

# Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement (B.A.)
Modul	Management von Projekten
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	BP-MVP-P11-121006
Datum	06.10.2012

Ausgegebene Arbeitsbögen \_\_\_\_\_

Abgegebene Arbeitsbögen \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

\_\_\_\_\_  
Prüfungskandidat(in)

Aufgabe	1	2	3	4	5	$\Sigma$	Note
max. Punktzahl	22	20	21	21	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	Pflegemanagement (B.A.)
Modul	Management von Projekten
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	BP-MVP-P11-121006
Datum	06.10.2012

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 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.

Bearbeitungszeit:	90 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	5
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	5	insg.
max. Punktzahl	22	20	21	21	16	100

Viel Erfolg!

## Fallbeispiel

Sie arbeiten seit 10 Jahren in einem Krankenhaus mit 1.200 Betten. Zunächst waren Sie Stationsleitung und seit fünf Jahren sind Sie als Qualitätsbeauftragte(r) aktiv. Die Einrichtung plant, ihr Beschwerdemanagement komplett zu überarbeiten. Da die Leitung weiß, dass Sie in Ihrem Pflegemanagement-Studium Kenntnisse im Projektmanagement erworben haben, über ein gutes Netzwerk verfügen und die notwendigen Fachkenntnisse haben, wird Ihnen die Projektleitung anvertraut. Da Ihnen die professionelle Bearbeitung von Anliegen Ihrer Kund(inn)en am Herzen liegt, nehmen Sie diese Herausforderung gerne an.

### Aufgabe 1: Grundlagen und Planung von Projekten

22 Punkte

- |   |          |
|---|----------|
| 1.1 Sie wundern sich, dass die Thematik „Einführung eines Beschwerdemanagements“ als Projekt durchgeführt wird. Schließlich gibt es andere Einrichtungen, deren Konzept man einfach übernehmen könnte. Nennen Sie drei Gründe, die dafür sprechen, ein Projekt durchzuführen.       | 6 Punkte |
| 1.2 Als Projektleitung sind Sie für den Projekterfolg maßgeblich verantwortlich. Hierfür sind sowohl eine gute Vorbereitung als auch eine klare Abstimmung mit dem/der Auftraggeber(in) wichtig. Nennen Sie vier wesentliche Aufgaben einer Projektleitung.                         | 8 Punkte |
| 1.3 Das Projektteam soll multiprofessionell zusammengestellt werden. Es setzt sich aus Vertreter(inne)n der Pflege, Ärzteschaft, Therapie und Verwaltung zusammen. Welche Herausforderungen sehen Sie für sich als Projektleitung? Nennen Sie zwei Aspekte und begründen Sie diese. | 8 Punkte |

### Aufgabe 2: Organisation und Steuerung von Projekten

20 Punkte

- |  |          |
|--|----------|
| 2.1 Bevor die eigentliche Projektarbeit beginnt, ist es insbesondere für die Projektleitung wichtig, sich die Ausgangsbedingungen vor Augen zu führen (Standortbestimmung). Ziel ist es, sich das sachliche und soziale Umfeld sowie die zeitliche Einordnung des Projekts bewusst zu machen.<br>Formulieren Sie zu jeder der drei Dimensionen (sachlich, sozial, zeitlich) je zwei Fragen, die es, bezogen auf das Thema „Einführung eines Beschwerdemanagements“, für Sie als Projektleiter(in) im Vorfeld zu klären gilt. | 6 Punkte |
| 2.2 Als Projektleiter(in) legen Sie Wert darauf, dass der/die Auftraggeber(in) einen schriftlich fixierten Projektauftrag erteilt. Nennen Sie sechs wesentliche Elemente eines Projektauftrags.  | 6 Punkte |
| 2.3 Begründen Sie, warum ein schriftlich fixierter Auftrag für Sie als Projektleiter(in) wichtig ist.  | 8 Punkte |

### Aufgabe 3: Controlling und Integration von Projekten

21 Punkte

- |  |          |
|--|----------|
| 3.1 Projekte sind dann erfolgreich, wenn gemeinsam vereinbarte Ziele und Absprachen erreicht werden. Nennen Sie zwei auf das Beispielthema bezogene Maßnahmen zur Messung des Projekterfolges.   | 6 Punkte |
| 3.2 Projektcontrolling wird in Projektschleifen umgesetzt. Hierbei sind die Planansätze (geplante Termine, Kosten und Leistungen) Ausgangspunkt und die bei Abweichungen aktualisierten Planansätze Endpunkt der Schleife. Die aktualisierten Planansätze sind wiederum Anfang der folgenden Controllingschleife. Stellen Sie die drei Schritte einer Controllingschleife zwischen Plan-Ansätzen und aktualisierten Plan-Ansätzen grafisch dar:<br><br>Plan-Ansätze → ? → ? → ? → aktualisierte Plan-Ansätze | 6 Punkte |

