vgl. SB 1, S. 77 f.****14 Punkte****Nennen Sie sieben wichtige Hygieneaspekte, welche in den Hygieneplänen berücksichtigt werden sollen.****max. 14 Punkte**

Die Hygieneaspekte beziehen sich auf:

(je Nennung  
2 Punkte)

- Personalhygiene
- Maßnahmen bei Infektionskrankheiten
- Maßnahmen am Patienten
- Flächendesinfektion
- Materialaufbereitung
- Hygienische Prüfungen
- Versand von Untersuchungsmaterialien
- Wäscheversorgung und Entsorgung
- Abfallentsorgung
- Spezielle Hygienepläne

*Korrekturhinweis: Maximal sieben Aspekte sind zu bewerten.*

**Lösung 6**

vgl. SB 3, S. 35 ff., S. 40

**16 Punkte**

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

**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 Punkte)*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 Nennen Sie sechs Gründe für das Scheitern von Kooperationsprojekten.**

**max. 6 Punkte**

- Inkompatible Interessen/ unterschiedliche Erwartungen/ sich verändernde strategische Ausrichtungen
- 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 Unternehmenskulturen
- Psychologische Faktoren, z. B. misstrauische Persönlichkeiten oder missachteter Wunsch nach Wertschätzung
- Falscher Zeitpunkt

(je Nennung  
1 Punkt)

**Korrekturhinweis:** *Maximal sechs Gründe sind zu werten.*