

Lektion 2	Tägliche Aufgaben	1. Ein Bad nehmen	A2
		2. Einen Termin beim Friseur ausmachen	B1
		3. Gespräch mit dem Patienten über die Schlafgewohnheiten	B1
		4. Dienstübergabe	B2
		5. Teambesprechung	B2

Dialog 5: Teambesprechung (B2)



Gespräch unter Pflegekräften

Situation: Mitarbeiter des Seniorenheims St. Nikolaus treffen sich zur monatlichen Teambesprechung. Es gibt vieles zum Besprechen und einige Planungen zu machen.
 Personen: Frau Moser (Pflegedienstleitung) und Frau Winkler (Heimleitung), Julia (Pflegekraft), Anna (Pflegekraft), andere Pflegekräfte
 Ort: Besprechungsraum im Pflegeheim



- Frau Winkler: Hallo, alle Mitarbeiter! Ich begrüße euch zur Teambesprechung im September. Frau Moser wird wieder alles mitschreiben und wir gehen gemeinsam aktuelle Punkte durch. Haben sich alle in die Teilnehmerliste eingetragen? Sonst bekommen Sie die Stunden nicht gutgeschrieben. So, Frau Moser, lesen Sie bitte den ersten Punkt vor!
- Frau Moser: Auch noch mal von mir ein herzliches Hallo, wir gehen gleich zum ersten Punkt auf unserer Liste über: es gab Beschwerden von den Bewohnern, dass es zu den Frühstückszeiten angeblich keine Pflegekraft im Speisesaal gab, die z.B. den Kaffee auffüllt. Das darf natürlich nicht sein, kann jemand von euch etwas dazu sagen?



- Julia: Ja, Frau Moser, als ich mit Olga und Viktor im Dienst war, das muss so Anfang August gewesen sein, da mussten wir unterbesetzt arbeiten, weil sich doch am Morgen noch die Manuela krank gemeldet hat und an diesem Tag war der Speisesaal leider nicht ausreichend besetzt wie gewohnt, ansonsten ist mir kein Vorfall bekannt.
- Frau Winkler: Wenn so etwas wieder vorkommt, Julia, müssen Sie uns Bescheid geben, Frau Moser und ich können Sie auch gerne unterstützen.
- Julia: Ja, Frau Winkler, aber es war ein Samstag, da war niemand von Ihnen im Haus.
- Frau Winkler: Nun gut, ich hoffe das war eine Ausnahme, ihr wisst genau so gut wie ich, dass die Bewohner ausreichend frühstücken müssen.
- Julia: Natürlich, Frau Winkler.
- Frau Winkler: Dann sollte das geklärt sein, wir werden trotzdem verstärkt ein Auge darauf werfen. Der nächste Punkt bitte, Frau Moser.
- Frau Moser: Also der zweite Punkt: die Raucherpausen. Frau Winkler und ich mussten in letzter Zeit leider verstärkt feststellen, dass in den einzelnen Schichten sehr häufig zum Rauchen gegangen wird und die einzelnen Pausen sehr ausgedehnt werden. Nochmal für alle: Ihr habt in einer 8-Stunden-Schicht 30 Minuten Pause, das heißt zehn Minuten pro Zigarette, und jeder kann dreimal zum Rauchen gehen, dann hat er aber noch nichts gegessen. Bitte planen Sie in Zukunft Ihre Pausen besser ein, sonst werden die Nichtraucher benachteiligt. Gibt es dazu von eurer Seite noch etwas? ...
- Alle Mitarbeiter: Nein.
- Frau Moser: Gut, dann der dritte Punkt: Die Essenszeiten verschieben sich, wir hatten ja bei der letzten Teambesprechung schon einmal besprochen, dass 18.00 Uhr für das Abendessen ein wenig zu spät ist, da der Spätdienst es nicht schafft, bis zum Schichtwechsel alle Bewohner ins Bett zu bringen. Darum ändern wir nach langen Überlegungen mit dem Heimbeirat die Abendessenszeiten auf 17.30 Uhr. Seid ihr damit zufrieden?
- Alle Mitarbeiter: Jaaaaa!
- Frau Winkler: Wunderbar, nächster Punkt, bitte. Mensch, geht das flott!



