

Muster Praxisbericht

Downloadpfad für den Praxisbericht:
www.hplus-bildung.ch/kaufmaennischeGrundbildung/downloads

Lernender Name / Vorname	Muster Beatrice		
Geschlecht (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input type="checkbox"/> männlich <input checked="" type="checkbox"/> weiblich		
Geburtsdatum	01.01.1996		
Bürgerort	Habstetten BE		
Lehrbetrieb Name / Ort	Altersheim Muster AG, 5000 Aarau		
Branchenzugehörigkeit	Spitäler/Kliniken/Heime (SKH)		
Profilzugehörigkeit	<input type="checkbox"/> E-Profil <input type="checkbox"/> B-Profil <input type="checkbox"/> M-Profil		
Berufsbildner Name / Vorname	Frei Alexander		
Termine	Abgabe Praxisbericht:	Januar, 3. Lehrjahr	Prüfung: (von Experten auszufüllen)
Weiteres Material über den Betrieb erforderlich (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
Geschäftsbericht (Pflicht) (2 Exemplare)	<input type="checkbox"/> ja		
Betriebliches Ausbildungsprogramm (Pflicht) (2 Exemplare über Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr)	<input type="checkbox"/> ja		
Ausblick über noch nicht besuchte aber geplante Abteilungen (z.B. Finanzbuchhaltung Januar – Mai (3. Lehrjahr))			

Dieser Bericht bildet die **Grundlage für das QV betrieblicher Teil «Berufspraxis - mündlich»**. Aufgrund Ihres Berichtes leiten die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen ab.

Form und Umfang des Berichtes	Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichts die vorhandenen Zeilen aus. Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung! Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren. Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Teilfähigkeiten, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.
Ablauf der Prüfung	Die Auftragserteilung zur Erstellung des Berichts erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem üK-Leiter der Branche Spitäler/Kliniken/Heime (SKH) gemäss der Terminvorgabe ein. Vor der ersten Gesprächssituation haben Sie 5 Minuten Zeit sich darauf vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend über 15 Minuten das zweite Gespräch. Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: «Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb nun an dieser Stelle weiter? Beschreiben Sie die nächsten 3 bis 5 Schritte».

Thema	Auftrag
<p>1.1.8 Richtziel – Kenntnis über die eigene Branche und die eigene Unternehmung anwenden Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit) 1. 1.1.8.1.4 Bezeichnungen und Funktionen 2. 1.1.8.3.6 Anspruchsgruppen und ihre Anliegen 3. 1.1.8.3.9 Rechtsform / Eigentumsverhältnisse</p>	<p>Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, diesen portraituren würden. Beschreiben (nicht nur Aufzählungen, sondern konkret und verständlich erklären) Sie die Dienstleistungen und Produkte, welche von Ihrem Lehrbetrieb bzw. Ausbildungsabteilung angeboten werden.</p>
<p>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz) 1. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln 2. 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p>Das Altersheim Muster AG besteht aus 3 Pflegeabteilungen. Bei uns haben ältere Menschen, die wegen körperlichen und/oder geistigen Gebrechen nicht mehr daheim leben können, ein neues Zuhause. Diesen Menschen bieten wir neben der Hotellerie (Betten, Mahlzeiten, Zimmer mit Bad) auch eine ihrer Verfassung entsprechende Pflege und Betreuung.</p> <p>Unsere Rechtsform ist der Gemeindeverband, d. h. dass einige Gemeinderäte Träger des Heimes sind.</p> <p>Im Altersheim Muster AG hat es 44 Betten und in den zwei Aussenbereichen (Timbuktu und Simalabim) je 10 Betten. Im Altersheim Muster AG haben wir noch ein Ferienbett, das vorübergehend besetzt werden kann.</p> <p>Wir bieten unseren Bewohnern jeweils montags und mittwochs eine halbe Stunde Turnen an. Zudem gibt es am Donnerstagmorgen eine Stunde Handarbeiten und zweimal in der Woche etwas aus der Aktivierung. An diesen Aktivitäten können auch die Mieter der nahegelegenen Alterswohnungen teilnehmen, wenn sie wollen.</p> <p>Auch Auswärtige können an den Mahlzeiten (morgens, mittags, abends) im Heim teilnehmen. Zudem kocht unsere Küche für die Behindertenwerkstätte im Nachbardorf sowie im Auftrag der Spitex. Diese verteilt die Mahlzeiten dann den älteren Menschen aus unserem Dorf und der näheren Umgebung.</p> <p>Die Wäscherei wäscht neben der Heimwäsche nach Absprache auch für Auswärtige.</p>
<p>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz) 1. 3.1 Leistungsbereitschaft 2. 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p>	

