



Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement

voneinander lernen – sich weiterentwickeln – mitgestalten

Kommunikation & Management

in der Praxis für Organisationen und Einrichtungen
auf dem Sozial- und Seniorenmarkt

Tagesseminare

Training

Beratung

Projekte

Workshops

Leistungskatalog für das Kalenderjahr 2015/2016



Private Wirtschafts- und
Technikakademie GmbH
Staatlich anerkannte
Einrichtung der Weiterbildung



Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement
an der Privaten Wirtschafts- und Technikakademie GmbH Rostock

Friedrich-Barnewitz-Straße 5 · 18119 Rostock-Warnemünde

Tel.: 03 81 - 51 961 42 o. 0381 - 49 028 25 · Fax: 03 81 - 4 44 42 60

www.wta-rostock.de · e-mail: igs@wta-rostock.de

1. Das Institut und seine Philosophie

Das Institut für Gesundheits- und Sozialmanagement (IGS) ist ein eigenständiger Bereich in der Privaten Wirtschafts- und Technikakademie GmbH. Die Gestaltung seiner Geschäftsfelder und Leistungsbereiche liegen vollständig in seiner Hand.

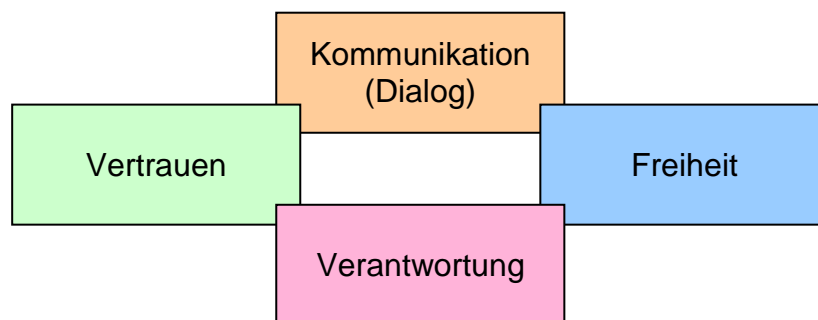
Das Institut folgt mit seiner Philosophie dem heutigen Unternehmensselbstverständnis, das Unternehmen als eine lernenden Organisation (Einrichtung) zu verstehen, den Arbeitsplatz als Lernfeld zu begreifen und den Mitarbeiter zu einem lebenslangen Lernen zu motivieren.

Mit diesem Verständnis definieren wir sowohl unser eigenes Denken und Handeln als auch nach außen unseren Anspruch gegenüber unseren Kunden.

„Voneinander lernen - sich weiterentwickeln - unternehmerisch mit gestalten“

- von diesem Grundgedanken lassen wir uns leiten und tragen ihn in die Organisationen und Einrichtungen hinein. Wir verfolgen in all unserem Tun die Idee von der *lernenden Organisation*, dem Arbeitsplatz als Lernfeld und der nachhaltigen Motivation des Mitarbeiters zum lebenslangen Lernen. Diese Leitidee machen wir zu unserem unternehmerischen Denken und Handeln und verfolgen die Absicht, dieses Verständnis in die Unternehmens- und Mitarbeiterführung hinzutragen und nachhaltig zu verstetigen.

Unsere Werte, die dieses Denken und Handeln begründen und die Umsetzung unsere Leitideen ermöglichen sind



Es ist unsere Überzeugung, dass die unternehmerische Gestaltung des Wechselspiels gerade dieser vier Grundwerte die Umsetzung der o. g. Leitideen ermöglicht.

Wir lassen uns leiten durch

- kooperatives Arbeiten im Team und mit unseren Kunden
- Begeisterungsfähigkeit für kreatives Denken und innovative Lösungen
- kundenorientierte Beratung und Loyalität gegenüber unseren Auftraggebern
- Freude an der Arbeit, unterstützend zu wirken und
- aus Allem (auch aus gemachten) Fehlern selbst zu lernen, uns weiterzuentwickeln und Zukünftiges besser zu gestalten.

Die nachhaltige Stärkung von Verbänden, Organisationen, Einrichtungen sowie die Weiterentwicklung der Kompetenzen der MitarbeiterInnen dieser Unternehmen ist unser ureigenstes Anliegen.

2. Management und Kommunikation

Das **Management** und die Leitung des Instituts werden von Herrn **Dozent Dr. phil. habil. Hans-Jürgen Stöhr** ausgeführt.

Die Führung des Instituts liegt auf der Grundlage einer Kooperationsvereinbarung in der Hand von Herrn Dr. H.-J. Stöhr. In seiner Führungsphilosophie und praktischen Arbeitsweise gegenüber den MitarbeiterInnen der WTA, den mitwirkenden freien Dozenten sowie gegenüber den Kunden lässt er sich von oben genannten Grundsätzen leiten.

Es wird ergänzt durch sein ganzheitlich-systemisches Herangehen bei der Bewältigung von Aufgaben und Leistungen. Dabei lässt er sich von „ökologischen“ Prinzipien als Denk- und Handlungsansatz leiten: die „Dinge“ im Zusammenhang und in einen zeitliche Kontext betrachten, in der Entwicklung verstehen und von der Natur für das Management und die Praxis zu lernen.

3. Hauptgeschäfts- und Arbeitsfelder

Die Hauptgeschäftsbereiche des Instituts sind **Gesundheit und Soziales**. In diesen konzentrieren sich folgende Leistungssegmente:

- **Unternehmensmanagement:** Organisations- und Arbeitsprozessanalyse, Unternehmens-, Geschäftsfeld- und Produktentwicklung, Qualitätssicherung
- **Gesundheitsmanagement:** das gesunde Unternehmen - betriebliche Gesundheitsförderung, der gesunde Arbeitsplatz und der Mitarbeiter im gesunden Unternehmen
- **Sozial- und Gesundheitsmarketing:** Marktanalyse, Produktgestaltung, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit
- **Personalmanagement:** Personalentwicklung und Mitarbeiterführung, Mitarbeiterqualifizierung
- **Kommunikations- und Selbstmanagement:** Gesprächsführung, Motivation, Stress- und Konfliktmanagement, Persönlichkeitsentwicklung, Zeitmanagement

4. Leistungsfelder und Kompetenzen

Die **Leistungsfelder**, im Rahmen derer die Umsetzung für unsere Kunden erfolgen, sind Bildung, Beratung und Projekte.

- **Bildung** (Fort- und Weiterbildung) in der Form von Seminaren, Workshops und Kursen
- **Beratung** in der Gestalt von Organisations-/Unternehmensberatung, Coaching und Supervision
- **Projekte** in der Umsetzung als Projektkonzipierung bzw. -entwicklung, -implementierung und Evaluierung.

Diese Instrumente finden ihren Einsatz entsprechend der inhaltlichen Aufgaben- und Zielstellung.

Die **erforderlichen Kompetenzen** werden eingebracht durch freiberufliche MitarbeiterInnen, die bereits langjährig für die WTA und über die Kooperation mit anderen Firmen in diesen Leistungsbereichen tätig sind.

Kooperationspartner sind

Institut für ökosoziales Management e.V.

BIGS Bildungsinstitut für Gesundheit und Soziales GmbH

UCEF Markt- und Sozialforschung GmbH

5. Zielgruppe und Kunden des IGS

Das IGS versteht seine Kunden als Partner. Wir schließen den Auftraggeber sowohl bei der Vorbereitung als auch bei der Erbringung der Leistungen, ggf. Nachbereitungen, partizipierend mit ein. Nachhaltigkeit in der Leistungserbringung ist uns für unsere Partner bei Wahrung ihrer Bedürfnisse und Interesse sehr wichtig.

Unsere Zielgruppe und Kunden sind vorrangig jene aus dem Sozial- und Gesundheitssektor:

Sozialverbände und Organisationen der Freien Wohlfahrt

Pflege- bzw. Betreuungseinrichtungen

Kindertagesstätten

Krankenhäuser und Reha-Kliniken.

Das betrifft u. a. die Pflege und Betreuungskräfte aller Altersgruppen, MitarbeiterInnen der Verwaltung sowie MitarbeiterInnen der mittleren und ersten Leitungsebene in den jeweiligen Einrichtungen und Organisationen.

Die Qualifizierung der MitarbeiterInnen ist sowohl auf die jeweilige Zielgruppe als auch auf die Struktur des Unternehmens und dessen Pflege- bzw. Betreuungsklientel ausgerichtet.

Sie zielt auf Bedarfsorientierung, Qualitätssicherung der Prozessgestaltung und Kundenzufriedenheit.

Unser Wirken ist auf Nachhaltigkeit in der Kompetenzentwicklung fokussiert.

Alle Themenangebote verfolgen je nach Schwerpunktsetzung das Ziel,

- die Ausrichtung und Entwicklung Ihres Unternehmens zu optimieren,
- die Einrichtung in ihrer Unternehmenskultur und im Image zu befördern,
- Ihr bisheriges Qualitätsmanagement als System mit Ihnen zukunftsfähig zu machen,
- Schwachstellen, Konfliktpotenziale in der Einrichtung oder in einzelnen Bereichen zu optimieren,
- Ihre Führungsqualitäten und die der leitenden Mitarbeiter auszubauen,
- die Motivation und Identifikation der MitarbeiterInnen mit der Einrichtung zu erhöhen,
- Ihre eigene soziale und persönliche Kompetenz und die Ihrer Mitarbeiter zu verbessern und/oder
- die MitarbeiterInnen im Pflege- bzw. Betreuungsmanagement fachlich zu stärken.

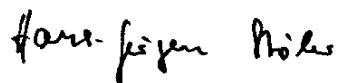
Bei der Umsetzung der einzelnen vorliegenden Themenangebote legen wir grundsätzlich großen Wert darauf, dass die Besonderheit Ihres Hauses und dessen spezifische Problemlagen in der Bildungs-, Beratungs- oder in jeder anderen Leistung Berücksichtigung finden. Methodisch werden die Bildungs- und Beratungsinhalte Ihrem Bedarf entsprechend angepasst.

Bildungsseminare, Training bzw. Coaching von Mitarbeiterkompetenzen sind ebenso möglich wie eine supervisionsorientierte Beratung.

Die nachfolgend beschriebenen Angebote erlauben Ihnen einen Überblick über aktuelle Leistungen des Instituts. Die beschriebenen Leistungsangebote gelten als direktes Angebot und fungieren auch als Anregung für Ihren Bedarf.

Wir legen viel Wert darauf, unser Leistungsangebot entsprechend den Entwicklungsanforderungen des Sozialmarktes zu folgen und aktualisieren bzw. erweitern die Leistungsangebote. Deshalb nutzen Sie bitte auch die Möglichkeit der Anfrage zu Themenstellungen, die im Leistungskatalog nicht beschrieben sind. Unsere Kompetenz ist breiter als die dargestellte Leistungspalette.

In einem Vorgespräch stehen wir Ihnen entsprechend Ihren Wünschen für weitere Auskünfte gerne zur Verfügung.



Doz.Dr.phil.habil. H.-Jürgen Stöhr
Institutsleiter



Das Altern ist wie die Woge im Meer.
Wer sich von ihr tragen lässt,
treibt oben auf.
Wer sich dagegen aufbäumt,
geht unter.

Gertrud v. Le Fort

Hinweise zu den Leistungsangeboten

Die in diesem Heft dargestellten Themen repräsentieren den größten Teil unseres *aktuellen* Leistungsangebotes. Auf Anfrage sind wir offen für weitere Themen, die wir für Sie umsetzen können.

Dieser Themenkatalog konzentriert sich auf Angebote in den Bereichen Bildung/Training, Beratung und Projektentwicklung.

Das Heft wurde im Vergleich zu seinem Vorgänger ergänzt durch neue Produkte. Über Jahre nicht genutzte Produkte wurden aus dem Portfolio herausgenommen.

Ein besonderes Novum sind die Leistungsangebote im Teil 3 des Heftes, die in besonderer Weise Entwicklung und Nachhaltigkeit über einen sinnvollen Transfer von Naturprinzipien ins Sozialmanagement zum Ausdruck bringen. Die geschlechtsspezifischen Mitarbeiterführung und Pflege ist nur ein hier dargestellter Aspekt.

Kommunikation und Management sind tragende Leitbegriffe, die sich durch das gesamte Leistungsangebot hindurchziehen. Unter diesem Dach haben wir für Sie das Heft mit den jeweiligen Leistungsangeboten in folgende Teile gegliedert:

Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege

(als marktübergreifendes Leistungsangebot)

Teil 2 Kommunikation und Pflegemanagement in der Seniorenwirtschaft

(als marktspezifisches Leistungsangebot)

Teil 3 Von der Natur für die Organisation und Einrichtung lernen – Kommunikation und Management nach Grundsätzen von Naturerkenntnissen und des Gendermainprinzips

(als themenspezifisches und marktübergreifendes Leistungsangebot)

Teil 4 Bildungskurse, Ausschreibungen EU-förderbarer Projekte Informationen über die Nutzung des Bildungsfreistellungsgesetzes in MV

(berufsbegleitende, themenzentrierte Curricula)

Anmeldungen bzw. Rückmeldungen an das Institut sind jederzeit schriftlich oder mündlich möglich. Wir nehmen diese unverbindlich zur Kenntnis. Die Verbindlichkeit des Auftrages tritt ein, wenn Sie infolge Ihrer An- bzw. Rückmeldung unser Anschreiben zum Leistungsangebot mit den konkreten Absprachen zur Leistungsumsetzung bestätigen.

Sie finden in diesem Heft als letzte Seite ein Blatt für An- bzw. Rückmeldungen. Trennen Sie dieses heraus und benutzen Sie es nach Möglichkeit als Kopiervorlage, was Ihnen nachträgliche Anmeldungen erleichtert.

Sie haben die Möglichkeit, das Bildungs- und Trainingsangebot als Ihre *hausinterne* Veranstaltung zu ordern. Möchten Sie das von Ihnen gewünschte Angebot personalbedingt nur für einzelne oder für eine kleine Gruppe Ihrer MitarbeiterInnen nutzen, so nehmen wir Ihre Anmeldung auf und benachrichtigen Sie, sobald die Durchführung dieser Veranstaltung in angemessener Seminarstärke (mindestens 12 Teilnehmer) möglich ist. Der Veranstaltungsort findet in Ihrer Nähe oder bei Rostock statt.

Die Geschäftsbedingungen sowie eine Orientierung über die Honorarsätze der einzelnen Leistungen finden Sie in diesem Heft auf der vorletzten Seite.

Sollte Ihr Interesse an Themen der Bildung oder Beratung, die hier nicht ausgewiesen sind, oder im Rahmen einer projektorientierten Leistung bestehen, so wenden Sie sich bitte unverbindlich an die Ansprechpartner des Instituts.

Möchten Sie Näheres über das Institut erfahren, besuchen Sie uns im Internet unter www.infoema.de oder fordern Sie die Präsentationsmappe an bzw. suchen Sie mit uns das persönliche, unverbindliche Informationsgespräch.



Inhaltsverzeichnis	ab Seite
Leistungsangebote im Themenüberblick	8
Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege (als marktübergreifendes Leistungsangebot)	
1.1 Organisationsentwicklung und Reorganisation	12
1.2 Mitarbeiter- und Kundenführung	28
1.3 Führungskräfte-, Mitarbeiterkompetenzentwicklung und Selbstmanagement im Arbeits- und Pflegealltag	41
Teil 2 Kommunikation und Pflegemanagement in der Seniorenwirtschaft (als marktspezifisches Leistungsangebot)	
2.1 Management in der Alten- und Behindertenpflege	57
2.2 Kommunikation und das Gespräch in der Pflege	69
Teil 3 Von der Natur lernen für das Sozialmanagement in Organisationen und Einrichtungen (als themenspezifisches und marktübergreifendes Leistungsangebot)	86



Themenüberblick

Teil 1 Kommunikation und Management für Organisationen und Einrichtungen in der Wohlfahrtspflege

Teil 1.1 Organisationsentwicklung und Reorganisation

- Vom Leitbild zur Kundenorientierung in Organisationen und Einrichtungen 12
- Ganzheitliches Einrichtungs- und Pflegemanagement – Reorganisation von der funktionalen zur ganzheitlichen Pflege durch Bildung Evaluierung, Beratung, Innovation 13
- Ressourcenmanagement – Potenziale aufdecken und optimal nutzen 16
- Geschäftsfeld- und Produktentwicklung 17
- Kreativitäts- und Innovationsmanagement
– Veränderungsprozess effizient gestalten 18
- Marketing für Sozial- und Gesundheitseinrichtungen 19
- Öffentlichkeitsarbeit und Werbung 20
- Optimierung von Kommunikations- und Informationsprozessen im Betrieb 21
- Qualitätsmanagement 22
- Beschwerdemanagement im Sozialbetrieb 26
- Gesundheitsmanagement und -förderung für MitarbeiterInnen im Sozialbetrieb 27

Teil 1.2 Mitarbeiter- und Kundenführung

neu

- **Motivation und Motivierung im Unternehmen fördern** 28
- Mitarbeiterführung durch Kommunikation und Motivation 29
- Mitarbeiterführung und Zusammenarbeit 30
- Mitarbeiterführung – Führungspersönlichkeit und situatives Führen 31
- Führungskräfte und leitende MitarbeiterInnen als Coach in der Mitarbeiterführung 32

neu

- **Coaching und Mentoring als Instrument der Mitarbeiterführung** 33
- Mitarbeiterbeurteilung als Führungsinstrument 34
- Serviceorientierte Mitarbeiter in Pflege, Betreuung und Verwaltung 35
- Kundenorientierung und Servicequalität 36
- Angehörigenarbeit als Managementaufgabe 37



- Angehörigenarbeit als Marketing und Kundenführungsinstrument 38
- Kundenorientiertes Führen und Umgang mit Angehörigen 39
- Das Ehrenamt in der Sozialwirtschaft – Konzeptentwicklung und Management 40

Teil 1.3 Führungskräfte-, Mitarbeiterkompetenzentwicklung und Selbstmanagement im Arbeits- und Pflegealltag

- Psychologie für Führungskräfte und leitende MitarbeiterInnen 41
- Kommunikation, Gesprächsführung und Verhalten – der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern (MitarbeiterInnen, Patienten, Heimbewohner) 42
- Führungsaufgabe Moderation - Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln moderieren 43
- Präsentation und Visualisierung 44
- Mediation für MitarbeiterInnen und Arbeitsgruppen 45
- Effizientes Verhandeln 47
- Telefonieren leichter gemacht 47
- Persönliches Zeitmanagement im betrieblichen Alltag 48
- Beraten und Verkaufen von Leistungen auf dem Sozial- und Seniorenmarkt 49
- Arbeitsbelastungen besser bewältigen 50
- Stressbewältigung für MitarbeiterInnen in Pflege- und Betreuungseinrichtungen 51
- Konflikte managen – Konfliktsituationen aktiv und stressarm bewältigen – Grundlagen, Techniken, Lösungswege – 52
- Persönlicher Umgang mit Kritiken und Beschwerden 53
- Persönlicher Umgang mit Aggressionen und Gewalt im Arbeits- bzw. Pflegealltag 54
- Supervision – themen- und arbeitsfeldorientierte Mitarbeiterberatung 55
- Mentorenschulung für PraxisanleiterInnen und Einarbeitung in die Pflege 56

Teil 2 Pflegemanagement und Kommunikation

Teil 2.1 Management in der Alten- und Behindertenpflege

- Ganzheitliches Management in der Altenpflegepraxis 57
- Arbeitsorganisation in der Altenpflege 59
- Zeit, Arbeitszeit und Pflegemanagement 60



➤ Arbeiten im Pflegeteam	61
➤ Entwicklung sozialtherapeutische Standards in der Altenpflege	62
neu ➤ Entwicklung eines Wohngruppenkonzeptes für Dementer in Tages oder stationären Pflege	63
neu ➤ Entwicklung eines Milieukonzeptes in der Pflege und Betreuung Dementer	64
neu ➤ Bewohnerorientierte Hauswirtschaft	66
➤ Das Engagement im Ehrenamt der Altenhilfe und Management eines Seniorenbeirates	67
➤ Offene Seniorenarbeit	68

Teil 2.2 Kommunikation und das Gespräch in der Alten- und Behindertenpflege

➤ Der alte Heimbewohner und seine Lebenswelt	69
➤ Sprache und Pflege – die Wirkung einer klientenorientierten Pflegesprache	70
➤ Das helfende Gespräch in der Pflege	71
➤ Biografieorientierte Pflege und das biografische Gespräch	72
➤ Psychosoziale Beratungsgespräche – ältere Menschen in Krisensituationen begleiten	73
➤ Kompetenzförderung durch Erlebnisorientierung im Pflegealltag - den Pflegealltag ganzheitlich und erlebnisorientiert wahrnehmen	74
➤ Umgang mit pflegebedürftigen Altersdementen	75
➤ Die psychosoziale Betreuung von verwirrten und desorientierten Menschen im hohen Alter – eine Einführung in die Validation (in Anlehnung an Naomi Feil)	76
➤ Kommunikation mit altersdementen Menschen in der Pflege und Betreuung – eine Einführung in die integrative Validation (nach Nicole Richard)	77
➤ Einsamkeit bewältigen – Lern- und Praxisanleitung für die Altenpflege und Seniorenbetreuung	78
➤ Multimorbidität im Alter und in der Pflege	79
➤ Gerontopsychiatrische Pflege – Alterserkrankungen im Überblick – neurologisch-psychiatrische Krankheitsbilder und Pflegeanforderungen	81
➤ Depression und Aggression im Alter – Verhalten alter Menschen im Extrembereich	82
➤ Depression mit höherem Lebensalter – erkennen, bewältigen, behandeln – ein kognitiv-verhaltenstherapeutisches Gruppenprogramm –	83



neu

- Eskalation und Deeskalation in der Pflege, insbesondere psychisch Kranker 84
- Einstellung zu und der Umgang mit Sterben und Tod in der Altenpflege 85

Teil 3 Von der Natur lernen für das Sozialmanagement in Organisationen und Einrichtungen – Organisations- und Mitarbeiterführung, Kommunikation und Verhalten nach Grundsätzen von Naturerkenntnissen und des Genderprinzips

- Von der Natur lernen! – Organisations- und Projektmanagement in Organisationen und Einrichtungen der Freien Wohlfahrt „ökologisch“ (naturgemäß) gestalten 86
- Der Sozialbetrieb im Kontext von Natur und Gesundheit 87
- MitarbeiterInnen geschlechtsspezifisch und natürlich führen 88
- Mitarbeiterführung und Motivationsmanagement auf „natürlichem“ Wege 89
- Von der Natur lernen – Pflege und Betreuung alter Menschen nach Naturprinzipien gestalten 90
- Die Natürlichkeit menschlicher Intuition und Kreativität – Naturprinzipien in Kreativitätstechniken für das Sozialmanagement anwenden 91

Teil 4 Bildungskurse (Curricula)

- Mentorenausbildung (Praxisanleiter) für MitarbeiterInnen in Sozial-, Gesundheits- und Altenpflegeeinrichtungen 92
- BegleiterIn Schwerstkranker und Sterbender für Beruf und Ehrenamt 93
- Fortbildung zur Ergotherapie 94
- Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten 95

neu

- EU-geförderte Beratungs- und Bildungsprojekt für die Freie Wohlfahrt 96



Thema **Vom Leitbild zur Kundenorientierung in der Sozial-, Gesundheits- und/oder Altenwirtschaft**

Ziele

- Das Verständnis von Unternehmenskultur, -philosophie, Leitbild als Grundbegriffe der Führung einer Einrichtung erweitern
- Den Zusammenhang von Pflegekonzept, Mitarbeiterführung und Dienstleistung am Kunden vertiefen und die wechselseitige Beziehung von Leitbildentwicklung und qualifizierter Kundenorientierung besser verstehen
- Brücken zwischen Alltagsarbeit und Entwicklung von Grundgedanken über die Nachhaltigkeit und Perspektive einer Sozial-, Gesundheits- oder Pflegeeinrichtung bauen
- Neue Geschäftsfelder im Kontext von Leitbild und Kundenorientierung optimal gestalten

Inhalte

- Bestimmung von Problemlagen und Engpässen im Verständnis von Leitbildentwicklung und Kundenorientierung
- Zum Verständnis der zentralen Begriffe der Unternehmensführung wie Unternehmenskultur, Einrichtungsphilosophie, Unternehmenspolitik und Leitbild
- Pflegekonzept, Konzept der Mitarbeiterführung und des Marketings im Verhältnis zu Leitbild und Kundenorientierung
- Spezifik von Dienstleistungen in Einrichtungen der Altenpflege und Konsequenzen für Dienstleistung und Kundenorientierung
- Leitbild und Kundenorientierung – die Frage nach dem Ausgangs- oder Endpunkt konzeptioneller Überlegungen für Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit
- Der Kunde einer Altenpflegeeinrichtung – Bedürfnisse und Erwartungen
- Der Kunde im Spannungsfeld verschiedener einrichtungsgebundener Interessen- und Bedürfnislagen
- Die Rolle der Mitarbeiter in einer Pflegeeinrichtung bei der Leitbildverwirklichung und einem kundenorientierten Denken und Handeln
- Anforderungen an die Mitarbeiter für eine effiziente Kundenorientierung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit
- Erfahrungsaustausch
- Arbeit an Modellen im Zusammenspiel von Leitbild und Kundenorientierung

Anmerkungen

Je nach Anliegen und Interesse kann dieses Thema branchenorientiert oder auch organisations- bzw. einrichtungsspezifisch umgesetzt werden. Letzteres bedingt in der Regel ein betriebsinternes Seminar.

Diese Thematik ist auf Wunsch auch als Workshop realisierbar, was jedoch ein höheres Eigenengagement der Teilnehmenden voraussetzt.



