

Modul Umfeld und Alltagsgestaltung

	Zum Einstieg	A	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	A	3
1	Wohnen	A	4
1.1	Wohnen, ein Grundbedürfnis	A	4
1.2	Die Funktionen von Wohnräumen früher und heute	A	6
1.3	Die Einrichtung und Gestaltung von Wohnräumen	A	7
1.4	Raumgestaltung und Kommunikation	A	10
1.5	Orientierung im Alltag	A	11
	Aufgaben	A	14
2	Alltagsgestaltung	A	15
2.1	Alltag und was wir darunter verstehen	A	15
2.2	Kunst, Spiel und Bewegung als Möglichkeiten der Alltagsgestaltung	A	19
2.3	Haustiere als Teil unseres Alltags	A	25
	Aufgaben	A	26
3	Partizipation und Teilnahme am gesellschaftlichen Leben	A	28
3.1	Die Bedeutung der Partizipation bei Alltagsaktivitäten	A	28
3.2	Teilnahme am gesellschaftlichen Leben	A	30
3.3	Nutzen sozialer und kultureller Netze zur Förderung der Partizipation	A	32
	Aufgaben	A	34
4	Feste, Bräuche und Rituale	A	35
4.1	Die Bedeutung und Wirkung von Festen, Bräuchen, Ritualen und Symbolen	A	35
4.2	Feiertage, Bräuche, Rituale und Symbole im Schweizer Jahreslauf	A	38
4.3	Rituale und Symbole in verschiedenen Kulturen	A	43
4.4	Internationale Feiertage	A	49
4.5	Folgerungen für die Betreuungsarbeit	A	50
	Aufgaben	A	50
5	Übergänge / Ein- und Austritte	A	52
5.1	Eintritts- und Austrittssituationen	A	52
5.2	Schwierige Lebenssituationen wie Krankheit, Tod und Trennung	A	56
	Aufgaben	A	57
	Literaturverzeichnis	A	58
	Glossar	A	60
	Stichwortverzeichnis	A	62
	Abbildungsverzeichnis	A	64

Modul Animation, Spielen und Anleiten

	Zum Einstieg	B	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	B	3
1	Möglichkeiten der Animation	B	4
1.1	Künstlerisches Gestalten	B	5
1.2	Bewegung im Raum und im Wasser	B	9
1.3	Musik und Singen	B	12
1.4	Theater	B	14
1.5	Medien	B	16
1.6	Ausflüge, Feste und Anlässe	B	20
1.7	Kulturelle Güter	B	22
	Aufgaben	B	24
2	Spielen	B	25
2.1	Allgemeine Theorien und Ansichten	B	26
2.2	Die sensomotorischen Spiele	B	26
2.3	Die Objektspiele	B	27
2.4	Das Symbolspiel (Als-ob-Spiel)	B	28
2.5	Das Rollenspiel	B	29
2.6	Die Regelspiele	B	31
	Aufgaben	B	33
3	Anleiten	B	34
3.1	Was heisst «Anleiten»?	B	34
3.2	Das Anleiten von Spielen und Spielsequenzen	B	35
	Aufgaben	B	43
	Literaturverzeichnis	B	44
	Glossar	B	45
	Stichwortverzeichnis	B	47

Modul Körperpflege, Gesundheit, Krankheit

	Zum Einstieg	C	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	C	3
1	Gesundheit und ihre Erhaltung	C	4
1.1	Gesundheit/Krankheit	C	4
1.2	Gesundheitsförderung und Prävention	C	6
1.3	Hygiene	C	8
1.4	Stress	C	14
	Aufgaben	C	19
2	Körperpflege	C	20
2.1	Pflegemodell Nancy Roper	C	20
2.2	Grundsätze der Körperpflege	C	24
2.3	Körperpflegeformen	C	31
2.4	Sich kleiden	C	35
	Aufgaben	C	37
3	Anatomie, Physiologie und Krankheitslehre	C	38
3.1	Allgemeine Krankheitslehre	C	39
3.2	Bewegungssystem	C	40
3.3	Haut und Hautanhangsgebilde	C	50
3.4	Herz und Kreislauf-System	C	52
3.5	Blut	C	57
3.6	Atmungssystem	C	58
3.7	Verdauungssystem	C	60
3.8	Harnsystem	C	64
3.9	Nervensystem	C	65
	Aufgaben	C	68
4	Einführung in Heilmittel	C	69
4.1	Medikamente	C	69
4.2	Alternative Heilmethoden	C	73
	Aufgaben	C	79
	Literaturverzeichnis	C	80
	Glossar	C	81
	Stichwortverzeichnis	C	86
	Abbildungsverzeichnis	C	89