- Frau Moser: Viertens: Frau Winkler und ich haben ein neues Formular ausgearbeitet, das Beschwerdemanagement. Es sind 2 Seiten, auf denen die Beschwerden behandelt werden. Einmal durchgeben, bitte. Auf der ersten Seite wird beschrieben, wer, wann, wo und welche Beschwerde er hat. Die Beschwerde wird genau erläutert und auf der zweiten Seite wird nach einer Lösung gesucht, mit dem, der die Beschwerde eingereicht hat. Der Beschwerdesteller und Beschwerdeaufnehmer unterschreiben das Formular dann und nach vier Wochen wird dann der Fall nochmal bearbeitet und man schaut, ob das Ziel erreicht wurde. Gibt es dazu noch Fragen?
- Alle Mitarbeiter: Nein.
- Frau Moser: Gut, dann der vorletzte Punkt: Momentan läuft unser Haus hervorragend und wir schreiben schwarze Zahlen und ich kann euch eine erfreuliche Nachricht mitteilen: Ab Mitte Oktober stellen wir eine Hauswirtschafterin ein, die euch in Sachen Küche und Essen dann von 7.00 - 13.00 Uhr unterstützen wird.
- Mitarbeiter: Au ja, oh super, klasse, tolle Idee.....
- Frau Moser: Gut und dann der letzte Punkt, das ist der schönste. Letzte Woche hatten wir eine Heimbeiratssitzung und es gab von den Angehörigen absolut keine Beschwerden oder Mängel. Herzlichen Dank, ihr Lieben, das haben wir jedem Einzelnen von euch zu verdanken.
- Frau Winkler: Von mir auch ein großes Dankeschön und weiter so. Gibt's noch Anregungen, Beschwerden? Irgendwelche Punkte, die Sie noch sagen möchten?
- Anna: Ja, ich hätte da noch eine Idee. Für die an Demenz erkrankten Bewohner. Wir könnten doch entlang der rechten Flurwand zum Garten eine Tastwand machen, was halten Sie davon?
- Frau Winkler: Ja, wunderbar, ich freue mich immer wieder, wenn solche Ideen kommen! Würden Sie vielleicht bis zum nächsten Mal eine Skizze anfertigen, dann können wir Genaueres besprechen.
- Anna: Jawohl, das mache ich gerne.
- Frau Winkler: Gibt es sonst noch Anliegen? ... Nichts? Wunderbar, dann ist die heutige Teambesprechung beendet und noch einen schönen Mittwoch.



Frau Moser: Ach, Stopp, halt! Eins hätte ich noch, wir machen am 12.10. ein Oktoberfest, aber dazu gibt's nochmal eine extra Besprechung. Wer helfen möchte oder Ideen hat, der darf sich bitte eintragen, dann könnt ihr gehen. Tschüs.

Alle Mitarbeiter: Tschüs!

Frau Winkler: Auf Wiedersehen!



5.1 Übungen zum Dialog

ÜBUNG 1 – Hörverstehen



Sehen Sie sich das Video an und beantworten Sie die Fragen.

1. Wann findet die Teambesprechung statt?

- a) Im August.
- b) Im September.
- c) Im April.

2. Worüber haben sich die Bewohner beschwert?

- a) Das Mittagessen war kalt.
- b) Die Pflegekräfte waren unfreundlich.
- c) Es gab zu wenig Personal beim Frühstück.

3. Wie lange ist die Pause in einer 8-Stunden-Schicht?

- a) Zweimal dreißig Minuten.
- b) Eine halbe Stunde.
- c) Eine halbe Stunde plus zwei Raucherpausen.

4. Wann werden die Bewohner zukünftig zu Abend essen?

- a) Zu späteren Zeiten.
- b) Früher.
- c) Die Essenszeiten bleiben gleich.

5. Wer wird neu angestellt?

- a) Zwei Pflegekräfte.
- b) Hausmeister.
- c) Hauswirtschafterin.

6. Wie viele Punkte wurden bei der Teambesprechung bearbeitet?

- a) Drei.
- b) Zehn.
- c) Sechs.



ÜBUNG 2 – Leseverstehen

Lesen Sie den Entwurf eines Dienstplans. Ergänzen Sie die fehlenden Begriffe.