Thema **Ganzheitliches Einrichtungs- und Pflegemanagement**

– Reorganisation von der funktionalen zur ganzheitlichen Pflege durch Bildung, Evaluierung, Beratung, Innovation –

Bildungs- und Beratungsziele

- MitarbeiterInnen in einer Denk- und Handlungsweise für ein ganzheitliches Pflegemanagement befördern,
- die Prinzipien eines ganzheitlichen Managements verstehen und im einrichtungs- und Pflegemanagement umzusetzen
- ein ganzheitliches Pflegesystem von einem funktionalen zu unterscheiden, um von dessen Vorzüge zu wissen und für die Pflegepraxis richtig bewerten zu können,
- eine Reorganisationsprozess für mehr Ganzheitlichkeit in Management und Pflege für die Einrichtung initiieren
- Chancen und Risiken für ein ganzheitliches Management in Organisation und Pflege erkennen
- Zeit für die psychosoziale Betreuung der Heimbewohner zu gewinnen
- Qualitätssicherung in der Pflege befördern,
- Arbeitsbelastungen senken
- Patienten-, Heimbewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit nachhaltig unterstützen

Inhalte und Arbeitsschwerpunkte

Arbeitsgegenstände und Schwerpunkte für ein innovatives Konzept von Ganzheitlichkeit in Management und Pflege, die hier modular dargestellt werden und als Arbeitsvorschläge gelten, könnten sein:

- *Grundverständnis von Ganzheitlichkeit in Einrichtung und Pflege auf dem Prüfstand*
 - zum Verständnis „Ganzheitlichkeit in der Pflege“ als Pflegephilosophie
 - ganzheitliches und funktionales Pflegesystem im Vergleich
 - Prinzipien einer ganzheitlichen Pflege – Leitbild und Leitlinien einer ganzheitlichen Pflege
 - neue Trends in der Entwicklung der Altenpflege - neue Anforderungen für die ganzheitliche Pflege durch das neue Altenpflege-, Heimgesetz, Ausbildungsverordnung für den Beruf der/s Altenpflegers/in sowie durch die Einführung der DRG in den Krankenhäusern ab 2007 - Schlussfolgerung für die Pflegepraxis
 - Standortbestimmung der „ganzheitlichen Pflege“
 - Evaluierung des Pflegekonzeptes und deren praktischer Verwirklichung in der Pflegeeinrichtung – eine Bestandsaufnahme und Bewertung
 - Schlussfolgerungen, Ziel- und Gegenstandsbestimmung von zu bearbeitenden Themen
 - Vorbereitungen zur Entwicklung Handlungsplanes (Agenda für eine effiziente ganzheitliche Pflege und Betreuung)
- *Entwicklung und Einführung eines „ganzheitlichen Managements in der Sozial- bzw. Pflegeeinrichtung – Angebot von Evaluierung, Beratung und Innovation*

Arbeitsphasen für eine prozessgesteuerte Reorganisation

1. Organisatorische Arbeitsphase

- Schaffung von strukturellen und organisatorischen Voraussetzungen für ein ganzheitliches Management (einschließlich Pflege) in der Einrichtung
- Bestandsaufnahme bisheriger Denk- bzw. Handlungsorientierungen und Arbeitsweisen,
- Klärung von Organisationsstrukturen, Verantwortungsbereichen
- Heranführung der MitarbeiterInnen an eine patienten-/heimbewohnerorientierten Pflege
- Erarbeitung von Reorganisationsmaßnahmen
- Befähigung von einzelnen Mitarbeiterinnen zu mehr Eigenverantwortlichkeit im Pflegemanagement



2. Inhaltliche Arbeitsphase

- ein ganzheitliches Pflegesystem konzipieren, aufbauen und einführen
- zusammenhängende Arbeitsabläufe schaffen
- patienten-/heimbewohnerorientierte Pflege und Betreuung einleiten und durchführen
- MitarbeiterInnen zur Gesamtverantwortung für eine definierte Pflegegruppe übernehmen
- Arbeitsabläufe und Schnittstellen in der Versorgung reorganisieren
- Einführung des Pflegeprozesses nach Prinzipien der Ganzheitlichkeit und Patienten-/Heimbewohnerorientiertheit unterstützen, Pflegekonzept danach ausrichten, Ziele des Pflegeleitbildes überprüfen und ggf. optimieren

Bildungs-/Qualifizierung/Beratungsinhalte – Mögliche Themen

Spezifische Aspekte ganzheitlicher Pflege und des Pflegemanagements

Bearbeitung ausgewählter, praxisrelevanter Themen im Kontext „ganzheitlicher Pflege“ (potenzielle bzw. optionale bearbeitbare Themen - Bildungscharakter) verbunden mit der Erarbeitung von Handlungsrichtlinien/Empfehlungen, ggf. Konzeptskizzen für eine Optimierung eines ganzheitlichen Pflegemanagements

- Themenangebot 1** Pflegekraft in ihrem Dank- und Handlungsfeld ganzheitlicher Pflege – Erfolgsfaktoren und Hemmnisse für ein optimales, auf Ganzheitlichkeit orientiertes Pflegeverhalten – die Pflegekraft in Ihrem Selbstverständnis von ganzheitlicher Pflege – Merkmale ganzheitlicher Pflege
- Themenangebot 2** Pflegesysteme, Pflege- und Organisationsprinzipien in Pflegeeinrichtungen – Spannungsfeld zwischen Funktions- und Bezugspflege – der Weg zu mehr Ganzheitlichkeit im Pflegeprozess
- Themenangebot 3** Ganzheitliche Pflege im Kontext des Pflegeprozesses als Regelkreis nach Fiechter & Meier – kritische Bestandsaufnahme und Optimierungsmöglichkeiten definieren und in Gang setzen
- Themenangebot 4** Patienten-/heimbewohnerorientierte Pflege als Grundprinzip einer ganzheitlichen Pflege – Chancen und Risiken für eine optimale Umsetzung
- Themenangebot 5** Ganzheitliches Management und Pflege – Anforderungen an die Informations- und Kommunikationsprozesse in der Einrichtung
- Themenangebot 6** Ganzheitliche Pflege und Arbeiten im Team als ein Erfolgsfaktor
- Themenangebot 7** Ganzheitliche Pflege und Arbeitsbelastungen der Pflegekraft – ganzheitliche Pflege in ihren Möglichkeiten und Grenzen für Entlastungen der Pflegekräfte
- Themenangebot 8** Mehr Zeit gewinnen und mehr Mitarbeiterzufriedenheit – ganzheitliche Pflege mit Zeitgewinn oder Zeitverlust – das Suchen nach „Zeitgewinnern“ im Pflegealltag unter Bedingungen eines ganzheitlichen Pflegekonzeptes
- Themenangebot 9** Arbeit und Umgang mit Angehörigen – mit mehr Professionalität für eine gezielte Angehörigenarbeit zu mehr ganzheitlichem Pflegemanagement und Nachhaltigkeit an Qualität, Zeit und Zufriedenheit in Zeitgewinn
- Themenangebot 10** Wenn im Pflegealltag Grenzen unüberwindbar erscheinen ... – Grenzen des Handelns für eine optimale, ganzheitliche Pflege bei den Pflegekräfte erkennen und mit ihnen umgehen lernen – für mehr Selbstmanagement der Pflegekräfte – Methoden und Techniken kennen und anwenden lernen – Supervision, kollegiale Beratung, Entspannungstechniken – für eine bessere Bewältigung von Konflikt- und Stresssituationen



Arbeitsmethodik

Die Arbeitsweise vollzieht sich in sechs Schritten, die für die Evaluierung, Beratung und Innovation zugrundegelegt werden soll:

- Schritt 1** Zieldefinition
Bestimmung der Ausgangssituation, Problemdefinition, Bedürfnisse/Ziele der Veränderung klären – Gespräche, Workshop
- Schritt 2** Ist-Analyse
Bestandsaufnahme, Bewertung der Ist-Situation – Gespräche, Begleitung, Beobachtung, Workshop
- Schritt 3** Analyse, Synthese, Lösungssuche
Ideensammlung und Entwicklung von alternativen Lösungen
Erarbeitung von Lösungsvorschlägen
Entwicklung von Konzeptionen – Gespräche, Workshop
- Schritt 4** Bewertung und Entscheidung
Bewertung der erarbeiteten Lösungsalternativen
Entscheidungsfindung und Prüfung der Akzeptanz der Entscheidungen
Planung von Maßnahmen – Gespräche, Workshop
- Schritt 5** Planung der Umsetzung getroffener Entscheidungen, Konzeptentwicklung, Maßnahmenplan/Agenda oder themenzentrierte Leitlinienentwicklung als Handlungsorientierung – Gespräche, Workshop
- Schritt 6** Evaluierung
Erfolgskontrolle: Prüfung, Revision, Bewertung, Verstetigung

Die oben skizzierten Inhalte sollen in Form von Gesprächen, Workshops und/oder seminaristischen Veranstaltungen umgesetzt werden. Dies ist begründet durch die hohe Praxisnähe der Themen und dem Interesse der Einrichtungen, Veränderungen im Denken **und** Handeln zu erzeugen.

Während der einzelnen Veranstaltungen kommen je nach Anforderungen folgende Techniken zum Einsatz: der Lehrvortrag, das Gruppengespräch, der Erfahrungsaustausch, die Einzel- und Gruppenarbeit, Analyse (Tests), Arbeit an Fallbeispielen und ggf. Strategiespiel.

Anmerkungen

Inhalte und Leistungsaufwand muss in Absprache mit der Einrichtung definiert werden. Je nach Arbeitsgegenstand, Leistungsanforderungen, inhaltlicher Eigenleistung kann sich der Leistungsumfang zwischen 40 und 100 bis 120 UE bewegen. Das Leistungsangebot zu „*Grundverständnis von Ganzheitlichkeit ..*“ sollte vorbereitend hierzu genutzt werden. Vorabsprachen sind erforderlich.



Thema Ressourcenmanagement in sozialen Organisationen und Einrichtungen

Ziele

- Sensibilisierung der Teilnehmer aller Mitarbeitergruppen für das Thema Ressourcen- und Qualitätsmanagement in der Organisation oder Einrichtung
- Wissenszuwachs über den Themenkreis Ressourcenmanagement
- Stärkung des Bewusstseins für vorhandene Ressourcen statt Konzentration auf Defizite
- Vermittlung von Anregungen und Hilfen für ein selbstorganisierendes Ressourcenmanagement
- Förderung von Kompetenzen für eine Ressourcenoptimierungen
- Erkennen von Handlungspotenzialen für Ressourcenentwicklung in der Einrichtung und Entwicklung von Handlungsstrategien
- Förderung von Ressourcenflüssen an den Schnittstellen von Management, Verwaltung, Dienstleistung und Kundenbetreuung
- Erarbeitung einer Agenda für zukünftiges Ressourcenmanagement

Inhalte

- Ressourcenmanagement in der Altenpflegeeinrichtung – die Art richtig zu denken und zu handeln? – eine Einführung in das Thema
- Ressourcenmanagement im Kontext von Organisationsentwicklung und -diagnose
- Bestandsaufnahme, Bestimmung und Problematisierung der Ressourcensituation für die Alten- und Pflegeeinrichtung
- Ausgewählte Ressourcen bearbeiten: Organisationsstruktur, Management, Zeit, Personal, Information und Kommunikation, Kunde (Klient)
- Chancen- und Risikobestimmung, Veränderungsmöglichkeiten und Realisierungsbedingungen für einzelne ausgewählte Ressourcen
- Planung von Maßnahmen für ein optimales Ressourcenmanagement
- Vorbereitung einer effizienten Erfolgskontrolle

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Problemanalysen, Checks
- Erfahrungsaustausch
- Gruppenarbeit bzw. Workshop

Anmerkungen

Dieses komplexe Fortbildungsthema ist ein Beitrag zur Beförderung des Qualitätsmanagements in der Organisation oder Einrichtung.

Eine gezielte inhaltliche Vorbereitung und Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind sinnvoll.

Je nach Umfang der gewünschten Ressourcenthemen, die bearbeitet werden sollen, wird das Seminar als Ein- oder Zwei-Tagesveranstaltung umgesetzt.



Thema Geschäftsfeld- und Produktentwicklung für die Sozialwirtschaft
– den Sozial- bzw. Seniorenmarkt mit Innovationen erschließen –

Ziele

- Sensibilisierung der Teilnehmer für neue Marktentwicklungen
- Kompetenzentwicklung für zukünftige Geschäftsfeld- bzw. Produktentwicklungen
- Entwicklung eines neuen Geschäftsfeldes/Produktes
- Beispielhafte Markteinführung

Inhalte

- Trends- und Marktentwicklungen in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft
- Marktsituation, Produkte und Leistungsanbieter im regionalen Umfeld der Einrichtung
- Stärke-Schwäche-Analyse der Marktsituation von Geschäftsfeld, Produkten und/oder Leistungen
- Ressourcenbestimmung und Entwicklung von Marktentwicklungszielen
- Einführung in die Inhalte und Anforderungen an das Innovationsmanagement
- Konzept für eine Geschäftsfeld-/Produktentwicklung
- Chancen-Risiko-Bewertung des neuen Geschäftsfeldes
- Betriebswirtschaftliche Bewertung des neuen Produktes
- Marketing und Maßnahmeplan der Markteinführung
- Transfer- und Evaluierungsvorbereitung

Arbeitsmethoden

- Vortrag
- Erfahrungsaustausch
- Problemanalysen
- Checks
- Evaluierung
- Gruppenarbeit bzw. Workshop

Anmerkungen

Das sehr praxisorientierte Thema soll in einem Workshop mit einer Arbeitsgruppe umgesetzt werden. Die hierfür erforderliche Arbeitszeit ist je nach Aufgabenstellung und Erfordernis kalkulierbar.

Eine gezielte inhaltliche Vorbereitung und Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer sind sinnvoll.

Die praktische Umsetzung des Themas ist im Wechsel zwischen Workshoparbeit und externen Leistungen durch die Teilnehmer außerhalb des Workshops sehr sinnvoll.

Die Arbeit des Auftragnehmers erfolgt moderativ, begleitend und beratend.



Thema Kreativitäts- und Innovationsmanagement

– den Veränderungsprozess effizient gestalten –

Bildungsziele

- Wissenszuwachs über Theorie und Methode menschlicher Kreativität und Innovationsfähigkeit erreichen
- Problemerkennung, -Lösung und Entscheidungsfähigkeit verbessern
- Erforderlichen Veränderungen positiv und aktiv begegnen
- Ausgewählte Kreativitäts- bzw. Managementtechniken und deren optimale Anwendung kennen lernen
- Die Persönlichkeit in der Kreativität und in der Anwendung des Prinzips des positiven Denkens als Unterstützung menschlicher Kreativitäts- und Innovationsfähigkeit befördern
- Die Eigenständigkeit in der Entwicklung von Problemlösungen und gewollten Erneuerungen bzw. Veränderungen unterstützen

Inhalte

- Wesen, Strukturen menschlichen Denkens; die Fähigkeit zur Kreativität, Problemlösung und Erfindung
- Logisches Denken versus Kreativität und Innovationsfähigkeit?
- Imagination, Inspiration, Vision und Innovation
- Innovative Denkstile aneignen und von Denkschulen lernen
- Psychologie und Strategie des positiven Denkens und deren Nutzung für Kreativität und Innovation
- Kreativitätsblockaden minimieren
- Einführung in einzelne Ideenfindungstechniken und Übungen

Arbeitsmethoden

- Problembearbeitung
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Kleingruppenarbeit, Übungen, Tests, Training, ggf. Planspiel

Anmerkungen

Das Thema Kreativität und Innovation ist komplex und anspruchsvoll zugleich. Während in der vorliegenden Angebotsbeschreibung die Minimalvariante gewählt wurde, für die mindestens ein Tagesseminar eingeplant werden sollte, besteht zugleich die Möglichkeit, das Thema inhaltlich auszubauen. Das tangiert Inhalte wie

- Inhalt, Struktur eines Problems, Problemarten
- Problemdiagnostik und Problemformulierung
- Phasenablauf eines Problemlösungsprozesses, Zielformulierung und Entscheidungsfindung
- Analyse und Bewertung sowie
- Vermittlung komplexer kreativ-innovativer Managementmethoden (Netzwerktechnik, Szenariotechnik oder Zukunftswerkstatt).

Diese Angebote sind besonders interessant für Führungskräfte und leitende Mitarbeiter. Fragen Sie bitte diesbezüglich nach. Wir entwickeln Ihnen ein Bildungs- und Trainingsseminar auf der Grundlage Ihrer Bedarfssituation.



Thema Marketing und Marktforschung in der Sozial-, Gesundheits- und Seniorenwirtschaft

- Mehr marktorientiertes Denken und Handeln im Non-Profit-Bereich -

Bildungsziele

- Marktwirtschaftliches Denken und Handeln in der Freien Wohlfahrt befördern
- Marketing in seinen Teilen und Zusammenhängen besser verstehen
- Besonderheiten des Sozialmarketings kennen und gezielt anwenden
- Instrumente des Marketings effizient einsetzen
- Marketingstrategien und Konzepte einrichtungsspezifisch hinterfragen und optimieren

Inhalte

- Das Non-Profit-Unternehmen als „Persönlichkeit“ in ihrem Selbst- und Fremdbild (Corporate Identity, Corporate Design, Image)
- Soziale Dienstleistung als Produkt auf einem Markt
- Marketing – Rahmenbedingungen und seine Instrumente in der Sozialwirtschaft
- Plan für ein effizientes Marketingkonzept– zehn Stufen zum Erfolg
- Systematische Kundenorientierung
- Werbung, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Marktforschung als Instrument für erfolgreiches Marketing
- Techniken empirischer Analysen und Befragungen
- Anregungen zur Entwicklung von Zusatzleistungen im Rahmen des Kerngeschäfts
- Bearbeitung ausgewählter Praxisfelder im Bereich des Marketings

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen zu Teilen des Marketings
- Arbeitshilfen für den Einsatz von Marketinginstrumenten

Anmerkungen

Da das Gebiet Marketing und Marktforschung ein sehr umfangreiches und komplexes Fortbildungsthema ist, macht es hier besonderen Sinn, mit dem Auftraggeber bzw. Teilnehmern die Bildungsschwerpunkte und den zeitlichen Umfang zu bestimmen.

„Marketing“ und „Marktforschung“ in der Sozialwirtschaft können auch unabhängig voneinander als jeweils eigenständige Themen vermittelt werden.

Sie bieten sich ebenso an als unterstützende Instrumente für praktische Beratungsleistungen in einer Organisation oder Einrichtung. Organisationsberater des Instituts für ökosoziales Management stehen Ihnen für Marketing oder Marktforschung zur Verfügung.



Thema Öffentlichkeitsarbeit und Werbung

– wichtige Säulen für markt- und kundenorientiertes Denken und Handeln –

Ziele

- Marktwirtschaftliches Denken und Handeln in der Freien Wohlfahrt befördern
- Besonderheiten des Sozialmarketings kennen und gezielt anwenden
- Inhalte der Öffentlichkeitsarbeit und Prinzipien der Werbung umsetzen
- Öffentlichkeitsarbeit effizient gestalten
- Produkte kundenorientiert bewerben können

Inhalte

- Das Non-Profit-Unternehmen als „Persönlichkeit“ in ihrem Selbst- und Fremdbild (Corporate Identity, Corporate Design, Image)
- Soziale Dienstleistung als Produkt auf einem Markt
- Öffentlichkeitsarbeit und Produktwerbung im Vergleich
- Der Kunde in der Sozialwirtschaft -systematische Kundenorientierung
- Analyse bisheriger Öffentlichkeitsarbeit und Produktenwerbung
- Optimierung bisheriger Öffentlichkeitsarbeit/Produktenwerbung
- Bearbeitung ausgewählter, bedarfsorientierter Praxisfelder im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und der Werbung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen zu Teilen von Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung
- Arbeitshilfen für den Einsatz von Öffentlichkeitsarbeit und Produktwerbung
- Praxistransfer

Anmerkungen

Das Gebiet der Öffentlichkeitsarbeit und der Werbung als Teile des Marketings ist in sich sehr komplex und vielschichtig. Es macht hier besonderen Sinn, mit dem Auftraggeber bzw. Teilnehmern die Arbeitsschwerpunkte und den zeitlichen Arbeitsumfang zu bestimmen.

„Öffentlichkeitsarbeit“ und „Produktwerbung“ in der Sozialwirtschaft können auch unabhängig voneinander als jeweils eigenständige Themen vermittelt und bearbeitet werden.

Sie bieten sich ebenso an als unterstützende Instrumente für praktische Beratungsleistungen in einer Organisation oder Einrichtung. Organisationsberater des Instituts für ökosoziales Management stehen Ihnen für Marketing oder Marktforschung zur Verfügung.

Die Umsetzung des jeweiligen Themas erfolgt in einem Workshop prozess-, praxis- und ergebnisorientiert.



Thema Optimierung von Kommunikations- und Informationsprozessen im Betrieb

– Konzeptentwicklung für eine effiziente betriebliche Kommunikation –

Ziele

- das Wissen über die Komponenten unternehmensinterner Kommunikation und ihrer Determinanten erweitern bzw. vertiefen,
- die analytische Arbeitsweise zur Optimierung von Kommunikations- bzw. Informationsabläufen stärken,
- Konzepte, Ideen zur Verbesserung der Information und Kommunikation bereitstellen, bzw. Vereinbarungen entwickeln,
- das gegenseitige Verständnis unter den Tätigkeitsstrukturgruppen erhöhen und das Schnittstellendenken qualifizieren,
- Chancen und Risiken für geplante Innovationen im innerbetrieblichen Kommunikations-/ Informationsmanagement ermitteln,
- beispielhafte Konzeptentwicklung zur Verbesserung von Kommunikation und Information
- höhere Zufriedenheit in der zwischenmenschlichen und organisatorischen Kommunikation unter den leitenden Mitarbeitern erreichen.

Arbeitsinhalte

Teil 1

- Kommunikation und Informationsabläufe im Kontext von Betriebsstrukturen
- (Aufbau- und Ablauforganisation)
- Kommunikationsebenen in Betriebsstrukturen
- Problembestimmung – Stärken-Schwächen-Analyse
- Instrumente zur Analyse und Bearbeitung von Kommunikationsstrukturen
- Instrumente zur Verbesserung der zwischenmenschlichen und organisatorischen Kommunikation

Teil 2

- Überprüfung der Arbeitsergebnisse und ggf. Korrekturen, Präzisierungen
- Optimierungs- und Innovationsmöglichkeiten von Kommunikation und Informationsabläufen
- Erarbeitung eines Konzeptes und Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation und der Informationsabläufe

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks
- Praxistransfer

Anmerkungen

Die Themenbearbeitung trägt Workshopcharakter. Das Modell eines derartigen Problemlösungsprozesses vollzieht sich in sechs Schritten, die für die Workshoparbeit zugrundegelegt werden soll:

Schritt 1 Problemdefinition und die Bedürfnisse der Veränderung klären

Schritt 2 Ideensammlung und Entwicklung von alternativen Lösungen

Schritt 3 Bewertung der Lösungsalternativen

Schritt 4 Entscheidungsfindung und Prüfung der Akzeptanz der Entscheidungen

Schritt 5 Planung der Umsetzung getroffener Entscheidung

Schritt 6 Erfolgskontrolle: Prüfung, Revision, Bewertung, Verstetigung

Detaillierte Absprachen mit dem Auftraggeber zur inhaltlichen und organisatorischen Vorbereitung sind erforderlich.



Thema Qualitätsmanagement in der Pflege

Bildungsziele

- Wissenszuwachs auf dem Gebiet des Qualitätsmanagements in Sozial- und Gesundheitseinrichtungen
- Kompetenzsteigerung in den Anforderungen der Einführung von Qualitätsmanagementsystemen
- Motivation zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Inhalte

- 1. Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Pflege**
 - Prozessmodell
 - Pflege
 - Prozess
- 2. Qualitätsmanagement**
 - Was ist Qualitätsmanagement - Qualitätssicherung?
 - Zielstellung Qualitätsmanagement - Welchen Nutzen bringt es der Einrichtung?
- 3. Einführung eines Qualitätsmanagementsystems**
 - Voraussetzungen in der Einrichtung und Anforderungen an den Qualitätsbeauftragten
 - Aufbau eines QM-Systems: Qualitätshandbuch, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen
 - QB-Schulungen, interne Audits, Qualitätszirkel
- 4. Einführung - Umsetzung - ständige Verbesserung eines Qualitätsmanagementsystems**
 - Was ist bei der Einführung eines QM-Systems zu beachten?
 - Vorbildwirkung der Geschäftsführung/Heimleitung
 - Mitarbeitermotivation
 - Qualitätsmanagementsystem als lebendiges System und in permanenter Verbesserung
 - Externer Auditor, Zertifizierung nach ISO 9000ff:2000
 - Kostenaufwand
- 5. Vorstellung der Normen und Richtlinien**
 - DIN EN ISO 9000ff: und neue Normen ab 12/2000 DIN ISO 9000ff
 - TQM Total Quality Management - ständige Verbesserung im Unternehmensprozess
 - EFQM - Modell European Foundation for Quality Management
 - Gegenüberstellung der 3 Qualitätsmodelle, ISO, TQM, EFQM
- 6. Ganzheitliches Qualitätsmanagement in der Pflege**
- 7. Sieben Punkte des QM-Systems in der Pflege**

Arbeitsmethoden

Vortrag, Gespräch, Erfahrungsaustausch

Anmerkungen

Dieses Leistungsangebot wird von einer/m zertifizierten Qualitätsmanager/in ausgeführt.



Qualitätssicherung in der Pflege

Pos	Themen	Bausteine
1	Qualitätssicherung in der Pflege	Leitung Verwaltung Pflegerleitung Inventar und allgemeine Pflegevoraussetzungen
2	Pflegekonzept	Pflegerleitbild Unternehmensziele
3	3.1 Pflegemanagement 3.2 Pflegeprozess (Schwerpunkt ganzheitliche Pflege) (Schwerpunkt: Gruppenbetreuung) 3.3 Qualitätsmanagement 3.4 Soziale Betreuung	Personal - Qualifizierung Verantwortlichkeiten Einbeziehung der Mitarbeiter Einbeziehen der Betreuten/Kunden Ziele Analyse Schwachstellen Schwerpunkt: Funktionspflege/ Ganzheitliche Pflege Dienstplanung Versorgungsleistungen Prozess Behandlungspflege Medikamente QM-Verantwortung QM-Fortbildung Plan-Fortbildung Plan QM-Ausbildung Plan QM-Schulung, -Zirkel Plan Einarbeitung neuer Mitarbeiter Methoden der Informationsverteilung interne und externe QM Hygiene gesetzliche Bestimmungen Plan Reklamation Leistung Prozess Behandlungspflege Angebote Einbeziehung der Betreuten
4	Pflegedokumentation	Art und Zugriff Wer leitet die Dokumente? Informationsbeschaffung Biografie Planungsprozess Prozess Dokumentation Evaluierung Auswertung Art der Erfassung



Qualität in der Pflege

Vorträge – Seminare – Workshop – Beratung

Pos	Themen - Komplex	Themen und Methoden
1	Übersicht Qualitätssicherung in der Pflege	
2	Qualitätsmanagementsystem	Was ist das? Struktur interne und externe Forderungen, Nutzen 4 Grundsätze Prozessorientierung kontinuierliche Verbesserung
3	Schwerpunkte: QM-System nach ISO 9001:2000, TQM, EFQM- Modell	Vorstellung Gemeinsamkeiten Bewertung
4	Welche Voraussetzungen müssen zur Einführung eines QM-Systems im Unternehmen gegeben sein?	Leitung, Management PDL alle Mitarbeiter Ressourcenplanung Zeitplanung Verantwortlichkeiten
5	5.1 Welche Schwierigkeiten und Hindernisse sind bei der Einführung eines QM-Systems und bei der QS (Qualitätssicherung) zu erwarten? 5.2 Schritte - Einführung QMS 5.3 Schritte - Umsetzung QMS 5.4 Schritte - Verbesserung QMS	Lösungsvorschläge methodische Vorschläge (auf Wunsch Training und Workshop) zu verschiedenen Themen Lösungsvorschläge methodische Vorschläge (auf Wunsch Training und Workshop) zu verschiedenen Themen
6	Zertifizierung nach ISO 9001:2001	Ablauf Kosten
7	Auf Wunsch zusätzliche und individuell gestaltete Workshops für folgende	
	TeilnehmerInnen	Themen
	<u>Allgemeine Zielstellungen:</u> 1. Information und Übung QM-Methoden als Werkzeuge 2. Vermittlung von Basiswissen und Erfahrungen aus anderen Geschäftsbereichen und Branchen.	