- 3.3 Im Projekt gibt es eine Planabweichung. Der IT-Mitarbeiter, der das entwickelte Beschwerdemanagementkonzept programmieren sollte, ist erkrankt. Der Einföhrungstermin ist geföhrtet. Erläutern Sie anhand der Controlling-Dimensionen „Termin“, „Kosten“ und „Leistung“ (TKL-Dreieck), welche drei Entscheidungsmöglichkeiten bestehen. 9 Punkte

<b>Aufgabe 4: Projektmanagement in der Praxis</b>	<b>21 Punkte</b>
---	------------------

- 4.1 Formulieren Sie für das Beispielprojekt „Einföhrung eines Beschwerdemanagements“ drei Ziele, die der/die Auftraggeber(in) durch die Projektdurchföhrung erreichen möchte. 6 Punkte
- 4.2 Der Projektstrukturplan gliedert das Projekt in Teilaufgaben/Aufgabenblöcke (Teilprojekte) und Arbeitspakete. Erstellen Sie für das Projektthema „Einföhrung eines Beschwerdemanagements“ beispielhaft einen Projektstrukturplan mit folgenden zwei Teilaufgaben:  
• Erstellung eines Beschwerdeannahmebogens  
• Planung einer Schulung für die Mitarbeiter(innen)  
Zu jeder Teilaufgabe sollen außerdem drei Arbeitspakete dargestellt werden. 9 Punkte
- 4.3 Als Projektleiter(in) planen Sie einen professionellen Projektabschluss. Nennen Sie zwei konkrete Maßnahmen und begründen Sie deren Bedeutung für den Abschluss des Projektes. 6 Punkte

<b>Aufgabe 5: Fallstudien und Tools</b>	<b>16 Punkte</b>
---	------------------

In einer Teambesprechung sagt die PDL „So geht es nicht weiter. Die Kommunikation zwischen der Pflege, den Ärzten und den Therapeuten läuft einfach nicht. Immer wieder gibt es Beschwerden.“ Im Anschluss kommt die PDL auf Sie zu und gibt Ihnen den Auftrag, einen Workshop zur Konfliktbearbeitung zu planen und zu organisieren, um hier eine Verbesserung herbeizuföhren. Der Workshop soll einen ganzen Tag dauern und sie sollen sowohl Ärzte und Ärztinnen als auch Therapeut(inn)en in die Planung einbeziehen.

- 5.1 Sie möchten die Aufgabenstellung als kleines Projekt umsetzen. Welche Punkte fordern Sie von der PDL als Auftraggeberin ein, damit dieses Vorhaben erfolgreich gelingen kann? Nennen Sie drei Forderungen und begründen Sie, warum diese für Sie wichtig sind. 6 Punkte
- 5.2 Nach der Klärung mit der PDL und der Erteilung des Projektauftrags haben Sie im Projektteam besprochen, dass es wichtig ist, eine Problemanalyse vorzunehmen. Diese wollen Sie in moderierter Gruppenarbeit durchföhren. Nennen Sie fünf Arbeitsschritte einer Problemanalyse in moderierter Gruppenarbeit. 10 Punkte

# Korrekturrichtlinie



UNIVERSITY  
OF APPLIED SCIENCES

Studiengang	Pflegemanagement (B.A.)
Modul	Management von Projekten
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	BP-MVP-P11-121006
Datum	06.10.2012

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

24.10.2012

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](mailto:birgit.hupe@hamburger-fh.de)).