<p>1.1.3 Richtziel - Aufträge abwickeln Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit) 1. 1.1.3.1.3 Patientenaufnahme/-entlassung abwickeln 2. 1.1.3.1.11 Offerten / Kostengutsprachen ausstellen 3. 1.1.3.1.13 Aufträge bearbeiten und auslösen</p>	<p>Erklären Sie, für welche Aufträge Sie verantwortlich sind und wie Sie diese kundengerecht abwickeln. Dabei habe ich die entsprechenden Instrumente fachgerecht eingesetzt. Werden Sie hier möglichst konkret.</p>
<p>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz) 1. 2.1 Effizientes und systematische Arbeiten 2. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>Kostengutsprachen ausstellen / Aufträge bearbeiten und auslösen Ich bin verantwortlich für das Ausstellen der Kostengutsprachen (KOGU). Dabei habe ich nach der Voranmeldung des Bewohners die Kostengutsprache gegenüber der Krankenkasse ausgestellt. Ich kann das Kostengutspracheformular direkt aus unserem Patientenadministrationssystem Hipe ausdrucken. Diese KOGU leite ich dem internen Heimarzt weiter. Nachdem der Heimarzt auf der KOGU die Diagnose beschrieben hat, stellt er mir die KOGU wieder zu. Anschliessend sende ich diese KOGU per E-Mail der entsprechenden Krankenkasse. Die Krankenkasse übernimmt in der Regel erst ab der Pflegestufe xxx einen Betrag von CHF xx.-. Die restlichen Kosten muss der Heimbewohner selber tragen. Diese hohen Kosten haben einen starken Einfluss auf das Vermögen des Bewohners.</p>
<p>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz) 1. 3.2 Kommunikationsfähigkeit 2. 3.4 Umgangsformen</p>	<p>Patientenaufnahme/-entlassung abwickeln Ich wickle den ganzen Prozess der Patientenaufnahme bis hin zur Entlassung ab. Der Bewohner wird in der Regel auf eine Warteliste gesetzt. Anschliessend folgt eine Voranmeldung durch den Hausarzt. Ich nehme die Personalien des Bewohners in unserem Hipe-System auf. Bei der Aufnahme ist es wichtig, dass sämtliche Personalien wie Name, Vorname, Sozialversicherungsnummer, Adresse, Geburtsdatum, Angehörige, Krankenkasse mit der entsprechenden Versicherungsklasse, korrekt erfasst sind. Beim Eintritt des Bewohners heisse ich ihn freundlich willkommen. Anschliessend rufe ich auf die entsprechende Abteilung an, damit der Bewohner abgeholt werden kann. Eine Entlassung ist in der Regel ein trauriger Moment, da der Bewohner verstorben ist. Die Angehörigen müssen vorbei kommen und sich um sämtliche administrativen Belange kümmern (Familienbüchlein abgeben, etc.). In diesem Moment gehe ich sehr einfühlsam auf die Angehörigen ein und fülle das Formular für Todesfälle aus. Nachdem das Formular ausgefüllt ist und die Angehörigen die Patientenadministration verlassen haben, warte ich auf die Todesbescheinigung, die der Arzt ausgefüllt und unterschrieben hat, nachdem er den Verstorbenen untersucht hat. Ich mache eine Kopie für unser Bewohnerdossier und sende das Formular mit dem Familienbüchlein umgehend an die entsprechende Einwohnergemeinde. Das Formular muss innert zwei Tagen nach dem Tod des Bewohners der Einwohnergemeinde zugestellt werden.</p>