3. Workshop als Kommunikationsmethode zur Teamarbeit mit der Zielstellung der gemeinschaftlichen Erarbeitung von Maßnahmeplänen.	
Workshop QB:	Qualitätsmethoden und -Mittel
Workshop QB:	Qualitätskosten
Workshop QB:	Qualitätsschulungen, Audits, Moderation
Workshop QB:	Statistische Methoden
Workshop GF, Heimleitung, PDL: <u>Ziel:</u>	Schwachstellenanalyse Besonderheiten und Stärken Strukturelle Voraussetzungen Erarbeitung Qualitätsziele, Pflegeziele
Workshop GF, Heimleitung, PDL: <u>Ziel:</u>	Konfliktmanagement Reklamationsmanagement / Beschwerden- Konflikte und Reklamationen können förderlich sein.
Workshop PDL und Pflegekräfte <u>Ziel:</u>	Förderung der Gruppenarbeit (der Betreuten) Einbeziehung der Betreuten in den Pflegepro- zess Schwachstellenanalyse Besonderheiten und Stärken Analyse und Erarbeitung von Maßnahmen
Workshop PDL und Pflegekräfte <u>Ziel:</u>	Förderung der Teamarbeit im Pflegeprozess Schnittstelle Funktionspflege und ganzheitliche Pflege Schwachstellenanalyse Besonderheiten und Stärken Analyse und Erarbeitung von Maßnahmen
Beratung und Projektbetreuung - <u>Ziel:</u>	Einführung, Umsetzung, Schulung und Zirkel- QM-System in der Pflege QM-System in der Pflege

Anmerkung

Wir empfehlen dem Auftraggeber, bei diesem komplexen Thema vor der Auftragsrealisierung das persönliche Gespräch zu suchen. Eine focussierte Ziel- und Gegenstandsbestimmung aus dem Thema Qualitätssicherung in der Pflege und Qualitätsmanagement(system) zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer wirkt positiv und unterstützend.



Thema Beschwerdemanagement im Sozialbetrieb

Ziele

- Wissen über Inhalte, Strukturen und des Entstehens von Konflikt- und Beschwerdesituationen erweitern
- Einstellungs- bzw. Haltungsveränderungen sowie Umbewertungen in der Wahrnehmung von Konflikten und Beschwerden erreichen
- unterschiedliche Rollen – Mitarbeiter, Vorgesetzte, Kunden in unterschiedlichen Situationen, Anforderungen, Bedürfnisse, Ziele bewusster wahrnehmen und besser verstehen
- höhere Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit erreichen
- den Beschwerdemanagementprozess mit Instrumentarien entwickeln oder optimieren
- Beschwerdeverfahren anwenden können

Inhalte

- Beschwerden als Teil der Betrieblichen Information und Kommunikation
- Psychologische Grundlagen von Beschwerden
- Funktion, Inhalte und Ziele von Beschwerden im Vergleich zu Kritiken und Reklamationen
- Umgang mit Beschwerden
- das betriebliche Beschwerdemanagement
- Erstellen oder Qualifizierung eines betrieblichen Beschwerdekzeptes
- das Beschwerdeverfahren – Aufbau einer Verfahrensanleitung
- Annahme und Bearbeitung von Beschwerden
- Persönliche Erfahrungen im Umgang mit Kritik und Beschwerden
- Beschwerde von Heimbewohnern, Klienten, Gästen, Angehörigen und MitarbeiterInnen
- Kommunikative Aspekte der Gesprächsführung bei der Beschwerdeführung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks, Arbeitshilfen
- Ggf. Konzeptarbeit
- Praxistransfer, Übungen

Anmerkungen

Das Thema „Beschwerdemanagement im Betrieb“ konzentriert sich primär auf die Gestaltung von Managementprozessen der betrieblichen Kommunikation und Information und des Umgangs mit Beschwerde führenden Kunden und Mitarbeiterinnen.

Die sozialpsychologischen und kommunikativen Aspekte des persönlichen Umgangs mit Beschwerden werden in den Seminarthemen „Konflikte managen“ bzw. „Umgang mit Kritiken und Beschwerden“ gezielt angesprochen.

Es ist ein Bildungsbaustein aus dem Qualitätsmanagementsystem und wird je nach Ausgangssituation und Bedarfsanforderung als Ein- bzw. Zwei-Tagesseminar angeboten.



Thema Motivation und Motivierung in Unternehmen fördern Ein Überlebens-Thema für Führungskräfte

Seriöse Untersuchungen besagen, dass die Mehrheit der deutschen ArbeitnehmerInnen wenig bis gar nicht motiviert ihrer Arbeit nachgeht. Der Grad der Demotivation geht von der leichten Unzufriedenheit über die starke Demotivation bis hin zur so genannten „Inneren Kündigung“. Erkennbar wird Demotivation z.B. an hohen Krankenständen, sinkenden Leistungsstandards und signifikanter Fluktuation. Folge ist der Verlust der Innovationskraft, der Zukunftsfähigkeit jedes Betriebes. Deshalb ist die Frage der Motivation der Arbeitskräfte ein Führungsthema.

Ziele

- Kenntnis über Motivation erwerben
- intrinsische Motivation erkennen und effektiv fördern
- Techniken der extrinsischen Motivierung kennen lernen
- Handlungskompetenz für Motivationsförderung auf- bzw. ausbauen

Inhalte

- Begriff der Motivation
- intrinsische und extrinsische Motivation
- körperliche Faktoren
- Motivation versus Motivierung?
- Motivationsförderer und Motivationskiller
- Umfeld und Motivation
- die Rolle der Selbsteinschätzung
- Chancen der gezielten und nachhaltigen Motivationsförderung
- Vorbildfunktionen der Führungskräfte
- Schritte zur Optimierung eines motivationsfördernden Umfeldes

Methodische Umsetzung/Anmerkungen

Es ist ein Optimierungsworkshop für Führungskräfte, die an Zukunftspotentiale Ihrer Teams glauben und diese aktiv bestärken möchten und am Nutzen von Motivationsstrategien interessiert sind. Fragen Sie über weitere Details nach.



Thema Mitarbeiterführung durch Kommunikation und Motivation

– Managementkompetenz für Führungskräfte –

Bildungsziele

- Wissenserweiterung über die Grundelemente und Strategien erfolgreicher Mitarbeiterführung aus kommunikativer Sicht
- Persönliche Stärken und Schwächen in der Kommunikation kennen lernen
- Kommunikationsfähigkeit im Kontext der Mitarbeiterführung verbessern
- Gesprächsstrategien kennen lernen und optimal einsetzen
- Kommunikationsstörungen rechtzeitig wahrnehmen, optimal damit umgehen können, Störungen minimieren
- MitarbeiterInnen besser motivieren können
- Persönlichen Führungsstil kennen lernen und optimal zum Einsatz bringen
- Mitarbeiterverhalten gezielt beeinflussen können
- Soziale und persönliche Kompetenz einer Führungspersönlichkeit stärken

Inhalte

- Bestandsaufnahme zu Kommunikation und Mitarbeiterführung im Betrieb
- Das Erfolgsdreieck
- Persönliche Erfolgsfaktoren in der Kommunikation und im Umgang mit MitarbeiterInnen
- Der persönliche Kommunikations- und Führungsstil
- Kommunikationsstörungen – Wahrnehmung und Verhalten
- Das Gespräch – Gesprächsstrukturen, -strategien
- Gesprächsformen und deren Einsatz für die Mitarbeiterführung (u.a. Lob-, Kritik-, Streitgespräch)
- Verhaltensfelder für ein optimales Gespräch – Kompetenzanforderungen
- Die Transaktionsanalyse als kommunikatives Führungsinstrument
- Mitarbeitermotivation und -erführung und aus kommunikativer und verhaltens-theoretischer Sicht
- Konfliktbearbeitung – Strategien der Konfliktbewältigung
- Die Mitarbeiterbesprechung – Einführung in die Moderation
- Kernkompetenzen und der persönliche Führungsstil – Ziele setzen und Verhalten verändern – Mitarbeiter optimal motivieren
- Führungstechniken und persönliche Verhaltensstile effizient einsetzen

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen
- Fallbesprechung, Rollen- und Strategiespiel

Anmerkungen

Das Thema „Kommunikation, Motivation und Mitarbeiterführung“ spricht insbesondere leitende Mitarbeiter an, die Führungsverantwortung auf verschiedenen Ebenen wahrnehmen. Aufgrund der Komplexität und Vielschichtigkeit der Fortbildungsschwerpunkte, wird empfohlen, entsprechend der Bedarfssituation, in einem Vorgespräch inhaltliche Bildungs- und Trainingsschwerpunkte zu vereinbaren. Das hier angebotene Bildungspaket entspricht einem Umfang von bis zu vier relativ eigenständig umsetzbaren Tagesseminaren mit den Tagesthemen: 1. Kommunikative Mitarbeiterführung und Motivation 2. Mitarbeiterführung durch Gespräch und Moderation 3. Soziale und persönliche Kompetenz in der Mitarbeiterführung 4. Persönlicher Führungsstil, Führungstechniken, Mitarbeitertypen und Verhaltensstile.

Vereinbaren Sie bitte mit uns einen Gesprächstermin zur inhaltlichen Sondierung der Fortbildung.



Thema Mitarbeiterführung und Zusammenarbeit

– für mehr Mitarbeiterzufriedenheit und Leistungseffizienz –

Ziele

- Wissen über die Grundprinzipien der Führung erweitern
- Führung als Prozess und Veränderung verstehen
- persönlichen Führungsstil kennen lernen und optimal zum Einsatz bringen
- Mitarbeiterverhalten gezielt beeinflussen
- kommunikative Führungsinstrumente kennen und beherrschen
- persönliche Stärken und Schwächen in der Kommunikation erkennen
- persönliche Kommunikations- und Motivationsfähigkeit optimieren
- soziale und persönliche Kompetenz Ihrer Führungspersönlichkeit stärken.

Inhalte

- Anspruch und Realität im praktischen Management einzelner Führungskräfte
- Führungskräfte als Führungspersönlichkeiten und Beziehungsgestalter
- Mitarbeiter im Focus der Führung – Mitarbeiter als Mit-Arbeiter oder Mit-Unternehmer
- Motiv- und wertorientierte Führung - Motivationsmodelle
- Mitarbeiterführung und persönlicher Führungsstil
- Führung der Führungskräfte – Führung von unten
- Führung durch Kommunikation; Instrumente kommunikativer Führung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks
- Fallbeispiele
- Arbeitshilfen
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Das komplexe Angebot für ein Führungskräfte-seminar trägt in sich mehrere Module zur Mitarbeiterführung – Zusammenarbeit, Kommunikation, Motivation –, die in Kombination oder in einzelnen Segmenten umgesetzt werden können.

Es ist sinnvoll in Rücksprache mit dem Auftragnehmer eine präzisierte Ziel- und Aufgabenstellung für ein derartiges Seminar zu entwickeln. Je nach Bedarf und Anforderung kann das Seminar als Ein- bis Drei-Tages-Programm entwickelt und umgesetzt werden.



Thema Mitarbeiterführung – Führungspersönlichkeit und situatives Führen

Ziele

- sich mit personenzentrierten Führungskonzepten vertraut machen
- Wissen um die eigenen Qualitäten als Führungspersönlichkeit erweitern
- Selbst- und Rollenverständnis über Leiter- und MitarbeiterInnenpersönlichkeit vertiefen
- Persönlichkeitsbild und -profil im Kontext einer Leiterpersönlichkeit präzisieren
- das Konzept eines situativ-/personenbezogenen Führungsstils nach Hersey und Blanchard kennen lernen und in die Führungspraxis umsetzen können

Arbeitsinhalte

- Führung und Führungsstile im Kontext von Führungsgrundsätzen
- Führungsstile im Überblick – personenbezogene Führungsstile
- Leiterpersönlichkeit im Selbst- und Rollenverständnis und in Beziehung zum Mitarbeiter – Führungswerte und das Mitarbeiter(menschen)bild
- Profil einer Leiterpersönlichkeit
- Struktogramm und die Persönlichkeits-Struktur-Analyse (PSA-Konzept)
- Leiterpersönlichkeit und Mitarbeiterführung – DISG – Persönlichkeitsprofil und Führungsverhalten
- DISG - Persönlichkeitsprofil im Vergleich von habituellem und umweltbezogenem Verhalten
- Mitarbeiterpersönlichkeitstypen im situativen Führungskontext

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Checks und Arbeitshilfen
- Themenzentrierte Gruppenarbeit praxisorientierte Übungen
- Übungen, Praxistransfer an Fallbeispielen

Anmerkungen

Das vorliegende Bildungsangebot ist sinnvoll ergänzbar mit den Themen „Persönliches Zeitmanagement“, „Führung und Zusammenarbeit“, „Führungskraft als Coach“ oder „Kundenorientiertes Führen“. Als optionale Bildungsinhalte werden angeboten:

- PSA-Analyse und das Struktogramm
- Technik und Erstellen eines Soziogramms
- Führung und Zusammenarbeit
- Transaktionen in der Arbeitswelt – Mitarbeiter führen über die Transaktion.

Das Thema kann je nach Anforderung als Ein- bis Zwei-Tagesseminar umgesetzt werden.



Thema Führungskräfte und leitende MitarbeiterInnen als Coach in der Mitarbeiterführung

Ziele

- Coaching als professionelle Führungskompetenz im Betrieb verstehen
- Wissen um Coachingprozesse erweitern
- Coachingkompetenzen optimieren
- Persönliche Voraussetzungen zum Umgang mit Veränderungsprozessen hinterfragen
- Selbstverantwortung und Coachingfunktionen befördern

Inhalte

Moderne Führungskräfte aller Leitungsebenen zeichnen sich durch Coaching-Kompetenz aus. Die Stärkung der leitenden MitarbeiterInnen in dieser Kompetenz ist auf Grund bestehender Defizite und der Gefahr, dass Mitarbeiterführung auf Anleitung und Anweisung von Pflege sich reduziert, immer wieder erforderlich.

- Modul 1 Coaching als professionelle Führungskompetenz im Sozial- und Gesundheitsbetrieb – das Persönlichkeitsprofil einer Führungskraft
- Modul 2 Der leitende Mitarbeiter als Coach – motivieren, moderieren, fördern, ermutigen – für Mitarbeiter unterschiedlicher Persönlichkeiten
- Modul 3 Der Coach als Gestalter und Beschleuniger sozialer Prozesse im Betrieb – Coaching-Kompetenz und Veränderungsmanagement
- Modul 4 Coaching von sozialen Konfliktfeldern und Mobbing im Betrieb

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen zu Teilen von Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung
- Arbeitshilfen für serviceorientiertes Arbeiten
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Das Bildungs- und Trainingsprogramm ist modular aufgebaut und umfasst bis 32 UE (vier Bildungstage) zu den o.g. Modulen.

Es ist sinnvoll, mit dem Auftraggeber die Bedarfsanforderung für das Coaching abzustimmen und ggf. zu präzisieren.



Thema Mitarbeiterbeurteilung als Führungsinstrument

Ziele

- Mitarbeiterbeurteilung im Kontext von Menschen und Unternehmensbild verstehen
- Mitarbeiterbeurteilung als Führungsinstrument gezielt nutzen
- Beurteilungsinstrumente fachgerecht anwenden können
- kommunikative und schriftliche Beurteilerkompetenzen fördern
- Beurteilungsgesprächen professionell führen

Inhalte

- Beurteilungen im Kontext von unternehmerischen Normen und Werten
- Sinn und Zweck eines Beurteilungssystems – Nutzen und Vorteile
- Voraussetzungen und Gestaltung eines Beurteilungsprozesses
- Leistungs- und Persönlichkeitsbeurteilung
- Beurteilung anhand von Kriterien und Schlüsselqualifikationen
- Beurteiler- und Beurteilungsanforderungen
- Das Beurteilungsgespräch – Inhalte und Struktur
- Arbeitszeugnisse
- Rechtliche Aspekte der Mitarbeiterbeurteilung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen
- Arbeitshilfen
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Das Leistungsangebot zielt auf im besonderen auf die Beurteilungsführungskompetenzentwicklung für leitende MitarbeiterInnen und ggf. für PraxisanleiterInnen.

Je nach Bedarf und Ausgangssituation ist das Bildungsthema als Ein- bzw. Zwei-Tagesseminar mit einem entsprechenden Trainingsteil gestaltbar.

Als spezielle Option kann im Kontext der Beurteilung inhaltliche Aspekte der Kommunikation zwischen PraxisanleiterIn und Auszubildende/r mit dem Part „Beurteilung von Auszubildende“ angeboten werden.



Thema Serviceorientierte Mitarbeiter in Pflege, Betreuung und Verwaltung

– Mobilisierung der Mitarbeiter zu exzellentem Service –

Ziele

- Sensibilisierung des Servicepersonals für neue Anforderungen
- Wissenserweiterung zu den Anforderungen des heutigen Servicemanagements
- Optimierung des Services in einzelnen Geschäftsbereichen
- Steigerung von Mitarbeiterkompetenzen im Service
- Verstärkung serviceorientierten Denkens und Handelns

Inhaltsangebot als Module

- Vermittlung von Bildungsinhalten zu den grundlegenden Anforderungen an einen serviceorientierten Mitarbeiter
- Entwicklung eines Servicekonzeptes
- Aufbau und Transfer eines Servicekonzeptes
- Entwicklung von Maßnahmen, Vorbereitung des Wissenstransfers in die Praxis
- Coaching von MitarbeiterInnen der Verwaltung, Pflege und Betreuung zu MitarbeiterInnen mit exzellenter Servicekompetenz

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und praxisorientierte Übungen zu Teilen von Öffentlichkeitsarbeit bzw. Werbung
- Arbeitshilfen für serviceorientiertes Arbeiten
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Exzellenten Service in Organisationen und Einrichtungen umsetzen als Dienstleister auf dem Sozial-, Senioren- bzw. Gesundheitsmarkt ist heute zu einer der wichtigsten Anforderungen geworden. MitarbeiterInnen der Verwaltung – und auch die der Pflege und Betreuung – benötigen immer mehr inner- wie außerbetrieblich Servicekompetenz.

Das Konzept ist als Bildungs- und Trainingsprogramm angelegt. Es hat mehrere Module, die in sich über eine innere Logik als Arbeitsstufen verfügen, jedoch gleichzeitig auch als relativ eigenständige Elemente erscheinen und je nach der Anforderungs- bzw. Bedarfssituation abgefordert werden können. Die Module können auch vom Auftraggeber je nach Zielstellung und Schwerpunktsetzung auch im Querschnitt abgefordert werden.

Konkrete Bedarfsermittlung und Aufgabenstellung sind in Absprache mit dem Auftraggeber erforderlich.



Thema Kundenorientierung und Servicequalität in der Einrichtung

Ziele

- Kundenverhalten, Kunden- und die Bedürfnispsychologie kennen lernen
- kundenorientierte Verhaltens- und Kommunikationskompetenz verbessern
- kommunikationstheoretische und kommunikationspsychologische Aspekte
- erfolgreicher Gesprächsführung vermitteln
- Selbst- und Fremdwahrnehmung erhöhen
- Gespräche mit schwierigen Kunden angemessen umgehen
- persönlich erfahrene Stresssituationen konfliktarm gestalten
- Zusammenhang von Kundenorientierung und Servicequalität verstehen und in die Praxis umsetzen
- Servicequalität kundenorientiert zufrieden sichern

Inhalte

- Patienten-/Heimbewohnerorientierung als Kundenorientierung – Anspruch und Wirklichkeit im Betriebs-/Pflegealltag
- Struktur und Bedürfnisse der Patienten als Anforderungen für eine kundenorientierte Dienstleistung in der Klinik
- Der Patient/Heimbewohner als Akteur und Teilhaber für eine optimale Pflege und Betreuung
- Zufriedenheit, Wohlfühlfaktoren und Messbarkeit
- Kommunikationspsychologische Grundlagen kundenorientierten Verhaltens
- Anforderungen an ein patientenzentriertes Gespräch und Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Kundenservice und Qualitätssicherung
- Entwicklung von betriebseigenen Qualitätskriterien für den Kundenservice

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und Arbeitshilfen
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Die Umsetzung des Themas erfolgt über Umsetzung von zwei relativ eigenständigen Modulen: Kundenorientierung und Service/Servicequalität. Neben vermittelbaren Bildungsinhalten ist die Themenrealisierung, die an das Qualitätsmanagement anknüpft, primär prozessorientiert. Methodisch wird im Workshop begleitend, moderativ und innovativ gearbeitet.



Thema Angehörigenarbeit als Management- und Qualifizierungsaufgabe

Ziele

- Angehörigenarbeit wird als Bestandteil des Pflegemanagements verstehen und in ihrer Bedeutsamkeit weiterentwickeln
- Angehörigenmanagement mehr Konzeptionalität, Professionalität und Qualität geben
- Angehörigenarbeit wichtigen Teilen und Instrumenten den Charakter eines Standards verleihen und als Prozessanweisungen entwickeln
- Konzept und Maßnahmen für eine unternehmensorientierte Angehörigenarbeit entwickeln und einführen

Arbeitsinhalte, Aufgabenstellung und Maßnahmen

- Selbstverständnis, Philosophie und Inhalte der Angehörigenarbeit
- Konzeptentwicklung
- Entwicklung eines Leistungskatalogs für Angehörigenarbeit
- Benennen, Beschreibung und Funktions- bzw. Zielbestimmung von Instrumentarien zur professionellen Gestaltung der Angehörigenarbeit
- Ermittlung des Bildungs- und Trainingsbedarfs für MitarbeiterInnen im Hinblick auf die Qualitätsbestimmung des gelingenden Umgang mit Angehörigen/Betreuern, der Kommunikation und des Verhalten
- Entwicklung von ausgewählten Standards für die Arbeit und im Umgang mit Angehörigen/Betreuern
- Qualitätsbestimmung des Beschwerdemanagements in den Einrichtungen und ggf. Festlegung von Optimierungsmaßnahmen
- Erstellung eines Qualifizierungsprogramms zur Professionalisierung von Arbeit und des Umgangs mit Angehörigen/Betreuern und Durchführung von Bildungs- und Trainingsmaßnahmen
- Qualifizierung leitender MitarbeiterInnen, deren Stellvertreter, ausgewählter Fachpflegekräfte sowie Vertreter der Verwaltung und ggf. anderer Bereiche als Verkäufer und Berater von sozialen Dienstleistungen und ggf. anderer Produkte/Leistungen in den Senioren- und Pflegeeinrichtungen

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks, Arbeitshilfen
- Konzeptarbeit und Maßnahmenentwicklung
- Praxistransfer

Anmerkungen

Die Umsetzung des Themas erfolgt – je nach Anforderung und Ausgangssituation über einen mehrtägigen Workshop, beratend, begleitend, moderierend prozessorientiert mit dem Ziel der Konzeptentwicklung, Entwicklung entsprechender Instrumente. Ein vorbereitendes Gespräch mit dem Auftraggeber zur Planung des Workshops ist erforderlich.



Thema Angehörigenarbeit – als Marketing- und Kundenführungsinstrument

Bildungsziele

- Angehörigenarbeit als Bestandteil des Pflege- und Betreuungsmanagements verstehen
- Angehörigenarbeit als Marketing- und Kundenführungsinstrument entwickeln bzw. befördern
- Marketinginstrumente und Führungstechniken gezielt in Angehörigenmanagement einsetzen können
- Angehörigen als potenziellen Direktkunden verstehen
- Image der Einrichtung befördern
- Öffentlichkeitsarbeit, Werbung von Dienstleistungen für das Angehörigen gezielt einsetzen können

Inhalte

- Angehörigenarbeit – Inhalte und Ziele – im Kontext der Pflege und Betreuung
- Rolle der Angehörigen im professionellen Pflegemanagement und erfolgreichen Imagetransfer
- Angehörigenarbeit im Blickfeld von Organisationsentwicklung, Marketing und Kundenführung
- Konzeptentwicklung von Angehörigenarbeit im Focus des Marketings und der Kundenführung
- Entwicklung betriebsbezogener Marketinginstrumente

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks, Arbeitshilfen
- Konzeptarbeit und Maßnahmenentwicklung
- Praxistransfer

Anmerkungen

Die Umsetzung des Themas erfolgt – je nach Anforderung und Ausgangssituation über einen mehrtägigen Workshop, beratend, begleitend, moderierend prozessorientiert mit dem Ziel der Konzeptentwicklung, Entwicklung entsprechender Instrumente. Ein vorbereitendes Gespräch mit dem Auftraggeber zur Planung des Workshops ist erforderlich.



