

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Inhalt

Fachgespräch der Fachwirte.....	2
Mündliche Prüfung - Themenfindung.....	3
Leitfaden zu Themenfindung und Konzeption.....	4
Einsatz von Management-Tools.....	5
Grobkonzept – Leitfaden für die Präsentation.....	6
Prüfungsablauf – Mündliche Prüfung.....	6
Schriftliche Prüfung - „Wie man Prüfungen besteht“	9
Taxonomie.....	10
Zeit.....	12
weitere Hinweise	12
Hinweise bei Nichtbestehen.....	14
Fragen und Antworten zur DeLSt-Prüfung	15
Anhang: Personalbeschaffungskosten	16
Anhang: Patientenumfrage (einfaches Beispiel).....	18
Links zu interessanten Informationen und Texten	19
Balanced Scorecard – Beispiel.....	20
SWOT-Analyse	21
Ishikawa-Diagramm.....	24

Fachgespräch der Fachwirte

Grundgedanken

Man prüft Fachwirte in der Annahme, dass es sich um angehende mittlere Führungskräfte handelt. Diese Führungskräfte werden mit betrieblichen Aufgaben konfrontiert, die eine umfassende Betrachtung benötigen – also mit den Aspekten:

Rechtssicherheit, Kosten, Nutzen, Nachhaltigkeit, Verfahrenslogik, Fachsprache etc.

Prüfungsteilnehmer können den Prüfungsausschuss in einer Doppelrolle sehen:

- a) als Fachleute, die mit Fachleuten ein Fachgespräch führen und
- b) als Beauftragte der Geschäftsleitung, die man von der Idee, die dargestellt wird, überzeugen sollen.

Planung

Es wird ein (echtes) betriebliches Problem freier Wahl präsentiert z. B. Konflikt mit Mitarbeitern (Personal), Abbau von Überstunden (Personal), Beschwerde über Dienstleistungen oder Produkte häufen sich (Marketing).

Das Thema bereitet der Prüfungsteilnehmer zu Hause selbständig vor, erstellt Präsentationsunterlagen (Flipchart, Overheadfolie, Pinnwandkarten, Plakate, Fotos, Anschauungsmaterial) und ein Handout über das Konzept.

Das Konzept ist die umfangreiche Ausarbeitung der Präsentation, die vor der Präsentation erstellt wird.

Durchführung

Präsentation

Prüfungsteilnehmer werden hereingebeten und können schon vor Prüfungsbeginn aufbauen.

Nach dem Aufbau begrüßt der Prüfungsausschuss den Prüfungsteilnehmer, fragt nach, ob man sich in der Lage sieht, die Prüfung abzulegen. Ggf. wird eine Einladung und der Ausweis verlangt. Das Handy muss technisch ausgeschaltet werden. Klingeln oder ein Anruf führen zur Beendigung der Prüfung (= ungenügend).

Der Prüfungsteilnehmer übergibt die Handouts und präsentiert das Thema mit allen vorbereiteten bzw. erlaubten Medien. Der Ausschuss wird den Prüfungsteilnehmer nicht unterbrechen und sich ggf. Notizen machen.

Präsentationen, unabhängig vom Medium, dürfen nicht überladen werden. Ihr Wort steht im Mittelpunkt der Präsentation. Die Medien wie PowerPoint oder Flipchart sind Hilfen, die Ihren Vortrag unterstützen.

Eine Präsentation ist ein Vortrag mit medialer Begleitung.

Mündliche Prüfung - Themenfindung

Das Thema ist zweitrangig, denn zuerst muss man ein Problem (im Betrieb) erkennen, dass man lösen will.

Das erfüllt die Anforderung der Prüfungsordnung:

„Anhand der Präsentation soll nachgewiesen werden, dass eine komplexe Problemstellung der betrieblichen Praxis erfasst, dargestellt, beurteilt und gelöst werden kann.

Die Themenstellung muss sich auf den Handlungsbereich „Führen und Entwickeln von Personal“ und auf einen weiteren frei wählbaren Handlungsbereich gemäß Absatz 2 beziehen.“

Also:

1. Ein komplexes Problem finden. Das bedeutet, dass man ernsthafte wirtschaftliche, prozessuale oder soziale Schwierigkeiten im Betrieb erkennt.
2. Das Problem muss dargestellt werden z. B. mit Hilfe von Kennzahlen oder Rechtsvorschriften etc.
3. Es sollte eine Beurteilung erfolgen mit einem Beurteilungsverfahren (Managementinstrument), die man im Lehrgang gelernt hat.
4. Das Problem muss gelöst werden (können). Die Maßnahmen müssen also geeignet sein z. B. im wirtschaftlichen Verhältnis zum Aufwand stehen. Ungeeignet sind Lösungen, die mehr Kosten als das Problem an Kosten verursachen kann.
5. Es soll der Nachweis erbracht werden, dass man das Problem damit lösen kann. Man muss also den/die Vorschlag/Lösung abgewogen haben mit anderen Lösungen und bereit sein, diesen Weg zu verteidigen.

3

Weiterhin muss sich das Problem mit dem Thema Personalführung/ -entwicklung verbinden lassen und eins von diesen Handlungsbereichen betreffen:

1. Planen, Steuern und Organisieren betrieblicher Prozesse,
2. Steuern von Qualitätsmanagementprozessen,
3. Gestalten von Schnittstellen und Projekten,
4. Steuern und Überwachen betriebswirtschaftlicher Prozesse und Ressourcen,
5. *Führen und Entwickeln von Personal*
6. Planen und Durchführen von Marketingmaßnahmen.

Themenbeispiele:

- Personalproblem wie hohe Fluktuation mit Marketingmaßnahmen
- Hoher Krankenstand mit QM-Prozessen
- Führungsstil des Chefarztes mit Gestaltung von Projekt zum Thema Führung zu kombinieren.