Nachtruhe • Insulininjektionen • Essen • Mitarbeiter
Pflegerkraft 2 • Dienstübergabe • Nachtdienst

Spätdienst	
13.30 - 14.00 Uhr	❖ _____ und Verteilung der Pflegetätigkeiten auf die anwesenden _____
14.00 - 14.45 Uhr	❖ Wecken der Bewohner, Toilettengänge ❖ Kaffeetrinken der Bewohner, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge
15.00 - 15.45	❖ _____ anreichen, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge
15.45 - 16.15	❖ Pflegerkraft 1 - Pause
16.15 - 16.45	❖ _____ - Pause
16.00 - 16.30 Uhr	❖ Toilettengänge, Beschäftigung, administrative Tätigkeiten
16.15 - 17.00 Uhr	❖ Richten der Medikamente (Tropfen stellen) ❖ um 17.00 Uhr _____ verabreichen ❖ Vorbereitungsarbeiten für das Abendessen (Tee kochen usw.)
17.00 - 17.30	❖ Vorbereitung des Abendessens (Tisch decken, Tee kochen usw.)
17.30 - 18.30 Uhr	❖ Abendessen der Bewohner, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge
18.30 - 20.30 Uhr	❖ Toilettengänge, Bewohner zur _____ begleiten
20.30 - 21.00 Uhr	❖ Übergabe an den _____
http://www.pqsg.de	



ÜBUNG 3 – Wortschatz

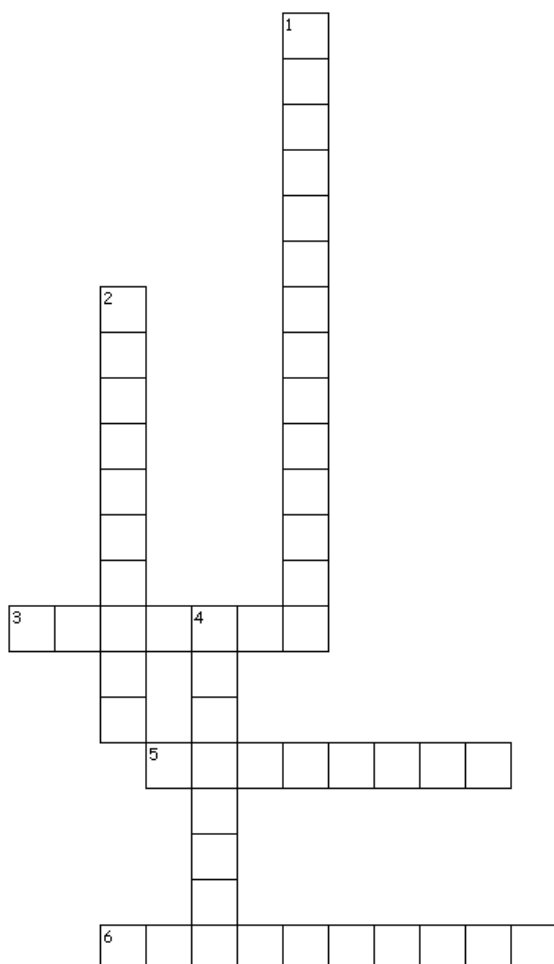
Lösen Sie das Kreuzworträtsel. Suchen Sie Synonyme für diese Ausdrücke.

Waagrecht:

3. (oft negatives) Ereignis
5. Denkanstoß
6. (großes) Esszimmer

Senkrecht:

1. Dienstablösung
2. Klage
4. Sonderfall





ÜBUNG 4 – Grammatik

Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die fehlenden Formen des Partizips II.

Frau Winkler hat alle Mitarbeiter herzlich _____ (begrüßen) und Frau Moser hat alles _____ (mitschreiben). Die Mitarbeiter haben sich in die Teilnehmerliste _____ (eintragen) und dann sind sie alle Punkte gemeinsam _____ (durchgehen). Frau Moser hat den ersten Punkt _____ (vorlesen). Sie ist gleich zu der Beschwerde _____ (übergehen). Die Bewohner haben sich beschwert, dass es beim Frühstück _____ (vorkommen) ist, dass niemand den Kaffee _____ (auffüllen) hat.


Außerdem haben Frau Winkler und Frau Moser _____ (feststellen), dass manche Raucher zu lange Raucherpausen _____ (einplanen) haben.

Später hat die Heimleitung ein neues Formular _____ (durchgeben) und _____ (erläutern). Zum Schluss hat Frau Moser den Mitarbeitern _____ (mitteilen), dass das Seniorenheim eine neue Hauswirtschafterin _____ (einstellen) hat.