Thema Kundenorientiertes Führen – Umgang mit Angehörigen

– Sicherung von hoher Angehörigenzufriedenheit –

Ziele

- gegenseitiges Verständnis in der Beziehung zwischen Pflegekraft und Angehörigen befördern
- Wahrnehmungs- und Handlungsfähigkeit für die unterschiedlichen Akteure im Pflegeprozess erhöhen
- Angehörigen mehr Sicherheit und Zufriedenheit geben können
- Kommunikations-, Konflikt- und Handlungsfähigkeit im Umgang mit Angehörigen stärken
- Wohlbefinden und MitarbeiterInnenzufriedenheit im Umgang mit Angehörigen zu positivieren
- neue (kommunikative) Verhaltensweisen bei Pflegekräften entwickeln bzw. schwierig empfundene Situationen im Umgang mit Angehörigen ggf. optimieren

Bildungsinhalte

Teil 1 – Rollenverhalten und Grundlagen einer erfolgreichen Verständigung

- Pflegekraft, Patient und Angehöriger – ein Dreiergespann des Mit- oder Gegeneinander in der Kranken-/Altenpflege – eine Bestandsaufnahme für die Situation in der Einrichtung
- Pflegekraft und Angehöriger – Bedürfnisse, Interessen, Erwartungen – die Basis für eine erfolgreiche Verständigung und ein Miteinander – Rollen hinterfragen und verstehen
- der Angehörige als zweiter „Kunde“ – ein Einblick in die Angehörigenverhaltens- und Rollenpsychologie – Konsequenzen für die Pflege und Umgangsweise
- Grundlagen und Kompetenzanforderungen für eine erfolgreiche Verständigung zwischen Pflegekraft und Angehörigen

Teil 2 – Gelingende Kommunikation und optimales Verhalten im Umgang mit Angehörigen

- allgemeine Grundlagen für eine erfolgreiche Kommunikation im Umgang mit Angehörigen
- Kommunikationsfähigkeiten und -anforderungen bei Pflegekräften
- die kommunikative und Verhaltensorientierung der Pflegekraft auf den Angehörigen
- offene und verdeckte verhaltenspsychologische Strukturen in der Kommunikation und in der Beziehung zwischen Pflegekraft und dem Angehörigen
- Analyse von Fallsituationen im Verhalten zwischen Pflegekraft und Angehörigen – Bearbeitung der Fälle und Entwicklung von Verhaltenslösungen (ggf. Fallsupervision)

Teil 3 – Pflegekraftpersönlichkeit und Umgang mit schwierigen Angehörigen und Konfliktsituationen

- die Pflegekraftpersönlichkeit – ihr Profil – Chancen und Risiken für eine gelingende Kommunikation und ein optimales Verhalten im Umgang mit Angehörigen
- der „schwierige“ Angehörige – seine Kennzeichen und Verhaltensweisen
- Entwicklung von Verhaltens-/Umgangsstrategien der Pflegekraft (in ihrer spezifischen Persönlichkeitsstruktur) mit bestimmten Typen von „Angehörigenpersönlichkeiten“
- konfliktäre Beziehungssituationen zwischen Pflegekraft und Angehörigen – Möglichkeiten ihrer Bewältigung
- Fallbearbeitung aktueller Beziehungskonflikte (ggf. Fallsupervision)

Arbeitsmethoden

Methodisch wird das Seminar, das als Drei-Tagesveranstaltung angelegt ist umgesetzt über das themengebundene Lehrgespräch, Diskussion, Problemerkarbeitung durch Erfahrungsaustausch/Selbsterfahrung, Übungen/Gruppenarbeit, Persönlichkeits-/Typenanalyse- und -bestimmung, Fallbesprechungen/Fallsupervision und Rollenspiel



Thema Das Ehrenamt in der Sozialwirtschaft – Konzeptentwicklung und Management

(Leitfaden u. Arbeitshilfen für Konzept- u. Maßnahmenentwicklung ehrenamtlicher Tätigkeit)

Ziele

- Philosophie und Selbstverständnis des Ehrenamtes befördern
- Freiwilligenarbeit aufbauen bzw. weiterentwickeln
- Neue Ehrenamtliche/Freiwillige gewinnen
- Optimierung und Professionalisierung des Managements des Ehrenamtes
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen
- Entwicklung bzw. Verbesserung des Handwerkszeuges eines Hauptamtlichen im Umgang mit Ehrenamtlichen

Inhalte

- Einführung in das Management von Ehrenamt und Freiwilligenarbeit
- Wandel des Ehrenamtes
- Ehrenamt oder Freiwilligenarbeit
- Voraussetzungen für das Ehrenamt
- Zusammenarbeit zwischen Ehrenamt- und Hauptamt
- Einsatzmöglichkeiten – Chancen und Risiken für das Ehrenamt/Freiwilligenarbeit
- Evaluierung von Tätigkeitsfeldern
- Konzeptentwicklung und Instrumente
- Motivation und Ehrenamt
- Rekrutierung von Ehrenamtlichen
- Rechtliche Aspekte des Ehrenamtes

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks, Arbeitshilfen
- Konzept-, Instrumentarien- und Maßnahmenentwicklung
- Praxistransfer, Übungen, Training

Anmerkungen

Das Thema wird prozessorientiert im Workshop umgesetzt und erfolgt in einer projektprozessorientierten Arbeitsweise in den Schritten

1. Anfertigung einer verbandsbezogenen IST - SOLL - Analyse – Beschreibung der gegenwärtigen Situation und gewünschter Veränderungen
2. Anfertigung einer verbandsbezogenen Stärken-Schwächen-Analyse
3. Ableitung der aus Punkt 1 und 2 resultierenden präzisierten Aufgabenstellungen
4. Entwicklung von Leitlinien ehrenamtlicher Arbeit
5. Entwicklung eines Konzeptes ehrenamtlicher Arbeit
6. Entwicklung eines Maßnahmeplanes
7. ggf. Entwicklung von Teilkonzepten und Maßnahmen
 - Anforderungsprofil an einen Ehrenamtlichen
 - Rekrutierungsgesprächskonzept
 - Qualifizierungskonzept



Thema Psychologie für Führungskräfte und leitende Mitarbeiterinnen

– ausgewählte Themen und Anwendungsfelder aus der Persönlichkeits-, Kommunikations-, Verhaltens-, und Bedürfnis- (Motivations)psychologie –

Ziele

- Führungspsychologie vertiefen
- Anwendungs- und Handlungsfelder erweitern
- Erfolg im Denken und Handeln im Umgang mit sich selbst und den MitarbeiterInnen sicherer gestalten
- Kommunikationskompetenzen und Führungspersönlichkeiten stärken

Inhalte

- Einführung in die allgemeine Psychologie – Wahrnehmung, Bewusstsein, Denken, Lernen Gefühle, Bedürfnisse
- Persönlichkeits-, Motivations- und Erfolgspsychologie
- Kommunikationsmodelle – Inhalte der Konzepte und Nutzungsmöglichkeiten
 - Transaktionsanalyse (TA)
 - Themenzentrierte Interaktion TZI
 - Vier-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
 - Neuro-Linguistisches Programmieren (NLP)
- Kommunikationsstile und -techniken
- Bedürfnis-/Motivationsmodelle – ihre Anwendung in der Führungspraxis
- Persönlichkeit – Typen und Verhalten
- Gruppendynamische Prozesse
- Fallbeispiele

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Problembearbeitung, Analysen und Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Checks und Arbeitshilfen
- Übungen, Training, Wissenstransfer

Anmerkungen

Führung ist Kommunikation und Verhalten, was solides Wissen aus der Psychologie unterschiedlichster Gebiete erforderlich macht. Das Seminar, das in seinen Zielstellungen und Inhalten ausgerichtet wird auf die Bedarfssituation des Auftraggebers, zielt insgesamt auf die Stärkung der Führungspersönlichkeit und auf die Anwendungskompetenz der o.g. Handlungsfelder. Neben theoretischen Grundlagen wird das Seminar primär übungs-, beispiel- und praxisorientiert umgesetzt.

Es macht Sinn, in einem Vorgespräch die Arbeitsfelder zum Seminarthema zu focussieren. Der Veranstaltungsumfang, leitet sich daraus ab.



Thema Kommunikation, Gesprächsführung und Verhalten

– den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern optimal meistern –

Bildungsziele

- Wissenserweiterung über die Grundelemente erfolgreicher Kommunikation
- Persönliche Stärken und Schwächen in der Kommunikation kennen lernen
- Kommunikationsfähigkeit verbessern
- Gesprächsstrategien kennen lernen und optimal einsetzen
- Kommunikationsstörungen rechtzeitig wahrnehmen, optimal damit umgehen können, Störungen minimieren
- Verbesserung der Kompetenz in der Kommunikation im Umgang mit schwierigen Menschen – MitarbeiternInnen, KollegenInnen, PatientenInnen, HeimbewohnernInnen bzw. Angehörigen
- Selbsterfahrung im persönlichen Kommunikationsverhalten stärken

Inhalte

- Bestandsaufnahme und Strukturbild der Kommunikation in der Einrichtung und Pflege
- Persönliche Faktoren für einen Erfolg in der Kommunikation und im Umgang mit anderen Menschen
- Grundlagen, Strukturen und Inhalte für eine erfolgreiche Kommunikation
- Ihr persönlicher Kommunikationstyp – Chancen und Risiken
- Kommunikationsstörungen – Wahrnehmung und Verhalten
- Das Gespräch, Gesprächsstrukturen, -strategien; Gesprächsführung und Gesprächsformen
- Verhaltenfelder für ein optimales Gespräch – Kompetenzanforderungen
- Das hilfreiche Gespräch und heilsame Berührungen
- Persönlichkeitsinstanzen (ICH - Zustände der Transaktionsanalyse)
- Der schwierige Gesprächspartner – sein Rollenverhalten und Möglichkeiten im Umgang mit ihm

Arbeitsmethoden

- Gruppengespräch, Erfahrungsaustausch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Kommunikative Bewegung
- Selbstanalyse (Tests)
- Rollenspiel

Anmerkungen

Je nach Anforderung bzw. Bedarf wird das Grundthema auf die jeweilige/n Zielgruppe/n ausgerichtet. Insofern bedarf es hier einer konkreten Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, auf welche inhaltlichen Schwerpunkte das Thema auszurichten ist.

Suchen Sie in Vorbereitung auf das Trainingsseminar den persönlichen Kontakt.



Thema Führungsaufgabe Moderation

– Moderieren von Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln in Sozial-, Gesundheits- oder Pflegeeinrichtungen

Bildungs- und Trainingsziele

- Techniken der Moderation erlernen und optimal einsetzen können
- Persönliche und soziale Kompetenz für erfolgreiches Moderieren checken und weiterentwickeln
- Moderation als eine spezielle Kommunikationstechnik erkennen und gezielt zum Einsatz bringen
- Moderation als Führungsinstrument verstehen und einsetzen
- Moderation in einem Qualitätszirkel richtig anwenden
- Qualitätszirkel mit Hilfe der Moderation optimal führen

Inhalte

- Die Moderation – Inhalt, Funktion und Ziele – als Kommunikationstechnik im Vergleich zu anderen Kommunikationsverfahren
- Besprechung – Moderation - Besprechungsmoderation
- Moderation in ihren Phasen – von der Vorbereitung bis zum Abschluss
- Moderieren mit System
- Der Werkzeugkoffer eines Moderators/einer Moderatorin – erforderliche Kompetenzen und Instrumente
- Moderation und Teilnehmer moderat führen
- Moderation in schwierigen Situationen – mögliche Konfliktsituationen optimal meistern
- Anleitung eines Qualitätszirkels – Inhalte, Ziele, Funktionen
- Moderation eines Qualitätszirkels – Konzepte und Möglichkeiten

Arbeitsmethoden

- Vortrag, themenzentriertes Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Checks, Tests, Übungen
- Gruppenarbeit
- Coaching, Rollenspiele

Anmerkungen

Die Moderationstechnik ist vielfältig im Management und in der Mitarbeiterführung einsetzbar. Sie hat zusätzlich an Bedeutung gewonnen mit der gewachsenen Einführung von Qualitätszirkeln in Sozial-, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.

Das Thema kann sowohl für Einsteiger oder Fortgeschrittene angeboten werden. Auf Wunsch des Auftraggebers bzw. der Teilnehmer wird auf die spezifischen Interessen und Bedürfnisse eingegangen.

Der praktische Anteil (Coaching) in diesem Seminar erhält einen relevanten Stellenwert. Als zeitliche Mindestanforderung wird ein Zwei-Tages-Seminar empfohlen. Wird auf das Moderieren von Qualitätszirkeln insbesondere focussiert, ist ein weiterer Seminartag erforderlich.



Thema Präsentieren und visualisieren von Leistungen und Produkten auf dem Sozial- und Gesundheitsmarkt

Bildungs- und Trainingsziele

- Präsentieren und Visualisieren als Instrumente des Kommunikationsmanagements und des Marketings kennen lernen
- Techniken der Präsentation und Visualisierung anwenden
- Präsentation gestalten
- Visualisierungsmittel richtig einsetzen
- mit Medientechniken umgehen

Inhalte

- Präsentation im Kontext von Informations-, Kommunikations- und Entscheidungsprozessen in der Organisation und Einrichtung
- Voraussetzungen und Kompetenzanforderungen an eine Präsentation
- Präsentation – Inhalte, Struktur, Funktion, Arbeitsmittel
- Präsentationsverfahren – Vorbereitung – Umsetzung – Nachbereitung
- Planung, Bausteine und „Komposition“ einer Visualisierung
- Handlungsfelder und Einsatzmöglichkeiten von Präsentation und Visualisierung – Fallbeispiele aus der Praxis

Arbeitsmethoden

- Vortrag
- themenzentriertes Gespräch,
- Erfahrungsaustausch
- Gruppenarbeit
- Checks, Tests
- Übungen und Training

Anmerkungen

Moderieren, Präsentieren und Visualisieren sind moderne Informations- und Kommunikationsverfahren, die heute in der Mitarbeitergruppen-, Kundenführung sowie in der Werbung und Öffentlichkeitsarbeit einen festen Platz eingenommen haben.

Gute Voraussetzungen für Präsentationsanwendungen sind Grundkenntnisse der Kommunikation und des Moderierens.

Je nach Themen- und Zielstellung und des Trainingsumfangs sind zwei Trainingstage einzuplanen.



Thema Mediation für MitarbeiterInnen und Arbeitsgruppen

– die Kunst zwischenmenschliche Konflikte und in Arbeitsgruppen erfolgreich zu vermitteln –

Bildungs- und Trainingsziele

- Mediation im Kontext von Kommunikation, Moderation, Konfliktmanagement und Verhandeln verstehen
- Mediationskompetenzen entwickeln bzw. stärken

Inhalte

- Mediation an der Schnittstelle von Moderation und Konfliktmanagement
- Anforderungen an einen Mediator
- Kreativität, Problemlösungsverhalten, Verhandeln
- Konfliktpsychologie
- Einführung in die Theorie, Struktur, Funktion der Mediation
- Mediatives Vermitteln von Interessengegensätzen potenzieller Konfliktparteien
- Das Mediationsverfahren in seine Phasen
 - Vorbereitung und Orientierung
 - Problemerkfassung und -analyse
 - Konfliktdiagnose und -bedingungen
 - Konflikt- und Problembearbeitung
 - Lösungswege und Mediationsvereinbarung
 - Transfer und Evaluierung

Arbeitsmethoden

Die Veranstaltung hat Bildungs- und Trainingscharakter. Sie beinhaltet in den einzelnen Teilen je nach Ziel- und inhaltlicher Schwerpunktsetzung integrativ Wissensvermittlung, Erfahrungsaustausch und Training. Das bedeutet u.a.

- Vortrag und Gespräch
- Situations- und Erfahrungsanalyse im Umgang mit Konfliktsituationen
- Wissensvermittlung und deren Bewertung im Kontext von Selbsterfahrung
- Entwicklung von neuen Verhaltensalternativen und
- Wissenstransfer durch Übungen und Rollenspiele.

Anmerkungen

Das Bildungs- und Trainingsangebot bewegt sich an den Schnittstellen von Konfliktmanagement Moderation und Verhandeln. Eine fachgerechte und effiziente Mediation abverlangt Wissens-, Methoden- und Verhaltenskompetenz in diesen Bereichen. Sollten diese Kompetenzen nicht hinreichend zur Verfügung stehen, ist es sinnvoll, diese Seminar- und Trainingsinhalte voranzustellen.

Mit dem Auftraggeber sind diese Voraussetzungen zu klären und auf dieser Basis das Leistungsangebot zur Mediation ggf. zu ergänzen bzw. zu präzisieren. Ein Vorgespräch über Inhalte und Leistungsumfang ist sinnvoll.



Thema Effizientes Verhandeln im Sozial- und Pflegemanagement

– konstruktive Verhandlungstechniken für den Betriebsalltag –

Bildungs- und Trainingsziele

- Wissen über die Verhandlungspsychologie erweitern und vertiefen
- Verhandlungsstrategien (Konzepte) und -techniken kennen lernen
- Verhandlungskompetenzen entwickeln bzw. stärken
- Verhandlungskonzepte kennen lernen und nutzen
- Persönlichkeitstypen und Verhandlungsstile erkennen und sich auf diese einstellen können

Inhalte

- Verhandeln im Alltag – Einführung in die Grundlagen der Verhandlungspsychologie
- Persönlichen Kompetenzen – Stärken – Schwächen – Stile
- Inhalte und Struktur eines effizienten Verhandlungsmanagements
- Modelle der Verhandlungsführung– Prinzipien und Anwendungen
 - Das Havard - Konzept
 - Das Dialektik-Konzept
 - Das Integrative Modell
- Kommunikation und Verhalten in Verhandlungen
- Der Verhandlungsprozess
- Ethik und Verhandlungsführung
- Fallsituationen, Barrieren, Lösungsmöglichkeiten

Arbeitsmethoden

Die Veranstaltung hat Bildungs- und Trainingscharakter. Sie beinhaltet in den einzelnen Teilen je nach Ziel- und inhaltlicher Schwerpunktsetzung integrativ Wissensvermittlung, Erfahrungsaustausch und Training. Das bedeutet u.a.

- Vortrag und Gespräch
- Situations- und Erfahrungsanalyse im Umgang mit Konfliktsituationen
- Wissensvermittlung und deren Bewertung im Kontext von Selbsterfahrung
- Entwicklung von neuen Verhaltensalternativen und
- Wissenstransfer durch Übungen und Rollenspiele.

Anmerkungen

Das Bildungs- und Trainingsangebot bewegt sich an den Schnittstellen von Konfliktmanagement Moderation und Verhandeln. Eine fachgerechte und effiziente Mediation abverlangt Wissens-, Methoden- und Verhaltenskompetenz in diesen Bereichen. Sollten diese Kompetenzen nicht hinreichend zur Verfügung stehen, ist es sinnvoll, diese Seminar- und Trainingsinhalte voranzustellen.

Mit dem Auftraggeber sind diese Voraussetzungen zu klären und auf dieser Basis das Leistungsangebot zur Mediation ggf. zu ergänzen bzw. zu präzisieren. Ein Vorgespräch über Inhalte und Leistungsumfang ist sinnvoll.



Thema Telefonieren leichter gemacht

– für persönliche und Servicekompetenz am Telefon –

Bildungs- und Trainingsziele

- Wissen über die Kommunikations- und Verhaltenspsychologie am Telefon erweitern und vertiefen
- Verhaltenskompetenzen stärken
- Selbstwahrnehmung am Telefon erhöhen
- Arbeitstechniken am Telefon kennen lernen und anwenden

Inhalte

- Arbeitsplatz Telefon
- Kommunikation am Telefon und ihre Besonderheiten
- Persönlichen Kompetenzen – Stärken – Schwächen – Stile
- Der Ton macht die Musik
- Der Blickkontakt am Telefon
- Das positive Gesprächsklima
- Ziel- und dialogorientierte Telefonieren
- Interessenwecken und überzeugen am Telefon
- Einwände – kommunikative Barrieren beim Telefonieren

Arbeitsmethoden

Die Veranstaltung hat Bildungs- und in starken Maße Trainingscharakter. Sie beinhaltet in den einzelnen Teilen je nach Ziel- und inhaltlicher Schwerpunktsetzung integrativ Wissensvermittlung, Erfahrungsaustausch und Training. Das bedeutet u.a.

- Vortrag und Gespräch
- Situations- und Erfahrungsanalyse im Umgang mit Konfliktsituationen
- Wissensvermittlung und deren Bewertung im Kontext von Selbsterfahrung
- Entwicklung von neuen Verhaltensalternativen und
- Wissenstransfer durch Übungen und Rollenspiele.

Anmerkungen

Mit dem Auftraggeber sind diese Voraussetzungen zu klären und auf dieser Basis das Leistungsangebot zum Telefontraining zu ergänzen bzw. zu präzisieren. Ein Vorgespräch über Inhalte und Leistungsumfang ist sinnvoll. Das Trainingsprogramm ist in Modulen aufgebaut und im Wechsel zwischen Wissensvermittlung, Transfer durch Übungen, Praxisanwendungen am Arbeitsplatz und deren Erfolgskontrolle gestaltet.



Thema Persönliches Zeitmanagement im betrieblichen Alltag

Bildungsziele

- Nachdenken über den persönlichen Umgang mit der Zeit
- Sensibilisierung für ein effektives Zeitbewusstsein
- Zeit im Kontext von Motivation und Zielsetzungen verstehen
- persönliche Zeitanalysen durchführen und das persönliche Zeitmanagement-Profil für sich nutzbar machen
- Kennenlernen und Unterstützung bei der Anwendung von Zeitmanagement-techniken
- Geben von Optimierungshilfen für förderliche Zeit- und Zielinterventionen
- Anregungen zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsqualität

Inhalte

- Zeitverständnis – Zeit und Persönlichkeit
- Zeit als Erfolgsfaktor – Selbstverständnis, Umgangsweise und Zeitverhalten
- Stärken-Schwächen-Analyse im Umgang mit der Zeit – Zeitstörungen und Fehler im Umgang mit der Zeit
- Zeitanalyse und Zeitdiebe
- Zeit managen
- Zeit und Ziele
- Konzepte und Modelle des Zeitmanagements
- Zeit und Kommunikation
- Transfer – Maßnahmen für ein persönliches Zeitmanagement
- Erfolgskontrolle

Arbeitsmethoden

- Vortrag und Gespräch
- Situations- und Erfahrungsanalyse im Umgang mit der persönlichen Arbeitszeit
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Zeitanalysen, Arbeiten Checks und Arbeitshilfen
- Wissenstransfer und Erfolgskontrollen

Anmerkungen

Das Thema wird in seminaristischer Form umgesetzt mit starker Praxisorientierung im Hinblick auf Wissenstransfer in den Arbeitsalltag und nachhaltiger Erfolgskontrolle, die Bestandteile der Seminararbeit sind.

Das Seminarthema ist auf eine Zwei-Tages-Veranstaltung ausgelegt.

Eine Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Präzisierung der Problem- und Zielstellung ist wünschenswert.



Thema **Beraten und Verkaufen von Dienstleistungen und Produkten**

Bildungs- und Trainingsziele

- MitarbeiterInnen in der Rolle des Beraters, des Verkäufers stärken
- Personal motivieren, den Sozial- und Gesundheitsmarkt für das Unternehmen zu erschließen
- Wissen in den Bereichen der Kommunikations-, Beratungs- und Verkaufspsychologie entwickeln
- den Mitarbeiter des Unternehmens in ein traditionelles und/oder neuartiges Sozial- bzw. Gesundheitsprodukt optimal einführen
- die persönliche und soziale Kompetenzen zu befördern, die den Absatz von Sozial- und Gesundheits- bzw. Serviceleistungen begünstigen
- die Selbsterfahrung für beratende und Verkaufsleistungen unterstützen

Inhalte

- Allgemeine Einführung in den „Dritten Markt“
- Produkte und Dienstleistungen – eine kleine Produktschulung
- für neuartige Produkte und Dienstleistungen
- Produkte und Dienstleistungen – Besonderheiten für Beratung und Verkauf
- einzelne Produkte/Dienstleistungen kennen lernen
- Psychosoziale und kommunikationstheoretische Grundlagen für Beratung und Verkauf
 - Bedürfnisse, Kommunikation und Verhalten auf dem Markt – eine kleine Einführung in die Grundlagen der Wahrnehmungs-, Persönlichkeits-, Motivationspsychologie
 - Grundlagen der Kommunikation; Strategien und Techniken erfolgreicher Gesprächsführung
 - Besonderheiten der Kommunikation mittels Telefon
 - Einführung in die Rhetorik und Techniken der Argumentation
 - Grundlagen des Verhandeln und Verkaufens
 - Verkauf von ausgewählten Produkten und Dienstleistungen
 - Der Kunde auf dem „Dritten Markt“ - kundenorientiertes Verhalten und Kundenbetreuung
 - Der Kunde und dessen persönlichkeitsbezogenen und regionalbedingte Eigenheiten - optimale Umgangsweise erkennen und einsetzen
 - Strategien und Techniken der Beratungstätigkeit
 - Techniken der Präsentation von Produkten und Dienstleistungen

Arbeitsmethoden

Die Inhalte des Bildungs- und Trainingsprogramms werden umgesetzt über Wissensvermittlung, Vortrag, Gespräch, insbesondere über Training von Kommunikations-, Beratungs-, Verkaufs- und Präsentationskompetenz, Persönlichkeitsanalyse, Analyse von Gesprächsverhalten, Rollenspiel sowie Monitoring und Feedback.

Das Bildungs- und Trainingsgrundprinzip ist „learning by doing“. Ergänzt werden soll dieses Prinzip durch ein „training on the job“.

Als Arbeitsinstrumente kommen die erforderlichen Präsentationstechniken (Metaplantchnik) sowie für das Training/Coaching Videotechnik zum Einsatz.

Feedback und Monitoring ist durchgehendes Arbeitsprinzip um vorzeitig Erfolgskontrollen zu garantieren.

Anmerkungen

Das Leistungsangebot ist in dem Inhalt sehr komplex und trägt in sich verschiedene Module. Insofern sind Vorabgespräche zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer erforderlich, auf welche Inhalte der Arbeitsschwerpunkt zu legen ist und zu klären welcher Bildungs- und Trainingsumfang sich aus dem Bedarf ableiten.



Thema Arbeitsbelastungen in der Pflege und Betreuung bewältigen

Bildungs- und Verhaltensziele

- Wissen über Belastungsfaktoren in der Pflege und Betreuung vertiefen
- TeilnehmerInnen für erfahrene Belastungen sensibilisieren
- Die Selbst- und Fremdwahrnehmung erhöhen
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit verbessern
- Den persönlichen Selbsterfahrungsteil erhöhen
- Persönlichkeit in Kompetenz und Wohlbefinden stärken

Inhalte – einzelne oder kombinierbare Bildungsthemen

- Konfliktsituation im Pflegealltag und Lösungsstrategien
- Aggression und Gewalt in der Pflege
- Stress- und Stressbewältigung
- Burnout – Hintergründe und Bewältigungsmöglichkeiten
- Kommunikationsstörungen am Arbeitsplatz und deren Überwindung

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung und selbsterfahrendes Gespräch
- Test
- Selbsterfahrung
- Rollenspiel

Anmerkungen

Das Seminar hat in der Konzipierung ihren Schwerpunkt auf Arbeitsbelastungen im Arbeitsprozess und damit auf das Grundthema ausgerichtet. Die als im einzelnen ausgewiesenen Einzelthemen können der vertiefende spezifische Einstieg sein. Insofern stehen die hier ausgewiesenen inhaltlichen Schwerpunkte zum Thema „Arbeitsbelastungen besser bewältigen“ jeweils für sich als eigenständige Seminarinhalte.