## Lösung 1

22 Punkte

- 1.1 **Drei Gründe, die für die Durchführung als Projekt sprechen** (vgl. SB 1, 5 ff.): **max. 6 Punkte**
- Es werden geeignete Wege und Lösungen speziell für die Einrichtung erarbeitet. 2 P./Grund
  - Ausgeprägte Ziel- und Ergebnisorientierung durch die Projektmanagementmethode.
  - Die Lösungen kommen von den Beschäftigten selbst – es findet eine höhere Identifikation statt (Betroffene zu Beteiligten machen).
  - Es kommt zu einem Austausch über die Berufsgrenzen hinweg (soziale Erwägung). Dadurch wird ein gegenseitiges Verständnis gefördert.
- Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige Formulierungen, aber maximal drei Gründe sind zu werten.*
- 1.2 **Vier Aufgaben des Projektleiters / der Projektleiterin** (vgl. SB 1, 21 f.): **max. 8 Punkte**
- Aushandeln des Projektauftrags mit dem/der Auftraggeber(in) 2 P./Aufgabe
  - Planung des Projekts
  - Organisation
  - Moderation und Verhandlung
  - Laufende Kontrolle der Zielerreichung
  - Konfliktmanagement im Projektverlauf
  - Entscheidungen treffen bzw. einfordern
  - Teamentwicklung
  - Informationsfluss absichern
- Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige, aber maximal vier Aufgaben sind zu werten.*
- 1.3 **Zwei Herausforderungen für Projektleiter(innen) bei Anleitung eines multiprofessionellen Teams plus Begründung** (vgl. SB 1, 25 ff. und SB 2, 26 f.): **max. 8 Punkte**
- Es ist mit Egoismen einzelner Fachbereiche zu rechnen. Durch ein professionelles Beschwerdemanagement können Schwachpunkte in den Bereichen öffentlich werden. Mit den auftretenden Widerständen in der Sache hat die Projektleitung umzugehen. 2 P./Begründung  
2 P./Herausforderung
  - In Kliniken gibt es meist ein ausgeprägtes Hierarchiedenken. Je nach Teamzusammensetzung ist damit zu rechnen, dass es Hierarchiekonflikte geben wird. Hier ist die Herausforderung für die Projektleitung, deeskalierend zu wirken und Konflikte zu lösen.
  - Jede Profession hat eine spezifische Denk- und Handlungsweise. Es besteht häufig Uneinigkeit über die geeigneten Methoden und Verfahren. Hier sind gute Moderationskenntnisse gefordert.
  - Die „richtige“ Teamzusammensetzung ist eine weitere Herausforderung. Die Teammitglieder sollten nach Möglichkeit freiwillig mitarbeiten, ausreichend qualifiziert sein, über soziale Kompetenzen verfügen und Motivation für das Erreichen der Ziele einbringen.
- Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich schlüssige Herausforderungen und Begründungen, aber maximal zwei sind zu werten.*

**Lösung 2****20 Punkte****2.1 Dimensionen zur Standortbestimmung mit je zwei Fragen zum sachlichen, sozialen und zeitlichen Kontext (SB 2, 12 f.):** **max. 6 Punkte****Fragen zum sachlichen Umfeld:**

1 P./Frage

- Sind Auftrag und Auftraggeber(in) klar?
- Ist die Bedeutung des Projekts für das Unternehmen definiert?
- Sind die Ziele klar formuliert?
- Wie weit reicht die Freigabe des Projekts?
- Sind die entscheidenden Personen informiert?
- Sind die betroffenen Bereiche ins Projekt eingebunden?
- Wie sind die Träger der Projektidee eingebunden?
- Sind die Ressourcen und Rahmenbedingungen definiert?

**Fragen zum sozialen Umfeld:**

- Welche wichtigen Stellen nehmen Einfluss auf das Projekt?
- Fördert die Klinikleitung aktiv das Thema?
- Wer ist von dem Projekt betroffen oder wird es sein?
- Wer sind die (späteren) Kund(inn)en des Projekts?
- Wer sind die Gewinner(innen) und wer sind mögliche Verlierer(innen), wenn das Projekt umgesetzt wird?
- Sind die Rollen im Projekt klar definiert?
- Sind Rechte und Pflichten für die Rollen im Projekt mit dem/der Auftraggeber(in) geklärt?
- Sind Berichts- und Kommunikationswege geklärt?

**Fragen zum zeitlichen Kontext:**

- Was war der konkrete Anlass für das Projekt?
- Was ist zwischen Projektinitiative und Projektauftrag passiert?
- Welche Erfahrungen aus früheren Projekten spielen eine Rolle?
- Welche anderen Projekte/Personen arbeiten gleichzeitig an ähnlichen Aufgaben?
- In welche weiteren Abläufe ist das Projekt eingebunden?

*Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige Formulierungen, aber maximal zwei Fragen sind zu werten.*

**2.2 Sechs Elemente eines Projektauftrags (SB 2, 6 f. und 57).****max. 6 Punkte**

- Projekttitel (und eventuell Projektnummer)
- Aufgabenstellung
- Zielsetzung
- Ergebniserwartung
- Projektleitung
- Budget

1 P./Element



- Weitere Ressourcen (z.B. Beteiligte)
- Termine/Meilensteine
- Zu beachtende Randbedingungen
- Unterschriften mit Datum

Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige Formulierungen, aber maximal sechs Elemente sind zu werten.