Leitfaden zu Themenfindung und Konzeption

1. Identifikation einer betrieblichen Herausforderung:
Wählen Sie ein betriebliches Problem, das zu Störungen führt, z. B. die geringe telefonische Erreichbarkeit in einer medizinischen Praxis, die zu Unzufriedenheit bei den Patienten führt.
2. Beschreibung des Sachverhalts:
Beschreiben Sie den Zustand detailliert, inklusive der Auswirkungen wie ungenutzte Ressourcen und Umsatzverluste, insbesondere bei älteren Patienten.
3. Entwicklung von Nachweisen:
Legen Sie Kennzahlen fest, die das Problem quantifizieren, wie z. B. die durchschnittliche Wartezeit am Telefon und die Entwicklung der Patientenzahl.
4. Vergleich mit Vorjahresdaten:
Vergleichen Sie die aktuellen Kennzahlen mit denen aus dem Vorjahr, um die Veränderung und die Notwendigkeit von Maßnahmen zu unterstreichen.
5. Formulierung von Zielen:
Nutzen Sie die SMART-Formel, um konkrete und messbare Ziele zu setzen, z. B. die Erhöhung der Zahl jüngerer Patienten um 5 % über dem jährlichen Verlust.
6. Zusammenstellung von Lösungsalternativen:
Sammeln Sie mögliche Lösungen wie das Einstellen zusätzlichen Personals oder die Einführung eines Online-Terminbuchungssystems.
7. Vergleich der Alternativen:
Bewerten Sie die Lösungen hinsichtlich Kosten, rechtlichen Aspekten, Umsetzbarkeit und Akzeptanz.
8. Begründung und Darstellung der idealen Lösung:
Wählen Sie die beste Lösung aus und erklären Sie, warum diese geeignet ist, z. B. aufgrund von Kosten- und Lerneffizienz.
9. Beschreibung weiterer Schritte:
Planen Sie Personalentwicklungsmaßnahmen und Marketingaktionen, um den neuen Service bekannt zu machen.
10. Erstellung der Präsentation:
Fertigen Sie eine überzeugende Präsentation mit Daten und Grafiken an und bitten Sie um Freigabe der Maßnahmen und des Budgets.

4

Diese Anleitung soll als Leitfaden dienen, um eine strukturierte und zielorientierte Projektarbeit zu erstellen.

Hinweis: Diese Anleitung bezieht sich auf

Handlungsbereich 5 (Führen und Entwickeln von Personal) und
Handlungsbereich 6 (Planen und Durchführen von Marketingmaßnahmen)

Vertiefte Informationen zur Anwendung der SWOT-Analyse und des Ishikawa-Diagramms befinden sich auf den Seiten 27 – 31.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Einsatz von Management-Tools

Die Argumente für die eigene Lösung muss mit Instrumenten aus der Betriebswirtschaft unterstützt werden. Mögliche Instrumente sind hier aufgestellt. Natürlich muss man die gewählten Tools auch angewandt haben und erklären können:

Handlungsbereiche	Beispiele für Instrumente		
	andere können ebenfalls verwendet werden		
Planen, Steuern und Organisieren betrieblicher Prozesse	Kanban-Board Lean Management Agile Methoden	Prozessmapping Workflow-Management-Systeme SOPs (Standard Operating Procedures)	Gantt-Diagramm Time-Boxing PERT (Program Evaluation and Review Technique)
Steuern von Qualitätsmanagementprozessen	Six Sigma EFQM-Modell 5S-Methode	ISO-Normen Total Quality Management Kaizen	PDCA-Zyklus FMEA (Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse) CMMI (Capability Maturity Model Integration)
Gestalten von Schnittstellen und Projekten	RACI-Matrix Projektportfolio-Management PRINCE2 FMEA	Netzplantechnik Cross-Functional Teams Critical Path Method	Stakeholder-Analyse SCRUM Agile Projektmanagementmethoden
Steuern und Überwachen betriebswirtschaftlicher Prozesse und Ressourcen	Kennzahlen-Systeme (KPIs) Kosten-Nutzen-Analyse ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning)	Budgetierung Liquiditätsplanung SWOT-Analyse in der Ressourcenplanung	Balanced Scorecard Risikomanagement Zero-Based Budgeting
Führen und Entwickeln von Personal	Mitarbeitergespräche Fortbildungsprogramme Mentoring-Programme	Kompetenzmatrix Mitarbeiterbefragungen Karrierpfadplanung	360-Grad-Feedback Leistungsbeurteilungssysteme Talentmanagement-Systeme
Planen und Durchführen von Marketingmaßnahmen	Zielgruppenanalyse Customer Relationship Management (CRM) Social Media Marketing	Content-Marketing Influencer Marketing Suchmaschinenoptimierung (SEO)	SWOT-Analyse E-Mail-Marketing Veranstaltungsmarketing

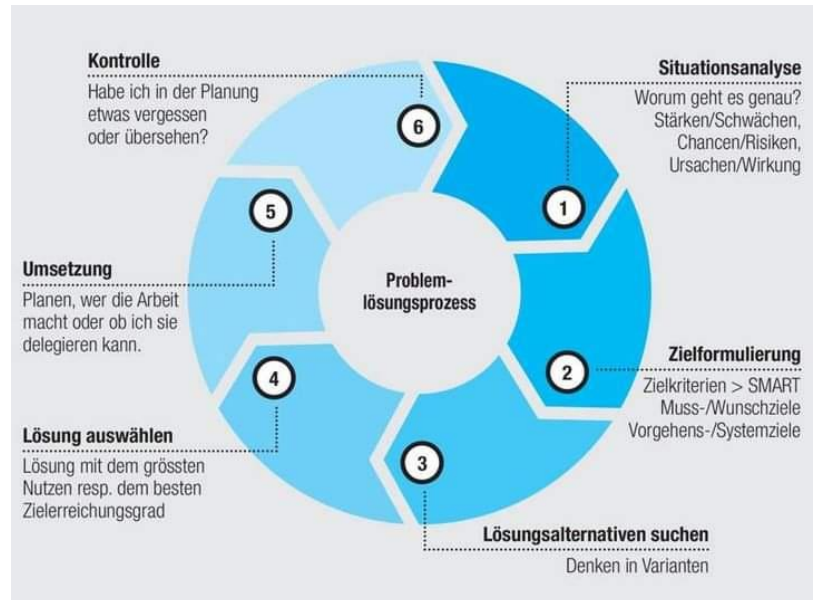
Weitere Instrumente wie Gantt-Diagramm oder Pareto-Prinzip sind geeignet, wenn sie die Argumente sinnvoll unterstützen. Es nützt nichts, wenn man die Anwendung des Instruments nicht erklären kann oder um nur um seiner selbst willen präsentiert.

Grobkonzept – Leitfaden für die Präsentation

Die richtige Vorgehensweise – erst ein Konzept erstellen, dann zu einer Präsentation reduzieren.