Je nach Bedarf und Anforderung kann das Seminar in den Einzelschwerpunkten oder in Kombination als ein- oder mehrtägiges Seminar umgesetzt werden.

Nutzen Sie bitte die Möglichkeit des Vorgesprüches, um die Seminarthemenschwerpunkte entsprechend Ihrer Bedarfssituation zu focussieren.

Die Themen „Stressbewältigung“, „Gewalt in der Pflege“, „Konflikte im Arbeits- bzw. Pflegealltag“ sind im Heft nachfolgend exklusiv ausgewiesen.



Thema Stressbewältigung für MitarbeiterInnen in Pflege- und Betreuungseinrichtungen

Bildungs- und Verhaltensziele

- Wissen in Hinblick auf psychophysische Abläufe von Stressreaktionen und das Kennenlernen neuzeitlicher Stressmodelle erweitern
- Entwicklung der individuellen Fähigkeit, die eigenen Stressreaktionen in typischen beruflichen Stresssituationen besser zu verstehen und zu optimieren
- Entwicklung der Fähigkeit zur persönlichen Stressbewertung und positiven Stressbewältigung
- Persönliche Kompetenz zur Stabilisierung des psychophysischen Gleichgewichts und zur gezielten Einflussnahme verbessern
- Subjektives Wohlbefinden erhöhen
- Prävention gegen das Burnout-Syndrom unterstützen

Inhalte

- Stressfaktoren in der Pflege und Betreuung – wie ist der Nährboden für die Herausbildung des Burnout-Syndroms beschaffen?
- Stressentstehung – das Zusammenwirken von objektiven und subjektiven Komponenten
- Die persönliche Stressanalyse im Kontext von Wahrnehmung, Bewertung, Gefühl und Verhalten
- Methoden und Verfahrensweisen im Kampf gegen den Stress
- Anti-Stress-Strategien im Umfeld individueller Voraussetzungen und Verhaltensweisen

Arbeitsmethoden

- Problemerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation
- Tests, Übungen
- Trainingsmodule
- Angebote für Entspannungsübungen
- Erfolgskontrolle

Anmerkungen

Das Seminarthema bewegt sich in seiner Gestaltung im Wechselspiel von Wissensvermittlung, Selbsterfahrung und Training.

Das Seminar ist je nach Bedarf als Ein- oder Zwei-Tages-Seminar gestaltbar.



Thema Konflikte managen - Konfliktsituationen aktiv und stressarm bewältigen

– Grundlagen, Techniken, Lösungswege –

Bildungs- und Verhaltensziele

- MitarbeiterInnen stärker für dieses Thema sensibilisieren
- Wissen über das Konfliktmanagement erhöhen
- Die Anatomie eines Konfliktes besser verstehen
- Konfliktfähigkeit als persönliche Schlüsselkompetenz erhöhen
- Anforderungen bei aktueller und konkreter Konfliktbewältigung optimal erfüllen
- Konflikttypen und -situationen wahrnehmen, erkennen und adäquat reagieren
- Konfliktlösungsverfahren anwenden können
- Konfliktsituationen mit Kunden oder Kollegen besser meistern

Inhalte

- Einführung in das Konfliktmanagement
- Grundlegende Voraussetzungen für Konfliktfähigkeit
- Innere Konflikte – Arten, Quellen, Entwicklung
- Zwischenmenschliche Konflikte
- Konfliktbewältigungsstrategien und persönliches Verhalten
- Konflikte „kultivieren“ – Entwicklung einer Konfliktkultur
- Optimal und fair miteinander streiten – Technik der zwischenmenschlichen Konfliktbewältigung
- Einführung in die Mediation

Arbeitsmethoden

- Vortrag, themenzentrierte Problemanamnese
- Gespräch
- Fallbeispielbearbeitung
- Test, Übungen
- Training, Rollenspiel
- Erfolgskontrolle

Anmerkungen

Dieses komplexe Kommunikations- und Managementthema zielt auf jene Einrichtungen und deren Mitarbeiter, die nach einer aktuellen Problem- bzw. Konfliktbewältigung suchen oder ihre Kompetenz präventiv erhöhen wollen. Das Motiv für die Nutzung eines derartigen coachingorientierten Seminars ist für die Umsetzung relevant und bei der Seminarkonzipierung zu berücksichtigen.

Die Bearbeitung dieses Themas erfolgt – soweit das Thema betriebsbedingt ist – selbstredend in einem „geschützten Raum“. Der Schutz des Auftraggebers wird aus der Sicht des Auftragnehmers zugesichert.

Die gemeinsame Vorbereitung von Auftraggeber und Auftragnehmer auf die Seminarumsetzung ist empfehlenswert.

Nutzen Sie bitte zur Vorbereitung der Veranstaltung ein Vorgespräch.



Thema **Persönlicher Umgang mit Kritiken und Beschwerden**

– für ein starkes Selbstwertgefühl bei Kritiken –

Bildungsziele

- Kritik und Beschwerden als Normalität in der zwischenmenschlichen Beziehung verstehen
- Unterschied zwischen Kritik und Beschwerde erkennen
- Sicherheit im Umgang mit Kritik und Beschwerden erhöhen sowie diesbezüglich soziale und persönliche Kompetenz befördern
- Lernen, mit Kritiken besser umzugehen, Kritiken richtig anzunehmen und selbst effizient zu kritisieren
- Selbstwertgefühl stärken

Inhalte

- Psychologische Grundlagen für Kritik und Beschwerden
- Persönliche Erfahrungen im Umgang mit Kritik und Beschwerden
- Erkennen und Bestimmen persönlicher Engpässe
- Funktion von Kritiken und Beschwerden in der Kommunikation und im Management – den „kleinen“ Unterschied erkennen und adäquat handeln
- Optimale Kritikführung – richtig Kritik annehmen und Kritiken führen
- Einsatz von Kommunikationstechniken bei der Kritik-/Beschwerdeaufnahme und Kritikführung
 - Das Kritikgespräch
 - Das Feedback
 - Das Gespräch der Beschwerdeannahme

Arbeitsmethoden

- Problembearbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundener Vortrag, Lehrgespräch und Diskussion
- Bearbeitung von Fallbeispielen
- Übungen, Test, Einsatz von Trainingsmodulen
- Rollenspiel

Anmerkungen

Dem Coaching der Teilnehmenden wird in diesem Bildungsseminar angemessene Aufmerksamkeit gewidmet. Die Veranstaltung ist als eine Ein-Tages-Veranstaltung ausgelegt. Eine zum späteren Zeitpunkt durchzuführende Erfolgskontrolle inklusive eines ergänzenden Folgecoachings ist empfehlenswert.

Dieses Trainingsseminar ist vordergründig ausgerichtet auf dem Umgang mit Kritiken und Beschwerden von Heimbewohnern, deren Angehörigen oder Gästen. Es besteht ebenso die Möglichkeit, ein derartiges Seminar für leitende Mitarbeiter durchzuführen, in dem *Kritiken und Beschwerden von MitarbeiterInnen* im Vordergrund stehen sowie Lob und Kritik als Formen der Anerkennung im Kontext der Mitarbeiterführung Seminargegenstand sind. Fragen Sie bitte nach einem spezifischen Angebot.



Themenzentrierte Supervision

für Führungskräfte und MitarbeiterInnen in Sozial- und Gesundheitseinrichtungen

Ziele der Supervision

- Bearbeitung von Themen aus verschiedenen Perspektiven, die zur Verbesserung des Arbeitsprozesses beitragen
- Steigerung sozialer und persönlicher Kompetenzen
- Schaffung von Entlastungen aus dem Arbeitsprozess entstandener Probleme
- Wissenszuwachs insbesondere im Bereich soziale Kommunikation und Verhalten

Ziele gemeinsamer Arbeit in einem Beratungsprozess

- Entwicklung von Problemlösungen zur Verbesserung der Betreuung
- Persönliche Ich-Stärkungen zur besseren Bewältigung des Arbeitsprozesses
- Verbesserung des Betriebsklimas
- Zuwachs an Vertrauensbildung und persönlicher Flexibilität
- Abbau von Barrieren, die die Effizienz und Effektivität des Arbeitsprozesses, die Aufbau- und Ablauforganisation der Einrichtung behindern
- Unterstützung von und Teilnahme an zu erwartenden Veränderungen im Haus

Settinginhalte (Auswahl)

- Der/die Helfer/in bzw. Berater/in im Spannungsfeld von Berufsethos, Einrichtung und Klient
- Das helfende, beratende Gespräch
- Quellen des persönlichen Erfolgs - Stärken stärken - Schwächen schwächen
- Probleme und Konfliktsituationen fallorientiert und optimal bewältigen
- Problemfälle des betrieblichen Alltags ansprechen und gemeinsame Lösungssuche
- Umgehen mit Ängsten, Wut und Hilflosigkeit; Stressbewältigung
- Mögliche Veränderung sozialer Arbeit im Haus aktiv mitgestalten

Mittel und Methoden

- Das Gespräch zwischen Berater (Supervisor) und Teilnehmer (Supervisanden) und unter den Teilnehmern
- Wissensvermittlung durch den Berater
- Beratungsangebote für die Teilnehmenden zur Berufsausübung
- Aktives Zuhören durch den Berater
- Anwendung von Problemlösungs-, Kreativitäts- und Konfliktlösungstechniken
- Entspannungsübung, Übungen zur persönlichen Ich-Stärkung und potentieller Problementlastung
- Selbsterfahrung, Rollenspiel, Übungen

Anmerkungen

Jeder Supervisionsreihe gehen stets Vorabsprachen und Klärungsprozesse mit dem Auftraggeber und den potenziellen Supervisanden voraus. Es besteht auch die Möglichkeit, im Vorfeld einen Einführungs-/Informationsvortrag für Interessenten der Einrichtung zu nutzen. Für Supervisionen wird eine gesonderte Konzeptvorlage erarbeitet.



Thema Mentorenschulung für PraxisanleiterInnen und Einarbeitung von neuen MitarbeiterInnen in der Pflege

Bildungsziele

- Die persönliche und soziale Kompetenz der Mentorinnen gegenüber den Praktikantinnen erhöhen
- Eigen- und Fremdwahrnehmungsfähigkeit von Praxisanleitern steigern
- Pflegequalität sichern und Zufriedenheit verstärken
- Optimierung der individuellen Kommunikationsfähigkeit
- Techniken der Praxisanleitung und Einarbeitung optimal beherrschen

Inhalte

- MentorIn und seine/ihre Kompetenzerfordernisse
- Definition und Optimierung von persönlichen und sozialen Kompetenzanforderungen
- Erfolgsfaktoren in der Kommunikation
- Die Lebenswelt von Praktikanten und Einzuarbeitenden erkennen, annehmen und Möglichkeiten der Einflussnahme erarbeiten
- Bedürfnisse und Motivationsentwicklung – Motivationsstrategien
- Chancen und Risiken bei der Entwicklung von Einstellungen, Einstellungsveränderungen und Lernmotivationen
- Leitfaden und Arbeitshilfen für Mentoren und Mentorinnen in der Arbeit mit Praktikanten und Einzuarbeitenden
- Anleitung und Einarbeitung als geplanter Prozess
- Aufgabenfeld Praxisanleitung und Einarbeitung
- Beratungsleistung im Leitungs- oder Einarbeitungsprozess
- Anleitung und Beratung in besonders schwierigen Situationen (Aggression, Sexualität, Sterben, Tod)
- Entwicklung von Arbeitshilfen

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung
- das Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Fallbesprechung (supervisionsorientierte/kollegiale Beratung)
- Selbstanalyse
- Rollenspiele
- Erarbeitung eines Handlungsleitfadens für grundlegende typische Interaktionssituationen mit Praktikanten oder Einzuarbeitenden

Anmerkung

Das Fortbildungsthema ist ein konzipiertes Zwei- bis Drei-Tages-Kurzprogramm für Einsteiger in dieses Tätigkeitsfeld. Es verschafft den TeilnehmerInnen einen Überblick an Kompetenzerfordernissen und vermittelt das grundlegende Wissen zur Ausübung dieser Aufgabe.

Es besteht auf Anfrage auch die Möglichkeit, für praktizierende AnleiterInnen themenzentrierte ergänzende Ein-Tages-Seminare anzubieten bzw. Seminare durchzuführen, die schwerpunktmäßig Erfolgskontrolle, fallorientierte Problembearbeitung mit Supervisionsanteilen zu Gegenstand haben.

Für eine vertiefende Qualifizierung zum/r MentorIn wird Ihnen auf Anfrage ein Curriculum angeboten. (sh. Heft Teil 4). Fragen Sie diesbezüglich nach.



Thema **Ganzheitliches Management in der Altenpflegepraxis**

Bildungs- und Beratungsziele

- MitarbeiterInnen in einer Denk- und Handlungsweise für ein ganzheitliches Pflege-management befördern
- Prinzipien eines ganzheitlichen Pflegemanagements erstehen und in der Pflegepraxis umzusetzen
- ganzheitliches Pflegesystem vom einem funktionalen unterscheiden und in Vorzügen und Nachteilen bewerten können
- Chancen und Risiken für eine ganzheitliche Pflege kennen
- Verbesserungen in der praktischen Umsetzung eines ganzheitlichen Pflegemanagements erreichen und innovative Anregungen finden
- mehr Zeit für psychosoziale Betreuung der Heimbewohner gewinnen
- Qualitätssicherung in der Pflege, die Heimbewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit nachhaltig unterstützen

Inhalte und ausgewählte Arbeitsschwerpunkte

- Grundverständnis ganzheitlicher Pflege auf dem Prüfstand
 - zum Verständnis „Ganzheitlichkeit in der Pflege“ als Pflegephilosophie
 - ganzheitliches und funktionales Pflegesystem im Vergleich
 - Prinzipien einer ganzheitlichen Pflege – Leitbild und Leitlinien einer ganzheitlichen Pflege
 - neue Trends in der Entwicklung der Altenpflege - neue Anforderungen
 - Standortbestimmung der „ganzheitlichen Pflege“ in der Pflegeeinrichtung
 - Evaluierung des Pflegekonzeptes und deren praktischer Verwirklichung in der Pflegeeinrichtung – eine Bestandsaufnahme und Bewertung
 - Schlussfolgerungen, Ziel- und Gegenstandsbestimmung von zu bearbeitenden Themen
 - Vorbereitungen zur Entwicklung Handlungsplanes
(Agenda für eine effiziente ganzheitliche Pflege und Betreuung)
- Spezifische Aspekte ganzheitlicher Pflege und des Pflegemanagements
(Bearbeitung ausgewählter, praxisrelevanter Themen im Kontext „ganzheitlicher“ Pflege in der Altenpflege - Themenangebote)
 - Themenangebot 1:** Pflegekraft in ihrem Dank- und Handlungsfeld ganzheitlicher Pflege – Erfolgsfaktoren und Hemmnisse für ein optimales, auf Ganzheitlichkeit orientiertes Pflegeverhalten – die Pflegekraft in Ihrem Selbstverständnis von ganzheitlicher Pflege
 - Themenangebot 2:** Ganzheitliche Pflege und Arbeitsbelastungen der Pflegekraft – ganzheitliche Pflege in ihren Möglichkeiten und Grenzen für Entlastungen der Pflegekräfte
 - Themenangebot 3:** Mehr Zeit gewinnen und mehr Mitarbeiterzufriedenheit – ganzheitliche Pflege mit Zeitgewinn oder Zeitverlust – das Suchen nach „Zeitgewinnern“ im Pflegealltag unter Bedingungen eines ganzheitlichen Pflegekonzeptes
 - Themenangebot 4:** Arbeit und Umgang mit Angehörigen – mit mehr Professionalität für eine gezielte Angehörigenarbeit zu mehr ganzheitlichem Pflegemanagement und Nachhaltigkeit an Qualität, Zeit und Zufriedenheit in Zeitgewinn



Themenangebot 5: Wenn im Pflegealltag Grenzen unüberwindbar erscheinen ...
– Grenzen des Handels für eine optimale, ganzheitliche Pflege bei den Pflegekräften erkennen und mit ihnen umgehen lernen – für mehr Selbstmanagement der Pflegekräfte – Methoden und Techniken kennen und anwenden lernen – Supervision, kollegiale Beratung, Entspannungstechniken – für eine bessere Bewältigung von Konflikt- und Stresssituationen

Methodische Umsetzung

Die oben skizzierten Inhalte sollen in Form eines Workshops umgesetzt werden. Dies ist begründet durch die hohe Praxisnähe des Themas und dem Interesse der Einrichtungen, Veränderungen im Denken **und** Handeln zu erzeugen.

Während des Workshops kommen folgende Techniken zum Einsatz: der Lehrvortrag, das Gruppengespräch, der Erfahrungsaustausch, die Einzel- und Gruppenarbeit, Analyse (Tests), Arbeit an Fallbeispielen und ggf. ein Strategiespiel.

Die Arbeitsweise vollzieht sich in sechs Schritten, die für die Workshoparbeit zugrundegelegt werden soll:

- Schritt 1** Bestimmung der Ausgangssituation, Problemdefinition, Bedürfnis- und Zielklärung des Veränderungsprozesses
- Schritt 2** Ideensammlung und Entwicklung von alternativen Lösungen
- Schritt 3** Bewertung der erarbeiteten Lösungsalternativen
- Schritt 4** Entscheidungsfindung und Prüfung der Akzeptanz der Entscheidungen
- Schritt 5** Planung der Umsetzung getroffener Entscheidungen, Konzeptentwicklung, Maßnahmenplan/Agenda oder themenzentrierte Leitlinienentwicklung als Handlungsorientierung
- Schritt 6** Erfolgskontrolle: Prüfung, Revision, Bewertung, Verstetigung

Anmerkungen

Ein derartiges Bildungs- und Beratungsprojekt bedarf der gemeinsamen gezielten Vorbereitung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Vorgesprächen zwecks Focussierung der Ziele und Inhalte und ggf. Präzisierungen zwecks detaillierter Ausrichtung auf die Einrichtung sind erforderlich.



Thema Arbeitsorganisation im Pflegealltag

– für mehr Effizienz und Zufriedenheit in der Pflegepraxis –

Bildungs- und Beratungsziele

- Entwicklung von Anregungen zur Minimierung organisatorischer Mängel in der Arbeitsorganisation
- Lernen, richtige Entscheidungen zu treffen im Kontext von Wichtigkeit und Dringlichkeit und anderer Bewertungskriterien für die Arbeitsorganisation in der Pflege
- Stärkung der leitenden Pflegekräfte in ihren Managementkompetenzen
- Entwicklung von Standards zur Optimierung der Arbeits-/Pflegeorganisation soweit diese erforderlich (Leitfaden bzw. Prozessanweisungen)
- Förderung der Teamfähigkeit der MitarbeiterInnen der einzelnen Wohnbereiche sowie des gesamten Seniorenzentrums
- Stärkung der Pflegekräfte in ihrer Selbstmotivation und Optimierung eines „gesunden“ Zusammenspiels von MitarbeiterInnenselbst- und -fremdmotivation

Inhalte und Arbeitsschwerpunkte (mögliche Themen)

Es wird vorgeschlagen, das Thema „Arbeitsorganisation in einer prozessorientierten Altenpflege“ anhand folgender Inhalte schwerpunktmäßig zu bearbeiten, zu diskutieren, zu bewerten und Lösungsansätze zu entwickeln:

- der Tagesablauf in der Organisation der Pflege – Erfolgsfaktoren und Barrieren erkennen und bewerten – Optimierung der alltäglichen Arbeitsorganisation
- Kompetenzanforderungen an das Anleiten, Anweisen, Zuteilens und Kontrollieren von pflegerischen Aufgaben von leitenden Pflegefachkräften gegenüber dem Pflegepersonal
- Arbeiten im Team – Voraussetzungen und Möglichkeiten über Teamarbeit die Arbeit in der Pflege zu verbessern und Zeit zu gewinnen
- Motivation als Erfolgsfaktor in der Pflege – Selbst- und Fremdmotivation im Pflegeteam gestalten – Hemmnisse erkennen und minimieren

Methodische Umsetzung

Die oben skizzierten Inhalte sollen in Form eines Workshops umgesetzt werden. Dies ist begründet durch die hohe Praxishöhe des Themas und dem Interesse der Einrichtungen Veränderungen im Denken **und** Handeln zu erzeugen.

Während des Workshops kommen folgende Techniken zum Einsatz: der Lehrvortrag, das Gruppengespräch, der Erfahrungsaustausch, die Einzel- und Gruppenarbeit, Analyse (Tests), Arbeit an Fallbeispielen und ggf. ein Strategiespiel.

Das Arbeitsverfahren im Workshop ist ein offen gestalteter Vorgang, der sich auf der Grundlage folgende Arbeitsphasen vollzieht:

1. Analyse und Bestimmung der allgemeinen Situation in der Arbeitsorganisation in der Pflege
2. Anfertigung einer Stärken-Schwächen- und Chancen- und Risiken-Analyse
3. Bewertung der Analyseergebnisse
4. Erarbeitung von Veränderungsansätzen, Suche nach Alternativlösungen
5. Bewertung der Lösungen und Entscheidungsfindung
6. Dokumentation des Arbeitsergebnisses, Erarbeitung eines Maßnahmenplanes gewollter Veränderungen Vorbereitung zur Einführung geplanter Veränderungen

Nach Möglichkeit sollen die oben skizzierten Arbeitsschwerpunkte dem Verfahren folgen. Werden andere Themen des Workshops für die Arbeit relevant, werden diese ebenfalls verfolgt bzw. nach Priorität bearbeitet.

Anmerkungen

Nutzen Sie bitte in Vorbereitung auf die Umsetzung des o.g. Themas das erforderliche Vorgespräch.



Thema **Zeit, Arbeitszeit und Pflegemanagement in Theorie und Praxis**

Bildungs- und Handlungsziele

- Zeitverständnis und die bisherige Umgangsweise mit der Zeit in der Pflege weiterentwickeln
- Zeitbewusstsein im Pflegealltag schärfen
- Zeit im Kontext von Motivation und Pflegezielsetzungen verstehen
- persönliche Zeitanalysen durchführen und das persönliche Zeitmanagement-Profil kennen lernen
- Zeitprinzipien kennen lernen und anwenden
- Zeit am Arbeitsplatz besser verstehen – Arbeitszeit in der Pflege optimal gestalten
- Arbeitszeit und Arbeitsorganisation in der Pflege im Kontext sehen

Inhalte und Schwerpunkte

- Zeit als Erfolgsfaktor – Selbstverständnis, Umgangsweise und Zeitverhalten
- Stärken-Schwächen-Analyse im Umgang mit der Zeit – Zeitstörungen und Fehler
- Arbeits- und Pflegezeit im Verständnis praktizierter Pflege, genutzter Pflegemodelle bzw. Pflegeorganisationsformen – Pflegeprinzip und Pflegeorganisation im Zeitverständnis
- Zeitanalysen – Arbeitszeitstrukturen – Aufdecken von Stärken und Schwächen im Umgang mit Arbeits-/Pflegezeit – Zeitstörer und Fehler im Umgang mit der Arbeitszeit definieren und optimieren
- Arbeitszeit und Arbeitsbelastungen – subjektive und objektive Bedingungen und Gestaltungsmöglichkeiten – Zeit organisieren und gestalten
- Zeitgestaltung an Schnittstellen und zwischen Funktionsbereichen
- Entwicklung von einrichtungsspezifischen Handlungsrichtlinien/Arbeitsprinzipien für Zeitumgangsoptimierungen
- Entwicklung persönlicher und/oder unternehmens- bzw. bereichsorientierter Maßnahmenpläne zur Zeitgestaltung

Methodische Umsetzung

Das Angebot der Bildung und Qualifizierung wird je nach den spezifischen Anforderungen und der bestehenden Bedarfssituation als in der Wichtung als Seminarveranstaltung bzw. Workshop umgesetzt. Dabei kommen folgende Techniken zum Einsatz: der Lehrvortrag, das Gruppengespräch, der Erfahrungsaustausch, die Einzel- und Gruppenarbeit, Analyse (Tests), Arbeit an Fallbeispielen und ggf. ein Strategiespiel.

In Form eines *Seminars* steht die Vermittlung von Bildungsinhalten im Vordergrund mit dem Ziel, das Wissen zu erweitern und persönliche Umgangsorientierungen zu geben.

Werden die Arbeitsinhalte in Form eines *Workshops* umgesetzt werden, so ist die Veranstaltung vordergründig unternehmens- und pflegemanagementorientiert angelegt.

Die Arbeitsweise vollzieht sich in sechs Schritten, die für die Workshoparbeit zugrunde gelegt werden soll:

- Schritt 1** Bestimmung der Ausgangssituation, Problemdefinition, Bedürfnis- und Zielveränderung
- Schritt 2** Ideensammlung und Entwicklung von alternativen Lösungen
- Schritt 3** Bewertung der erarbeiteten Lösungsalternativen
- Schritt 4** Entscheidungsfindung und Prüfung der Akzeptanz der Entscheidungen
- Schritt 5** Planung der Umsetzung getroffener Entscheidungen, Konzeptentwicklung, Maßnahmenplan/Agenda oder themenzentrierte Leitlinienentwicklung als Handlungsorientierung
- Schritt 6** Erfolgskontrolle: Prüfung, Revision, Bewertung, Verstetigung

Anmerkungen

Das Thema „Persönliches Zeitmanagement und der Umgang mit der Zeit in der Pflege (am Arbeitsplatz) ist in der Mindestanforderung als Zwei-Tages-Veranstaltung konzipiert. Die inhaltliche Ausrichtung hat zwei Teile – persönliches Zeitmanagement und Umgang mit der Zeit am Arbeitsplatz -, die relativ eigenständig sind und auch getrennt abgefordert werden können. Eine verstärkte Ausrichtungen der Veranstaltung auf Einrichtung und Arbeits-/Pflegeprozessorganisation im Kontext von Zeit mit Entwicklung von Handlungsorientierungen verlangt ggf. eine weitere Ein-Tages-Veranstaltung.



