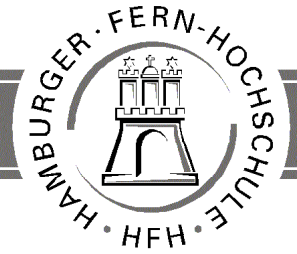


Klausur – Mantelbogen



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES

Name, Vorname	
Matrikel-Nr.	
Studienzentrum	
Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Pflegemanagement II
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PMH-P12-091212
Datum	12.12.2009

Ausgegebene Arbeitsbögen _____

Abgegebene Arbeitsbögen _____

Ort, Datum

Ort, Datum

Name in Druckbuchstaben und Unterschrift Aufsichtsführende(r)

Prüfungskandidat(in)

Aufgabe		1	2	3	4	5	Σ	Note
max. Punktzahl		20	18	26	24	12	100	
Bewertung	Prüfer							
	ggf. Gutachter ¹							

Prüfer (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

ggf. Gutachter (Name in Druckbuchstaben)

Datum, Unterschrift

¹ Ggf. Gutachten im Rahmen eines Widerspruchsverfahrens

Anmerkungen Prüfer:

Datum, Unterschrift

Anmerkungen Gutachter:

Datum, Unterschrift

Sonstige Anmerkungen:

Datum, Unterschrift

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Pflegemanagement II
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PMH-P12-091212
Datum	12.12.2009

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:	120 Minuten
Anzahl der Aufgaben:	5
Höchstpunktzahl:	100
Hilfsmittel:	keine

Aufgabe	1	2	3	4	5	insg.
max. Punktzahl	20	18	26	24	12	100

Viel Erfolg!

Aufgabe 1: Kommunikation**20 Punkte**

- 1.1 Untersuchungen belegen, dass Kommunikationsmuster (z. B. in der „Ketten“-Konstellation) verschiedene Aspekte der Gruppenleistung (z. B. die Geschwindigkeit der Aufgabenlösung) beeinflussen. Beschreiben Sie stichwortartig anhand von fünf Aspekten, wie sich drei gängige Kommunikationsmuster voneinander unterscheiden. 15 Punkte
- 1.2 Die sozialpsychologische Forschung hat einige gruppenspezifische Phänomene beschrieben. Erklären Sie in diesem Zusammenhang entweder den Begriff Social-compensation-Effekt oder den Begriff Social-loafing-Effekt. 5 Punkte

Aufgabe 2: Personalentwicklung**18 Punkte**

Das Strukturmodell beruflicher Qualifikation benennt neben dem Fachwissen drei Kompetenzfelder, die der beruflichen Handlungskompetenz zugrunde liegen.

- 2.1 Nennen Sie diese drei Kompetenzbereiche. 6 Punkte
- 2.2 Benennen Sie zusätzlich vier Einzelkomponenten für jeden Kompetenzbereich. 12 Punkte

Aufgabe 3: Risikomanagement**26 Punkte**

In einem Altenheim treten zunehmend Stichverletzungen und Allergien auf. Kürzlich hat sich eine Mitarbeiterin mit Hepatitis infiziert. Als Pflegeexpertin des Trägers wurden Sie vom Leitungsteam des Heimes zu einem Durchgang durch die Wohnbereiche eingeladen. Dabei stellen Sie z. B. fest, dass die Sicherheitsvorschriften bei der Blutzuckerbestimmung nicht eingehalten werden. Die Pflegenden verwenden oft keine Handschuhe und haben keinen Abwurf für die Lanzetten und Insulinnadeln dabei. Ebenso werden Sie darauf aufmerksam, dass das verwendete Händedesinfektionsmittel dafür bekannt ist, Hautirritationen zu verursachen. Aus Kostengründen wird in den Wohnbereichen sehr sparsam mit Handschuhen umgegangen, transportable Kanülenabwürfe und Hautpflegemittel für die Pflegenden sind nicht vorhanden.

Sie sollen der Sicherheitsbeauftragten helfen, Handlungsprioritäten festzulegen und hierfür das wichtigste Risiko anhand einer Risikoabwägung zu benennen. Sie wollen das Risiko einer Infektion über eine Stichverletzung (Kanülenabwurf) sowie das Risiko der Allergieausbildung (fehlende Hautpflegemittel), mit Hilfe einer Risk-Rating-Matrix gegeneinander abwägen.