ÜBUNG 5 – Schreiben

Ihre Kollegin, Frau Zimmerer, war krank und konnte an der Teambesprechung nicht teilnehmen. Schicken Sie ihr eine E-Mail und beschreiben Sie ihr möglichst genau, was besprochen worden ist.

 Senden	An... <input type="text" value="a.zimmerer@gomail.com"/>
	Cc... <input type="text"/>
	Betreff: <input type="text" value="Hallo:)"/>

Hallo, Anita,
ich hoffe, es geht dir wieder besser. Wir vermissen dich schon!
Ich sollte dir über die Teambesprechung schreiben. Also:



ÜBUNG 6 – Sprechen

Sie arbeiten in einem Seniorenheim als Pflegekraft. Am Wochenende sind Sie erkrankt und müssen sich am Montag in der Früh telefonisch krank melden. Rufen Sie Ihre Chefin Frau Neuhierl an und erklären Sie die Situation.

- Grund
- geplanter Arzttermin
- voraussichtliche Dauer der Erkrankung



5.2 Grammatik

Präfixe bei Verben

Durch Präfixe lassen sich neue Verben bilden. Die Bedeutung des neugebildeten Verbs kann von dem ursprünglichen Verb stark abweichen. Vergleichen Sie.

<i>einfaches Verb</i>	<i>Präfix:</i>	<i>Beispiel:</i>
gehen	<u>durch</u> gehen	Die Mitarbeiter sind die neue Verordnung Punkt für Punkt durchgegangen.
	<u>ver</u> gehen	Die Schmerzen sind nach der Operation bereits nach zwei Tagen vergangen.
	<u>nach</u> gehen	Die Heimleitung ist der Sache sofort nachgegangen.
schreiben	<u>mitsch</u> reiben	Die Mitarbeiterin hat die wichtigsten Punkte mitgeschrieben.
	<u>versch</u> reiben	Die Ärztin hat Frau Neumann neue Medikamente verschrieben.
	<u>besch</u> reiben	Der Arzt hat die Wirkung des Arzneimittels genau beschrieben.
stellen	<u>fest</u> stellen	Man hat die Krankheit erst nach drei Untersuchungen festgestellt.
	<u>best</u> ellen	Der Bewohner hat nach dem Mittagessen eine Tasse Kaffee bestellt.
	<u>erst</u> ellen	Die Pflegekraft hat mit dem Patienten einen neuen Essensplan erstellt.



5.3 Wortschatz

Wort	Artikel	Pluralform	Vergangenheitsform	Wort im Kontext	Wortart	Definition / Synonym
Angehörige	der/ die	die Angehörigen		Zum Geburtstag sind viele Angehörige gekommen.	Substantiv	Verwandte, die dem engsten Familienkreis angehören
Anliegen	das	die Anliegen		Der Patient hat sein Anliegen vorgetragen.	Substantiv	Angelegenheit, die jemandem am Herzen liegt
Ausnahme	die	die Ausnahmen		Für Sie mache ich eine Ausnahme.	Substantiv	etwas, das von einer Regel abweicht
beschreiben			beschrieb, hat beschrieben	Beschreiben Sie Ihre Beschwerden genau!	Verb	ausführlich schildern, erklären
Beschwerde	die	die Beschwerden		Die Angehörige hat eine Beschwerde eingereicht.	Substantiv	Klage, mit der man sich über jmdn., etwas beschwert
bestellen			bestellte, hat bestellt	Herr Maurer bestellt nach dem Essen einen kleinen Eisbecher.	Verb	in Auftrag geben
durchgehen			ging durch, ist durchgegangen	Den Plan muss man Punkt für Punkt durchgehen.	Verb	lesen, durchsehen und besprechen
erstellen			erstellte, hat erstellt	Bei der Teambesprechung wurde der Dienstplan erstellt.	Verb	anfertigen, ausarbeiten
Essenszeit	die	die Essenszeiten		Die Essenszeiten verschieben sich um eine halbe Stunde.	Substantiv	Zeit, in der das Essen eingenommen wird
feststellen			stellte fest, hat festgestellt	Bei Frau Neuhuber wurde leichte Demenz festgestellt.	Verb	bemerkend, erkennen
mitschreiben			schrieb mit, hat mitgeschrieben	Die Pflegerin hat den Vortrag mitgeschrieben.	Verb	etwas anhören und zugleich niederschreiben
nachgehen			ging nach, ist nachgegangen	Der Sache muss man unbedingt nachgehen.	Verb	etwas genau überprüfen
Raucherpause	die	die Raucherpausen		Eine Raucherpause dauert 10 Minuten.	Substantiv	kurze Pausen, in denen man während der Arbeitszeit rauchen darf
Schicht	die	die Schichten		Die Schicht beginnt um 6 Uhr.	Substantiv	einer der Abschnitte eines Arbeitstages in einem Betrieb, in dem 24 Stunden gearbeitet wird
Skizze	die	die Skizzen		Die Pflegekraft sollte eine Skizze zeichnen.	Substantiv	Entwurf, Konzept
Spätdienst	der	die Spätdienste		Nächste Woche hat sie wieder mal Spätdienst.	Substantiv	Dienst am späten Abend
Speisesaal	der	die Speisesäle		Der Speisesaal wurde frisch renoviert.	Substantiv	Saal, in dem gegessen wird
Tastwand	die	die Tastwände		Für die Tastwand benötigt man verschiedene Materialien.	Substantiv	spezielle Tafel zum Befühlen, die Demenzkranken Sinneserfahrungen ermöglicht
Teambespre-	die	die		Die Teambesprechung	Substantiv	ausführliches Gespräch