<p>Ihre Tätigkeiten aus den Richtzielen</p> <p>1.1.5 Aufgaben der Personaladministration ausführen</p> <p>1.1.6 Finanzwirtschaftliche Prozesse ausführen</p> <p>1.1.7 Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben</p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</p> <p>1. 1.1.5.1.5 den Ablauf bei der Rekrutierung von Mitarbeitern erklären</p> <p>2. 1.1.6.1.11 die Abläufe bei der Verbuchung beschreiben</p> <p>3. 1.1.7.2.1 Daten und Dokumente sicher und nachvollziehbar verwalten</p> <p>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</p> <p>1. 2.1 Effizientes und systematisches Arbeiten</p> <p>2. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</p> <p>1. 3.1 Leistungsbereitschaft</p> <p>2. 3.3 Teamfähigkeit</p>	<p>Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben bzw. noch befassen werden. Werden Sie auch hier möglichst konkret (Haupttätigkeiten).</p> <p>Kreditoren</p> <p>Ich bin verantwortlich für die Bezahlung der Lieferanten-Rechnungen. Als Erstes prüfe ich, ob jede Rechnung visiert und durch den Chef konfirmiert wurde.</p> <p>Danach kontrolliere ich die Zahlungsfristen. Jede Frist die von den üblichen 30 Tagen abweicht, muss ich separat eingeben, damit eine rechtzeitige Zahlung an den Lieferanten gewährleistet ist.</p> <p>Danach nehme ich die Rechnungen im System auf und gebe sie jeweils fristgerecht frei.</p> <p>Bewohneradministration</p> <p>Wenn eine Anmeldung eintrifft (per Post oder persönlich), nehme ich diese Daten im PC auf und lege sie in der dafür vorgesehenen Schublade ab.</p> <p>Bevor jemand definitiv eintritt, leite ich die wichtigsten Informationen über den Bewohner an die Wäscherei, den Hausdienst und die Küche weiter. Ich drucke ein Stammbblatt aus und gebe dieses mit dem RAI-Erfassungsformular an die jeweilige Abteilung weiter.</p> <p>Ich erstelle eine Umzugsmeldung für die Swisscom, aktualisiere abschliessend die interne Telefonliste und gebe eine neue Bewohnerliste mit dem vorbereiteten Namensschild für das Kardex auf die Abteilung.</p> <p>Debitoren</p> <p>Diese Arbeit werde ich erst im letzten Lehrjahr ausführen, weshalb ich zum heutigen Zeitpunkt noch keine Beschreibung abgeben kann. Ich lege jedoch den im Geschäft vorhandenen Arbeitsablauf/Arbeitsbeschreibung bei.</p> <p>Personalwesen</p> <p>Wenn eine Bewerbung geschickt wird und wir eine Stelle frei haben, bestätige ich den Bewerbern den Erhalt der Unterlagen und leite diese an die zuständige Person weiter. Nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens, entwerfe ich für die Bewerber, die nicht berücksichtigt worden sind, eine Absage, lasse diese kontrollieren und sende danach die Bewerbungsunterlagen zurück.</p> <p>Bei einem Neueintritt erstelle ich den Arbeitsvertrag (Formular im PC) nach den Angaben meiner Vorgesetzten, lege die vorgeschriebenen Dokumente und das Personalblatt bei und sende sämtliche Unterlagen dem neuen Mitarbeitenden. Danach bereite ich das Namensschild sowie die Beschriftung des Mitarbeiterdossiers vor.</p>
--	--

<p>1.1.2 Richtziel – Kunden beraten</p> <p>Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit)</p> <p>1. 1.1.2.1.7 Kundenanfragen bearbeiten und beantworten oder an zuständige Personen weiterleiten</p> <p>2. 1.1.2.2.2 Patientenrechte und –pflichten kennen</p> <p>3. 1.1.2.2.5 Gespräch führen</p> <p>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz)</p> <p>1. 2.2 Vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2. 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p> <p>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz)</p> <p>1. 3.2 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>2. 3.4 Umgangsformen</p>	<p>Während Ihrer Ausbildung mussten Sie täglich Kunden (interne und externe) beraten. Diese sind in Ihrem Dienstleistungsbetrieb die wichtigste Anspruchsgruppe. Beschreiben Sie, welche Beratungen Sie ausgeführt haben.</p> <p>Folgende Anspruchsgruppen wurden von mir bedient:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bewohner - Angehörige - Mitarbeitende <p>Bewohner</p> <p>Sehr oft verlieren die Bewohner etwas und kommen dann ins Büro, um dies zu melden. Manchmal behaupten sie auch, dass sie bestohlen wurden. Ich versichere ihnen, dass wir dem nachgehen werden und unter anderem Rücksprache mit der Pflege nehmen werden. Meistens sind sie dann beruhigt und zufrieden. Wenn ich merke, dass sie sich nicht beruhigen, begleite ich sie auf das Zimmer und helfe ihnen beim Suchen – bis jetzt haben wir alles wieder gefunden.</p> <p>Wenn die Bewohner eine Frage zu einer Rechnung haben und die zuständige Mitarbeitende nicht anwesend ist, notiere ich ihre Anliegen genau und lege die Nachricht der zuständigen Mitarbeitenden auf das Pult. Den Bewohner informiere ich über die Weiterleitung der Information und gebe ihm bekannt, wann seine Fragen beantwortet werden können (so rasch als möglich).</p> <p>Angehörige</p> <p>Diese Gruppe will vor allem wissen was einzelne Positionen auf der Rechnung bedeuten und woher diese stammen. Wenn ich dies weiss, gebe ich sofort Auskunft – sonst gehe ich vor wie oben bei den Bewohnern.</p> <p>Wenn sie wissen wollen, wie es einem Bewohner geht, leite ich sie an die Pflege weiter. Wenn ich merke, dass es dringend ist oder das Personal beschäftigt ist, begleite ich die Angehörigen ins Stationszimmer, da man dieses nicht so gut findet.</p> <p>Mitarbeitende</p> <p>Bei Lohnfragen verweise ich auf die Personalleiterin. Wenn es sich jedoch um eine Unklarheit auf der Lohnabrechnung handelt, versuche ich dies direkt mit dem Mitarbeitenden zu klären. Meistens geht es dabei um Differenzen. Fehler werden mit dem nächsten Lohn korrigiert.</p>
--	---