Das kann in einem Konzept vorkommen:

- Thema (kurzer Titel ist besser)
- Ausgangslage (Betriebliche Situation, persönliche Vorstellung)
- Problemstellung
 - Zahlen, Daten, Fakten
- Ziele (SMART)
 - ggf. Zielgruppe
- Lösungsalternativen
- Lösung begründen
- Aufgaben zur Umsetzung
- Zeitplan
- Kosten
- Dokumentation
- Evaluation
- ggf. Fazit



Prüfungsablauf - Mündliche Prüfung

- Die Prüfung dauert 30 min.
- Das Fachgespräch zählt doppelt.
- Daher ergeben sich die 10 min für die Präsentation als Sollzeit.
- Laut einem Verwaltungsgerichtsurteil aus Köln bedeutet Soll = +10 %, also nach 11 min kann es Punktabzüge oder Abbruch der Präsentation oder beides geben.
- Prüfende bieten häufig an, dass sie einen Zeithinweis geben, häufig wenn noch 2 min übrig sind.
- Das Handy muss technisch ausgestellt sein. Damit wird die Diskretion der Prüfung gewahrt. Bimmelt das Handy, gilt das als Täuschungsversuch = 6 und die Wiederholungsprüfung erfolgt in 6 bis 12 Monaten.
- Das Handout wird nicht bewertet. Es dient als Beweis für die Dokumentation dieser teilflüchtigen Prüfung, gemeinsam mit den Prüfungsprotokollen der Prüfenden.
- Manche Prüfende nutzen das Handout als Gesprächsgrundlage.
- Es gibt keine Vorschrift für das Format, allerdings beschreiben einige Kammern ihre Erwartung.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Fachgespräch

Direkt nach der Präsentation beginnt das Fachgespräch. Dabei werden Fragen zur betrieblichen Problemstellung gestellt und Fragen, die in diesem Zusammenhang stehen. Es werden auch Fragen gestellt, die auf das Grundverständnis des Sachverhaltes abzielen.

Beispiel 1:

Sie beschreiben einen Konflikt mit Mitarbeitern und wollen den Konflikt über bessere Kommunikation lösen. Dabei kann die Frage nach der rechtlichen Bedeutung und Lösung von Konflikten aufkommen (Grundverständnisfrage im Zusammenhang mit der betrieblichen Problemstellung). Konkret fragt man nach den Regeln von Abmahnung und Kündigung mit rechtssicherer Vorgehensweise und Fristen.

Abschluss

Der Ausschuss wird den Prüfungsteilnehmer aus dem Raum bitten, sich dann 5 bis 10 min beraten und das Ergebnis mitteilen und ggf. begründen.

Beispiel 2:

Prüfungsthema:

Stärkung der Mitarbeiterbindung und Steigerung des Arbeitgeberimages in einer Arztpraxis

Lösung des Problems:

Mitarbeiterbindung soll durch Homeoffice und Lohnerhöhung erfolgen.

Mögliche Fragen:

1. **Zum Verständnis des Konzepts:**

- Können Sie die Hauptziele Ihres Konzepts noch einmal zusammenfassen?
- Welche spezifischen Herausforderungen in Ihrer Arztpraxis haben Sie dazu veranlasst, dieses Konzept zu entwickeln?

2. **Zur Analyse der Probleme:**

- Auf welchen Daten oder Erkenntnissen basieren Ihre Annahmen über die Ursachen der Mitarbeiterfluktuation und -unzufriedenheit?
- Wie bewerten Sie die Auswirkungen der aktuellen Probleme auf die Patientenversorgung?

3. **Zu den geplanten Maßnahmen:**

- Wie planen Sie, die Effektivität der Maßnahme wie Homeoffice und Lohnerhöhung zu messen?
- Warum haben Sie sich für diese spezifischen Maßnahmen entschieden?
- Welche potenziellen Risiken könnten mit diesen Maßnahmen verbunden sein?

4. **Zur Projektumsetzung:**

- Wie stellen Sie sicher, dass das Projekt im Zeit- und Kostenrahmen bleibt?
- Welche Kriterien nutzen Sie zur Auswahl Ihres Projektteams?

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

5. Zu rechtlichen und ethischen Aspekten:

- Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Maßnahmen im Einklang mit geltenden Gesetzen und ethischen Grundsätzen stehen, insbesondere im Hinblick auf die Gleichbehandlung aller Mitarbeiter?
- Wie gehen Sie mit Datenschutz und Mitarbeiterrechten im Rahmen der Homeoffice-Regelung um?

6. Zur langfristigen Nachhaltigkeit:

- Wie planen Sie, die Nachhaltigkeit der Verbesserungen zu gewährleisten?
- Gibt es Pläne für die kontinuierliche Überprüfung und Anpassung der Maßnahmen?

7. Zu finanziellen Aspekten:

- Wie rechtfertigen Sie die Kosten für die geplanten Maßnahmen gegenüber der Geschäftsleitung?
- Haben Sie eine Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt?

8. Zu Mitarbeiterbindung und -motivation:

- Wie planen Sie, die Mitarbeiterbindung langfristig zu stärken?
- Welche Rolle spielen Führungsstile und Unternehmenskultur in Ihrem Konzept?

9. Zur Kommunikation und Mitarbeiterbeteiligung:

- Wie kommunizieren Sie die Änderungen und Pläne an die Mitarbeiter?
- Inwieweit werden Mitarbeiter in die Entscheidungsfindung einbezogen?

10. Zu möglichen Alternativen:

- Welche alternativen Strategien haben Sie in Betracht gezogen und warum haben Sie sich gegen diese entschieden?

Wenn man sich solche Fragen zum eigenen Konzept überlegt, kann man Prüfungsfragen provozieren und sich gut darauf vorbereiten.

Fortbildungsstatistik DIHK

Geprüfte Fachwirte Gesundheits- und Sozialwesen

	2023	2024	2025	davon bestanden	%
Gesundheits- und Sozialwesen	2.032	2.160	2.257	1.591	70

Schriftliche Prüfung - „Wie man Prüfungen besteht“

Hinweis: Unser Denken ist handlungsorientiert – die Fragen sind abstrakt gestellt

Sichtbar wird der Unterschied in der Fragestellung – Prüfungsteilnehmer übersetzen sich daher die Prüfungsfrage, die viele Substantive enthält in eine Frage, die Verben verwendet. Diese handlungsorientierten Fragen sind dann mit erlernten Methoden und Informationen zu lösen.

Substantivierte Aufgaben: Nennen Sie Methoden der Personalauswahl!

Handlungsorientierte Fragen: Was würden Sie denn tun, um Personalauswahl zu gestalten?

NUR HINSCHREIBEN GIBT PUNKTE

(man muss „ins Schreiben“ kommen).

