

ZIELGERICHTET



Verhalten **Einfach** Optimieren

Seminare Training Coaching Workshops Beratung

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Ziele zu erreichen!

In individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Seminaren, Workshops, Coachings und Beratungen vermitteln wir Werkzeuge mit denen Sie Ihre täglichen Herausforderungen leichter bewältigen können. Besonders wichtig ist uns dabei, Sie zur unmittelbaren Anwendung des neuen Wissens in den Arbeits- und Lebensalltag zu befähigen und zu ermutigen.

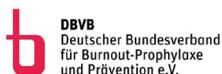
Um den bestmöglichen Erfolg Ihrer Fortbildungsmaßnahme zu gewährleisten hilft es uns, wenn Sie Ihre Wünsche und Ziele damit möglichst genau beschreiben. Selbstverständlich unterstützen wir Sie dabei gern.



Wir evaluieren alle Veranstaltungen und entwickeln sie inhaltlich und methodisch kontinuierlich weiter. Auf die weiterhin interessante, spannende Zusammenarbeit mit Ihnen freuen wir uns.

Herzlich

Karsten Bretschneider



Zertifiziert durch



In der Regel ergänzen wir den Katalog auch während der Saison.
Die aktuellste Version steht immer unter www.ziel-gerichtet.de zum Download bereit.

Seite	Thema
5	Referenzen
6	Legende
	Psychohygiene
	<i>Burnoutprophylaxe</i>
9	Burnout – Zahlen, Daten, Fakten
10	„12 Schritte zum stressarmen Leben“
11	Burnout-Prophylaxe / Stressabbau in der Pflege
12	Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Zeit
13	Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Stress
14	Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Konflikten
15	„Bevor es zu spät ist“ – Resilienzförderung
16	„Gefangen zwischen Anspruch & Alltag“ – Berufung und berufliche Realität
17	„Der richtige Abstand“ – Nähe und Distanz in der professionellen sozialen Beziehung
18	„Umgang mit Sterbenden und schwierigen Pflegesituationen“
19	„Wenn Pflege wirklich nahe geht“
	<i>Konfliktmanagement</i>
20	Umgang mit Konflikten
21	Deeskalation in Krisensituationen
22	„Und bist du nicht willig...“ – Gewalt in der Pflege
23	Freiheitsentziehende Maßnahmen
24	„Moralisch richtiger und respektvoller Umgang mit Schutzbefohlenen“
	<i>weitere</i>
25	„Lust“ – Umgang mit Sexualität im Pflegealltag
	Kommunikation
27	Ziel ← Gerichtet – erfolgreiche Kommunikation im Unternehmen
28	Grundlagen professioneller Kommunikation – Kommunikationsstraining
29	Kommunikation im Team und Teamgespräche
30	Kommunikation im Team – Schnittstelle Pflege – Betreuung
31	Kritik und Feedback – fair und motivierend
32	„Sag's einfach richtig“ – Professionelle, wertschätzende Kommunikation
33	Umgang mit „schwierigen“ Angehörigen
34	„Respektvoll nein sagen“ – Kommunikationstraining
35	Personalentwicklungsgespräche
36	Mitarbeiterkritikgespräche
37	Richtige Kommunikation im Beschwerdefall
	Organisationsentwicklung
39	Auf, auf! – Motivation, (was) ist möglich!?
40	Prozessanalyse, Motivation
41	Belastungsanalyse mittels AVEM

um zur jeweiligen Seite zu gelangen.

Seite Thema

Organisationsentwicklung

- 42 Führungskompetenz
- 43 Führungskräftetraining – Position Funktion Rolle
- 44 Souverän im Sandwich – Kompetenz und Selbstsicherheit im Alltag zwischen Baum und Borke
- 45 Führungskräftetraining „Souverän im Sandwich – Führen & geführt werden“
- 46 Teamentwicklung
- 47 Gruppendynamik(k)
- 48 Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kundenbindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen
- 49 Qualitätszirkel & Teamgespräche effizient durch Moderation und Feedback
- 50 Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten
- 51 Fehler = Anstoß zum lernen – professionelle Fehlerkultur verbessert Arbeitsklima und Image
- 52 Beschwerdemanagement als Mittel der Kundenbindung und Qualitätssicherung
- 53 MehrwertPflege – Verbindung von Pflege- und zusätzlichen Leistungen zum Nutzen des Patienten
- 54 Nachhaltiger Umsatz – Verkaufstraining