Modul Ernährung und Hauswirtschaft

	Zum Einstieg	D	3
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	D	4
1	Nachhaltiges Handeln im Haushalt	D	5
1.1	Was bedeutet Ökologie?	D	5
1.2	Ökologisch handeln im Haushalt	D	6
2	Reinigung und Pflege von Räumen und Materialien	D	9
2.1	Aufgaben der Reinigung und Pflege	D	9
2.2	Haushaltarbeiten planen, strukturieren, durchführen	D	10
2.3	Reinigungsmittel, Reinigungshilfsmittel und Pflegemittel	D	13
2.4	Geräte und Maschinen	D	14
2.5	Materialien im Haushalt	D	15
3	Textilpflege	D	20
3.1	Wäschekreislauf	D	20
3.2	Textilfasern	D	24
3.3	Verschmutzungen und Flecken	D	31
3.4	Waschmittel und Waschhilfsmittel	D	32
3.5	Umweltbewusst waschen	D	33
3.6	Schuhpflege	D	34
4	Pflanzen- und Haustierpflege	D	35
4.1	Zimmerpflanzen	D	35
4.2	Haustiere	D	36
5	Ausgewogene Ernährung	D	38
5.1	Entstehung des Essverhaltens	D	39
5.2	Die Nahrungsmittelpyramide	D	40
5.3	Nährstoffe und ihre Funktionen	D	44
5.4	Energie	D	51
6	Ernährungsformen	D	55
6.1	Übersicht	D	56
6.2	Spezielle Ernährungsformen: Vegetarismus	D	56
6.3	Ernährung bei bestimmten Krankheiten	D	57
7	Zubereitungsarten	D	60
7.1	Grundzubereitungsarten	D	60
7.2	Teige	D	63
8	Ess- und Tischkultur	D	64
8.1	Tisch decken und gestalten	D	64
8.2	Tisch- und Essregeln	D	65
8.3	Besondere Anlässe	D	66
9	Hilfsmittel zur Nahrungsaufnahme	D	68
9.1	Esshilfen	D	68
9.2	Trinkhilfen	D	70

10	Übergewicht und Essstörungen	D	71
10.1	Was sind Essstörungen?	D	71
10.2	Übergewicht (Adipositas)	D	72
10.3	Magersucht (Anorexia nervosa)	D	72
10.4	Ess-Brech-Sucht (Bulimia nervosa)	D	73
	Literaturverzeichnis	D	74
	Glossar	D	75
	Stichwortverzeichnis	D	79
	Abbildungsverzeichnis	D	82

Modul Sicherheit und Notfälle

	Zum Einstieg	E	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	E	3
1	Arbeitssicherheit	E	4
1.1	Definition Arbeitssicherheit	E	5
1.2	Schweizerische Institutionen der Arbeitssicherheit	E	5
1.3	Richtlinien der Arbeitssicherheit	E	5
1.4	Die Umsetzung von Sicherheitssystemen und Richtlinien	E	6
1.5	Arbeitssicherheit im Haushalt	E	6
	Aufgaben	E	8
2	Gesundheitsschutz	E	9
2.1	Definitionen	E	9
2.2	Gefahrenstoffe	E	10
2.3	Psychische Belastungen	E	11
2.4	Physische Belastungen	E	11
	Aufgaben	E	12
3	Betrieb, Wartung und Instandhaltung der Apparate im Unternehmen	E	13
3.1	Prinzipien im Umgang mit Apparaten	E	14
3.2	Gefahrenpotenziale in Zusammenhang mit Reparaturen	E	14
3.3	Qualitätssicherung bei elektrischen Geräten	E	15
	Aufgaben	E	15
4	Notfallsituationen	E	16
4.1	Hinweise auf Krankheiten oder Notfälle	E	16
4.2	Verhalten in einer Notfallsituation	E	17
4.3	Bewusstlosigkeit oder Ohnmacht	E	18
4.4	Atemnot	E	19
4.5	Herz-Kreislaufstillstand	E	20
4.6	Kreislaufschock	E	25
4.7	Akute Blutungen	E	26
4.8	Vergiftung/Verätzung	E	27
4.9	Thermische Schäden	E	28
4.10	Stromunfall	E	29
4.11	Drohendes Ertrinken	E	29
4.12	Verschwinden einer zu betreuenden Person	E	30
	Aufgaben	E	30
	Literaturverzeichnis	E	32
	Glossar	E	33
	Stichwortverzeichnis	E	35
	Abbildungsverzeichnis	A	36