**2.3 Begründung der Bedeutung eines schriftlich fixierten Projektauftrags (SB 2, 6 f.):** **max. 8 Punkte**

- Formale Einsetzung der Projektleitung durch den/die Auftraggeber(in).
- Sicherheit für alle am Projekt beteiligten Personen. Sowohl Auftraggeber(in) als auch Projektleitung stehen hinter dem Projekt und den definierten Zielen, bzw. den erwarteten Ergebnissen.
- Klare Festlegung der zur Verfügung stehenden Ressourcen. Diese können entsprechend eingefordert werden.

Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige Formulierungen sind zu werten.

## Lösung 3

21 Punkte

**3.1 Zwei Maßnahmen zur Messung von Erfolgen (SB 3, 10):** **max. 6 Punkte**

- Erhebung der Beschwerdequote zu Projektbeginn und nach der Einführung des Beschwerdemanagements. 3 P./Maßnahme
- Kund(inn)enbefragung zur Zufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement durchführen.
- Anzahl der Verbesserungsideen zu Projektbeginn und nach der Einführung des Beschwerdemanagements messen.
- Mitarbeiter(innen)befragung nach Einführung des Beschwerdemanagements durchführen – was hat sich durch das Beschwerdemanagement im Umgang mit den Kund(inn)en verbessert?

Korrekturhinweis: Auch andere inhaltlich richtige, aber maximal zwei Maßnahmen sind zu werten.

**3.2 Projektschleife darstellen (SB 3, 13):** **max. 6 Punkte**

Plan-Ansätze → Plan-Ist-Vergleich → Bewertung → Entscheidung → aktualisierte Plan-Ansätze 2 P./Element

Korrekturhinweis: Wesentlich ist die Darstellung der drei Elemente „Plan-Ist-Vergleich“, „Bewertung“ und „Entscheidung“. Eine Darstellung der die einzelnen Schritte beeinflussenden Faktoren ist für die Vergabe der vollen Punktzahl nicht erforderlich.

**3.2 Drei Entscheidungsmöglichkeiten nach dem TKL-Dreieck (SB 3, 13 ff.):** **max. 9 Punkte**

**Termin:** Einführung des Beschwerdemanagements entsprechend verschieben. 3 P./Entscheidung

**Kosten:** Externe Spezialist(inn)en einkaufen. Der Termin kann gehalten werden, aber die Kosten steigen.

**Leistung:** Das Beschwerdemanagement wird zunächst in Papierform eingeführt. Beschwerdebögen werden per Hand ausgewertet.

## Lösung 4

21 Punkte

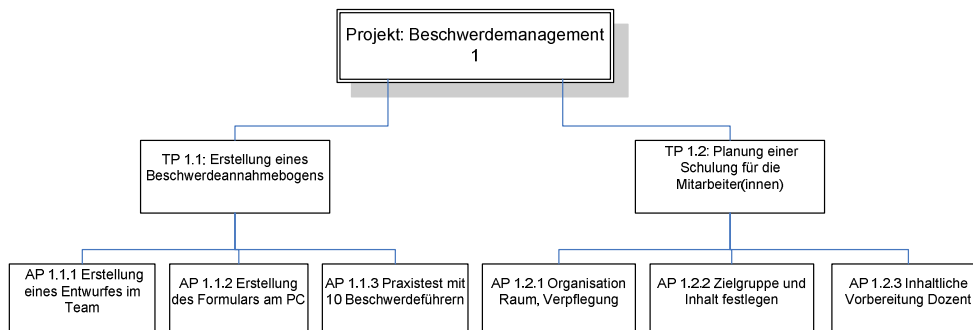
4.1 **Drei Ziele für das Projekt „Einführung eines Beschwerdemanagements“ formulieren** (SB 4, 9 f.): **max. 6 Punkte**

- Positives Image der Einrichtung aufbauen
- Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen durch systematische Auswertung der Beschwerden
- Kosteneinsparungen durch Verbesserungen aus dem Beschwerdemanagement
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- System aufbauen, dass eine systematische Beschwerdeannahme bei allen Kund(inn)en gewährt
- Ablauf der Beschwerdebearbeitung (Annahme – Auswertung – Reaktion – Interne Verbesserung – Statistische Auswertung) erstellen
- Beschwerdeannahmebögen gestalten
- IT-System zur elektronischen Eingabe und Auswertung von Beschwerden aufbauen
- Regeln zur Beschwerdebearbeitung aufstellen
- Schulungsprogramm für Mitarbeiter(innen) erstellen

2 P./Ziel

Korrekturhinweis: Maximal drei Ziele sind zu werten.