- 3.1 Nennen Sie drei wesentliche Begriffe, die zum Verständnis der Risk-Rating-Matrix notwendig sind. 6 Punkte
- 3.2 Erklären Sie mit Hilfe der Risk-Rating-Matrix, wie Sie das Risiko der Allergieentstehung durch fehlende Hautpflegemittel einschätzen würden. 12 Punkte
- 3.3 Erklären Sie, warum im Falle der fehlenden Kanülenabwürfe die meisten Schritte der Risikoabwägung entfallen. 5 Punkte
- 3.4 Was ist die wesentliche Schwäche der Risikoeinschätzung anhand der Risk-Rating-Matrix? 3 Punkte

Aufgabe 4: Kommunikation**24 Punkte**

Sie werden vom Leitungsteam des Heimes gebeten, mit der Sicherheitsbeauftragten aus Aufgabe 3) einen Termin zu vereinbaren, um ihr ein Feedback zu Ihren Beobachtungen zu geben. Als Sicherheitsbeauftragte ist sie für die von Ihnen beobachteten Schwachpunkte zuständig. Sie bereiten sich auf das Gespräch anhand der Feedback-Regeln vor.

4 Punkte je
Beispiel

Formulieren Sie in Stichpunkten konkret am Beispiel aus, was Sie sagen wollen und begründen Sie Ihre Aussagen mit der jeweiligen Feedback-Regel (insgesamt sechs Aussagen).

Aufgabe 5: Unternehmenskultur**12 Punkte**

Dirk Baecker (2001) arbeitete drei Regeln für eine effiziente Unternehmenskultur heraus.

3.1 Nennen Sie die drei Regeln.

6 Punkte

3.2 Beschreiben Sie eine dieser drei Regeln.

6 Punkte

Studiengang	Pflegemanagement
Fach	Pflegemanagement II
Art der Leistung	Prüfungsleistung
Klausur-Kennzeichen	PM-PMH-P12-091212
Datum	12.12.2009

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

30.12.2009

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**Kommunikation****20 Punkte****1.1 Unterscheidung der Aspekte der Gruppenleistung in Kommunikationsmustern**
(SB 1, S. 33)**max. 15 Punkte**

Die folgende Tabelle gibt eine Lösungsmöglichkeit vor:

	Kreis	Kette	Stern (Rad)
Geschwindigkeit	gering	groß	groß
Genauigkeit	gering	groß	groß
Organisation	unstabil	langsam, stabil	schnell, stabil
Führerrolle	unbestimmt	deutlich	sehr deutlich
Zufriedenheit	sehr groß	gering	sehr gering

(Korrekturhinweis: Die volle Punktzahl kann auch erreichen, wer die Untersuchungsergebnisse der Kommunikationsstrukturen aus SB 2, S. 23 beschreibt):

- Die Kommunikationsnetze „Kreis“ und „Kette“ benötigen die meiste Zeit.
- Das Kommunikationsnetz „Stern“ bietet am schnellsten eine Lösung und zeichnet sich durch wenige Fehler aus.
- Im Kommunikationsnetz der „Totalstruktur“ sind die Leistungen am besten.
- Im Kommunikationsnetz „Kreis“ werden die meisten Botschaften ausgesandt.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist abhängig von der Position und der Struktur.
- Im Kommunikationsnetz „Kreis“ ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter hoch.
- Die Randpositionen, z.B. im Kommunikationsnetz „Stern“ weisen eine geringere Zufriedenheit der Mitarbeiter auf.

1.2 Social-compensation-Effekt und Social-loafing-Effekt (SB 2, S. 24 f.)**max. 5 Punkte**

Social-compensation-Effekt: sich für eine schlechte Gruppe aufopfern. Der Effekt beschreibt eine Leistungsförderung im sozialen Kontext, in der eine einzelne Person sich besonders anstrengt, obwohl die anderen Gruppenmitglieder keinen wesentlichen Beitrag zur Zielerreichung beitragen. Der Effekt zeigt sich,

- wenn die Person annimmt, dass ihr Beitrag das Leistungsziel erreichen lässt und somit eine entsprechend gute Bewertung der gesamten Gruppe stattfindet,
- wenn die Person für sich das Erreichen des Leistungsziels als wichtig bewertet.