Qualitätssicherung

- 57 NBA – Pflegegradmanagement und Basis für die indikatorbasierte Qualitätsprüfung
- 58 Strukturierte Informationssammlung (SIS) – Einführung, Update, Coaching
- 59 Expertenstandards leicht verdaulich
- 60 Fit für die Qualitätsprüfung – Expertenstandards intensiv
- 61 Praxisgerecht beraten
- 62 Grundpflege und Prophylaxen unter Berücksichtigung der Expertenstandards
- 63 Schnittstelle Pflege – Betreuung – Kooperation zum Nutzen der Klienten
- 64 Jährliche Pflichtfortbildung für Betreuungskräfte gemäß §§ 43b, 53c (87b a.F.), 45a und b SGB XI
- 65 Pflegeplanung leicht gemacht (auch NBA)
- 66 Biografiearbeit als Hilfsmittel zur Optimierung der Pflegequalität
- 67 Berichte als Hilfsmittel zur Optimierung der Pflegequalität
- 68 „Wer schreibt der bleibt“ Doku ist niemals Selbstzweck!
- 69 Beratung Dokumentation
- 70 Fachtag Apoplex
- 71 Das 1 × 1 des Datenschutzes

Demenz

- 73 Update Demenz
- 74 „Erwachsen und dement“ – ethisch korrekter Umgang mit dementen Menschen
- 75 „Honig im Kopf“ für Profis – Demenz einmal anders
- 76 Basics für den Umgang mit dementen Menschen
- 77 Stadien der Demenz und Umgang damit

Auf der nächsten Seite finden Sie noch mehr Inhalte zu unseren Angeboten.

Inhaltsverzeichnis

Seite Thema

Demenz

- 78 Kitwood – personen-zentrierter Umgang mit Menschen mit Demenz
- 79 Validation – als wirksames Werkzeug in der Praxis sicher anwenden
- 80 Demenz & Krankenhaus – Eine explosive Mischung
- 81 „Völlig verwirrt“ – Demenz im Krankenhaus
- 82 Herausforderndes Verhalten – Schicksal? Vermeidbar? Oder?
- 83 Demenz & Gewaltprävention

Supervision

- 85 Fallsupervision

Individuelle Begleitung

- 87 Integratives (Langzeit-) Coaching: Wissen nutzen
- 88 Stolpersteine ausräumen
- 89 Rollenkompetenz und Rollenfindung
- 90 Individuelle Stressbelastungsanalyse mittels AVEM
- 91 Zielgerichtet wachsen

- 92 **Wir stellen uns vor**

- 94 **Kontaktinformationen**

Referenzen



Legende

Veranstaltungsformate

Seminare



Vermitteln fachliches und methodisches Basiswissen anhand von Beispielen aus der Praxis.

Training



Überführen Wissen (aus Seminaren) in die Praxis, um situationspezifische Verhaltensmuster und -weisen zu erlernen oder zu optimieren. Die konkrete Anwendung steht im Mittelpunkt.

Coaching



Das Coaching ist eine moderierte Arbeit mit gemeinsamer Zielsetzung, z. B. als Wiederholung und Aufbau von Seminar- oder Trainingswissen.

Workshops



Ein Workshop gibt Hilfe zur Selbsthilfe in Form von Feedback, individuellen Anstößen und Methoden zur eigenen Problemlösungsfindung.

Beratung



Als Experten analysieren wir fachlich, begleiten und unterweisen.

Supervision



Begleitet Einzelne, Teams, Gruppen und Organisationen bei der Reflexion und Verbesserung ihres privaten, beruflichen oder ehrenamtlichen Handelns.

Legende

Zielgruppen



Geschäftsführung und gehobenes Management



Mittlere Leitungsebene

z. B. Oberärzte, Team-, Projekt-, Wohnbereichsleiter



Pflegedienstleitung



Mitarbeiter



geringer qualifizierte Mitarbeiter

z. B. Pflegehelfer, Betreuungsassistenten, Servicepersonal, Reinigungskräfte



Psychohygiene



Burnoutprophylaxe

Burnout – Zahlen, Daten, Fakten



Phänomen „Burnout“ – in diesem Seminar erhalten Sie die wirklich notwendigen Informationen.

Inhalt

Was ist „Burnout“?

Teil I: Die Veranstaltung gibt einen Überblick zu den validen Informationen zum Thema.

Teil II: Zwei Ausrichtungen sind möglich:

für Unternehmer

- konzipiert für Inhaber- und Managementebene
- Welche Möglichkeiten habe ich zum Selbstschutz?
- Wie sichere ich langfristig meine Work-Life-Balance?

für Unternehmen

- konzipiert für Inhaber- und Managementebene und in der Unternehmensorganisation tätige
- Welche Möglichkeiten zur Prävention gibt es in der Unternehmensorganisation?
- Wie erkenne ich gefährdete Mitarbeiter?
- Was kann ich tun, um diese gesund im Arbeitsprozess zu erhalten?