chung		Teambe- sprechungen		dauert bereits seit eineinhalb Stunden.		zu einem bestimmten Thema
Teilnehmer- liste	die	die Teilnehmer- listen		Reichen Sie bitte die Teilnehmerliste weiter!	Substantiv	Verzeichnis der Anwesenden
vergehen			verging, ist vergangen	Der Nachtdienst ist schnell vergangen.	Verb	verstreichen, vorbeigehen
verschreiben			verschrieb, hat verschrieben	Der Hausarzt verschreibt dem Patienten ein neues Medikament.	Verb	schriftlich verordnen
Vorfall	der	die Vorfälle		Der Nachtdienst ist ohne Vorfälle verlaufen.	Substantiv	plötzlich eintretendes unangenehmes Ereignis



Lösungen:

ÜBUNG 1 – Hörverstehen



1. Wann findet die Teambesprechung statt?

- a) Im September.
- b) Im August.
- c) Im April.

2. Worüber haben sich die Bewohner beschwert?

- a) Das Mittagessen war kalt.
- b) Die Pflegekräfte waren unfreundlich.
- c) Es gab zu wenig Personal beim Frühstück.

3. Wie lange ist die Pause in einer 8-Stunden-Schicht?

- a) Zweimal dreißig Minuten.
- b) Eine halbe Stunde.
- c) Eine halbe Stunde plus zwei Raucherpausen.

4. Wann werden die Bewohner zukünftig zu Abend essen?

- a) Zu späteren Zeiten.
- b) Früher.
- c) Die Essenszeiten bleiben gleich.

5. Wer wird neu angestellt?

- a) Zwei Pflegekräfte.
- b) Hausmeister.
- c) Hauswirtschafterin.

6. Wie viele Punkte wurden bei der Teambesprechung bearbeitet?

- a) Drei.
- b) Zehn.
- c) Sechs.



ÜBUNG 2 – Leseverstehen

Spätdienst

13.30 - 14.00 Uhr

- ❖ Dienstübergabe und Verteilung der Pflegetätigkeiten auf die anwesenden Mitarbeiter

14.00 - 14.45 Uhr

- ❖ Wecken der Bewohner, Toilettengänge
- ❖ Kaffeetrinken der Bewohner, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge

15.00 - 15.45

- ❖ Essen anreichen, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge

15.45 - 16.15

- ❖ Pflegekraft 1 - Pause

16.15 - 16.45

- ❖ Pflegekraft 2 - Pause

15.00 - 16.30 Uhr

- ❖ Toilettengänge, Beschäftigung, administrative Tätigkeiten

16.15 - 17.00 Uhr

- ❖ Richten der Medikamente (Tropfen stellen)
- ❖ um 17.00 Uhr Insulininjektionen verabreichen
- ❖ Vorbereitungsarbeiten für das Abendessen (Tee kochen usw.)

17.00 - 17.30

- ❖ Vorbereitung des Abendessens (Tisch decken, Tee kochen usw.)