Social-loafing-Effekt: sozialer Müßiggang. Dieser Effekt besagt, dass die Tatsache, dass man gemeinschaftlich eine Aufgabe lösen soll, zu schlechteren Leistungsergebnissen führen kann. Der Effekt kommt insbesondere dann zum Tragen,

- wenn die individuellen Leistungen nicht bewertet werden,
- wenn die gestellte Aufgabe von der Person als unwichtig bewertet wird,
- wenn kein eindeutiger Standard zur Leistungsbewertung vorliegt,
- wenn der Einzelne erwartet, dass die Leistung der anderen Gruppenteilnehmer sehr gut ist,
- wenn man annimmt, dass die eigenen Beiträge unbedeutend sind,
- wenn die Anzahl der Teilnehmer sehr groß ist.

Lösung 2**Personalentwicklung****18 Punkte****2.1 Drei Kompetenzbereiche** (SB 6, S. 15)**max. 6 Punkte**

- Methodenkompetenzen,
- soziale Kompetenzen,
- personale Kompetenzen.

(2 P je Kompetenzbereich)

2.2 Kategorien zu den Kompetenzen (SB 6, S. 15)

max. 12 Punkte
(4 P je Kompetenzbereich9
(1 P je Nennung)

Methodenkompetenzen: Analytische Fähigkeiten, Problemlösungsfähigkeiten, Entscheidungsfähigkeiten, Delegationsfähigkeit, Moderationsfähigkeiten, pädagogisch-didaktische Fähigkeiten.

Soziale Kompetenzen: Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Motivationsfähigkeit.

Personale Kompetenzen: Fähigkeit zur Selbstreflexion, Fähigkeit zum Selbstmanagement, Fähigkeit zur Rollendistanz, Lernbereitschaft und Kreativität, persönliche Reife.

Lösung 3**Risikomanagement****26 Punkte****3.1 Drei wesentliche Begriffe zum Verständnis der Risk-Rating-Matrix (SB 8, S. 22)**

max. 6 Punkte
 (2 P
 je Nennung)

- Potenzielle Folge der Gefahr,
- Art der Exposition,
- Wahrnehmbarkeit der Gefährdung,
- Eintrittswahrscheinlichkeit.

3.2 Risikoabwägung Allergieentstehung (SB 8, S. 21 f.)**max. 12 Punkte**

Die **potenzielle Folge** ist „mäßig“ bis „kritisch“. Bei entsprechender Begründung (Berufsunfähigkeit) kann auch „schwer“ angenommen werden.

Die **Exposition** ist „hoch“, da im Pflegealltag andauernd oder häufig die Hände gewaschen oder desinfiziert werden müssen.

Die **Wahrnehmbarkeit** kann sowohl als „leicht“ als auch als „schwer“ beschrieben werden, je nachdem, ob die Beschreibung auf die Zeitspanne der unbemerkten Austrocknung und leichter Hautreaktionen abzielt oder eher den Zustand schon deutlich wahrnehmbarer Rötungen und Wunden der Haut beschreiben.

Die **Eintrittswahrscheinlichkeit** kann als „gering“ oder „hoch“ eingeschätzt werden. Es sind bereits zunehmend Allergien aufgetreten.

(Korrekturhinweis: Die Beschreibung muss zeigen, dass das Vorgehen der Risikoabwägung mittels der Risk-Rating-Matrix verstanden und korrekt angewandt wurde.)

3.3 Entfallen der Schritte der Risikoabwägung bei fehlenden Kanülenabwürfen (SB 8, S. 22 f.)**max. 5 Punkte**

Die potenziellen Folgen einer Kanülenstichverletzung sind so schwer, dass eine weitere Abwägung von Exposition und Wahrnehmbarkeit entfällt. Das Risiko erhält direkt einen der höchsten Risikowerte, da schon eine einzige Kanülenstichverletzung zu einer tödlichen Erkrankung führen kann.

3.4 Wesentliche Schwäche der Risikoeinschätzung anhand der Risk-Rating-Matrix (SB 8, S. 24)**max. 3 Punkte**

Die Beurteilung des Risikos fällt durch subjektive Faktoren variabel aus.

Lösung 4**Kommunikation****24 Punkte**

Aussagen aufgrund der Feedback-Regeln (SB 1, S. 49)

Beispiele für Fragen:

max. 24 Punkte
(4 P je Beispiel mit Begründung)

Sie fragen die Sicherheitsbeauftragte, ob sie ein Feedback von Ihnen wünscht.