Modul Kommunikation, Wahrnehmung und Beobachtung

	Zum Einstieg	F	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	F	3
1	Grundlagen der Kommunikation	F	4
1.1	Bedeutung und Funktion der Kommunikation	F	5
1.2	Verbale, paraverbale und nonverbale Kommunikation	F	7
1.3	Senden und Empfangen von Botschaften	F	9
1.4	Eigenschaften zwischenmenschlicher Kommunikation nach Paul Watzlawick	F	12
1.5	Das Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation nach Friedemann Schulz von Thun	F	14
	Aufgaben	F	19
2	Anwendung von Kommunikation	F	21
2.1	Allgemeine Kommunikationsregeln	F	22
2.2	Ich- und Du-Botschaften	F	23
2.3	Feedback	F	24
2.4	Zuhören	F	27
2.5	Umgang mit Informationen	F	31
	Aufgaben	F	32
3	Wahrnehmung, Beobachtung, Interpretation	F	33
3.1	Was ist Wahrnehmung?	F	33
3.2	Einflüsse auf die Wahrnehmung	F	36
3.3	Soziale Wahrnehmung	F	39
3.4	Beobachtung und Interpretation	F	44
3.5	Beobachtung in der Betreuungsarbeit	F	45
	Aufgaben	F	48
	Literatur- und Quellenverzeichnis	F	50
	Glossar	F	51
	Stichwortverzeichnis	F	54
	Abbildungsverzeichnis	F	56

Modul Zusammenarbeit, Konflikte

	Zum Einstieg	G	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	G	3
1	Zusammenarbeit	G	4
1.1	Was bedeutet Zusammenarbeit?	G	5
1.2	Entwicklung und Dynamik von Gruppen	G	7
1.3	Methoden der Entscheidungsfindung	G	14
1.4	Klassengespräche	G	17
	Aufgaben	G	19
2	Konflikte und ihre Bewältigung	G	20
2.1	Was ist ein Konflikt?	G	21
2.2	Symptome	G	22
2.3	Ursachen	G	23
2.4	Konfliktarten	G	23
2.5	Konflikteskalation	G	25
2.6	Lösung von Konflikten	G	27
2.7	Fachliche Begleitung	G	31
2.8	Exkurs: Mobbing	G	32
	Aufgaben	G	33
	Literaturverzeichnis	G	34
	Glossar	G	35
	Stichwortverzeichnis	G	37
	Abbildungsverzeichnis	G	38

Modul Entwicklungspsychologie

	Zum Einstieg	H	3
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	H	4
1	Was ist Entwicklung?	H	6
1.1	Was heisst Entwicklung eigentlich genau? (Entwicklungsmerkmale)	H	7
1.2	Wichtige Abschnitte innerhalb des Menschenlebens	H	8
1.3	Einflussfaktoren auf die Entwicklung	H	9
	Aufgaben	H	10
2	Entwicklung der Gefühle	H	11
2.1	Die grundlegenden kindlichen Erfahrungen prägen den Umgang mit den grossen Lebensthemen: Sigmund Freuds Entwicklungspsychologie	H	11
2.2	Entwicklungspsychologie über das ganze Leben: Erik H. Eriksons Lebenszyklus	H	14
	Aufgaben	H	16
3	Entwicklung der Bewegung	H	17
3.1	Das zentrale Organ, das alles steuert: das Gehirn	H	17
3.2	Reflexe	H	19
3.3	Motorik	H	19
3.4	Bewegung und Intelligenz	H	21
	Aufgaben	H	21
4	Entwicklung der Wahrnehmung	H	22
4.1	Wie Wahrnehmung körperlich funktioniert: die Sinnesphysiologie	H	22
4.2	Die einzelnen Sinnesorgane und ihre spezifischen Reize	H	23
4.3	Interessantes aus der pränatalen und frühkindlichen Entwicklung	H	24
4.4	Lernen und Entwicklung	H	24
4.5	Störungen der Sinneswahrnehmung	H	26
	Aufgaben	H	26
5	Entwicklung des Denkens	H	27
5.1	Ein allgemeines Entwicklungsprinzip: die Adaptation	H	27
5.2	Das erste Denken ist sensomotorisch: die sensomotorische Phase	H	28
5.3	Die kognitive Revolution mit 18 Monaten: die Ebene der Vorstellung	H	29
5.4	Die präoperationale Phase	H	30
5.5	Kuchenstücke rechnen und Dinge einordnen: die konkret-operationale Phase (7–12 Jahre)	H	31
5.6	Die Krönung des menschlichen Denkens: die formal-operationale Phase (ab 12 Jahren)	H	31
	Aufgaben	H	31