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter im Personalwesen

S

T

C

W

B

V



Burnoutprophylaxe „12 Schritte zum stressarmen Leben“



12 Ansätze zum konstruktiven Umgang mit Stress

S

Inhalt

Aus 12 konkreten Möglichkeiten, den Stress im eigenen Leben zu verringern, wählen die Teilnehmer abhängig vom Zeitbudget aus, mit welchen Mitteln sie den Stress im eigenen Leben verringern möchten.

T

C

Lohnend für

Jeden

W

B

V



Burnoutprophylaxe Stressabbau in der Pflege



Innere Gesundheit trotz Stressbelastung, verbesserter Selbstschutz und vertiefte Selbstkenntnis.

Inhalt

Als Angebot für Unternehmer/Management oder für Mitarbeiter.

Praxisorientiert vermittelt das Training

- sich selbst besser und genauer wahrzunehmen
- sich eigener Kräfte (wieder) stärker bewusst zu werden
- die eigenen Kräfte effektiver einzusetzen
- Verhaltensmuster zu erkennen und Alternativen zu sehen
- Freiräume für die eigene Erholung und Entspannung zu schaffen
- realistischere Nutzung der Ressource Zeit

Für das Training können Sie Schwerpunkte wählen

- Stressfaktoren auf persönlicher Ebene
- Stressfaktoren zwischen Unternehmensebenen
- Stressfaktoren in der Unternehmensorganisation
- Umgang mit Stress
- Umgang mit Zeit
- Umgang mit Konflikten

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, alle Mitarbeiter, Mitarbeiter im Gesundheitswesen





Burnoutprophylaxe

Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Zeit



Zeitmanagement bedeutet, klug mit der Zeit umzugehen. Diese Veranstaltung vermittelt Tipps und Kniffe, diese begrenzte Ressource effizienter zu nutzen.

S

Inhalt

Wenn sie mit IHRER Zeit besser umgehen möchten lernen Sie:

T

- Zeitfresser zu identifizieren

C

- ziel ← gerichtete Planungs- und Arbeitstechniken zu nutzen

W

- das Selbst- und Gruppenmanagement zu verbessern

B

- ihre Work-Life-Balance auszugleichen

V

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter



Burnoutprophylaxe

Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Stress



Wissen über Formen und Funktionsweise von Stress sowie die eigenen Reaktionsmuster hilft, besser und effektiver mit Belastungssituationen umzugehen.

Inhalt

Wie entsteht Stress? Welche Faktoren wirken verstärkend? Was lässt sich dagegen tun?

Wie begegne ich Stress am besten auf

- mental
- emotional
- kommunikativ
- im Alltag

Welche Möglichkeiten besserer Selbstorganisation gibt es?

In dieser Veranstaltung finden Sie Antworten!

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, Pflegedienstleitung, Mittlere Leitungsebene

S

T

C

W

B

V



Burnoutprophylaxe

Gesünder leben und arbeiten – Umgang mit Konflikten



Angemessener, selbstsicherer Umgang in Konfliktsituationen, finden konstruktiver Lösungen und Bewältigung von Konflikten vor der Eskalation.

S

Inhalt

Was ist ein Konflikt?

T

Wie nehme ich Konflikte wahr?

C

Welche Einstellung habe ich zu Konflikten?

W

Wie kann ich mich in Konfliktsituationen verhalten?

B

Welche Strategien zur Lösung gibt es?

V

Feedback zum eigenen Verhalten in einem geschützten Rahmen.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter



Burnoutprophylaxe

„Bevor es zu spät ist“ – Resilienzförderung



Psychohygiene für Mitarbeiter, die lange Zeit an der Grenze der Belastbarkeit arbeiten – Selbstpflege bei dünner Personaldecke

Inhalt

- Wir erarbeiten, welche Faktoren für Mitarbeiter in sozialen Berufen die stärksten psychischen Belastungen darstellen.
- Dabei entstehen Strategien zum Umgang mit diesen Belastungen, die den Erhalt der seelischen Gesundheit fördern.