Thema Arbeiten im Pflegeteam

Bildungs- und Trainingsziele

- Wissen über Teamarbeit erweitern
- Ist-Situation in der Qualität eigener Teamarbeit bestimmen und bewerten
- bestehende Engpässe zu definieren und Optimierungsvorschläge entwickeln
- Vorteile und Risiken der Teamarbeit kennen lernen
- Überblick über Instrumente optimaler Teamarbeit erhalten
- Eigenmotivation für Teamarbeit und Leistungen fördern
- bestehende Teamgefühl verbessern

Inhalte

- Teamarbeit – Was ist das? – Chancen und Risiken
- Rahmenbedingungen für eine effektive Teamarbeit
- Blick in das eigene Team – seine Stärken und Schwächen
- Teamanalyse und Evaluierung
- Instrumente der Teamentwicklung und ihre Anwendung
- Verhalten und Kommunikation im Team
- Teamentwicklung – gruppendynamische Prozesse
- Teams an betrieblichen Schnittstellen
- Maßnahmenentwicklung für eine Teamoptimierung

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch
- Erfahrungsaustausch
- Checks, Arbeitshilfen
- Übungen
- Gruppenarbeit
- Ggf. konzeptionelle Arbeit
- Praxistransfer

Anmerkungen

Das Seminar ist in der Mindestanforderung als Ein-Tages-Seminar ausgerichtet. Tiefergehende Teamanalyse und Bewertung gruppendynamischer Prozesse im Team bedarf eines höheren Zeitaufwandes, deren Umsetzung in die Arbeitsmethode des Workshops geht. Eine konkrete Bedarfs- und Zielansprache mit dem Auftragnehmer ist sinnvoll.



Thema Sozialtherapeutische Standards in der Altenpflege

Bildungsziele

- Die Rolle des Sozialtherapeutischen Dienstes im Kontext des Pflegemanagements und im Unternehmen „Altenheim“
- Das Selbstverständnis des Sozialtherapeuten vertiefen
- Sozialtherapeutische Arbeit aus der Sicht des Qualitätsmanagements bewusst wahrnehmen und aktiv umsetzen
- Leistungskatalog des Sozialtherapeutischen Dienstes kennen lernen und anwenden
- Arbeitsinstrumente/Techniken eines Sozialtherapeutischen Dienstes optimal einsetzen können

Inhalte

- Soziale Dienste – Entwicklung und Ziele
- Grundlegendes zur Arbeit mit Standards im Sozialtherapeutischen Dienst und Qualitätssicherung
- Geschäftsfelder und Leistungen des Sozialtherapeutischen Dienstes – Aufnahme, Einzug, Verwaltungsangelegenheiten, Einzel- und Gruppenbetreuung, Milieugestaltung, Angebote
- Öffentlichkeitsarbeit
- Angehörigenarbeit
- Arbeit des Heimbeirates, Arbeit mit ehrenamtlichen Mitarbeitern
- Arbeit an den Schnittstellen
- Praxisanleitung, Arbeit mit standardisierten Listen

Arbeitsmethoden

- Problemerkennung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Übungen, Arbeit mit Checklisten
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation

Anmerkungen

Das Seminarangebot richtet sich an MitarbeiterInnen mit einem sozialtherapeutischen Tätigkeitsprofil, die dieses qualifizieren wollen. Auf die Vermittlung von Qualitätssicherung und Standardisierungen sozialtherapeutischer Leistungen – insbesondere im Hinblick auf die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems – wird der Schwerpunkt gelegt. Hierzu werden den TeilnehmerInnen hinreichend Hilfsmittel zur Verfügung gestellt.

Die Seminarveranstaltung ist in ihrer Einführung als ein Ein-Tagesseminar ausgelegt. Zu einem späteren Zeitpunkt (bis ca. 1 Jahr) sollte in einer Folgeveranstaltung die Erfolgskontrolle und Vertiefung sozialtherapeutischer Kompetenzen stattfinden.



Thema Entwicklung eines Konzeptes zur Pflege und Betreuung Alztersdementer in der stationären Pflege und/oder in einer Wohngruppe

Pflege und Betreuung alter, demenzerkrankter Menschen gewinnt in der stationären Pflege aufgrund des Anwachsens dieser Zielgruppe an Bedeutung. Die Pflegeeinrichtungen müssen sich immer mehr auf diese einstellen.

Das bedeutet in den meisten Fällen eine grundlegende Veränderung in der Konzeptionalisierung der Pflege und Betreuung dieser Heimbewohner und mit ihr eine Veränderung der Struktur- und Prozessqualität im Pflegeheim.

Ziele

- Entwicklung von neuen bzw. angepassten Orientierungen in der „Pflege und Betreuung Alztersdementer“
- Verbesserung der Leistungsfähigkeit in der Pflege Alztersdementer mit Hilfe neuer bzw. erweiterter/weiter verfeinerter Leistungsangebote
- Neue Ansätze bzw. Verbesserungen in Arbeit mit Angehörigen und Betreuern Demenzerkrankter
- Wissenszuwachs und Verbesserung der Handlungskompetenz bei den TeilnehmerInnen im Kontext neu gestellter Konzept- und Handlungsanforderungen in Pflege und Betreuung Demenzer
- Verbesserung der Arbeitszufriedenheit unter den Pflegekräften
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei Betroffenen (Heimbewohnern) und deren Angehörigen
- Beförderung des Imagegewinns des Hauses

Gegenstand und arbeitsinhaltliche Schwerpunkte

- Bestandsaufnahme von Qualität in Pflege und Betreuung Alztersdementer und der bestehenden Leistungsfähigkeit des Pflegeheimes sowie anderer am Pflege- und Betreuungsprozess beteiligter Akteure
- Konzept- und Handlungsoptimierung für Pflege und Betreuung Alztersdementer; Profilierung der Leistungsangebote und deren Bewertung
- Maßnahmen zur Implementierung der Leistungsangebote und zu deren Evaluierung
- Angehörigenarbeit als Managementaufgabe und deren Optimierung im Kontext von Pflege und Betreuung Demenzer – Umgang mit Angehörigen

Methodische Umsetzung, Leistungsvolumen

Die methodische Umsetzung folgt demnach in der Abfolge den Arbeitsschwerpunkten. Sie sind zugleich als Arbeitsphasen zu verstehen. Die Arbeit erfolgt in Workshops und in Leistungsanteilen außerhalb dieser.

Anmerkungen

Für das Leistungsangebot liegt eine ausführliche Projektleistungsbeschreibung vor. Fordern Sie dieses bei Interesse an. Das Leistungsangebot wird stets nach einem Vorgespräch an die spezifischen Anforderungen des Auftraggebers angepasst.



Thema **Milieutherapie in der stationären Altenpflege**

Das Milieu und seine Geschichte haben stets Auswirkungen auf die Menschen, die in diesem leben. Die Milieugestaltung für alte, pflegebedürftige, insbesondere demente Heimbewohner folgt einem ganzheitlichen, d.h. einem räumlich-strukturierten, sozial-kommunikativen, biografischen und einem auf das Individuum bezogenen Ansatz. Sie hat ihre praktische Bedeutung insofern, weil die Heimbewohner in der eigenen Gestaltungsaktivität stark eingeschränkt sind. Die Milieuaktivitäten haben sich demnach an die Betroffenen- und nicht an die Pflegekräftekultur zu orientieren.

Ziele

Das Ziel einer Qualifizierung mit milieutherapeutischem Inhalt kann sein

- Wissensvermittlung zu Milieutherapie in der Altenhilfe
- Sensibilisierung der Pflegekräfte für einen milieutherapeutischen Arbeitsansatz in der Altenpflege
- Entwicklung von Einstellungsänderungen (Toleranzverbesserung) der Pflegekräfte
- Verbesserung der Reaktivierungen und der Bewohnerzufriedenheit
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Pflegekräften und Therapeuten und Ärzten auf der Grundlage milieutherapeutischer Arbeit
- Entwicklung von Gestaltungsinterventionen unterschiedlichster Aktivitätsbereiche

Inhalte und Schwerpunkte

a) *primär bildungsorientiert „Altenpflegeheim“*

- Einführung in die Philosophie und Grundprinzipien der Milieutherapie der Altenhilfe
- Stufen der Milieutherapie – ihre Stufen und Leistungsvermögen im Kontext anderer Interventionsformen
- Die „Welt“ des alten und kranken Menschen – Einstellung, Wahrnehmung, Kommunikation und Verhalten
- Einführung in milieutherapeutische Aspekte: das Pflegeheim, das Wohnen im Heim, Tagesablaufgestaltungen, Aktivitäten und Beschäftigungen, Gemeinwesenorientierungen, Angehörigenarbeit, Biografiearbeit, Sterben und Tod

Stundenanforderung: 8 UE (ohne erweiterte inhaltliche Ausführung in abgeleitete bzw. teilvertherapeutische Elemente wie Umgang mit Angehörigen, Biografiearbeit, Sterben und Tod)

b) *primär bildungsorientiert „der dementiell erkrankter Heimbewohner“*

- Einführung in die Philosophie des milieutherapeutischen Pflege- und Betreuungsansatzes
- Prinzipien und Elemente einer Milieutherapie (räumlich-strukturell, atmosphärisch, organisatorisch usw.)
- Leistungsfähigkeit der Milieutherapie
- Die „Welt“ des Demenzen in der Pflegeeinrichtungen
- Die „Welt“ der Pflegekraft – Einstellung, Wahrnehmung, Wissen, Kommunikation, Verhalten im Kontext Pflegebedürftiger
- Milieutherapeutische Aspekte: das Pflegeheim, das Wohnen im Heim, Tagesablaufgestaltungen, Aktivitäten und Beschäftigungen, Gemeinwesenorientierungen, Angehörigenarbeit, Biografiearbeit, Sterben und Tod



- Einzelne ausgewählte therapeutische Verfahren und ihre Inhalte (Ergotherapie, Musiktherapie, SET, ROT, Validation, Basale Stimulation, Snoezelen u.a. Therapieformen)
- Problemlagen, Bestandsaufnahme, Besprechung aktueller Bedarfe, Übungen, Entwicklung von Lösungsansätzen für die Einrichtung

Stundenanforderung: 16 UE (ohne erweiterte inhaltliche Ausführung in abgeleitete bzw. teilvertherapeutische Elemente/Verfahren); 24 UE mit erhöhtem Praxis-/Übungsteil

c) *primär konzeptentwicklungsorientiert*

Entwicklung eines Milieutherapiekonzeptes und Maßnahmen unter den Bedingungen der Pflegeeinrichtung (Auftraggebers)

Voraussetzung: Grundwissen über die Milieuthherapie und Instrumente

- Allgemeine Einführung in der Milieutherapieansatz und dessen Prinzipien
- Bestandsaufnahme, Problemfelder, Zieldefinition
- Aufbau und Gestaltung eines Konzeptes „Milieuthherapie für ... in der Pflegeeinrichtung ...“ – Ziele, Inhalte und Maßnahmen
- Konzeptimplementierung und Evaluierung

Stundenanforderung für Konzeptentwicklung und Beratung 24 bis 40 UE (je nach Ausgangs- und Bedarfssituation; ohne praktische Ausführung abgeleiteter bzw. teilvertherapeutischer Elemente/Verfahren wie z.B. Ergotherapie, Validation usw.)

Methodische Umsetzung

Je nach der Zielsetzung zu Milieuthherapie kommen folgende Arbeitstechniken:

Vortrag, Gespräch, Gruppenarbeit, Übungen, Beratung, Analysen, Konzeptentwicklung, und Implementierung, Evaluierung.

Anmerkungen

Die inhaltliche Darstellung ist eine Angebotsform. Die Konzeptentwicklung erfolgt über Workshops und einem hohen Maß an Eigenengagement des Hauses. Sprechen Sie mit uns über **Ihre** konkreten Zielstellungen, Arbeitsinhalte und die Form der Umsetzung der einzelnen Arbeitsaufgaben.



Thema Bewohnerorientierte Hauswirtschaft

Praktische Konzepte und ihre Umsetzung in der Altenhilfe

MDK-Prüfrichtlinien setzen neue Akzente in eine qualitätsgerechte und bewohnerorientierte hauswirtschaftliche Versorgung und Betreuung. Hauswirtschaft ist sich mit der Pflege zu einer Kernleistung in Altenpflege etabliert. Daraus erwachsen in verschiedener Hinsicht neue Anforderungen an das Management und an die Mitarbeiterkompetenzen. Die Entwicklung eines Konzepte ist oft der Anfang für Neuorientierung und innovativer Neugestaltung von Pflege und Hauswirtschaft.

Ziele

- Neubewertung der Hauswirtschaft in der Pflege
- Etablierung der Hauswirtschaft als Kernleistung im Zusammenwirken mit der Pflege
- Entwicklung neuer Ansätze ganzheitliches Hauswirtschaft
- Verbesserung des Schnittstellenmanagements zwischen Pflege und Hauswirtschaft

Optionales Ziel:

Entwicklung eines bewohnerorientierten Hauswirtschaftskonzeptes und dessen Einbindung in das Pflege- und Qualitätsmanagement

Inhalte

- Situationsanalyse, Bestandsaufnahme,
- Entwicklung von Zieldefinitionen und neuer Ansätze für die Hauswirtschaft im Pflegemanagement
- Hauswirtschaft und ihre Leistungsbereiche in ihrem Selbstverständnis als integrierter Teil des Pflegemanagements
- Hauswirtschaft mit ihren Leistungsbereichen an den Schnittstellen Pflege und Küche
- Bestimmung von Einrichtungs-, Prozess- und Kompetenzanforderungen
- Sicherung von Struktur, Prozess- und Ergebnisqualität für eine bewohnerorientiert Hauswirtschaft
- Entwicklung von Servicequalität

Optional:

Entwicklung eines bewohnerorientierten Hauswirtschaftskonzeptes

Methodische Umsetzung

Die Umsetzung des Leistungsangebotes erfolgt in Form von Workshops und hat ausschließlich Entwicklungscharakter. Umsetzungsgrundlage ist der PDCA-Zyklus (Planen, Umsetzen, Bewerten, weiteres Handeln definieren), dem eine gezielte Ist-Situationsbestimmung und Bedarfsanalyse vorausgeht. Die Umsetzung der Arbeitsaufgaben erfolgt projektorientiert.

Anmerkungen

Die Umsetzung des Themas kann entweder in Teilen, in seiner Vollständigkeit oder ausschließlich auf die Konzeptentwicklung ausgerichtet werden. Das Engagement der TeilnehmerInnen aus der Einrichtung ist in besonderer Weise gefordert.

Sprechen Sie mit uns über Ihren Bedarf und Ihre Ziele für eine Professionalitätsentwicklung Ihrer Hauswirtschaft in Ihrer Einrichtung. Einrichtungsbezogene Leistungsangebote werden erstellt.



Thema Das Engagement im Ehrenamt der Altenhilfe und Management eines Seniorenbeirates

Bildungsziele

- Ausübung ehrenamtlicher Tätigkeit befördern und Interessenten motivieren
- Arbeitshilfen für das Ehrenamt bereitstellen
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Kompetenzen für Arbeit im Ehrenamt befördern
- Managementwissen zur Führung eines Seniorenbeirates erweitern
- Einen Seniorenbeirat im Gemeinwesen oder in einer Organisation der Freien Wohlfahrt effizient führen

Inhalte

- Das Ehrenamt und gesellschaftliche Engagement – Arbeit zum „Nulltarif“?
- Menschen im sozialen Ehrenamt – Anforderungen und Kompetenzen
- Die „neuen“ Freiwilligen – gewinnen, motivieren und führen
- Das Ehrenamt modernisieren – neue Wege gehen
- Bereiche und Erfahrungen ehrenamtlicher Tätigkeit
- Engagement im und für den Ruhestand
- Arbeit im Seniorenbeirat – Gemeinwesen und Seniorenarbeit mitbestimmen

Arbeitsmethoden

- Einführende Beiträge durch Vortrag
- Problembearbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion unter den Teilnehmern
- Bearbeitung von aktuellen Fallbeispielen und Entwicklung von Lösungsansätzen
- Projektorientierte Arbeit in Kleingruppen

Anmerkungen

Das Bildungsthema ist für jene interessant, die ehrenamtliche Arbeit anleiten, Interesse an der eigenen Arbeit in einem sozialen Ehrenamt haben und diese optimieren möchten.

In Hinblick auf die Tätigkeit in einem Seniorenbeirat sind in erster Linie die „Betroffenen“ selbst angesprochen, aber auch jene, die die Arbeit des Seniorenbeirates begleiten wollen.

Es besteht – je nach Interesse - die Möglichkeit, die hier ausgewiesenen Teilthemen „Ehrenamt“ und „Seniorenarbeit“ jeweils unabhängig voneinander als Halb- oder Ein-Tages-Veranstaltung zu nutzen.



Thema Offene Seniorenarbeit

Bildungsziele

- Management der Offenen Seniorenarbeit befördern
- Instrumente, Techniken der offenen Seniorenarbeit gezielter einsetzen
- Kompetenz der Seniorenbetreuer stärken
- Zufriedenheit für die Senioren erhöhen
- Arbeit mit Seniorengruppen verbessern

Inhalte

- Grundprinzipien, Ziele der Seniorenarbeit
- Geschäftsfelder der Seniorenarbeit
- Senioren – Bedürfnisse, Interessen, Denk- und Verhaltensweisen
- Senioren als potenzielle Kunden
- Offene Seniorenarbeit als Marketinginstrument
- Modelle und Ideen für die Seniorenarbeit
- Arbeitshilfen in der Seniorenarbeit
- Kommunikation und Gesprächsführung in der Seniorenarbeit
- Entwicklung neuer Angebote für eine Offene Seniorenarbeit

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Problemanalyse
- Erfahrungsaustausch, themenzentrierte Diskussion
- Selbsterfahrung, Übungen, Spiel

Anmerkungen

Der Anteil Offener Seniorenarbeit wird an Bedeutung gewinnen. Sie ist die Brücke zu potenziellen Kunden, die zukünftig hauswirtschaftliche Hilfen oder pflegerische Betreuung in Anspruch nehmen wollen oder müssen.

Das Bildungsangebot ist für Organisationen, die die Offene Seniorenarbeit weiter qualifizieren oder dieses Geschäftsfeld für Senioren neben schon bestehenden ergänzen wollen.

Das Seminar ist im Mindestumfang als ein Tagesseminar ausgelegt.



Thema Der alte Heimbewohner und seine Lebenswelt

Bildungsziele

- das Wissen über alte Menschen erweitern
- das Verständnis für die Lebenswelt dieser alten, oft kranken Menschen vertiefen
- Pflegekräfte für das Altwerden und Altsein sensibilisieren
- Wahrnehmungsfähigkeit, Empathie, Annahme und Echtheit als wichtige persönliche Kompetenzen in der Pflegearbeit zu unterstützen
- Biografiearbeit als Pflegeinstrument bewusst einsetzen können
- das Aufarbeiten in der Lebensphase professionell begleiten
- Selbstverständnis als Pflegekraft im Kontext des eigenen Alterns zu fördern

Inhalte

- Menschenbild und Bilder vom alten Menschen – Selbstbilder und Fremdbilder
- Die Lebens- und Erlebniswelt des alten Menschen
- Rückzug des alten Patienten/Heimbewohners aus der äußeren in die innere Welt
- Das Bild von Einschränkungen, Defiziten, Verlusten – von kleinen Abschieden und vom großen Abschied
- Altern und Kranksein - Grundverständnis der Pflege und Betreuung alternder und alter erkrankter Menschen - pflegerische Beziehungsgestaltung
- Biografiearbeit – eine Kurzeinführung
- Validation – eine Kurzeinführung

Arbeitsmethoden

- Selbsterfahrendes Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Problembearbeitung durch Lehrgespräch
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Feldorientierte Situationsanalyse
- Klientenzentrierte Fallbesprechung mittels kollegialer Beratung
- Kleingruppenarbeit bei Fallanalysen

Anmerkungen

Das Seminar zum o.g. Thema ist primär ausgerichtet auf die differenzierte psychologische und physiologische Erfassung des „Weltbildes“ des alten Menschen. ES eignet sich als Einstiegsseminar in die Problematik und schlägt die „Brücke“ zu weiteren vertiefenden Themen wie „Kompetenzförderung durch Erlebnisorientierung im Pflegealltag“, „Biografiearbeit“, „Morbidität im Alter“ Gerontopsychiatrische Pflege“, „Validation“ „Depression“ oder Umgang mit Sterben und Tod“.



Thema Sprache und Pflege – Pflegesprache – gibt es sie?

Bildungsziele

- Sprache und Pflege im Kontext von Kommunikation und Verhalten verstehen
- Die Fähigkeit, mit der natürlichen und der Pflegesprache umzugehen, verbessern
- „Sprachen“ im Pflegealltag erkennen und positiv darauf Einfluss nehmen können
- Pflegesprache kundenorientiert umsetzen
- Persönliche Kompetenz bei Sprache und Pflege stärken

Inhalte

- Kommunikation und Sprache in der Pflege
 - Sprache als Spiegelbild der Pflegerealität in Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen – Sprachkultur und Sprachhygiene
- Verbale und nonverbale Kommunikationselemente und Pflegeverhalten
- Alltagssprache – Fachsprache – Pflegesprache
- Frauensprache – Männersprache
- Pflegesprache – Sinn, Struktur, Anforderungen in der Pflegepraxis
- Sprache und Kommunikation im Umgang mit Klienten – Pflegesprache aus der Sicht von Klienten
- Sprache und Kommunikation im Alter
- „Babysprache“ in der Pflege – Einfluss bei ihrer Anwendung
- Fachjargon der Pflegenden
- Sprachpflege und Verstrickungen – sprachliche Bilder des Helfens
- Pflege sprachlich gekonnt vermitteln – Informationen, Tipps und Arbeitshilfen

Arbeitsmethoden

- Problemerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Übungen
- Rollenspiel
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation

Anmerkungen

Das Seminar über die Sprache der Pflege ist für alle MitarbeiterInnen der Pflege und Betreuung interessant. Es soll die TeilnehmerInnen auf deren alltäglichen Sprachgebrauch im Pflege- und Betreuungsalltag aufmerksam machen. Als Mindestanforderung für die Umsetzung dieses Bildungsthemas wird ein Ein-Tagesseminar empfohlen.



Thema **Das helfende Gespräch in der Pflege**

– Erfolgreich kommunizieren mittels helfender Gespräche für Klienten und Angehörige– Grundlagen und Techniken helfender Gespräche –

Bildungsziele

- Wissens über Grundlagen der Kommunikationspsychologie und über abzuleitende Grundregeln für eine erfolgreiche Gesprächsführung von Angehörigen der Altenpflegeberufe erweitern
- Tieferes Verständnis für und angemessene Reaktionsweisen auf kommunikative Äußerungen bzw. Reaktionen von zu Pflegenden im Pflegealltag entwickeln
- Vermittlung von Grundlagen und Grundregeln klientenzentrierter Gesprächsführung für das helfende Gespräch vermitteln
- Aktives Zuhören und klientenzentrierte Feedbackgestaltung beherrschen
Kompetenz der Pflegekräfte in Hinblick auf den gezielten Einsatz von Techniken und Formen des helfenden Gesprächs befördern

Inhalte

- Strukturelemente und Funktionsabläufe im zwischenmenschlichen Kommunikationsprozess in der Altenpflege
- Störfaktoren in der Kommunikation und ihre Bekämpfung
- Echtheit, Empathie und positive Wertschätzung als Voraussetzungen für die erfolgreiche Gestaltung helfender Gespräche
- Funktionsweise und Praxis des aktiven Zuhörens
- Feedbackgestaltung
- Rahmenbedingungen und Grundelemente des biografischen und des berührenden Gesprächs (Einführung)

Arbeitsmethoden

- Problemlerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenen Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Übungen
- Rollenspiel
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation

Anmerkungen

Dieses Seminarthema zur Kommunikation und Gesprächsführung ist klientenzentriert mit stark helfendem Charakter ausgerichtet. Dabei wird vordergründig das *helfende* Gespräch mit den zu Pflegenden bzw. Betreuenden angesprochen. Das helfende Gespräch mit Angehörigen findet dabei ebenso Berücksichtigung.

Das biografische Gespräch wird in diesem Bildungsteil eingeführt. Exklusive Bildungsangebote zum Thema „Das biografische Gespräch“ und „Das psychosoziale Beratungsgespräch“ sind in diesem Heft ausgewiesen.



Thema Biografieorientierte Pflege und das biografische Gespräch

Bildungsziele

- Biografieorientierte Pflege im Kontext einer dynamischen Pflege verstehen
- Pflegekonzepte differenzieren und Zielrausrichtungen kennen
- Instrumente der biografischen Pflege einsetzen können
- Das biografische Gespräch gezielt einsetzen
- Kompetenz der Pflegekräfte beim Einsatz der biografischen Pflege stärken

Inhalte

- Konzept der biografischen Pflege im Kontext anderer Pflegekonzepte
- Pflege nach Böhme – die ganzheitliche Pflege
- Pflege im Spannungsfeld von Gegenwart und Geschichte
- Grundlagen für eine optimale Gesprächsführung
- Das biografische Gespräch – Ziele, Techniken, Voraussetzungen und Gestaltung – Möglichkeiten und Grenzen von Biografiearbeit
- Biografiearbeit an Fallbeispielen
- Biografiearbeit mit Angehörigen zu Pflegenden/Betreuenden
- Biografie- und lebensweltorientierte Pflegeplanung und -gestaltung
- Biografiearbeit und sozialtherapeutische Betreuung – Arbeit an den Schnittstellen zum Vorteil von Pflegekräften und Sozialtherapeuten

Arbeitsmethoden

- Problemlerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Übungen, Arbeit mit Checklisten
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation

Anmerkungen

Das Vorstellen des Konzeptes im Kontext der ganzheitlichen Pflege nach Böhme soll eine Ergänzung zur klientenzentrierten Pflege und Betreuung sein.

Das Ein-Tagesseminar steht im Kontext mit anderen hier angebotenen Seminarveranstaltungen zur Pflege und Betreuung Altersdementer.

Für Pflegekräfte, die mit dem Konzept der biografieorientierten Pflege nicht oder wenig vertraut sind und sich in der Führung biografischer Gespräche qualifizieren wollen, bietet dieses Seminar eine Erweiterung des Pflegewissens.



Thema Psychosoziale Beratungsgespräche

– ältere Menschen und deren Angehörige in Krisensituationen begleiten –

Bildungsziele

- Beratung als Teil des Pflegemanagements ansehen
- Kompetenzen in Beratungsleistungen stärken
- persönliche Stärken und Schwächen wahrnehmen und einordnen
- Kompetenzanforderungen für ein psychosoziales Beratungsgespräch erfüllen und psychosoziale Beratungsgespräche führen können

Inhalte

- Pflegeauftrag Beratung – Ziele, Funktion, Inhalte
- Bestandsaufnahme – Qualität bestehender Dienstleistung – Anforderungen
- Psychologie beratender Leistungen
- Der psychosoziale Berater – Kompetenzanforderungen
- Gesprächsführung und Beratung
- Psychosoziale Beratung – Chancen, Grenzen, Problemkreise
- Phasen einer psychosozialen Beratung
- Techniken eines klientenzentrierten Beratungsgesprächs
- Andere Hilfen im psychosozialen Beratungsprozess
- Barrieren, Fallstricke in der Beratung
- Fallbesprechungen

Arbeitsmethoden

- Problemerkarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation
- Übungen
- Rollenspiel

Anmerkungen

Dieses Seminarthema zur psychosozialen Beratung setzt Wissen und Kompetenzen über Kommunikation und Gesprächsführung voraus. Dabei wird vordergründig an das Thema „Das *hel-fende* Gespräch“ mit den zu Pflegenden bzw. Betreuenden angeknüpft.

