

Ausgangslage geleitete Fallarbeit

Nr. 1.1

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, Spitex

Administration

Betrieb

Sie arbeiten in der Administration Ihres ehemaligen Lehrbetriebs.

Rolle kandidierende Person

Sie haben Ihre kaufmännische Lehre kürzlich abgeschlossen und arbeiten als Kauffrau in der Administration Ihres Lehrbetriebes. Zur Administration zählen die Finanzen, das Personal (HR), die Patienten-/Kunden-/Klienten-/Bewohneradministration.

Durch Ihre umfassende Ausbildung kann man sie vielseitig einsetzen. Sie nehmen Anliegen und Wünsche von Patienten/Klienten/Kunden/Bewohnern am Schalter und Telefon entgegen. Zudem führen Sie neue kaufmännische Mitarbeitende und Lernende ein.

Ausserdem sind Sie im Betrieb für die Umsetzung der betrieblichen Gesundheitsförderung verantwortlich und übernehmen bei neuen Mitarbeitenden die Einführung.

Rollenspiel HKB d

Nr. 1.2

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, Spitex

Administration

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 der Administration Ihres ehemaligen Ausbildungsbetriebs weiter.

Heute tritt ein neuer kaufmännischer Lernender ein und Sie haben die Aufgabe diesen zu empfangen und einzuführen.

Stellen Sie sicher, dass der neue Lernende umfassend betreut ist und alle wichtigen Informationen für einen 'guten Start' erhält.

Da es aktuell viele Abwesenheiten in der Administration gibt, ist es wichtig, dass der neue Lernende schnell auch Anfragen am Schalter und am Telefon korrekt entgegennehmen kann. Übermitteln Sie ihm die wichtigsten Informationen, die er für die Entgegennahme von Anfragen am Schalter und am Telefon kennen muss.

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 starten heute als neuer kaufmännischer Lernender. Es ist Ihre zweite Lehre, sie haben bereits eine Ausbildung als Detailhandelsfachmann absolviert. Empfangen werden Sie von einer Person, welche direkt nach der Lehre in eine Festanstellung gewechselt ist.

Bedürfnisse

Genereller Ablauf vom ersten Arbeitstag kennen und wie die weitere Einführung verlaufen wird. Die Inhalte vom Einführungsprogramm sind bekannt, Unterschied vom Einführungsprogramm und der Einführungsveranstaltung kennen, Team kennenlernen, wichtige Ansprechpersonen kennen, Arbeitszeiten / Zeiterfassungssystem kennen, die Lernorte während der Lehre werden aufgezeigt.

Des Weiteren: IT-Zugänge, Badge, Vergünstigungen, Reglemente/Vorgaben/Richtlinien, konkrete Arbeitsaufgaben, weitere wichtige Termine (Feuerwehrkurs, Probezeitgespräch etc.)

Beeinträchtigungen

Keine Beeinträchtigungen

Alter

20 Jahre alt

Weitere Eckwerte der Rolle

Keine

Musterlösung: Fachlich korrekte und vollständige Information

- Einführungsprogramm wurde erläutert
 - o Begrüßungskaffee
 - o IT-Zugänge testen
 - o Vorstellung Team
 - o Vorstellung Lehrbetrieb inkl. den drei Lernorten wurden erläutert (Berufsfachschule, Lehrbetrieb und üK)
- Unterschied vom Einführungsprogramm und der Einführungsveranstaltung wurde erklärt
 - o Einführungsprogramm allgemein, persönliches Einführungsprogramm mit den wichtigsten Schritten
 - o Einführungsveranstaltung: Betrifft alle neuen Mitarbeitenden der Unternehmung, Unternehmung wird vorgestellt mit allen wichtigen Infos wie z.B. Benefits, Leitbild, Organisation, etc.
- Berufsbildner/innen und weitere Ansprechpersonen sind bekannt
- Zeitsystem mit der täglichen Höchstarbeitszeit ist bekannt, Orte zur Zeiterfassung wurden genannt.
- Ablauf für erste Woche wurde aufgezeigt.
- Über das Telefonsystem bzw. auch den Schalterbetrieb, worauf zu achten ist, wurde die einzuführende Person ins Bild gesetzt:
 - o Freundlich begrüßen (Lehrbetrieb, Abteilung, Name, Vorname, «Floskel»)
 - o Namen und Anliegen des Patienten/Klienten/Bewohners/Kunden notieren
 - o Bei Unsicherheiten noch einmal nachfragen, um was es geht
 - o Weiterleiten wenn möglich und sonst informieren, dass zurückgerufen wird
- IT-Zugänge und Badge wurden erstellt
- Über Vergünstigungen und Reglemente/Vorgaben/Richtlinien wurde er aufgeklärt
- Konkrete Arbeitsaufgaben sowie das Team wurden vorgestellt

Reflexion zum Rollenspiel HKB a

Nr. 1.3

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, Spitex

Administration

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

Mini Case HKB b

Nr. 1.4

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, Spitex

Administration

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

Ausgangslage

Sie sind heute für die Erfassung eines neuen Patienten/Klienten/Kunden/Bewohners zuständig. Sie müssen nun diesen im IT-System erfassen. Die Informationen liegen Ihnen vor, sind aber handschriftlich auf einem Notizblatt erfasst, welches Ihnen der Patient/Klient/Bewohner/Kunde mitgebracht hat. Sie finden folgende Informationen:

- Personalien
- Versicherungsangaben

Sie prüfen die Informationen auf Vollständigkeit, um die erforderlichen Daten korrekt und vollständig im System zu erfassen. Diese werden benötigt, um später ohne Probleme und korrekt abrechnen zu können.