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Alle Menschen in sozialen Berufen





Burnoutprophylaxe „Gefangen zwischen Anspruch & Alltag“ – Berufung und berufliche Realität



Berufliche Realität akzeptieren, eigenen Anspruch reflektieren und mit gutem Gewissen leben

S

Inhalt

T

- Reflektion der Vorstellungen vom Beruf
- Reflektion des beruflichen Alltags
- Optimierungsmöglichkeiten für die Praxis suchen & finden
- Kompromisse finden, mit denen ICH leben kann

C

W

Lohnend für

Mittleres Management, Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter, geringer qualifizierte Mitarbeiter

B

V



Burnoutprophylaxe „Der richtige Abstand“ – Nähe und Distanz in der professionellen sozialen Beziehung

ZIEL

Optimale Beziehungen zu Klienten in sozialen Berufen bedeutet, ein Gleichgewicht zwischen Vertrautheit und selbst schützendem Abstand zu finden. Dieses Seminar hilft dabei.

Inhalt

Das richtige Verhältnis zwischen Nähe und Abstand in der professionellen Beziehung zu finden, ist für Mitarbeiter eine (berufs-)lebenslange Herausforderung. Dieses Angebot hilft bei der Orientierung!

- Was sind die Ziele einer professionellen Beziehung und wann sind diese erreicht?
- Worin bestehen die Grundlagen dafür in den Bereichen: Kommunikation, Empathie und Achtsamkeit/Selbstschutz?
- In welchen Situationen treten häufig Probleme auf?
- Was sind Grenzüberschreitungen und woran erkenne ich sie?
- Wie erreiche ich Abgrenzung zum Klienten, ohne das Vertrauensverhältnis aufzugeben?

Lohnend für

alle sozialen Berufe mit professionellem Klientenkontakt





Burnoutprophylaxe „Umgang mit Sterbenden und schwierigen Pflegesituationen“



Psychische Belastungen besser meistern - inneren Abstand wahren und Selbstwertgefühl stabilisieren

S

Inhalt

T

- Umgang mit psychisch stark belastenden Pflegesituationen
- Wir ermitteln und analysieren individuelle Belastungssituationen und
- vermitteln und trainieren Werkzeuge, um den inneren Abstand zu wahren und das Selbstwertgefühl zu stabilisieren

C

W

Lohnend für

B

Alle Menschen in sozialen Berufen

V



Burnoutprophylaxe „Wenn Pflege wirklich nahe geht“



Psychohygiene und Hilfe bei der Verarbeitung psychischer Herausforderungen

Inhalt

- Besprechung individueller Pflegesituationen
- sensible Vermittlung einer „Außenperspektive“
- Erarbeitung alternativer Perspektiven

Lohnend für

Alle Menschen in sozialen Berufen die sich mit den Grenzen Ihrer Reflexionsfähigkeit konfrontiert sehen

S

T

C

W

B

V



Konfliktmanagement Umgang mit Konflikten



Unterschiedliche Positionen möglichst schnell erkennen, konstruktive Lösungen finden und Eskalationen vorbeugen.

S

Inhalt

T

Innerbetriebliche Konflikte verschlechtern das Arbeitsklima und verringern die Produktivität. Die Folgen sind unzufriedene Kunden, höherer Krankenstand, verschlechterte Kommunikation und Informationsweitergabe. Es geht darum:

C

- Konflikte als normale Bestandteile des menschlichen Zusammenlebens anzuerkennen,
- sich um eine kooperative und angemessene Konfliktbewältigung zu bemühen
- angemessenen Umgang mit jeder Art von Konflikten zu erlernen und
- zu üben

W

B

V

Wir begeben uns in Konfliktsituationen, analysieren diese und trainieren angemessene Verhaltens- und Reaktionsweisen. Sie finden mehr Sicherheit im Umgang mit Konflikten im beruflichen und privaten Alltag.

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter



Konfliktmanagement

Deeskalation in Krisensituationen



Richtiges Verhalten in Krisensituationen erlernen und gezielt deeskalieren.

Inhalt

Welche Faktoren beeinflussen die Eskalation von Konflikten? Wann und warum knallt es? Welche Möglichkeiten der Einflussnahme habe ich? Antworten auf diese Fragen gibt diese Veranstaltung.

Außerdem können folgende Bereiche angesprochen werden:

- Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Nacharbeit im Team
- Selbsthygiene der Mitarbeiter, innere Verarbeitung
- richtiges Verhalten in Krisensituationen erlernen und gezielt deeskalieren

Im Training sensibilisieren die Teilnehmer eigenes und fremdes Konfliktverhalten. Sie bewahren ihre Handlungskompetenz und erhöhen die Sicherheit im Umgang mit aggressionsgeladenen Situationen. Durch gezielte Wahrnehmungslenkung und deeskalierend wirkende Kommunikationsstrategien nehmen sie beruhigend Einfluss und erweitern Ihre Handlungsmöglichkeiten.