Die im Heft ausgewiesenen Themen „Das biografische Gespräch“ und „Das helfende Gespräch“ sind Ergänzungen zum Seminarthema.

Nutzen Sie bitte das Vorgespräch zur Präzisierung des Seminarinhaltes



Thema **Kompetenzförderung durch Erlebnisorientierung im Pflegealltag**
 – den Pflegealltag ganzheitlich und erlebnisorientiert wahrnehmen –

Bildungsziele

- Qualität der Pflege über die Rollenwahrnehmung des in der Pflege befindlichen Menschen verbessern
- Rolle als Pflegekraft stärken
- Brücken für mehr Verständnis und Einfühlungsvermögen in die Lebenslagen von Klienten/alten Heimbewohnern bauen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung bei den Teilnehmenden erhöhen
- Konflikt- und Stresspotenziale in der Pflegebeziehung mindern
- Einstellungen und Verhaltensweisen zum Klienten/alten Heimbewohner, die die Pflegekraft kompetenter machen, befördern
- das Wohlbefinden der Pflegekraft begünstigen

Inhalte

- Chancen und Risiken fremdartiger Rollenwahrnehmung im Pflegekontext
- Selbst- und Rollenverständnis der Pflegekraft in einer Pflegebeziehung
- Wechselseitige Selbst- und Fremdwahrnehmung unter den Pflegekräften
- Der alte zu pflegende Mensch – seine körperliche, seelische Lebenslage erkennen, wahrnehmen lernen und nachempfinden
- Typische individuelle Lebenslagen und Verhaltensweisen von Heimbewohnern nacherleben

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung, Gespräch
- Sensibilisierungstraining
- Selbsterfahrung
- Rollenspiel

Anmerkungen

Diese Bildungsveranstaltung ist als *erlebnisorientierte* Veranstaltung mit einem *ganzheitlichen* Verständnisansatz. Die TeilnehmerInnen werden in die Situation des Altseins versetzt. Je nach Anliegen kann diese erlebnisorientiert Fortbildung auf eine bestimmte Klientenzielgruppe ausgerichtet werden.

Sie ist mit einem hohen Selbsterfahrungsanteil verbunden und setzt bei den Teilnehmern die Bereitschaft voraus, sich auch auf Ungewohntes einzulassen.

Es ist wünschenswert, dieses Seminar aufgrund des besonderen Charakters zusätzlich mit einem Co-Trainer durchführen zu lassen.



Thema Der Umgang mit pflegebedürftigen Altersdementen

Bildungsziele

- Wissen über das Krankheitsbild „Altersdemenz“ erweitern bzw. vertiefen
- Suchhaltung und innere Einfühlung in die Verhaltensweisen von Demenzerkrankten entwickeln
- Verständnis von gerontopsychiatrischen Erkrankungen als spezifische Antwort auf Verlusterlebnisse ausbauen
- Grundsätze und Regeln des Aufbaus und der Aufrechterhaltung einer positiven kommunikativen Beziehung zum Demenzerkrankten umsetzen können
- Persönliche Kompetenz der Pflegekräfte im täglichen Umgang mit Demenzerkrankten erweitern

Inhalte

- „Irren ist menschlich“ – Schwierigkeiten im Umgang mit alten Menschen, die an Kränkungen der Seele leiden
- Krankheit im Alter als biopsychosoziales Geschehen
- Demenz als charakteristisches gerontopsychiatrisches Krankheitsbild: Epidemiologie, Symptomatik, Erscheinungsformen, Verursachung, Therapie
- Verwirrtheit als Pflegediagnose bei Demenz: Psychosoziale Bedingungsfaktoren erkennen und beeinflussen
- Des Erleben der Krankheit aus unterschiedlichen Perspektiven
- Pflegerische Grundsätze im Umgang mit verwirrten alten Menschen
- Rolle der Angehörigen bei der Pflege Altersdementer

Arbeitsmethoden

- Problemerarbeitung durch Lehrgespräch und Diskussion
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Kleingruppenarbeit und Gruppendiskussion
- Einzel- und Partnerarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation
- Klientenzentrierte Fallarbeit mittels kollegialer Beratung
- Ggf. Rollenspiel
- Feedback

Anmerkungen

Die Lerneffekte sollen über das Prinzip „learning by doing“ unterstützt werden. Lebensweltorientiertes Lernen steht hierbei im Mittelpunkt.

Die Gruppe sollte eine Teilnehmerstärke von 12 bis 15 nicht übersteigen.

Für die Umsetzung des Bildungszieles ist eine Tagesveranstaltung einzuplanen. Diese Bildungsveranstaltung kann für die TeilnehmerInnen durch die nachfolgenden Bildungs- und Trainingsangebote ergänzt werden.



Thema Die psychosoziale Betreuung von verwirrten und desorientierten Menschen im hohen Alter

– eine Einführung in die Validation (nach N. Feil) –

Bildungsziele

- Alzheimererkrankte besser verstehen und Umgangsweisen mit ihnen verbessern
- Anforderungen an fachliche, methodische, sozialer und persönliche Kompetenz von ValidationsanwenderInnen aufzeigen
- Kompetenzen beim Einsatz validationsorientierter Kommunikationstechniken von Pflegekräften erhöhen
- Alternative Erklärungen für Verhaltensänderungen geben
- Wissen in die eigene Pflegepraxis einbringen

Inhalte

- Altern, Altersbild und die Alzheimersche Erkrankung
- Validation – eine spezielle Kommunikations- und Verhaltenstechnik – Grundlagen, Konzept, Prinzipien, Ziele und Techniken
- Das Leben in seinen Abschnitten im Kontext der Validation
- Umgang mit Verlusten im Alter
- Stadien der Desorientierung und adäquate Umgangsweisen durch die Pflegekraft
- Anforderungen an und Kompetenzen von Validations-AnwenderInnen
- Einführung in die grundlegenden Erfolgsfaktoren der Kommunikation
- Klientenzentrierte Kommunikations- und Verhaltensanforderungen
- Bearbeitung von Praxisbeispielen

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung, Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Bearbeitung von Fallbeispielen und Verhaltensinterventionen
- Übungen
- Rollenspiel
- Videofilme über die Validationsanwendung durch Naomi Feil

Anmerkungen

Diese Fortbildung ist darauf ausgerichtet, den TeilnehmerInnen das Konzept der Validation zu vermitteln, die Kompetenzanforderungen aufzuzeigen und ausgewählte Übungen durchzuführen.

Die TeilnehmerInnen sollten mit Krankheitsbild „Alzheimer-Demenz“ vertraut und im aktiven Pflegealltag mit altersverwirrten Menschen tätig sein.

Für die Umsetzung des Bildungsthemas ist der Zeitumfang von zwei bis drei Fortbildungstagen wünschenswert. Eine weitere Effektivitätssteigerung ist erreichbar durch den Einsatz eines zweiten Trainers.



Thema Kommunikation mit altersdementen Menschen in Pflege und Betreuung

– eine Einführung in die integrative Validation (nach Nicole Richard) –

Bildungs- und Trainingsziele

- Integrative Validation (IVA) als spezifisches kommunikations- und die soziale, insbesondere kommunikative Kompetenz der Pflegekraft/des Betreuers im Umgang mit Altersdementen stärken
- individuelle Arbeitshaltung gegenüber Altersdementen verbessern
- Grundvoraussetzungen für ein therapeutisch-helfendes Gespräch mit Altersverwirrten zur praktischen Anwendung bringen
- das Vorgehen bei der IVA in den einzelnen Schritten beherrschen lernen
- Wohlbefinden bei Altersdementen und Pflegekräften befördern

Inhalte

- Zum Inhalt, Funktion und Nutzen der IVA für Klienten und Pflegekräfte
- Grundlagen für therapeutische Gespräche – Akzeptanz, Empathie, Kongruenz
- Die Grundhaltung und das Verhalten zu Altersverwirrten
- Antriebe und Emotionen Altersverwirrter und deren Rolle im Verhalten
- Die Lebenswelten Alterverwirrter und die Umgangsmöglichkeiten
- Empathie und emotionale Kommunikation als entscheidende Erfolgsfaktoren für einen optimalen IVA – Transfer
- Das IVA – Verfahren in seinen drei Interventionsschritten
- Kommunikationsinstrumente – aktives Zuhören, verbales, nonverbales und paraverbales Spiegeln – Verhaltenstransfer
- IVA im Kontext zur Pflege und Biografiearbeit

Bildungs- und Trainingsmethoden

- Problemlerarbeitung durch Erfahrungsaustausch im Umgang mit Altersdementen
- themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Arbeit mit Checklisten, Test
- Arbeit an Fallbeispielen und Demonstrationen
- praktische Übungen, Rollenspiele
- Feedbackarbeit

Anmerkungen zur praktischen Umsetzung

Das Seminar besitzt primär Workshopcharakter und ist überwiegend mit Trainings- bzw. Coachinganteilen ausgestattet. Den Bildungstransfer bereits durch Training im Seminar umsetzen, ist im Zeitumfang gleichbedeutend mit dem bildungsorientierten Seminarteil. Wenn sich Gelegenheit bietet, kann im Rahmen der Innenhausschulung das Training auch teilweise Vorort umgesetzt werden.

Je nach den Voraussetzungen der Teilnehmenden – Wissen um Altersdemenz, Erfahrungen im Umgang mit Altersdementen, Techniken der klientenzentrierten Gesprächsführung, Biografiearbeit – ist mindestens eine Ein-Tages- bis Drei-Tages-Veranstaltung einzuplanen. Wir erstellen aufgrund einer Bedarfsermittlung in Abstimmung mit Ihnen das Trainingsprogramm.



Thema **Einsamkeit bewältigen**

– Lern- und Praxisanleitung für die Altenpflege und Seniorenbetreuung –

Bildungsziele

- Wissenszuwachs bei der Einsamkeitsbewältigung
- Die persönliche und soziale Kompetenz der Pflegekraft im Umgang mit Einsamkeit erhöhen
- Die Eigen- und Fremdwahrnehmungsfähigkeit von Einsamkeit steigern
- Kompetenz im Hinblick auf Einsamkeitsinterventionen weiterentwickeln
- Hilfsangebote bei Einsamkeit unter älteren Menschen verbessern

Inhalte

- Einsamkeit, ältere Menschen und Hilfeleistung – eine Einführung
- Was ist Einsamkeit?
- Einsamkeit wahrnehmen – Einsamkeit bewältigen
- Soziale Karte der Einsamkeitshilfsangebote
- Einsamkeitsinterventionen – Chancen für die Praxis
- Netzwerkanalyse und Zusammenarbeit zwischen den Pflegekräften
- Neuerungen bei der Einsamkeitsbewältigung, Präventionen und unterstützende Aktivitäten

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung
- Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Fallbesprechung (supervisionsorientierte/kollegiale Beratung)
- Feldorientierte Situationsanalyse
- Rollenspiele
- Erarbeitung von Handlungsleitfäden für Interventionen bei der Bewältigung von Einsamkeit alternder Menschen

Anmerkungen

Dieses Tagesseminar bietet Pflegekräften und Sozialbetreuern ein grundlegendes Verständnis für das Phänomen Einsamkeit und praktische Anregungen und Hilfe für eine Einsamkeitsbewältigung alter Menschen.

Die Fortbildung ist als eine Zwei-Tagesveranstaltung ausgelegt:

1. Tag: Theoretische Einführung, Verarbeitung von Einsamkeit, Sensibilisierung der Teilnehmenden für das Thema Einsamkeit, Einführung in Interventionsmöglichkeiten
2. Tag: Netzwerkarbeit, Zusammenarbeit von Pflegern, Therapeuten und Betreuern
Präventionsarbeit, Rollenspiel

In verkürzter Form ist auch ein Ein-Tages-Seminar möglich. Ein späteres Monitoring nach etwa sechs Monaten wird als sinnvoll erachtet.



Thema Multimorbidität im Alter und in der Pflege

Bildungsziele

- Altern, Altwerden und Altsein bei sich und andere besser verstehen
- Lebenswelt des alten Heimbewohners differenzierter wahrnehmen
- Altern und Multimorbidität im Zusammenhang sehen
- Wissensüberblick über Alterserkrankungen erweitern
- Alterserkrankungen und Pflegekonsequenzen ableiten
- Pflegekompetenz im Kontext der Multimorbidität erhöhen

Inhalte

Modul 1: Multimorbidität im Alter

- Die Pflegekraft im Spannungsfeld von Alter und Bedürftigkeit
- Das persönliche Pflegeleitbildverständnis
- Das gesunde Altern und seine Phasen
- Krankheit im Alter als biopsychosoziales Geschehen
- Multimorbidität im Alter – Ursachen und Bedingungen
- Multimorbidität als „besondere Krankheit“
- Alterserkrankungen im Kontext von Kommunikation und Verhalten – eine Einführung
- Herz-Kreislauf-Erkrankungen im Alter
- Pflegerische Grundsätze
- Besonderheiten in der Behandlung von Multimorbidität

Modul 2: Altersdemenz

- „Irren ist menschlich“ – Schwierigkeiten im Umgang mit alten Menschen, die an Kränkungen der Seele leiden
- Demenz als charakteristisches gerontopsychiatrisches Krankheitsbild: Epidemiologie, Symptomatik, Erscheinungsformen, Ursachen, Therapie
- Alzheimer-Demenz
- Diagnostische Abgrenzung der Demenzen von anderen alterstypischen Erkrankungen und Störungen
- Das Erleben der Erkrankung aus verschiedenen Perspektiven
- Verwirrtheit als Pflegediagnose bei Demenz: Psychosoziale Bedingungs-faktoren
- Pflegerische Grundsätze im Umgang mit verwirrten alten Menschen
- Altersdemenzen im Pflege- und Betreuungsverhältnis im Spannungsfeld zwischen Pflegekräften und Angehörigen
- Chancen und Grenzen der Behandlung von Demenzen

Modul 3: Altersdepression

- Depression – Bestimmung, Häufigkeit, Klassifikation
- Diagnose von depressiven Zustandsbildern und differentialdiagnostische Abgrenzungen
- Subjektives Krankheitserleben und objektive Symptomatik
- Besonderheiten der Altersdepressionen
- Erkennen von und Umgang mit Suizidalität
- Grundzüge der Therapie und adäquates Pflegeverhalten
- Typische Fehlerquellen im Umgang mit Depressiven und deren Vermeidung



Modul 4: Alterspsychosen

- Psychosen - Beschreibung des Krankheitsbildes, mögliche Ursachen und Verlauf
- Psychosen im Alter
- Eigengefährdung und Fremdgefährdung
- Umgangsweise mit der Alterserkrankung unter den Bedingungen der Pflege
- Grundzüge der Therapie
- Hinweise auf das Pflegeverhalten und für die psychosoziale Betreuung
- Besonderheiten bei Einschränkung der Selbständigkeit und Urteilsfähigkeit (Betreuungsverhältnisse, Entmündigung, Zwangseinweisung)

Modul 5: Parkinson, Alkoholkrankung, Hirnorganisches Psychosyndrom (HOPS)

- Diagnostik unter besonderer Berücksichtigung der Frühsymptome
- Bedeutung der Früherkennung
- Grundzüge der medikamentösen Therapie
- Besonderheiten in der Pflege und Betreuung von Parkinson-Kranken
- wichtige Hilfsmöglichkeiten bei Beeinträchtigungen im Alltag
- Selbsthilfegruppen, Arbeit mit Angehörigen
- Chancen und Grenzen der Therapie
- Hinweise auf das Pflegeverhalten und für die psychosoziale Betreuung

Arbeitsmethoden

- Wissensvermittlung
- Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Fallbesprechung (supervisionsorientierte/kollegiale Beratung)
- Feldorientierte Situationsanalyse
- Erarbeitung von Handlungsleitfäden für Interventionen

Anmerkungen

Das in Modulen Aufgebaute Bildungsprogramm verfolgt eine grundlegende bzw. vertiefende Vermittlung von Alternerkrankungen, mit denen Pflegekräfte es im Pflegeprozess primär zu tun haben. Je nach Anforderung und der gegebenen Bedarfssituation kann das Bildungsthema umgesetzt werden. Die Umsetzung des Bildungsthemas ist auf max. vier Tage ausgelegt. Mindestanforderung ist in verkürzter Gestaltung ein Zwei-Tages-Programm.

Je nach Zielgruppe können die Bildungsinhalte für examinierte Pflegekräfte angeboten werden mit vertiefenden, neuen Wissensinhalten. Für Pflegehilfskräfte oder für diejenige, die diesbezüglich Wissensdefizite haben, zielt die Wissensvermittlung primär auf eine Fundierung der Kompetenzen in Wissen über Alternerkrankungen und Pflege.



Thema Gerontopsychiatrische Pflege

– Krankheitsbilder (Altersdemenz, Depression, psychotische Krankheitsbilder) und Leitlinien in der Umgangsweise mit alten Menschen –

Bildungsziele

- Das Verständnis für alte, kranke Menschen erhöhen
- Die wichtigsten Krankheitsbilder alter Menschen kennen
- Betreuung und Behandlung von Menschen mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen adäquat umsetzen können
- Selbstverständnis in der Arbeit einer Pflegekraft vertiefen

Inhalte

- Die Pflegekraft im Spannungsfeld von Pflegen und alten, multimorbiden Menschen
- Das persönliche Pflegeleitbildverständnis
- Die wichtigsten Krankheitsbilder alter zu pflegender Menschen im Überblick – Alzheimer-Demenz, Altersdepression, Psychotische Erkrankungen im Alter
- Alterserkrankungen im Kontext von Kommunikation und Verhalten
- Richtiger Umgang mit gerontopsychiatrisch erkrankten Menschen – Beispiele aus der Praxis
- Pflegerische Grundsätze bei gerontopsychiatrischen Erkrankungen für den Pflegealltag

Arbeitsmethoden

- Selbsterfahrendes Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Problembearbeitung durch Lehrgespräch
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Feldorientierte Situationsanalyse
- Klientenzentrierte Fallbesprechung mittels kollegialer Beratung
- Kleingruppenarbeit bei Fallanalysen

Anmerkungen

Dieses Fortbildungsthema ist das erste unter insgesamt vier Angeboten, die unter dem Rahmenthema „*Gerontopsychiatrische Erkrankungen und der Umgang mit von ihnen betroffenen zu pflegenden Menschen*“ stehen.

Dieses Themenangebot ist besonders geeignet für Pflegekräfte, die bisher mit gerontopsychiatrischen Erkrankungen wenig vertraut sind (z.B. Pflegehilfs- oder Aushilfskräfte), das erforderliche Grundwissen in einem Überblick benötigen und sich in der Umgangsweise mit alten Menschen verbessern wollen.

Das Bildungsthema wird je nach Bedarf als eine Ein- bis Drei-Tagesveranstaltung angeboten.



Thema Depression und Aggression im Alter

– Verhalten alter Menschen im Extrembereich –

Bildungsziele

- Wissenserweiterung in Hinblick auf Erscheinungsformen, Ursachen und Vorgehensweisen bei Depression und Aggression
- Entwicklung einer Suchhaltung und einer inneren Einfühlung in Verhaltensweisen von depressiven und aggressiven Heimbewohnern
- Aneignung interaktiver und kommunikativer Grundregeln zum Umgang mit depressiven und/oder aggressiven zu betreuenden alten Menschen
- Bewusstmachen möglicher Hilfestellungen für Altenpflegekräfte, die intensivem Kontakt mit depressiven und/oder aggressiven alten Klienten ausgesetzt sind

Inhalte

- Verhaltensextreme – Erscheinungsformen und kurzschlüssige, geläufige Reaktionsmuster in der Altenpflege
- Multikausale Erklärungsansätze für depressives und für aggressives Verhalten von Menschen
- Einstellungen, Haltungen und Verhaltenskonsequenzen für das Pflegepersonal beim Umgang mit depressiven und/oder aggressiven Menschen
- Gedankliche Verarbeitung und Bewältigung extremer Verhaltensweisen von Klienten durch das Pflegepersonal

Arbeitsmethoden

- Problemerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenes Lehrgespräch und Diskussion
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Test, Übungen, Rollenspiel

Anmerkungen

Die Umsetzung dieses Themas lässt inhaltlich und zeitlich mehrere Varianten zu: als Ein-Tagesseminar – inhaltlich wie oben beschrieben –, als Zwei-Tagesseminar, indem die sozialen und persönlichen Kompetenzen und das Coaching vertieft oder als jeweils eigenständige Ein-Tagesseminare, indem die Themen „Depression und Aggression im Alter“ unabhängig voneinander exklusiv angeboten werden.

Fragen Sie bitte diesbezüglich nach und besprechen Sie mit uns entsprechend Ihrer Bedarfssituation die sinnvollste Leistungsvariante.



Thema Depression mit höherem Lebensalter – erkennen, bewältigen, behandeln – ein kognitiv-verhaltenstherapeutisches Gruppenprogramm –

Bildungsziele

- Das Störungsbild Depression für die Pflege vertiefen
- Diagnostische Verfahren und Vorgehensweisen kennen lernen
- Grundprinzipien des therapeutischen Arbeitens mit älteren Menschen besser verstehen
- Behandlungsmöglichkeiten und ein Gruppentherapieprogramm im Umgang mit alten depressiven Menschen kennen lernen

Inhalte

- Depression im höheren Alter
- Diagnostische Verfahren und Vorgehensweisen in der Beurteilung von Altersdepression
- Gerontopsychologische Konzepte im Kontext des Umgangs mit Altersdepression
- Behandlung von und Umgang mit depressiven Störungen alter Menschen
- Arbeiten mit einem Gruppenprogramm im Umgang mit Altersdepressiven
- Chancen und Kontraindikation beim Einsatz des Gruppenprogramms

Arbeitsmethoden

- Einführendes Gespräch
- Selbsterfahrung im Umgang mit Altersdepressiven
- Vermittlung eines Trainingsprogramms im Umgang mit altendepressiven Menschen

Anmerkungen

Dieses Bildungsangebot konzentriert sich auf Pflegekräfte, die Wissen über Altersdepression verfügen und ihre praktische Arbeit im Umgang mit depressiven alten Menschen in Form eines strukturierten Trainingsprogramms erweitern wollen.

Die Vorstellung des Gruppentrainingsprogramms bietet den Pflegekräften ein Arbeitsinstrument, gezielt auf Betroffene Einfluss zu nehmen.

Der Einsatz des Trainingsprogramms ist überall dort geeignet, wo älter werdende Menschen, die zu Depressionen neigen bzw. erkrankt sind, leben.

Das Gruppenprogramm ist nicht anwendbar für verwirrte, delirante, psychotische, paranoide und akut suizidale Klienten. Substanzabhängige bedürfen stets zuvor einer Entgiftung und speziell psychotherapeutischen Behandlung.

Weitere Anforderungen für eine erfolgreiche Umsetzung des Gruppenprogramms sind Bestandteil der Fortbildung.



Thema Deeskalierung in der psychiatrischen Pflegeeinrichtung

Fast unmerklich und plötzlich stehen Pflegekräfte vor einer eskalierenden Situation mit psychisch kranken Heimbewohnern, die es schnell zu neutralisieren gilt. Erfahrungen, Kompetenz, Geschick, Einfallsreichtum, die individuelle psychische Verfassung der Pflegekraft, die Qualität des Pflorgeteams und die Pflegekultur sind dabei wesentliche Einflussfaktoren, die über Erfolg oder Misserfolg in einer eskalierenden Situation zwischen Heimbewohner und Pflegekraft entscheiden

Ziele

- Wissen zur Pflege im Kontext von Eskalierungen erweitern, Grundzusammenhänge, Entstehungsmechanismen und Einflussfaktoren für Eskalierungen in der psychiatrischen Pflege erkennen
- Krankheitsbild und Heimbewohner besser verstehen
- Kompetenzen (Kommunikation u. Verhalten) zur Schaffung von Deeskalierungen verbessern
- praktische Impulse für Prophylaxe und Interventionen (Deeskalierungen) setzen
- Pflegekräfte in ihrem Selbstwert und im Deeskalationsverhalten stärken

Inhalte

- Situationen für Eskalierungen in der Pflegeeinrichtung – eine Bestandsaufnahme und Analyse
- Ursachen und Entstehung von Eskalierungen
- Gewalt und Aggressionen, Entstehungsmechanismen – Selbstverständnis und Umgang
- Selbstgefährdung und Fremdgefährdung in der Pflege und Betreuung psychisch Kranker
- Selbstreflexion der Pflegekraft in Eskalierungssituationen
- Strategien im Umgang mit Eskalationen
- Selbstschutz im Umgang mit psychisch Kranken
- Psychohygiene – Entlastung der Pflegekräfte

Methodische Umsetzung

Die Umsetzung der Veranstaltung über folgende methodisch-didaktische Instrumente: Gespräch, Erfahrungsaustausch, Vortrag, bildungsorientierte Supervision, Übungen und Training. Der Einsatz der entsprechenden Instrumente folgt dort wo es die jeweiligen Bildungszielen und -inhalten erforderlich machen.

Anmerkungen

Das Thema wird in einer 2-Tagesveranstaltung zu je 8 Unterrichtseinheiten a 45 Minuten umgesetzt. Die Veranstaltung wird umgesetzt von drei Fachkräften mit einer Doppelbesetzung in der Veranstaltung mit den Schwerpunkten Psychiatrie, Sozialverhalten; Kommunikation/Gesprächsführung; Selbstschutz und Verteidigung.

Persönliches Engagement der Teilnehmerin ist erforderlich. Für den 2. Tag ist lockere Kleidung für Selbstverteidigungsübungen mitzubringen.