6	Entwicklung der Sprache	H	32
6.1	Woraus besteht eigentlich Sprache?	H	32
6.2	Die Sprachentwicklung	H	35
6.3	Sprachstörungen	H	35
	Aufgaben	H	36
7	Entwicklung des Sozialverhaltens	H	37
7.1	Die Entwicklung der Moral	H	37
7.2	Der Umgang miteinander	H	40
	Aufgaben	H	42
8	Schwierige Lebenssituationen, schwierige Gefühle	H	43
8.1	Lebensereignisse und ihre Wirkungen auf den Menschen	H	43
8.2	Die Seele ist ein Stehaufmännchen oder -weibchen	H	44
8.3	Verlust und der Prozess des Trauerns	H	44
8.4	Die Umwelt kann viel helfen (Anstandsregeln)	H	46
8.5	Das Sterben	H	47
8.6	Formen der Angst	H	48
	Aufgaben	H	50
9	Behinderungen	H	51
9.1	Definitionen von Behinderung	H	51
9.2	Formen von Behinderungen	H	53
9.3	Ursachen von Behinderungen	H	56
	Aufgaben	H	57
	Literatur- und Quellenverzeichnis	H	58
	Glossar	H	59
	Stichwortverzeichnis	H	62
	Abbildungsverzeichnis	H	64

Modul Psychologie

	Zum Einstieg		3
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?		4
1	Was ist Psychologie?	 	5
1.1	Definition und Inhalt von Psychologie		5
1.2	Psychologie als Wissenschaft		6
1.3	Grundlegende Aspekte des psychischen Geschehens		8
1.4	Psychologie in der Betreuungsarbeit		9
	Aufgaben	 	10
2	Identität, Persönlichkeit und soziales Lernen	 	11
2.1	Definition von Identität		11
2.2	Das Identitätsmodell von Hilarion Petzold		12
2.3	Die Bedeutung der Identität in der Betreuungsarbeit		16
2.4	Persönlichkeit		16
2.5	Soziales Lernen		17
	Aufgaben	 	18
3	Autonomie und Selbstbestimmung	 	19
3.1	Begriffsdefinitionen		19
3.2	Der Dreischritt der Selbstbestimmung		20
3.3	Selbstbestimmung und Identitätsentwicklung		22
3.4	Selbstbestimmung ermöglichen		23
3.5	Handlungsdilemmata in der Betreuungsarbeit		24
	Aufgaben	 	26
4	Sexualität und sexuelle Bedürfnisse	 	27
4.1	Definition von Sexualität		27
4.2	Phasen der sexuellen Entwicklung		28
4.3	Die Bedeutung der sexuellen Bedürfnisse		30
	Aufgaben	 	31
5	Beziehung als Beruf – professionelle Betreuungsbeziehungen	 	32
5.1	Definition von Beziehung		33
5.2	Arten und Charakteristika von Beziehungen		33
5.3	Phasen der professionellen Beziehung		35
5.4	Personenzentrierte Haltung in der professionellen Betreuungsbeziehung		36
5.5	Nähe und Distanz in Beziehungen		37
5.6	Macht und Abhängigkeit in Betreuungsbeziehungen		39
5.7	Machtmissbrauch und Formen des Übergriffs		44
	Aufgaben	 	45