Alle Themen

Anleitung zur schriftlichen Prüfung ! **Alle Themen** außer „Recht“

1. Überfliegen – Anzahl und Thema vokalisieren (sich im Kopf vorsprechen)
2. Mit Erfolgsgaranten identifizieren (Aufgaben, die man beherrscht oder die schon geübt wurden)
3. Einstieg mit dem Erfolgsgaranten
 - a) Handlungsaufforderung finden – Punkte und Buchstaben zur Aufgabe
 - b) Schlüsselworte hinschreiben
 - c) Struktur der Lösung entwickeln „Nennen Sie je drei Vor- und Nachteile!“
 - d) Lösung hinschreiben

Struktur vor Lösung!

+	-
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Schriftliche Prüfungen können bei der DIHK Bildungs-GmbH bestellt werden:

<https://www.dihk-bildung.shop/alle-lehrgaenge/fachwirte-im-gesundheits-und-sozialwesen/>

Ein Prüfungssatz kostet als Printversion 16,50 EUR zzgl. Versand.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Taxonomie (Schwierigkeitsstufen) Einordnung der Aufgaben nach Komplexität

(IHK-Maßstab lt. Rahmenplan)

VERSTEHEN beschreibt das Erkennen und Verinnerlichen von Zusammenhängen, um komplexe Aufgabenstellungen und Problemfälle einer Lösung zuführen zu können.

ANWENDEN beschreibt die aus dem Verstehen der Zusammenhänge resultierende Fähigkeit zu sach- und fachgerechtem Handeln.

Die Zuordnung der Anwendungstaxonomie sieht wie folgt aus:

WISSEN:

nennen, kennen, überblicken

ACHTUNG – Wissensfragen kommen immer seltener vor.

VERSTEHEN:

analysieren, auswerten, begründen, beurteilen, bewerten, einordnen, erfassen, erkennen, erläutern, festlegen, feststellen, strukturieren, unterscheiden, vergleichen, zuordnen

ANWENDEN:

anleiten, aufbereiten, auswählen, beachten, beherrschen, berechnen, berücksichtigen, darstellen, durchführen, einleiten, einsetzen, entwickeln, erarbeiten, ermitteln, erstellen, fördern, gestalten, gewährleisten, kontrollieren, mitwirken, optimieren, planen, prüfen, sicherstellen, steuern, überprüfen, überwachen, umsetzen, unterstützen, veranlassen, vorbereiten, vorschlagen, wahrnehmen

10

Faustregel:

Je mehr Punkte es für eine Aufgabe gibt, desto mehr und ausführlicher muss geschrieben bzw. argumentiert werden.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Die häufigsten Begriffe sind:

Begriff	Erwartung	Beispiel
nennen	Nennen Sie einen Begriff bzw. so viele, wie verlangt werden. Fast immer soll nur ein Wort geschrieben werden. Selten, nur wenn das Wort keine Darstellung der Kenntnisse bietet, soll ein kleiner Satz geschrieben werden. Relevante Inhalte werden erwartet.	Faktor 1 4 Punkte „Nennen Sie vier Aspekte einer Lebensversicherung.“ - Vertragspartner - Versicherungssumme - Beginn und Ablauf - Beitrag
beschreiben	Nennen Sie den Begriff und beschreiben Sie, was das ist. Beschreibungen sind Sätze, keine Stichworte.	Faktor 2 6 Punkte „Beschreiben Sie zwei Arten von Lebensversicherungen.“ 1. Risikolebensversicherung 2. Kapitallebensversicherung zu 1. Die Risikolebensversicherung (RLV) leistet ausschließlich im Todesfall. Der Beitrag ist niedriger als bei der Kapitallebensversicherung, da der Sparanteil entfällt. zu 2. Kapitallebensversicherung zahlen zum Ende der Laufzeit das angesparte Kapital aus. Tritt der Sterbefall vor dem Ende der Laufzeit ein, leistet die Versicherung die vereinbarte Versicherungssumme an die Hinterbliebenen.
erläutern	Nennen Sie den Begriff, beschreiben Sie, um was es sich handelt entlang der wesentlichen Merkmale und ziehen ein Fazit oder beurteilen den Sachverhalt.	Faktor 3 9 - 12 Punkte „Nehmen Sie Stellung zur Bedeutung der Lebensversicherung als Absicherung für Familien anhand von drei Aspekten.“ Nennen = Fachbegriff einarbeiten Beschreiben = Was ist das? Erläutern = drei Aspekte ausführen und eine Empfehlung oder Alternative darstellen. Hier darf Wissen voll abgespeichert werden.

11

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Zeit

z. B. FWGSW

min	300	150	120	100
Punkte	100	100	100	100
Minuten pro Punkt	3	1,5	1,2	1

	min pro Aufgabe	min pro Aufgabe	min pro Aufgabe	min pro Aufgabe
4 Punkte "nennen"	12	6	4,8	4
6 Punkte "beschreiben"	18	9	7,2	6
9 Punkte "erläutern"	27	13,5	10,8	9

weitere Hinweise

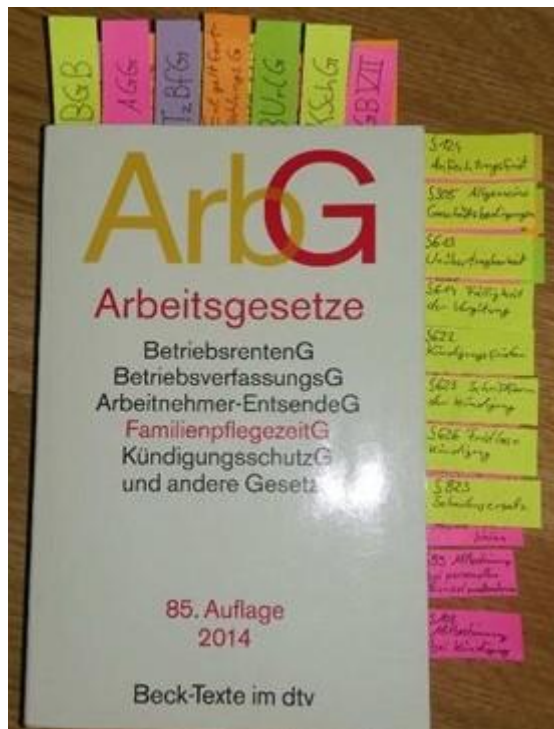
1. Wenn man Struktur in der Antwort schafft, arbeitet das Gehirn selbstständig an einer offenen Aufgabe weiter, während man andere Aufgaben bearbeitet. Später kann man zu offenen Aufgabe zurückkommen und hat plötzlich eine Lösung (das klappt nur, wenn man grundsätzlich etwas zum Thema weiß).
2. Nehmen Sie sich Zeit, um die Situationsbeschreibung und die Aufgabenstellung zu verstehen. Beziehen Sie die Aufgabe immer auf die Situationsbeschreibung. Das allgemeine Anwenden von Kenntnissen ist zwar schön, aber volle Punkte bekommt man nur, wenn man den Hintergrund, die „Story“ beachtet.
3. Schreiben Sie nicht über den Korrekturrand.
4. Sie bekommen auf Anfrage Ergänzungsblätter. Darauf lassen sich sehr gut Ideen und Konzepte beschreiben, die dann in Reinschrift in die Lösung kommen.
5. Tabellen und Grafiken schaffen übersichtliche Antworten.
6. Wenn man gar nichts weiß, schreibt man wenigstens eine Umformulierung der Aufgabe hin, damit Prüfer etwas zu lesen haben und das Gehirn, was zum Denken hat.
7. Sie gehen nur zur Prüfung, wenn Sie glauben, dass Sie genug wissen, um erfolgreich zu sein - den Rest macht die Aufregung (also die Konzentration).