Thema **Einstellungen zu und der Umgang mit Sterben und Tod in Einrichtungen der Altenpflege**

Bildungsziele

- Wissen im Hinblick auf die weltanschauliche Pluralität der Einstellungen zu Sterben und Tod in der Gesellschaft erweitern
- Beitrag leisten zur Ausprägung einer hilfreichen, lebensbejahenden, individuellen Einstellung zu Sterben und Tod
- Verständnis für charakteristische Bedürfnisstrukturen und Verhaltensmuster sterbender Menschen weiterentwickeln
- Kommunikative Grundregeln für den Umgang mit Sterbenden und ihren Angehörigen optimal einsetzen
- Persönliche Kompetenz der Pflegekräfte bei der psychosozialen Betreuung Sterbender stärken

Inhalte

- Tabuisierung und Enttabuisierung des Todes – Erscheinungsformen, Ursachen und Auswirkungen in der Altenpflege
- Vom Sinn und Unsinn menschlichen Strebens nach Unsterblichkeit
- Welche Einstellungen zur Endlichkeit des menschlichen Lebens sind hilfreich und wie können sie gewonnen werden?
- Sterben als komplexer biopsychosozialer Entwicklungsprozess – Bedürfnisse und Verhaltensmuster Sterbender erkennen und adäquat auf sie eingehen
- Die psychische Situation der Pflegekräfte und ihre Bewältigung
- Die angemessene Gestaltung der Kommunikation mit Sterbenden und ihren Angehörigen

Arbeitsmethoden

- Problemlerarbeitung durch Erfahrungsaustausch
- Themengebundenen Lehrgespräch
- Informationsvermittlung durch Lehrvortrag
- Feldorientierte Situationsanalyse
- Klientenzentrierte Fallbesprechung mittels kollegialer Beratung
- Kleingruppenarbeit mit Arbeitsaufträgen und Präsentation

Anmerkungen

Dieses Fortbildungsthema orientiert nicht nur auf das Wissen über Sterben und Tod und über die erforderlichen Kompetenzen für eine optimale Sterbebegleitung und das Gespräch, sondern legt insbesondere Augenmerk auf die persönliche Einstellung und Haltung zum Sterben und Tod der Pflegeperson. Als „Brücke“ zum Sterbenden wird die eigene Haltung zu diesem Thema angesehen. Das Thema wird umgesetzt von einem Kommunikationstrainer und einer praktizierenden Ärztin, die Menschen in Alten- und Pflegeheimen betreut und Sterbebegleitung durchführt.



Thema **Von der Natur lernen! – Organisations- und Projektmanagement in Organisationen und Einrichtungen der Freien Wohlfahrt „ökologisch“ (naturgemäß) gestalten**

Bildungsziele

- Wissenserweiterung über das Prinzip der „ökologischen“ Unternehmensführung
- Vertiefung des Verständnisses für eine systemisch-offene und selbstorganisierende Unternehmensführung
- Neue Techniken der Unternehmensführung kennen lernen und anwenden
- Beförderung einer innovativen Denkweise für eine dynamisch-offene, naturgemäße und menschenfreundliche Unternehmensführung

Inhalte

- Das Unternehmen als lebender Organismus - Paradigmawechsel in der Unternehmensführung
- Unternehmen naturgemäß führen – Prinzipien einer „ökologischen“ Unternehmensführung
- Das Unternehmen nach innen und nach außen als Netzwerk verstehen
- Das dynamische Netzwerk – Anwendungstechnik für Analyse, Bewertung, Entscheidung und Projektentwicklung
- Handwerkzeug: Arbeiten mit dem Papier-Computer nach Frederic Fester am aktuellen Beispiel
- Ein Unternehmen neu ausrichten – Anforderungen an die Führungskräfte
- Vorbereitung und Strategieentwicklung für ein neu Unternehmensführungs konzept
- Strategieumsetzung im Planspiel in Projektgruppen nach einer Vorlage von Frederic Fester
- Auswertung der Arbeitsergebnisse der Gruppen über das beste Strategieentwicklungskonzept
- Schlussfolgerungen und Wissenstransfer im Umgang mit dynamisch-offenen Unternehmen

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Problemanalyse
- Erfahrungsaustausch, themenzentrierte Diskussion
- Selbsterfahrung
- Übungen
- Planspiel

Anmerkungen

Das Thema hat primär als Zielgruppe Geschäftsführer und leitende MitarbeiterInnen in den Organisationen und Einrichtungen. Optional kann ergänzend die Szenariotechnik für Zukunftsentwicklung abgeboten werden.



Thema Der Sozialbetrieb im Kontext von Natur und Gesundheit

Bildungsziele

- Sozialbetrieb als lebenden Organismus verstehen
- Förderung des Gesundheitsverhaltens im Betrieb
- Stärkung der Führungskräfte und Arbeitnehmern in ihrer Eigenverantwortung für ein persönliches Gesundheitsmanagement
- Optimierung von Instrumentarien zur betrieblichen Gesundheitsförderung
- Entwicklung einer betriebspezifischen gesundheitsförderlichen Unternehmenspolitik
- Innovationen für eine nachhaltige Gesundheitsförderung
- Stärkung des persönlichen Wohlbefindens der MitarbeiterInnen

Inhalte

- gesunde Unternehmenspolitik und gesunde MitarbeiterInnen
– Grundlagen einer betrieblichen Gesundheitsförderung
- Betrieb, gesunder Betrieb, gesunde MitarbeiterInnen
– betriebliche Gesundheitsförderung als integrativer Teil der Unternehmens- und Mitarbeiterführung
- Gestaltung einer gesunden betrieblichen Lebenswelt
- Qualitätssicherung durch Gesundheitsförderung
- Instrumente betrieblicher Gesundheitsförderung
- Analyse und Entwicklung von betriebspezifischen gesundheitsförderlichen Maßnahmen und Instrumenten
- Konzeptentwicklung für ein betriebliches Gesundheitsförderungsprogramm

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch, Erfahrungsanalysen
- Themenzentrierte Gruppenarbeit bzw. Workshops
- Analysen, Checks
- Maßnahmeempfehlungen
- Konzeptentwicklung

Anmerkungen

Die Gesundheitsförderung ist neben der Qualitätssicherung im Betrieb zu den zentralen Managementherausforderungen geworden, zumal diese miteinander in einer wechselseitigen Abhängigkeit stehen: Sie bedingen sich im Erfolg.

Der Umsetzung dieses Themas geht ein vorbereitendes Gespräch voraus, das die Bedarfsermittlung, die Zielsetzungen und Modus der methodischen Umsetzung zum Inhalt hat. Grundsätzlich wird dieses Thema in Form eines Workshops umgesetzt und die dafür erforderliche Technik eingesetzt. Der Zeitrahmen sollte von den formulierten Zielen und Inhalten abgeleitet werden.



Thema **MitarbeiterInnen geschlechtsspezifisch und natürlich führen**

Bildungsziele

- Wissen über Entwicklung der Führungskultur, Führungsstile erweitern
- Paradigmawechsel in der Führungskultur aufnehmen
- Führungsverhalten an das Gendermain-Prinzip anpassen lernen
- natürlichen Mitarbeiterpotenziale erkennen und gezielt im Führungsmanagement einsetzen
- Natürlichkeit des eigenen Führungsverhalten besser verstehen und gezielt einsetzen können

Inhalte

- Führungskulturen in der Entwicklung – gestern und heute – Paradigmawechsel in der Führungskultur
- männliche und weibliche Mitarbeiter im Focus der Genderproblematik
- neue Aspekte im Führungsverhalten
- Gendermainstreaming und seine Umsetzung im Betrieb
- Frauen denken und handeln anders – Männer auch
- Männlicher und weibliche Führungskräfte – ihr Andersein und Konsequenzen für das Führungsverhalten
- Männliche und weiblicher Mitarbeiter und differenzierte Führungsanforderungen
- differenzierte Führungskompetenzen in der Führung weiblicher und männlicher Mitarbeiter
- Eigen Analyse und Bewertung des Führungsverhaltens aus geschlechtsspezifischer Sicht
- Schlussfolgerungen und Wissenstransfer

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit bzw. Workshops
- Analysen, Checks
- Maßnahmeempfehlungen
- Ggf. Konzeptentwicklung

Anmerkungen

Die Thematik „MitarbeiterInnen geschlechtsspezifisch führen“ hat im modernen Führungsmanagement eine hohe Aktualität. Die Entwicklung und Involvierung eines derartigen Verständnisses in das persönliche Führungsverhalten schafft eine grundlegend neue Arbeitsperspektive. In einem Ein-Tages-Seminar können wesentliche Grundlagen für das Gendermain-Prinzip in der Mitarbeiterführung gelegt und in der Spezifik – je nach Bedarf- und Interessensituation – ausgebaut werden. Im Heft sind Leistungsangebote, die angrenzend das Thema ebenfalls im besonderen Focus behandeln. Als Workshop ist das Thema ebenfalls gut umsetzbar.



Thema Mitarbeiterführung und Motivationsmanagement auf „natürlichem“ Wege

Bildungsziele

- Naturerkenntnisse aus der Verhaltensbiologie stärker für das Management nutzen
- Wissen über Motivationsmodell und Motivationsmanagement erweitern
- Selbstverständnis von Selbst- und Fremdmotivation vertiefen
- natürliche Quellen und Mechanismen für eine optimale Mitarbeitermotivation stärker nutzen
- Zusammenhänge von Lust und Leistung besser erkennen
- Motivationskompetenz stärken

Inhalte

- Einführung in die Verhaltensbiologie
- Grundlagen und Faktoren für eine effiziente Mitarbeitermotivation
- Motivationsmodelle
- Motivation, Menschenbild und Persönlichkeitstyp
- Motivations- und Leistungsmanagement – Lust an Leistung
- Motivation und menschliche Kreativität
- Motivation und Führung – Belohnungen und Konsequenzen
- Naturgesetze der Mitarbeiterführung
- Unternehmensführung und ihre natürlichen Wurzeln
- Management der zwischenmenschlichen Beziehungen
- Selbstmanagement - Selbstmotivation

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Gespräch, Erfahrungsaustausch
- Themenzentrierte Gruppenarbeit
- Analysen, Checks
- Maßnahmeempfehlungen
- Ggf. Konzeptentwicklung

Anmerkungen

Das Seminar ist in der Zielorientierung darauf ausgerichtet, stärker die natürlichen MitarbeiterInnenpotenziale für das Führungsmanagement zu nutzen.

In einem Ein-Tages-Seminar können wesentliche Grundlagen für eine naturorientierte Mitarbeiterführung gelegt und in der Spezifik – je nach Bedarf- und Interessensituation – ausgebaut werden. Naturgebundene MitarbeiterInnenmotivation nimmt hier einen zentralen Platz ein. Als Workshop ist das Thema in besonderer Weise gut umsetzbar.



Thema **Von der Natur lernen**

– Pflege und Betreuung alter Menschen nach Naturprinzipien gestalten –

Bildungsziele

- Wissen über Pflege und Betreuung auf der Basis von Naturprinzipien kennen lernen bzw. erweitern
- Natur als sinnstiftend für Pflege und Betreuung besser verstehen und sie in ihrem Wert als Vorbild und „Meister“ der Pflege und Betreuung für das eigene Denken und Verhalten verinnerlichen
- persönliches Pflegeverhalten verbessern und Naturprinzipien in Pflege und Betreuung stärker einbinden
- auf Naturprinzipien begründete Einrichtungsphilosophie bei den Pflegekräften festigen

Inhalte

- Sozial- und Pflegemanagement im Wandel der letzten 50 Jahre
- Grundprinzipien des ökosozialen Managements als Pflege-, Führungs- und Einrichtungskonzept
- Wert einer auf Naturprinzipien begründeten Pflege und Betreuung
- in Pflege und Betreuung von der Natur lernen – Möglichkeiten und Grenzen
- Pflegemodelle im Focus von Naturprinzipien
- „natürliche“ Pflege und Betreuung – Chancen und Risiken für ein neuartiges Pflegemodell
- Natur als Ideenspender und Lehrmeister für Pflege und Betreuung für mehr Heimbewohner- und Mitarbeiterzufriedenheit

Methodische Umsetzung

Für die methodisch-didaktische Umsetzung wird folgender Vorschlag unterbreitet:

1. Einführung in die Thematik durch ein **Gespräch**
2. **Vortrag** zum Thema „Entwicklung des Sozial- und Pflegemanagements der vergangenen 50 Jahre – das ökosoziale Management als ein modernes Konzept für Pflege, Betreuung (Organisationsentwicklung und Mitarbeiterführung)
3. **Videofilm** „Aus vier Richtungen weht der Wind. Die Botschaft der Urvölker an die Welt“
4. **Gespräch und Gedankenaustausch** zu den Botschaften des Films
5. Erarbeitung und Ableitung der gewonnenen Erkenntnisse für das Denken und Pflegeverhalten sowie im Umgang mit den (alten) Menschen

Anmerkungen

Das Leistungsangebot kann als eine Ein-Tages- oder in verkürzter Form als eine Halb-Tages-Veranstaltung ausgelegt. Das Themenangebot lässt sich je nach Interessenlage inhaltlich weiter ausdifferenzieren.



Thema Die Natürlichkeit menschlicher Intuition und Kreativität – Naturprinzipien in Kreativitätstechniken für das Sozialmanagement anwenden

Bildungsziele

- Natürlichkeit und Potenzial von Intuition und Kreativität erkennen
- persönliches intuitions- und Kreativitätspotenzial als Naturressource stärker nutzen
- Kraft der Intuition bewusster wahrnehmen
- Kreativität am Arbeitsplatz befördern
- Kreativitätstechniken im Überblick kennen lernen und ausgewählt anwenden können

Inhalte

- Wesen, Strukturen menschlichen Denkens; die Fähigkeit zur Kreativität, Problemlösung und Erfindung
- logisches Denken versus Kreativität und Innovationsfähigkeit
- Imagination, Inspiration, Vision und Innovation
- innovative Denkstile aneignen und von Denkschulen lernen
- Psychologie und Strategie des positiven Denkens und deren Nutzung für die Kreativität
- Intuition und Fühlen – Führen jenseits des Denkens
- Intuition in der Problemerkfassung
- Anforderungen und Bedingungen für kreatives Arbeiten
- Kreativität – Möglichkeiten der Kreativitätssteigerung
- Kreativitätstechniken für die Praxis – Auswahl von intuitiv-kreativen und systemisch-analytischen Methoden

Arbeitsmethoden

- Vortrag, Problemanalyse
- Erfahrungsaustausch, themenzentrierte Diskussion
- Selbsterfahrung
- Übungen
- Planspiel

Anmerkungen

Das Thema ist umsetzbar, als Seminar, als Workshop oder als ein Trainingsprogramm je nach Ausrichtung und Zielsetzung. Das Prinzip „learning by doing“ wird hier primär umgesetzt. Das Thema steht auch im Kontext von Problemlösung und Innovation. Eine derartige thematische Ausrichtung bedarf einer konkreten Absprache und Neukonzipierung des Inhaltes. Diese Themen bleiben hier weitestgehend unberücksichtigt. Je nach Themen und Methodenausrichtung und Umfänglichkeit des Bedarfes kann eine Veranstaltung zum o.g. Themen als Ein-, Zwei- oder Drei-Tagesveranstaltung angeboten werden. Insofern sind gezielte Absprachen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer erforderlich.



Berufsbegleitende Fortbildung

Mentor/in für Praxisanleitung und Einarbeitung in der Pflege

Bildungsziele

- Kenntnisse und Fertigkeiten zur Wahrnehmung von Aufgaben bei der Praxisanleitung und Einarbeitung von Mitarbeitern in der Pflege
- Persönliche und soziale Kompetenzförderung
- Grundkenntnisse in der Mitarbeiterführung und Anleitungsfähigkeiten von Auszubildenden und Einzeitarbeitenden
- Mitwirkungskompetenz bei Aus- und Weiterbildung
- Beurteilungen anfertigen
- Erkennen und Beurteilen von Pflegedienstleistungen
- Einflussnahme auf Betriebsabläufe

Zielgruppe/Zugangsvoraussetzungen

- Anerkannter Berufsabschluss im Sozial- und Gesundheitswesen (*Krankenschwester/Krankenpfleger, staatl. Erlaubnis nach § 1 Abs. 1 Nr. 1 und 2 des Krankenpflegegesetzes; Abschluss als Altenpfleger/in, staatliche Erlaubnis nach § 21 Abs. 1 der Ausbildungsordnung über die Altenpflege in Mecklenburg-Vorpommern*)
- Mindestens 2 Jahre Berufserfahrung

Bildungskomplexe

- Berufsbild und Ethos als Pflegekraft
- Rollenverständnis, Stellung des Mentors/der Mentorin im Pflegemanagement, der Ausbildung und Einarbeitung
- Gesetzliche Grundlagen zur Ausbildung und Einarbeitung
- Tätigkeitsbezogene Grundlagen in den Bereichen Pädagogik und Psychologie
- Fachdidaktik der Pflege
- Anleitung und Einarbeitung als geplante Lern- und Pflegeprozesse
- Aufgabenfeld Praxisanleitung – Theorie und Praxis, Praxisanleitung im System der Organisation, Phasen im Anleitungsprozess
- Aufgabenfeld Einarbeitung – Arbeitsphasen
- Beratung in der Anleitung und Einarbeitung
- Begleitung in besonderen, schwierigen Situationen
- Mentorengespräche
- Anfertigung von fachgerechten Einschätzungen/Beurteilungen
- Selbsterfahrung, Supervision

Anmerkungen/Abschluss

Der Bildungsvolumen beträgt insgesamt 112 Stunden (14 Tagesveranstaltungen). Die Länge der Ausbildungszeit wird mit der Organisation/Einrichtung vereinbart, aber nicht länger als 15 Monate. Der Ausbildungsort ist in Rostock oder in einer Sozial-/Gesundheitseinrichtung Ihrer Nähe. Die Mindestteilnehmerzahl für einen Kursbeginn beträgt 12 Personen. Die Kosten dieses Ausbildungsganges pro Teilnehmer/in betragen 400 €.



Berufsbegleitende Fortbildung

BegleiterIn Schwerstkranker und Sterbender für Beruf und Ehrenamt

Bildungsziele

- Erweiterung bzw. Vertiefung der Wissensinhalte sowie Stärkung der methodischen, sozialen und persönlichen Kompetenz
- Beförderung der aktiven Auseinandersetzung mit dem eigenen Leben, dem Altern, Kranksein, Tod und damit mit sich selbst
- Förderung des persönlichen souveränen Umgangs mit grenznahen Lebenssituationen
- Stärkung der eigenen Kommunikations-, Wahrnehmungs-, Konfliktfähigkeit
- Professionalisierung der helfenden und begleitenden Gesprächsführung
- Umgang mit Nähe und Distanz
- Qualifizierung der verbalen und nonverbalen Kommunikation im Umgang mit Sterbenden sowie
- Erlernen des Umgangs mit Sterbenden und Tod unter christlich-konfessionellen Bedingungen.

Zielgruppe/Zugangsvoraussetzungen

- Uneingeschränkte Freiwilligkeit und hohe Eigenmotivation
- Belastbarkeit in schwierigen, grenznahen Lebenssituationen
- Bereitschaft zur eigenen inneren Auseinandersetzung mit Krankheit und Tod
- Bereitschaft zur Meditation und Auseinandersetzung mit der eigenen Persönlichkeit
- Soziale Kontaktfreudigkeit und Bewältigung der Zusammenarbeit mit Angehörigen und Fachkräften
- Bereitschaft zur Optimierung bestehender Defizite in der Ausübung von Hospizarbeit.

Bildungskomplexe

Für den Bildungsgang werden folgende Bildungsinhalte in zwei Teilen mit integrierter Praxis vermittelt:

- Persönlichkeitsentwicklung und Selbsterfahrung
- Kranksein und Sterben **mit** – erleben
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie und Gesprächsführung
- Das helfende Gespräch
- Psychologie des Schwerstkranken und Sterbenden
- Biografiearbeit
- Krankheit, Schmerz und Sterben in der Lebenszeit, Tod als Teil des Lebens
- Umgang mit Sterbenden christlicher Konfession, Aussegnung Verstorbener

Praxis und Supervision

- Nähe spüren zu lassen
- Praktische Hilfestellungen zur Erleichterung der schwierigen Lage des Betroffenen
- Aktive Zuhören, aufnehmen von nonverbalen Signalen
- Bedürfnissen des Betroffenen und erforderliche Hilfsmittel, letzten Dienst erweisen

Anmerkungen

Der berufsbegleitende Kurs ist mit insgesamt 102 Unterrichtseinheiten zzgl. Supervision ausgewiesen. Teilnehmerbeitrag 510 € (Netto). Fordern Sie das ausführliche Curriculum an. Das Anmeldeformular befindet sich auf der vorletzten Seite dieses Heftes.



Berufsbegleitende Fortbildung

Fortbildung zur Ergotherapie für Pflegekräfte oder Sozialbetreuer

Bildungsziele

- Entwicklung von Basiswissen und Grundhandfertigkeiten für ergotherapeutisch arbeitende Pflegekräfte und SozialarbeiterInnen

Zielgruppe/Zugangsvoraussetzungen

- keine Einschränkungen
- geeignet für gegenwärtig oder zukünftig ergotherapeutisch arbeitende Pflegekräfte und SozialarbeiterInnen, die über keinen anerkannten Abschluss verfügen und dies auch nicht beabsichtigen

Bildungs- und Praxiskomplexe

Theorie:

36 UE

- Aufgabenbereich der Ergotherapie/Standortbestimmung
- Modelle in der Ergotherapie
- Interdisziplinäres Arbeiten
- Der geriatrische Klient/Bewohner (gesellschaftlicher Bezugsrahmen, Multimorbidität, Biographie/individuelle Entwicklung, aktuelle Situation)
- Krankheitsbilder und Symptome (Apoplex/Hemiparese, Multiple Sklerose, Amputationen, TEP, PNP, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Diabetes, Hirnorganisches Psychosyndrom, Demenz, M. Alzheimer, andere psychische Erkrankungen -Depression, Psychosen)

Fachpraxis: (Selbsterfahrung mit theoretischen Anteilen)

84 UE

Teil 1 Physiologisches Aufstehen und Hinsetzen (mit und ohne Hilfsmittel)

- Einführung in die Rückenschule
- Lagerung von Patienten im Liegen und im Sitzen
- Positionswechsel im Bett
- Bewegung
- Transfer Rollstuhl – Bett/Stuhl/Toilette (mit und ohne Hilfsmittel)
- Begleitung von Patienten/Gehen mit Patienten (mit und ohne Hilfsmittel)
- Aktivierendes Rollstuhltraining
- Allgemeine Übersicht über Hilfsmittel und Adaptionmöglichkeiten
- Hilfen bei der Körperpflege
- Anziehtraining
- Hilfen bei der Nahrungsaufnahme
- Wohnraumanpassung

Teil 2 Kognition und Kommunikation

- Kognitives Training (Einzel- und Gruppenarbeit)
- Merkhilfen
- Realitätsorientierte Pflege und Betreuung (ROT)
- Validation
- Gesprächsführung
- Selbstwahrnehmung des Alterns

Praxis:

42 UE

- Aktivierende Gruppeneinheiten gestalten unter Einsatz verschiedener Medien (kognitive, sozial-emotionale und motorisch-funktionale Anteile)
- Konkrete Fallbeispiele erarbeiten

Anmerkungen

Der berufsbegleitende Kurs ist mit insgesamt 162 Unterrichtseinheiten ausgewiesen mit einem Teilnehmerbeitrag von 850 € (Netto). Das Anmeldeformular befindet sich auf der vorletzten Seite dieses Heftes.



Berufsbegleitende Fortbildung

Ausbildung zum Qualitätsbeauftragten

Bildungsziele

- Teilnehmer über Qualitätsmanagementsysteme informieren und mit den Normanforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 vertraut machen,
- Empfehlungen für die praktische Umsetzung der Normen in den Einrichtungen aussprechen,
- Empfehlungen zur Einbindung bereits vorhandener Dokumente in den sowie zur Einbindung der gesetzlichen Anforderungen für die Einrichtungen geben,
- Grundlagen für den eigenständigen Aufbau des Qualitätsmanagementsystems legen,
- praktischer Aufgabenstellungen mit Integration in das Qualitätsmanagementsystem einrichtungsorientiert lösen,
- einen allgemeinen Wissenszuwachs und eine Kompetenzsteigerung für die Einrichtung erreichen sowie
- die Motivation zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems erhöhen.

Teilnehmerkreis

benannte oder zukünftige Qualitätsmanagementbeauftragte der sozialen Einrichtungen, Leiter der Qualitätszirkel, Heimleiter, Pflegedienstleiter, Mitarbeiter in stationären Pflege- und Seniorenheimen, der ambulanten Dienste, Beratungsdienste im Suchtbereich, Behindertenwohnheimen, WfbM, REHA- Kliniken und Kliniken

Bildungsinhalte und Schwerpunkte

Baustein 1

- Vorstellung der Normen und Richtlinien, Überschneidungen und Abgrenzungen mit bzw. von anderen Normen und gesetzlichen Regelungen
- Voraussetzungen zur erfolgreichen Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems
- Aufgaben der Qualitätsbeauftragten
- Überblick Anforderungen zur Qualitätssicherung
- Qualitätsmanagementsystem - Aufbau, Struktur, Prozess der Einführung und Projektplan
- Qualitätsmanagementsystem - Prozess der Umsetzung und der ständigen Verbesserung

Baustein 2

- Qualitätsmanagementmethoden zur Informationsbeschaffung, Datenanalyse und Auswertung
- Überblick – Durchführung von internen Audits
- Überblick – Durchführung von Qualitätszirkeln
- Überblick – Kundenzufriedenheit
- Überblick – Mitarbeitermotivation
- Überblick – Beschwerdemanagement
- Überblick – Vorschlagswesen



Baustein 3

- Prozessanalysen und Prozessoptimierung
- Managementprozesse
- Kernprozesse
- Nebenprozesse

Baustein 4

- Aufbau des Qualitätsmanagementsystems, des Qualitätsmanagementhandbuchs, der Dokumente, Prozess- und Arbeitsanweisungen in Ansätzen

Arbeitsmethoden

- Seminar, Gespräche
- Fallbeispiele
- Training
- Anwendung von Methoden des Qualitätsmanagements
- einrichtungsbezogene praktische Aufgabenstellungen

Abschluss

Zertifikat und Teilnahmebescheinigung des Institutes für ökosoziales Management e.V., Rostock, ohne Prüfung

Dauer

3 Monate mit 15 Seminartagen (bis 135 Bildungseinheiten à 45 Min.)
jeweils 5 Seminartagen pro Monat (8 bis 9 UE/Tag)
zzgl. Praxisaufgaben

Kosten

1.600 € pro Teilnehmer (zzgl. MWSt)

Mindest-

teilnehmerzahl 10 Teilnehmer pro Kurs

Hinweis

Dieses Weiterbildungsangebot qualifiziert die TeilnehmerInnen zum Qualitätsbeauftragten (QMB). Die Weiterbildungsinhalte und deren methodische Umsetzung sind konzeptionell so angelegt, dass die TeilnehmerInnen befähigt sind, Bestandteile des Qualitätsmanagementsystems (QMS) selbst einzuführen. In der Weiterbildung zum QMB sind praktische Arbeiten integriert, die Sie selbst zur einrichtungsspezifischen Anpassung des QMS nutzen können.