(Erbeten, nicht aufgezwungen: Feedback ist am wirksamsten, wenn der Empfänger selbst die Frage formuliert hat, auf die der andere dann antwortet.)

Sie vereinbaren einen baldigen Termin, am besten geben Sie das Feedback noch am gleichen Tag. Allerdings drängen Sie die Sicherheitsbeauftragte nicht.

(Zeitpunkt: Am wirksamsten ist Feedback, wenn die Zeit zwischen Verhalten und Information so kurz wie möglich ist. Aber auch Gegebenheiten, wie Bereitschaft der Person, müssen berücksichtigt werden.)

„Bei der heutigen Begehung sind mir folgende Risiken aufgefallen:...“

(Konkret, nicht allgemein: Der Gesprächspartner versucht, bei der konkreten Situation zu bleiben und nicht darin zu verfallen, dem anderen zu sagen, was man ihm immer schon einmal sagen wollte.)

„Bei der BZ-Bestimmung werden keine Handschuhe getragen. Es fehlen Kanülenabwürfe und ein Hautpflegemittel.“

(Beschreibend, nicht wertend: Der Gesprächspartner beschreibt seine eigenen Reaktionen und überlässt es dem anderen, diese Informationen nach seinem Gutdünken zu verwenden; er unterlässt moralische Bewertungen und vermindert im anderen den Drang, sich zu verteidigen.)

„Ich kenne die betrieblichen Gegebenheiten nicht, so dass ich nicht darüber informiert bin, welche Unterstützung Sie in Ihrer Aufgabe erfahren.“

(Offen: Feedback schließt auch das Eingeständnis ein, dass man sich selbst irren kann. Feedback ist keine objektive Feststellung, sondern eine subjektive Rückmeldung.)

„Sie sind in Ihrem Bereich als Sicherheitsbeauftragte für die Abwendung von Gefahren mitverantwortlich.“

(Angemessen, nicht zerstörend: Der Gesprächspartner berücksichtigt die Bedürfnisse und Gefühle des anderen, der diese Informationen erhält.)

„Als Sicherheitsbeauftragte sind Sie befugt und beauftragt, die Veränderung dieser Gegebenheiten zu veranlassen.“

(Brauchbar: Der Gesprächspartner bezieht sein Feedback auf Verhaltensweisen, die der Empfänger zu ändern fähig ist, ansonsten ist es frustrierend.)

Lösung 5**Unternehmenskultur****12 Punkte**

5.1 Drei Regeln für eine effiziente Unternehmenskultur (SB 10, S. 17)

max. 6 Punkte
(2 P je Nennung)

- Einfachheit,
- Autonomie,
- Kulturelle Führung.

5.2 Beschreibung der Regeln für eine effiziente Kommunikationskultur (SB 10, S. 17)**max. 6 Punkte**

Einfachheit: Es gilt, Strukturen zu finden bzw. zu entwickeln, die zumindest für sich selbst verständlich und in der Lage sind, sich selbständig an gewünschten Ergebnissen zu orientieren. Dies bedeutet, Strukturen, die flexibel und einfach sind sowie Einfallsreichtum und die Fähigkeit zur Selbstorganisation / Selbsthilfe belohnen, kulturell zu begründen und zu rechtfertigen.

Autonomie: Als „autonom“ darf nicht derjenige gelten, der tut, was er will, sondern derjenige, der sein Verhalten zu seiner Umwelt selbst gestalten kann. „Autonomie“ wird hoch bewertet und kann maßgebliches Merkmal in einer betrieblichen Kultur sein. Entscheidend ist dann allerdings, worauf sich die Autonomie bezieht: nämlich nicht auf individuelle Beliebigkeit der Ziele und Handlungen, sondern den Spielraum und die Einladung zu situations- und zielabhängig erfolgreichem Handeln.

Kulturelle Führung: Als beste Führung wird diejenige verstanden, die sich „kulturell von selbst versteht“. Es geht darum, die häufige Unterstellung, dass Unternehmenskultur Führung überflüssig mache, ernst zu nehmen und aktiv zu gestalten. Regeln, Informationsketten, Ressourcen, Entscheidungskompetenzen und Kooperation(sbedarfe) sollen so organisiert werden, dass sie „sich quasi von selbst erklären“.