12

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Beispiel für ein markiertes Gesetzbuch

Erlaubt: Unterstreichungen, Verweise auf andere Gesetze, Klebestreifen



Hinweise bei Nichtbestehen

Was passiert, wenn ich die Prüfung nicht bestanden habe?

Sollten Sie die schriftlichen Prüfungen oder die mündliche Prüfung nicht bestanden haben, erhalten Sie mit der Post immer einen Prüfungsbescheid mit Rechtsmittelbelehrung und, sofern es nicht die letzte Wiederholungsmöglichkeit war.

Ein Prüfungsteil, der nicht bestanden ist, kann zweimal wiederholt werden. Wer die schriftliche Prüfung insgesamt nicht bestanden hat, muss beide Aufgabenstellungen an beiden Prüfungstagen wiederholen.

Wenn Sie die mündliche Prüfung insgesamt nicht bestanden haben, werden Sie mit der Anmeldung zur Wiederholung der mündlichen Prüfung auf Antrag vom erneuten Ablegen der schriftlichen Prüfungen befreit, wenn Sie sich innerhalb von zwei Jahren, gerechnet vom Tag der nicht bestandenen Prüfung an, zur Wiederholungsprüfung anmelden. (Auf Antrag könnten Sie auch die bestandene schriftliche Prüfung einmal wiederholen, falls Sie das bereits erreichte Ergebnis verbessern wollten. In diesem Fall gilt das Ergebnis der letzten Prüfung.)

Achtung: Die Wiederholungsprüfung muss bei der IHK abgelegt werden, bei der die Prüfung begonnen wurde. Nur in Ausnahmefällen wird per Amtshilfe die Weiterführung der Prüfung auf eine andere IHK übertragen.

Fragen und Antworten zur DeLSt-Prüfung

1. Wie sieht es denn mit dem Aufbau der Prüfung aus?

Gibt es zu jedem Handlungsbereich eine Frage oder zu einem bestimmten mehrere Fragen?

Ist die DeLSt Prüfung genauso Handlungsorientiert wie die der IHK?

Die DeLSt-Prüfung ist einer IHK-Prüfung sehr ähnlich. Es gibt zwei Teile. Der erste Teil ist eher Rechnungswesen, Management, der Teil 2 eher Ausbildung, Personalentwicklung.

2. Reichen bei der Beantwortung auch Stichpunkte oder wird, wie bei der IHK verlangt, dass für eine gewisse Anzahl an Punkten auch eine gewissen Anzahl an Sätzen vorhanden ist?

Siehe Erklärungen zur Taxonomie oben im Text

3. In den Dokumenten am Campus ist eine Musterprüfung eingestellt, leider nur teilweise ...wäre es möglich eine komplette Prüfung zu bekommen? Einfach um mal die Situation der Prüfung zu simulieren und auch zu sehen, wie umfangreich diese ist?

Nein, eine umfangreichere Übungsklausur liegt zu diesem Zeitpunkt nicht vor. Die beste Übung kann man aus den Übungsaufgaben der Lernskripte nehmen. Dort sind komplexe Aufgaben, für die es am Skriptende Lösungshinweise gibt.

4. Welche Gesetze sollte man für die Prüfung haben und wie sind Markierungen erlaubt?

Darf es Querverweise geben?

Es sind dieselben Hilfsmittel wie bei der IHK-Prüfung erlaubt.

Gesetzessammlungen z.B. vom DTV-Beck-Verlag. Man darf markieren, unterstreichen, Kreuzverweise auf andere Paragraphen setzen und Klebestreifen an die Gesetze kleben, um sie leichter zu finden. Die Formelsammlung enthält wertvolle Hilfen, z. B. über Personalkennzahlen.

Verboten sind Spickzettel oder Notizen in den Gesetzen.

5. Muss man in der Prüfungen etwaige Zeichnungen/Diagramme am PC erstellen?

Tabellen und Aufstellungen sind sinnvoll.

6. Wer korrigiert die Prüfung und wie lange dauert dies im Schnitt?

Korrektoren mit Prüfererfahrung, max. 14 Tage

7. Haben Sie Infos über die Quote der bestandenen Prüfungen bei DeLSt?

Aktuell 69,6%

8. Wie läuft die Prüfung ab?

Besprechen Sie den technischen Ablauf mit den Studienberatern

Abschluss: Geprüfte*r Fachwirt*in im Gesundheits- und Sozialwesen (DeLSt)". Dieser ist staatlich geprüft und zugelassen durch die Zentralstelle für Fernunterricht (DQR-Niveau 5).



Anhang: Personalbeschaffungskosten

Die Berechnung der Personalbeschaffungskosten beinhaltet alle Kosten, die mit dem Anwerben neuer Mitarbeiter verbunden sind. Hier sind die Schritte, um die Personalbeschaffungskosten zu berechnen:

1. Direkte Kosten:

- **Anzeigenkosten:** Berücksichtigen Sie die Kosten für die Schaltung von Stellenanzeigen in Zeitungen, Online-Jobbörsen oder anderen Medien.
- **Personalvermittlungskosten:** Wenn Sie eine Personalvermittlungsfirma beauftragt haben, um geeignete Kandidaten zu finden, addieren Sie deren Kosten.
- **Reisekosten für Vorstellungsgespräche:** Falls Kandidaten für Vorstellungsgespräche reisen müssen, sollten Sie die Reisekosten berücksichtigen.

