

Rollenspiel zum Thema „Lösungswege diskutieren“

„Mobiler Pflegedienst“

(2 Teilnehmer, Niveau: B2)

Aufgabe:

Überlegen Sie zusammen mit Ihrem/Ihrer Gesprächspartner/in, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

Thema	„Mobiler Pflegedienst“
<p>Situation</p>	<p>Sie arbeiten bei einem mobilen Pflegedienst. Es kommt immer wieder zu der Situation, dass sich Kunden darüber beschwerten, dass sich die Pflegekräfte zu wenig Zeit für die Betreuung nehmen und nicht alle zugesagten Maßnahmen durchführen. Zum Teil würden die Pflegekräfte auch recht verärgert reagieren, wenn sie um einen kleinen Gefallen gebeten werden.</p> <p>Die eingesetzten Pflegekräfte weisen darauf hin, dass das dann zwangsläufig geschieht, wenn sich der Gesundheitszustand eines Patienten/ einer Patientin auf ihrer Tagesroute dauerhaft verschlechtert hat und die Betreuung mehr Zeit benötigt als in der Planung vorgesehen, so dass für die anderen Patienten weniger Zeit bleibt. Außerdem müsste man jeden Tag mehrmals quer durch die ganze Stadt fahren, um zum nächsten Kunden zu gelangen.</p>
<p>Stichpunkte</p>	<p>Probleme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Probleme werden angesprochen? <p>Reaktion auf die Beschwerden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie können die Kunden kurzfristig beruhigt werden? - ... <p>Ursachen für die Mängel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dienstplanung? - Routenplanung? - Personalauswahl? - ... <p>langfristige Maßnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortbildung Personal? - Organisationssoftware? - ...