<p>1.1.4 Richtziel - Massnahmen des Marketings und der Öffentlichkeitsarbeit umsetzen Welche Teilfähigkeiten aus dem Bildungsplan SKH habe ich damit abgedeckt? Angabe von drei Teilfähigkeiten (Nr. und Name der Teilfähigkeit) 1. 1.1.4.1.2 Verschiedene Kooperationsarten zwischen Unternehmen kennen</p>	<p>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (interne oder externe Kunden). Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und formulieren Sie diese aus.</p>
<p>2. 1.1.4.1.3 Dienstleistungsangebot bedürfnisgerecht ausgestalten</p>	<p>Bewohner Da viele der älteren Menschen verwirrt oder vergesslich sind, sind sie verunsichert und deshalb manchmal aggressiv. Hier muss ich viel Fingerspitzengefühl beweisen und je nach Situation höre ich nur zu (eine Bewohnerin ist traurig, weil sie im Heim ist und hadert mit ihrem Alter), oder berichte freundlich und ruhig (eine Bewohnerin behauptet, sie erhalte nie Besuch – der Besuch hat sich jedoch erst vor einer Viertelstunde verabschiedet).</p>
<p>3. 1.1.4.1.7 Das Leistungsangebot meiner Institution beschreiben</p>	<p>Angehörige Angehörige sind überzeugt, dass sie besser wissen, wie ihre Mutter gepflegt werden muss und wünschen eine 1 : 1 Betreuung. In diesem Fall muss ich aufzeigen, was die Pflegenden alles unternehmen und dass eine enge Betreuung wegen der Grösse der Abteilung nicht umsetzbar ist. Ich bleibe dabei immer ruhig, auch wenn die Angehörigen sehr fordernd sein können.</p>
<p>Welche zwei Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Methodenkompetenz) 1. 2.3 Erfolgreiches Beraten und Verhandeln</p>	<p>Wenn der Heimleiter anwesend ist, übergebe ich dieses Problem sofort an ihn, da solche Angehörige darauf bedacht sind, vom Heimleiter bedient zu werden.</p>
<p>2. 2.4 Wirksames Präsentieren</p>	<p>Verschiedene Kooperationsarten zwischen den Unternehmen Ich stelle fest, dass zwischen den Unternehmen verschiedene Kooperationen vorhanden sind. Wir arbeiten sehr eng mit dem Spital Muster AG zusammen, das heisst wir haben einen Vertrag, welcher sicherstellt, dass bei einem Notfall sofort die Ambulanz des Spitals Muster AG unsere Bewohner abholt.</p>
<p>Welche zwei Sozial- und Selbstkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (Nr. und Name der Sozial- und Selbstkompetenz) 1. 3.1 Leistungsbereitschaft 2. 3.4 Umgangsformen</p>	<p>Ebenso haben wir mit der Spitex einen Zusammenarbeitsvertrag. Das heisst, wenn die Spitex bei der Pflege eines Patienten feststellt, dass dieser in unser Altersheim Muster AG ins Ferienbett kommen sollte, versuchen wir immer diese Bewohner als erstes zu berücksichtigen.</p> <p>Wir sind für unser flexibles und unbürokratisches Eintrittsverfahren in der Umgebung bekannt, weshalb wir eine gute Bettenbelegung vorweisen können.</p>

Ort, Datum: Aarau, Januar 3. Lehrjahr

**Unterschrift des Berufsbildners
(Bestätigung des Berufsbildners)**

Unterschrift des Lernenden