6	Bestrafen und Belohnen in der Erziehung/Betreuung	I	47
6.1	Wer kann bestrafen oder belohnen?	I	47
6.2	Woher stammt das Prinzip «Bestrafen» und «Belohnen»?	I	48
6.3	Formen von Belohnung	I	48
6.4	Formen von Bestrafung	I	48
6.5	Gefahren des Bestrafens/Belohnens	I	49
6.6	Eine Alternative: die demokratische/kooperative Erziehung	I	49
	Aufgaben	I	50
7	Aggressives Verhalten und Reaktionsmöglichkeiten	I	51
7.1	Definition des aggressiven Verhaltens	I	51
7.2	Erklärungsansätze von aggressiven Verhaltensweisen	I	52
7.3	Handlungsmöglichkeiten bei aggressiven Verhaltensweisen	I	53
	Aufgabe	I	56
	Literatur- und Quellenverzeichnis	I	57
	Glossar	I	58
	Stichwortverzeichnis	I	60
	Abbildungsverzeichnis	I	61

Modul Soziologie

	Zum Einstieg	A	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	A	3
1	Was ist Soziologie?	A	4
1.1	Soziologie als sozialwissenschaftliche Disziplin	A	4
1.2	Das Individuum in der Gesellschaft	A	5
1.3	Was ist "sozial"?	A	7
	Aufgaben	A	8
2	Kultur – «Andere Länder, andere Sitten»	A	10
2.1	Definition von Kultur	A	11
2.2	Die Bedeutung der Sprache	A	12
2.3	Die Bedeutung der Religion	A	12
2.4	Auseinandersetzung mit der eigenen Kultur	A	13
2.5	Kulturelle Identität	A	14
2.6	Andere Kulturen beschreiben	A	15
2.7	Praxisbezug: Kulturbewusstsein in der Betreuungsarbeit	A	21
	Aufgaben	A	22
3	Familie – von der «Hausgenossenschaft» zur «Patchworkfamilie»	A	24
3.1	Was ist «Familie»?	A	25
3.2	Familienformen im gesellschaftlichen Wandel	A	26
3.3	Haushaltstypen und Familienformen der heutigen Zeit	A	29
3.4	Beziehungen im familiären Zusammenleben	A	31
3.5	Praxisbezug: Bedeutung der Familie für die Betreuungsarbeit	A	34
	Aufgaben	A	35
4	Gender – «Männer weinen nicht»	A	36
4.1	Rollenstereotype und soziale Geschlechterrollen	A	37
4.2	Gesellschaftlich verankerte Rollenstereotype in Arbeit und Zusammenleben	A	40
4.3	Praxisbezug: Genderspezifische Auswirkungen auf die Betreuungsarbeit	A	43
5	Ausgrenzung und Integration – «Vorbeugen ist besser als Heilen»	A	48
5.1	Gesellschaftliche Normen	A	49
5.2	Soziale Ausgrenzung	A	51
5.3	Die gesellschaftliche Bedeutung des Heimwesens	A	53
5.4	Praxisbezug: integrationsförderndes und -hemmendes Handeln in der Betreuungsarbeit	A	58
	Aufgaben	A	59
	Literaturverzeichnis	A	60
	Glossar	A	61
	Stichwortverzeichnis	A	66
	Abbildungsverzeichnis	A	69

Modul Berufsfeld und Ethik

	Zum Einstieg	K	4
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	K	5
Teil A	Professionelle Betreuungsarbeit	K	6
1	Entwicklung und Professionalisierung der sozialen Berufe	K	6
1.1	Altertum	K	6
1.2	Mittelalter	K	7
1.3	Neuzeit	K	8
	Aufgabe	K	9
2	Betreuen, das Handwerk einer Fachfrau / eines Fachmanns Betreuung	K	10
2.1	Betreuen konkret: Reflexion der eigenen Arbeit	K	10
2.2	Menschenbilder: Grundlage der Betreuungsarbeit	K	12
2.3	Ganzheitliche Betreuung und Förderung	K	15
2.4	Verschiedene Betreuungsformen	K	16
2.5	Kompetenzen in der Betreuungsarbeit	K	17
	Aufgaben	K	18
3	Die Ausbildung zur Fachfrau / zum Fachmann Betreuung	K	20
3.1	Berufsbildungssystem der Schweiz	K	20
3.2	Ausbildung zur Fachfrau / zum Fachmann Betreuung (FABE)	K	22
	Aufgabe	K	24
4	Berufsrolle	K	26
4.1	Begriffsklärung	K	26
4.2	Rollenkonflikte	K	26
	Aufgabe	K	28
Teil B	Rechtliche Aspekte im beruflichen Alltag	K	30
5	Elterliches Sorgerecht und vormundschaftliche Massnahmen	K	30
5.1	Grundlegende Menschenrechte nach der schweizerischen Bundesverfassung (BV)	K	31
5.2	Der Schutz unmündiger Kinder	K	31
5.3	Erwachsenenschutz	K	32
	Aufgaben	K	33
6	Datenschutz und berufliche Schweigepflicht	K	35
6.1	Die rechtlichen Grundlagen	K	35
6.2	Sinn und Zweck des Datenschutzes	K	36
6.3	Umgang mit Personendaten	K	37
	Aufgaben	K	38