2. Interne Kosten:

- **Personalzeit für Interviews:** Berechnen Sie die Stunden, die interne Mitarbeiter für die Durchführung von Vorstellungsgesprächen aufwenden.
- **Aus- und Weiterbildungskosten:** Wenn Schulungen oder Weiterbildungen für die neuen Mitarbeiter erforderlich sind, rechnen Sie diese Kosten ein.

3. Indirekte Kosten:

- **Produktivitätsverlust:** Berücksichtigen Sie den Produktivitätsverlust, wenn interne Mitarbeiter Zeit für die Schulung und Integration der neuen Mitarbeiter aufwenden müssen.

4. Technologiekosten:

- **Bewerbungsmanagementsoftware:** Falls Sie Software zur Verwaltung von Bewerbungen verwenden, sollten die Lizenzkosten in die Berechnung einfließen.

5. Onboarding-Kosten:

- **Materialien und Schulungen für das Onboarding:** Berechnen Sie die Kosten für Materialien und Schulungen, die während des Onboarding-Prozesses benötigt werden.

6. Sonstige Kosten:

- **Hintergrundüberprüfungen:** Wenn Sie Hintergrundüberprüfungen durchführen, addieren Sie die Kosten dafür.
- **Arztuntersuchungen:** Falls eine ärztliche Untersuchung für neue Mitarbeiter erforderlich ist, sollten die damit verbundenen Kosten einbezogen werden.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Die Formel zur Berechnung der Gesamtkosten kann folgendermaßen aussehen:

$$\begin{aligned} \text{Personalbeschaffungskosten} = & \text{Direkte Kosten} + \\ & \text{Interne Kosten} + \text{Indirekte Kosten} + \text{Technologiekosten} + \\ & \text{Onboarding-Kosten} + \text{Sonstige Kosten} \end{aligned}$$

<https://laenk.de/recruiting-und-personalmanagement/recruiting-kosten-rechner-cost-per-hire-einfach-berechnen>

Anhang: Patientenumfrage (einfaches Beispiel)

1. Allgemeine Zufriedenheit:

"Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den ergotherapeutischen Behandlungen, die Sie in unserer Praxis erhalten haben?"

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Teils/teils
- Unzufrieden
- Sehr unzufrieden

2. Qualität der Behandlung:

"Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz und die Qualität der Behandlung durch unsere Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten?"

- Sehr gut
- Gut
- Befriedigend
- Ausreichend
- Mangelhaft

3. Kommunikation und Beratung:

"Fühlen Sie sich durch unser Personal gut beraten und über Ihre Behandlungsmöglichkeiten ausreichend informiert?"

- Ja, immer
- Meistens ja
- Teils/teils
- Selten
- Nein, nie

4. Praxisumgebung und -ausstattung:

"Wie bewerten Sie die Ausstattung unserer Praxis sowie das Ambiente in Bezug auf Ihre Behandlung?"

- Sehr ansprechend
- Ansprechend
- Durchschnittlich
- Wenig ansprechend
- Nicht ansprechend

5. Terminplanung und Wartezeiten:

"Wie zufrieden sind Sie mit der Terminplanung und den Wartezeiten in unserer Praxis?"

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Teils/teils
- Unzufrieden
- Sehr unzufrieden

6. Einarbeitung neuer Mitarbeiter:

"Wie empfinden Sie die Integration neuer Mitarbeiter in unsere Praxis? Glauben Sie, dass sie gut vorbereitet sind, um qualitativ hochwertige Behandlungen zu bieten?"

- Sehr gut vorbereitet
- Gut vorbereitet
- Teils/teils
- Wenig vorbereitet
- Nicht vorbereitet

7. Auswirkung neuer Mitarbeiter auf Ihre Behandlung:

"Haben Sie Veränderungen in der Qualität Ihrer Behandlung festgestellt, wenn diese von neu eingearbeiteten Mitarbeitern durchgeführt wurde?"

- Verbesserung der Behandlungsqualität
- Keine Veränderung
- Geringfügige Verschlechterung
- Deutliche Verschlechterung
- Kann ich nicht beurteilen

Links zu interessanten Informationen und Texten

19

<https://www.forum-m-pilartz.de/publikationen/>

Themen sind hier:

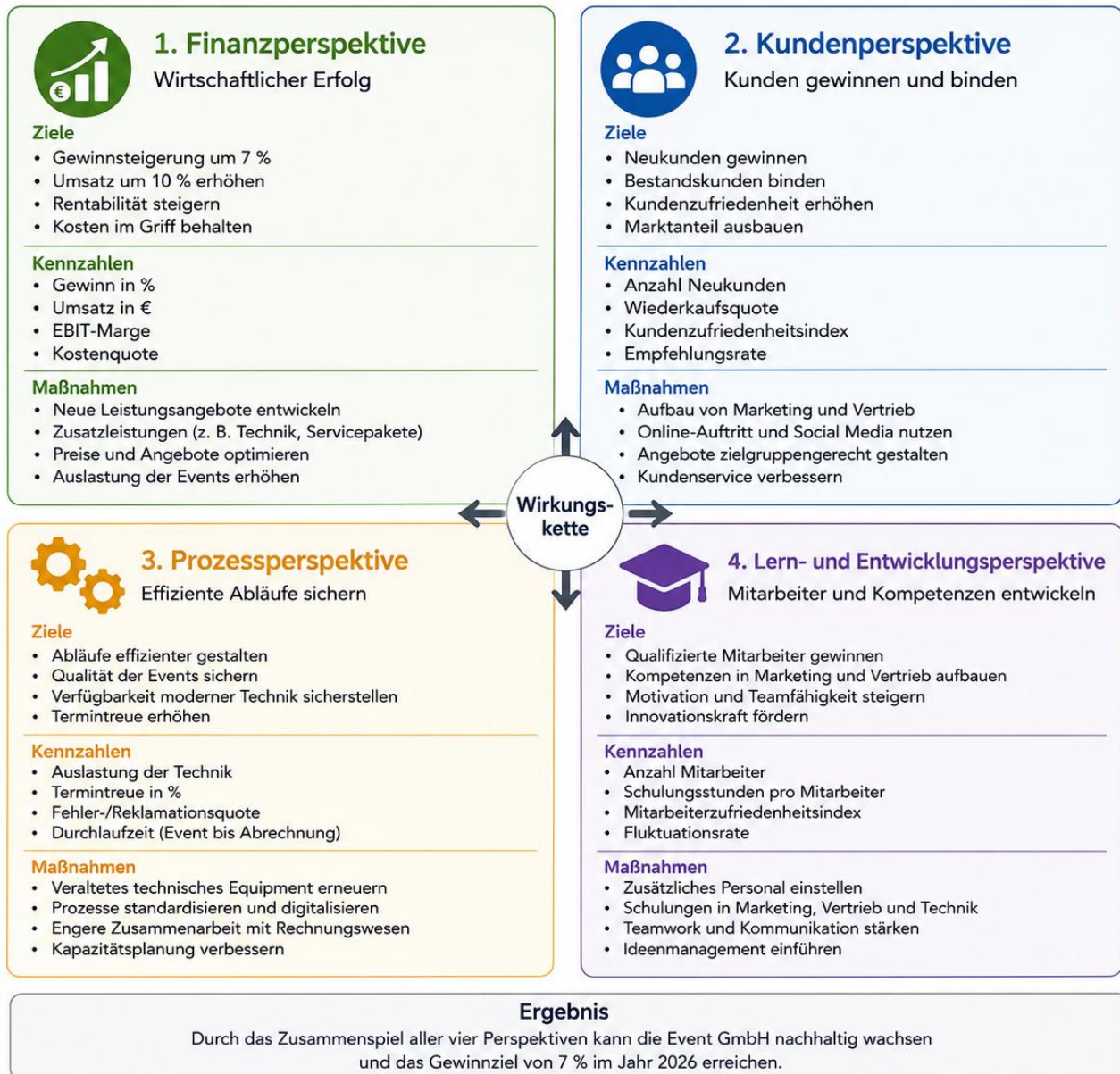
- Mediation als Konfliktlösungsinstrument
- Konflikte im Gesundheitswesen
- Auswirkungen von Krankheit auf das soziale und berufliche Umfeld
- Die Rolle von Persönlichkeitsmerkmalen in Teams
- Anpassung an neue Arbeitsformen und deren Herausforderungen