4.2 **Projektstrukturplan mit zwei Teilaufgaben und jeweils drei Arbeitspaketen** (SB 4, 14 ff.): **max. 9 Punkte**



3 P./grafische Darstellung Projektstrukturplan

1 P./Arbeitspaket

Korrekturhinweis: Auch andere zu den Teilaufgaben passende Arbeitspakete sowie die tabellarische Darstellung des Projektstrukturplans sind zu werten. Bei den abgeleiteten Arbeitspaketen ist darauf zu achten, dass sie so spezifisch formuliert sind, um genau einer Person verantwortlich zugeordnet werden zu können.

4.3 **Zwei Maßnahmen für Projektabschluss mit Begründung** (SB 4, 35 ff.): **max. 6 Punkte**

- **Abschlusspräsentation** (Aufzeigen der Projekterfolge, Motivation der jeweiligen Interessensgruppe, „Vermarktung“ der Ergebnisse, Kontrolle für den/die Auftraggeber(in), Würdigung der Mitwirkenden)
- **Abnahme** durch den/die Auftraggeber(in) (Prüfung der Ergebnisse, evtl. Forderungen zur Nachbesserung – durch regelmäßige Berichte an den/die Auftraggeber(in) in der Durchführungsphase kann hier Überraschungen vorgebeugt werden)
- **Abschlussbericht** (Zusammenfassung aller Aufzeichnungen – Projektauftrag, Planung, Protokolle, Berichte, Änderungsdokumentation, Ergebnisse, Evaluation – im Projektverlauf. Dient der Nachvollziehbarkeit )

3 P./Maßnahme

- **Auflösung des Teams** (Manöverkritik dient zum einen dem individuellen Lernen aus dem Projekt, aber auch als Anregung für Folgeprojekte, Projektauflösung mit Würdigung der Projektbeteiligten dient der Anerkennung und Motivation)

*Korrekturhinweis: Eventuell werden die zwei genannten Maßnahmen unterteilt (Präsentation vor dem Auftraggeber, Präsentation vor den Mitarbeiter(inne)n oder Manöverkritik und Würdigung der Beteiligten bei einer Abschlussveranstaltung). Dies ist zulässig. Es sollten zwei Maßnahmen genannt und begründet sein.*

## Lösung 5

16 Punkte

5.1 **Drei Punkte, die von der Auftraggeberin eingefordert werden mit Begründung** (SB 2, 6):

**max. 6 Punkte**

2 P./Forderung

- **Klärung auf Leitungsebene** (Nur wenn die ärztliche Leitung hinter der Maßnahme steht, kann sie erfolgreich sein.)
- **Kostenrahmen** (Kann ein(e) externe(r) Moderator(in)/Mediator(in) eingekauft werden? Kann die Veranstaltung extern durchgeführt werden? Können Methoden verwendet werden, die Kosten verursachen?)
- **Zeitziel** (Wann soll der Workshop stattfinden? Reicht die Zeit, um Unterstützung zu gewinnen, den Veranstaltungsort zu buchen und den Tag zu organisieren?)
- **Ergebniserwartung** (Welche Resultate werden vom Workshop erwartet? Gibt es feste Vorstellungen über Inhalte des Workshops? Nur wenn die Ergebniserwartung geklärt ist, kann die Projektleitung entscheiden, ob er/sie diese erfüllen kann/will.)
- **Projektauftrag** (bringt Klarheit und Sicherheit bezüglich Zielen und Ressourcen)
- **Vorinformation und Erwartungskklärung durch PDL und ärztliche Leitung vor dem gesamten Team** (bringt Umsetzungsdruck, damit alle mitarbeiten)
- **Klärung der Rolle als Projektleitung** (bringt Sicherheit und Klarheit)

*Korrekturhinweis: Maximal drei Forderungen sind zu werten.*

5.2 **Fünf Arbeitsschritte zur Problemanalyse in moderierter Gruppenarbeit** (SB 2, 13):

**max. 10 Punkte**

2 P./Arbeitsschritt

- Rahmen und Ziele vor Augen führen
- Problembenennung
- Kartenabfrage (Problemsicht der Teilnehmer(innen))
- Anordnen (Clustern) nach Zusammenhängen
- Vertiefung in Kleingruppen (nach Professionen), Problemkerne erarbeiten
- Präsentation der Ergebnisse
- Abstimmung der Problemkerne
- Zusammenfassung der Ergebnisse
- Ausblick

*Korrekturhinweis: Maximal fünf Arbeitsschritte sind zu werten.*