7	Rechte und Pflichten von Arbeitnehmenden	K	39
7.1	Gesetzliche Grundlagen im Bereich Arbeit	K	39
7.2	Pflichten als Arbeitnehmer/-in	K	40
7.3	Rechte als Arbeitnehmer/-in	K	42
	Aufgaben	K	45
Teil C Ethisches Handeln im beruflichen Alltag		K	46
8	Werte, Ethik, Moral	K	46
8.1	Werte als Grundlage ethisch reflektierten Handelns	K	47
8.2	Begriffsklärungen: Ethik, Moral, moralische Urteile, Normen	K	49
8.3	Moral und Recht	K	50
8.4	Moralische Urteilsfindung	K	50
8.5	Ethische Prinzipien für die Arbeit als Fachfrau/Fachmann Betreuung	K	50
8.6	Ethische Dilemmata	K	56
	Aufgaben	K	57
9	Integrität	K	60
9.1	Begriffsklärung	K	60
9.2	Ermöglichung von Integrität, Schutz von Integrität	K	61
9.3	Integritätsverletzungen	K	62
	Aufgaben	K	62
Teil D Anhang		K	65
10	Grundlegende Gesetzestexte aus der Bundesverfassung	K	65
11	Wichtige Gesetzestexte zum Kapitel Elterliches Sorgerecht und vormundschaftliche Massnahmen	K	66
11.1	Zivilgesetzbuch ZGB	K	66
11.2	Strafgesetzbuch StGB	K	73
12	Wichtige Gesetzestexte zum Kapitel Datenschutz und berufliche Schweigepflicht	K	74
12.1	Datenschutzgesetz DSG	K	74
12.2	Strafgesetzbuch StGB	K	74
13	Wichtige Gesetzestexte zum Kapitel Rechte und Pflichten von Arbeitnehmer/innen	K	75
13.1	Obligationenrecht OR	K	75
13.2	Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel	K	79
13.3	Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz	K	85
13.4	Verordnung des EVD (Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement) über die Ausnahmen vom Verbot von Nacht- und Sonntagsarbeit während der beruflichen Grundbildung vom 29. Mai 2008	K	89
13.5	Verordnung des EVD über die Ausnahmen vom Verbot von Nacht- und Sonntagsarbeit während der beruflichen Grundbildung vom 4. Dezember 2007	K	91

Literaturverzeichnis	K	93
Glossar	K	94
Stichwortverzeichnis	K	99
Abbildungsverzeichnis	K	101

Modul Unternehmen mit sozialem Auftrag und Rahmenbedingungen

	Zum Einstieg	L	3
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	L	4
1	Grundlagen der Betriebsorganisation	L	5
1.1	Aufgabe, Kompetenz, Verantwortung	L	5
1.2	Organigramm	L	6
1.3	Der Dienstweg	L	7
1.4	Die Orientierungspflicht	L	7
1.5	Die Stellvertretung	L	8
1.6	Stabsstellen	L	8
1.7	Stellenbeschreibung / Pflichtenheft	L	9
1.8	Das Funktionendiagramm	L	9
1.9	Die Ablauforganisation	L	11
1.10	Unternehmenskultur	L	13
1.11	Leitbild	L	15
	Aufgaben	L	16
2	Qualität der Arbeit im Unternehmen mit sozialem Auftrag	L	17
2.1	Qualitätspolitik im Unternehmen	L	18
2.2	Das Qualitätsmanagement in der Betreuung	L	18
2.3	Die Qualitätssicherung in der Betreuung	L	19
2.4	Die Qualitätsstandards	L	19
2.5	Qualitätsmanagementsysteme	L	20
2.6	Das Handbuch und die Zertifizierung	L	20
2.7	Das Messen von Ergebnissen – Kundenzufriedenheit	L	21
2.8	Welche Kernprozesse finden Sie?	L	21
2.9	Das Benchmarking als Qualitäts-Quervergleich	L	21
	Aufgaben	L	22
3	Dienstleistungsangebote	L	23
3.1	Der Betreuungs- und Dienstleistungsauftrag	L	23
3.2	Dienstleistungsangebote von Unternehmen mit sozialem Auftrag	L	24
3.3	Bereitstellung und Nutzung des Angebots	L	27
	Aufgaben	L	27
4	Bundesverfassung und Sozialversicherungen	L	28
4.1	Die Bundesverfassung	L	28
4.2	Das schweizerische Sozialwesen	L	30
4.3	Die Vormundschaft	L	33
	Aufgaben	L	34