17.30 - 18.30 Uhr

- ❖ Abendessen der Bewohner, Vorbereitung, Hilfestellung, Nachsorge

18.30 - 20.30 Uhr

- ❖ Toilettengänge, Bewohner zur Nachtruhe begleiten

20.30 - 21.00 Uhr

- ❖ Übergabe an den Nachtdienst

<http://www.pqsg.de>



ÜBUNG 3 – Wortschatz



Waagrecht:

3. Vorfall
5. Anregung
6. Speisesaal

Senkrecht:

1. Schichtwechsel
2. Beschwerde
4. Ausnahme

ÜBUNG 4 – Grammatik



Frau Winkler hat alle Mitarbeiter herzlich begrüßt und Frau Moser hat alles mitgeschrieben. Die Mitarbeiter haben sich in die Teilnehmerliste eingetragen und dann sind sie alle Punkte gemeinsam durchgegangen. Frau Moser hat den ersten Punkt vorgelesen. Sie ist gleich zu der Beschwerde übergegangen. Die Bewohner haben sich beschwert, dass es beim Frühstück vorgekommen ist, dass niemand den Kaffee aufgefüllt hat.

Außerdem haben Frau Winkler und Frau Moser festgestellt, dass manche Raucher zu lange Raucherpausen ingeplant haben.

Später hat die Heimleitung ein neues Formular durchgegeben und erläutert. Zum Schluss hat Frau Moser den Mitarbeitern mitgeteilt, dass das Seniorenheim eine neue Hauswirtschafterin eingestellt hat.

ÜBUNG 5 – Schreiben



Lösungsbeispiel:

Frau Moser hat von den Bewohnern eine Beschwerde erhalten, weil beim Frühstück keine Pflegekraft im Speisesaal war, die z. B. den Kaffee nachgefüllt hat. Julia hat dazu erklärt, dass das nur einmal vorgekommen ist, Anfang August, als sie mit Viktor und Olga im Dienst war und Manuela krank war. Frau Winkler hat gemeint, dass man ihr oder Frau Moser Bescheid geben soll, wenn so etwas vorkommt, sie würden uns dann gerne unterstützen. Dann hat Frau Moser die Raucherpausen angesprochen. Viele Raucher gehen zu oft und zu lange zum Rauchen. Sie hat noch einmal erklärt, dass man in einer 8-Stunden-Schicht 30 Minuten Pause hat. Raucher können also dreimal für jeweils zehn Minuten eine Pause einlegen, sie sollen dabei aber auch noch das Essen mit einplanen.



Als dritten Punkt hat uns Frau Moser darüber informiert, dass das Abendessen auf 17.30 Uhr vorverlegt wird. Für den Spätdienst ist es ja immer schwierig, alle Bewohner bis zum Schichtwechsel ins Bett zu bringen, wenn es erst um 18.00 Uhr Abendessen gibt. Deshalb hatten sie mit dem Heimbeirat einige Besprechungen und haben dann entschieden, dass es das Abendessen früher gibt. Darüber haben sich natürlich alle gefreut!

Frau Moser hat uns dann noch ein Formular gezeigt, ein Beschwerdemanagement. Auf der ersten Seite des Formulars kann man seine Beschwerde erklären, auf der zweiten Seite kann man mit einer Person, die die Beschwerde aufnimmt, Lösungen beschreiben. Nach vier Wochen schaut man noch einmal gemeinsam, ob man das Problem lösen konnte.

Über den nächsten Punkt haben wir uns auch sehr gefreut. Frau Moser hat uns mitgeteilt, dass das Seniorenheim momentan so gut läuft, dass ab Mitte Oktober eine Hauswirtschafterin eingestellt wird. Sie wird von 7.00 bis 13.00 Uhr in der Küche und beim Essen mithelfen.

Dann hat uns Frau Moser noch gesagt, dass bei der Heimbeiratssitzung letzte Woche die Angehörigen der Bewohner keine Beschwerden hatten und mit allem zufrieden waren. Dafür hat sich Frau Winkler auch bei uns bedankt.

Anna hatte noch die Idee, für die Bewohner mit Demenz eine Tastwand im Flur zu machen. Das hat Frau Winkler gut gefallen. Sie hat Anna gebeten, eine Skizze zu zeichnen. Sie hat gesagt, sie freut sich immer über solche Ideen. Übrigens, am 12. Oktober ist ein Oktoberfest geplant. Wer helfen will oder bereits Ideen dafür hatte, konnte sich schon mal in eine Liste eintragen. Es gibt aber noch eine Besprechung.

Vielleicht bist ja bis zum Oktoberfest wieder gesund!

Bis bald,
viele Grüße,
Sarah