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:

Unvollständige, handschriftliche Unterlagen mit allenfalls falschen Garantenangaben. Des Weiteren sind nicht bekannt:

- Allfällige Zusatzversicherungen
- Gewünschte Dienstleistung resp. Behandlung
- Patientenverfügung vorhanden?
- Religion
- Bezugspersonen
- etc.

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

Musterlösung:

- Standardisierte Formulare einführen
- Digitale Lösungen verfolgen
- Checkliste für Mitarbeitende, welche Dokumente einzufordern sind
- Regelmässiger Austausch zwischen Administration und Fachpersonen

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

Musterlösung:

Schnittstellen

- Mitarbeitende
- Behandelnde Ärzte und / oder Pflegefachpersonen
- Versicherungen
- Kanton
- Gemeinde
- Patient
- etc.

Auswirkungen

- Häufige Fehler
- Zusatzaufwand für Abklärungen
- Verlängerung der Bearbeitungsdauer
- Verzögerung für Leistungserbringung
- Unzufriedene Patienten
- Unzufriedene Mitarbeitende
- etc.

Mini Case HKB c

Nr. 1.5

Akutspital, Psychiatrie, Reha, Pflegeheim, Spitex

Administration

9 Punkte – doppelte Gewichtung)

Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

- 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 sind im Betrieb für die Umsetzung der betrieblichen Gesundheitsförderung verantwortlich und übernehmen bei neuen Mitarbeitenden die Einführung. Für das betriebliche Gesundheitsmanagement wurde erst vor kurzem ein Budget gesprochen, es wurde bisher noch nicht viel unternommen.

In der Vergangenheit klagten Mitarbeitende der Administration über andauernde Überlastung, geleistete Überstunden ohne entsprechende Pausen sowie über Rücken- und Kopfschmerzen aufgrund des veralteten Büromobiliars. Es resultierten viele Krankheitstage.

Nach der krankheitsbedingten Absenz war die Arbeitslast noch höher als zuvor, weil in der Zwischenzeit keine Stellvertretung zur Verfügung stand.

Nun liegt es an Ihnen ein Konzept zu erarbeiten, um die Mitarbeitenden vor weiteren gesundheitlichen Beeinträchtigungen zu schützen.

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:

- Psychischer Druck sehr hoch
- Keine Stellvertretung organisiert
- Andauernde Überlastung (Überzeit)
- Führung zu wenig vorhanden. Fehlende Kontrolle der Arbeitszeiten, keine Unterstützung
- Kein zeitgemässes Büromobiliar, d.h. keine Stehtische, keine ergonomischen Arbeitsplätze – oder nicht erfolgte Einstellungen der Bürostühle und -tische, Beleuchtung, Tageslicht, Belüftung (Durchzug).
- Keine regelmässigen Arbeitspausen, zu wenig Ruhepausen, mangelnde Bewegung
- Fehlende Möglichkeit innert nützlicher Frist zu kompensieren bzw. Ferien zu nehmen

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

Musterlösung:

- Mit Vorgesetztem in Kontakt treten und Probleme schildern
- Arbeitsbelastung reduzieren nach Rücksprache mit Vorgesetztem, durch Einsatz von temporären MA oder Lernenden, Praktikanten, Studierende
- Stellvertretungen regeln
- Ergonomische Arbeitsplätze einrichten
- Angebote zur Gesundheitsförderung ausarbeiten
- Ermöglichen, dass Pausen regelmässig bezogen werden können (Ruhezone).

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

Musterlösung:

Schnittstellen

- Physiotherapie (Schulungen Ergonomie)
- HR (Arbeits- und Absenz-Kontrolle)
- HR (Früherfassung und Integration bzw. Anmeldung an IV)
- Vorgesetzter (Bewilligung Stehtische / Arbeitszeiten, Pausen)
- Technischer Dienst/Einkauf (für Beschaffung Stehtische)

Fehlervermeidung

- Sinnvolle und faire Arbeitsverteilung seitens Abteilungsleitung
- Checkliste «Arbeitsplatz korrekt einrichten»
- Regelmässige Pausen fix einplanen (inkl. Bewegung)
- Eigene Angebote zur Gesundheitsförderung anbieten (z.B. interne Yogaklassen, MTT)
- Externe vergünstigte Freizeitangebote fördern, z.B. Sportabonnements

Information der Betroffenen

- Appellieren an Eigenverantwortung
- Hinweis auf Arbeitszeitreglement
- Nutzung des geförderten Freizeitangebots
- Über Obhutspflicht des Arbeitgebers
- Meldemöglichkeit bei Überlastung