5	Finanzierung der Klienten und der Unternehmen mit sozialem Auftrag	L	35
5.1	Die Finanzierung eines Kindes in einer Tagesstätte	L	36
5.2	Die Finanzierung eines Klienten in einem Heim für Menschen mit Behinderung	L	36
5.3	Die Finanzierung eines Menschen in einem Altersheim	L	37
5.4	Die Finanzierung eines Unternehmens mit sozialem Auftrag	L	37
	Aufgaben	L	45
	Literaturverzeichnis	L	46
	Glossar	L	47
	Stichwortverzeichnis	L	50
	Abbildungsverzeichnis	L	52

Modul Administratives Arbeiten

	Zum Einstieg	M	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	M	3
1	Sitzungen planen, vorbereiten, realisieren, nachbearbeiten	M	4
1.1	Sitzungsvorbereitung	M	5
1.2	Der Beginn der Sitzung	M	7
1.3	Während der Sitzung	M	8
1.4	Nach der Sitzung	M	9
	Aufgaben	M	9
2	Aktenführung (Berichtswesen)	M	10
2.1	Arten von Akten	M	10
2.2	Grundsätze der Aktenführung	M	11
	Aufgaben	M	13
3	Eintritts- und Austrittssituationen administrativ begleiten	M	14
3.1	Aufnahmephase und Eintritt	M	14
3.2	Austrittsphase	M	16
	Aufgaben	M	17
4	Textverarbeitung und E-Mails	M	18
4.1	Software	M	18
4.2	Arbeiten mit dem Computer	M	19
4.3	Textverarbeitung mit Microsoft Word 2003	M	24
4.4	E-Mail mit Microsoft Outlook	M	27
	Aufgaben	M	30
5	Briefe und Berichte verfassen	M	31
5.1	Der Geschäftsbrief	M	31
5.2	Berichte verfassen	M	37
	Aufgaben	M	41
	Literaturverzeichnis	M	42
	Glossar	M	43
	Stichwortverzeichnis	M	45
	Abbildungsverzeichnis	M	46

Modul Arbeitstechnik

	Zum Einstieg	N	2
	Was wird in diesem Themenheft behandelt?	N	3
1	Lernen und Arbeitstechnik	N	4
1.1	Definition «lernen»	N	4
1.2	Reflexion der eigenen Lernbiografie	N	4
1.3	Lernphysiologie und -psychologie	N	5
1.4	Tipps zum erfolgreichen Lernen	N	7
1.5	Lernen als lebenslange Herausforderung	N	12
2	Planungsmethoden	N	13
2.1	Auf dem Weg zur Kompetenz	N	13
2.2	Planungsmethoden	N	14
	Aufgabe	N	18
3	Quellen für fachliche Informationen	N	19
3.1	Fachpersonen als Wissensträger	N	19
3.2	Akten	N	20
3.3	Fachliteratur	N	20
3.4	Internet	N	21
3.5	Intranet	N	25
	Aufgaben	N	26
4	Instrumente der Betreuungsplanung	N	27
4.1	Der Problemlösungsprozess	N	28
4.2	Der Betreuungsprozess	N	28
	Aufgaben	N	35
5	Ziele formulieren	N	36
5.1	Detaillierungsgrad der Ziele	N	37
5.2	Methodische Hilfen	N	37
5.3	Dimensionen der Ziele	N	37
5.4	Techniken für die Zielformulierung	N	38
5.5	Felder, in denen Sie Ziele für Ihre Klienten definieren	N	39
	Aufgaben	N	39
6	Auswertungen	N	40
6.1	Evaluationsverfahren	N	40
6.2	Zusammenführen aller Auswertungsergebnisse	N	43
	Aufgaben	N	45
	Literaturverzeichnis	N	46
	Glossar	N	47
	Stichwortverzeichnis	N	50
	Abbildungsverzeichnis	N	52