<https://prodema-online.de/deeskalation/deeskalationstraining/12-grundregeln-der-deeskalation>

Thema ist das Deeskalationmanagement. (Ausbildungskosten ca. 4000 EUR pro TN)

Balanced Scorecard – Event GmbH

Ziel: Umsatzsteigerung und Gewinnsteigerung um 7 % im Jahr 2026



Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

SWOT-Analyse

Die SWOT-Analyse, dient der systematischen Bewertung von Stärken, Schwächen, Chancen und Bedrohungen eines Unternehmens. Sie unterstützt strategische Entscheidungen und hilft, interne Potenziale zu maximieren und externe Risiken zu minimieren.

SWOT-Analyse		Einrichtungsanalyse	
		Stärken (Strengths S)	Schwächen (Weaknesses W)
Musterwaldklinik AG		Identifikation der internen Stärken des Pflegebetriebs, wie qualifiziertes Pflegepersonal, moderne medizinische Ausrüstung, hohes Maß an Patientenbetreuung.	Bestimmung der internen Schwächen, wie Personalmangel, hohe Arbeitsbelastung, ineffiziente Verwaltungsprozesse
Durchgeführt durch: FWGSW			
Datum: 10. Juli 20XX			
Umweltanalyse	Chancen (Opportunities O) Untersuchung externer Chancen, die der Pflegebetrieb nutzen kann, wie steigender Bedarf an Pflegeleistungen aufgrund der alternden Bevölkerung, Förderprogramme für Pflegeeinrichtungen.	Aus welchen Stärken ergeben sich neue Chancen? SO1: qualifiziertes Pflegepersonal Erhöhung des Ansehens der Einrichtung, Gewinnung neuer Patienten durch hohe Pflegequalität, Möglichkeiten für spezielle Pflegeprogramme und -dienstleistungen → Seite 2	Schwächen eliminieren, um neue Chancen zu nutzen WO1: Personalmangel: Neue Pflegekräfte einstellen und bestehendes Personal weiterbilden, um spezielle Pflegeprogramme anzubieten. → Seite 2
	Risiken (Threats T) Identifikation externer Bedrohungen, wie zunehmender Wettbewerb durch neue Pflegeeinrichtungen, Veränderungen in der Gesetzgebung, die die Pflegefinanzierung beeinflussen.	Welche Stärken minimieren Risiken? ST1: Qualifiziertes Pflegepersonal: Minimierung des Risikos von Pflegefehlern und damit verbundenen rechtlichen Konsequenzen. Erhöhung der Patientensicherheit und -zufriedenheit. → Seite 2	Strategien, damit Schwächen nicht zu Risiken werden WT1: Personalmangel: Strategie: Proaktive Rekrutierung und Bindung von Pflegekräften durch attraktive Arbeitsbedingungen und fortlaufende Schulungen. → Seite 2

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

weitere Möglichkeiten

(SO) Aus welchen Stärken ergeben sich neue Chancen? Moderne medizinische Ausrüstung: • Neue Chancen: Angebot innovativer Behandlungen, Teilnahme an medizinischen Studien und Forschungsprojekten, Erhöhung der Behandlungskapazitäten. Hohes Maß an Patientenbetreuung: • Neue Chancen: Aufbau von langfristigen Patientenbindungen, positive Mundpropaganda, höhere Patientenzufriedenheit und -loyalität, mögliche Erweiterung des Serviceangebots durch zusätzliche Betreuungsprogramme.	(WO) Schwächen eliminieren, um neue Chancen zu nutzen Hohe Arbeitsbelastung: • Arbeitsabläufe optimieren und Hilfskräfte einsetzen, um die Pflegequalität zu steigern und neue Patienten zu gewinnen. Ineffiziente Verwaltungsprozesse: • Moderne IT-Systeme einführen und Prozesse automatisieren, um Verwaltungskosten zu senken und Ressourcen für die Patientenbetreuung freizusetzen.
(ST) Welche Stärken minimieren Risiken? Moderne medizinische Ausrüstung: • Reduzierung des Risikos von Behandlungsfehlern. • Verbesserung der Diagnostik und Therapie, wodurch medizinische Komplikationen verringert werden. Hohes Maß an Patientenbetreuung: • Verringerung der Wahrscheinlichkeit von Patientenbeschwerden und -abwanderungen. • Aufbau eines starken Rufs, der Schutz vor negativen Publicity-Risiken bietet.	(WT) Strategien, damit Schwächen nicht zu Risiken werden? Hohe Arbeitsbelastung: • Strategie: Implementierung effizienter Arbeitsabläufe und Einsatz von Unterstützungspersonal, um Überlastungen zu vermeiden. Ineffiziente Verwaltungsprozesse: • Strategie: Einführung von digitalen Verwaltungssystemen und kontinuierliche Prozessoptimierung, um Verwaltungsfehler und Verzögerungen zu reduzieren.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Ablauf:

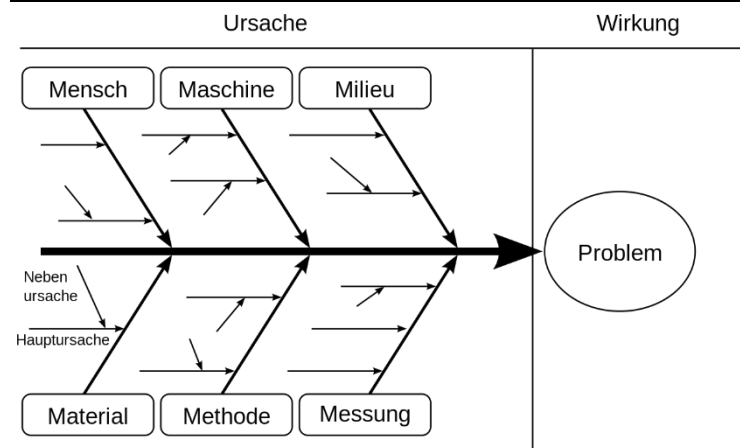
Daten sammeln: Sammeln von Informationen durch interne Berichte, Mitarbeiterbefragungen, Patientenzufriedenheitsumfragen und Marktanalysen.	• Welche internen Datenquellen können zur Identifizierung von Stärken und Schwächen im Pflegebetrieb genutzt werden? • Welche externen Datenquellen sind relevant, um Chancen und Bedrohungen für den Pflegebetrieb zu analysieren? • Welche spezifischen Informationen müssen gesammelt werden, um die Effizienz und Qualität der Pflegeleistungen zu bewerten? • Wie können die gesammelten Daten effektiv analysiert und präsentiert werden, um fundierte Entscheidungen zu treffen?
Analyse durchführen: Durchführung der SWOT-Analyse durch Einbeziehung aller gesammelten Informationen und deren systematische Auswertung.	• Wie können die gesammelten Daten zur Identifikation von Schlüsselproblemen und deren Ursachen genutzt werden? • Welche Methoden und Techniken eignen sich am besten zur Analyse der internen und externen Faktoren? • Wie können die Ergebnisse der Analyse genutzt werden, um strategische Entscheidungen zu unterstützen? • Welche Trends und Muster lassen sich aus den analysierten Daten ableiten?
Probleme identifizieren: Auf Basis der Analyse Schwachstellen und Bedrohungen herausarbeiten, die potenzielle Probleme im Pflegebetrieb darstellen. Beispiel: Die Analyse zeigt, dass der Pflegebetrieb unter Personalmangel leidet und die Arbeitsbelastung des Personals hoch ist, was zu einer sinkenden Qualität der Patientenbetreuung führt.	• Welche Daten weisen auf potenzielle Probleme im Betrieb hin? • Welche Bereiche des Betriebs sind am stärksten von den identifizierten Problemen betroffen? • Welche Auswirkungen haben die identifizierten Probleme auf die Betriebsleistung und -effizienz? • Welche Rückmeldungen von Mitarbeitern und Kunden deuten auf bestehende Probleme hin?
Prioritäten setzen: Die identifizierten Probleme nach ihrer Dringlichkeit und ihrem Einfluss auf den Pflegebetrieb priorisieren. Beispiel: Der Personalmangel wird als dringendstes Problem identifiziert. Maßnahmen könnten die Rekrutierung neuer Pflegekräfte, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen und die Einführung von Programmen zur Mitarbeiterbindung umfassen.	• Welche identifizierten Probleme haben den größten Einfluss auf die Betriebsleistung? • Welche Probleme müssen sofort gelöst werden und welche können warten? • Welche Ressourcen sind erforderlich, um die dringlichsten Probleme zu lösen? • Welche Maßnahmen bieten das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis zur Problemlösung?

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

Ishikawa-Diagramm zur Ursachenanalyse

Das Ishikawa-Diagramm, auch Fischgräten-Diagramm genannt, dient zur systematischen Analyse von Ursachen für ein spezifisches Problem. Es hilft, Ursachen zu visualisieren und Zusammenhänge zu identifizieren, um zielgerichtete Lösungen zu entwickeln.

Standardbegriffe 6 M Fertigung	Alternative Begriffe Kinderpädagogik	Alternative Begriffe Pflege	Alternative Begriffe Rettungsdienst/ Feuerwehr	Alternative Begriffe Gastronomie	Alternative Begriffe Handwerk	Alternative Begriffe IT-Branche
Mensch	Erzieher	Pflegepersonal	Einsatzkräfte	Küchenpersonal	Handwerker	IT-Spezialisten
Maschine	Spielgeräte	Medizinische Geräte	Fahrzeuge	Küchengeräte	Werkzeuge	Server/Hardware
Material	Bastelmaterial	Medikamente	Ausrüstung	Lebensmittel	Baumaterialien	Software/Lizenzen
Methode	Betreuungskonzepte	Pflegemethoden	Einsatzverfahren	Zubereitungs- methoden	Arbeitstechniken	Entwicklungs- prozesse
Messung	Beobachtung	Patienten- überwachung	Überwachungs- systeme	Qualitätskontrolle	Qualitätsprüfung	Monitoring
Mitwelt (Umwelt)	Einrichtungs- umgebung	Pflegeumgebung	Einsatzgebiet	Restaurant- atmosphäre	Baumgebung	IT-Infrastruktur



Problemdefinition: Das spezifische Problem oder die Fragestellung wird klar formuliert.

Hauptkategorien bestimmen: Die Hauptkategorien der Ursachen (z.B. Mensch, Maschine, Material, Methode, Messung, Mitwelt) werden identifiziert.

Brainstorming: Ein Brainstorming mit dem Team wird durchgeführt, um mögliche Ursachen in jeder Kategorie zu sammeln.

Ursachen zuordnen: Die gesammelten Ursachen werden den entsprechenden Hauptkategorien im Diagramm zugeordnet.

Detailanalyse: Jede Hauptkategorie und deren Unterursachen werden analysiert, um die wichtigsten Einflussfaktoren zu identifizieren.

Lösungsfindung: Gezielte Maßnahmen zur Beseitigung der identifizierten Ursachen werden entwickelt und deren Wirksamkeit überprüft.

Geprüfte Fachwirte im Gesundheits- und Sozialwesen - Prüfungen bestehen