Themen

- Stresstheorie
- Übungen zur Umfeld, Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Eigensicherung im Beruf
- Deeskalierende Kommunikationsformen
- Hinweise zur individuellen und kollegialen Nachbereitung

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe





Konfliktmanagement

„Und bist du nicht willig...“ – Gewalt in der Pflege



ZIEL Wann beginnt Gewalt in der Pflege und was ist zu tun?
Antworten finden Sie in dieser Veranstaltung.

S

Inhalt

Wo ist die Grenze zwischen Pflege zugunsten des Schutzbefohlenen und Gewaltausübung?

T

- Was ist Gewalt in der Pflege?

C

- Warum wird Gewalt ausgeübt?

W

- In welchen Formen tritt sie auf?

B

- Wie verhalte ich mich, wenn ich Gewalt beobachte?

V

- Welche Handlungsalternativen gibt es?

- Welche präventiven Möglichkeiten gibt es auf persönlicher, auf Teamebene und in der Einrichtung?

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Behindertenhilfe sowie im Krankenhaus, weitere Berufsgruppen möglich, auch für pflegende Angehörige



Konfliktmanagement Freiheitsentziehende Maßnahmen



Freiheitsentziehende Maßnahmen vermeiden oder rechtssicher anwenden.

Inhalt

- gesetzliche Grundlagen
- Formen von Freiheitsentzug
- Fallbeispiele
- Alternativen
- Hinweise zur individuellen und kollegialen Nachbereitung

Lohnend für

Pflegedienstleitungen und Mitarbeiter sowie geringer qualifizierte Mitarbeiter von Pflegeeinrichtungen

S

T

C

W

B

V



Konfliktmanagement „Moralisch richtiger und respektvoller Umgang mit Schutzbefohlenen“



Ethische Grundhaltung reflektieren, Wertbasis eigenen Handelns stabilisieren, Selbstsicherheit und Selbstreflexion

S

Inhalt

T

- Moral und Ethik im jeweiligen beruflichen Umfeld
- Selbstreflexion
- Handeln in Grenzsituationen
- Erarbeitung eines firmeninternen/ individuellen Wertekanons
- Überprüfung selbst gesetzter Grenzen an Beispielsituationen

C

W

B

Lohnend für

Alle Menschen in sozialen Berufen

V



Weitere

„Lust“ – Umgang mit Sexualität im Pflegealltag

ZIEL

Mit den sexuellen Bedürfnissen älterer, pflegebedürftiger oder gehandicapter Menschen umzugehen verursacht häufig Unsicherheit und Scham. Sie lernen, an Möglichkeiten orientiert zu handeln und notwendige Grenzen respektvoll zu definieren und realisieren.

Inhalt

- Möglichkeiten und Grenzen gelebter Sexualität in Pflege- und Betreuungseinrichtungen
- sich selbst klar positionieren
- Respekt und Feingefühl
- Bewahrung der Würde

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Behindertenhilfe sowie im Krankenhaus, weitere Berufsgruppen möglich





Kommunikation



Ziel ← Gerichtet erfolgreiche Kommunikation im Unternehmen



Gewinnen Sie Klarheit darüber, welche Ziele und Werte Sie in Ihrem Unternehmen kommunizieren möchten und vermeiden Sie damit einen riesigen Rattenschwanz von Problemen.

Inhalt

Häufig führen unklare Beschreibung und intransparente Kommunikation von Unternehmenszielen und Maßgaben zu Verunsicherung und Schwierigkeiten bei den Mitarbeitern. Dieses Seminar hilft Ihnen, Ihre Ziele verständlich zu beschreiben und weiter zu geben!

Mögliche Inhalte zum Beispiel:

- strategische und taktische Unternehmenskommunikation zur Motivation von Mitarbeitern
- Ziele transparent machen – wenn Mitarbeiter verstehen, worum es geht ziehen sie auch mit
- Informationsverluste im Team – wie bekommen Sie Kommunikationsprozesse in den Griff?

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept auf Ihre konkreten Bedürfnisse zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Grundlagen professioneller Kommunikation – Kommunikationsstraining



Grundlagen für erfolgreiche Kommunikation kennen und üben.

S

Inhalt

mit Hilfe der Arbeiten von Paul Watzlawick, Vera Birkenbiehl und Friedemann Schulz von Thuns wird das eigene Kommunikationsverhalten reflektiert und in vielen Übungen optimiert.

T

C

Lohnend für

W

Jeden

B

V



Kommunikation im Team und Teamgespräche



Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Teamgesprächen.

Inhalt

Teamarbeit spielt in der Arbeitsrealität vieler Unternehmen eine wichtige Rolle. Gute Teams sind Gold wert, aber leider eher selten. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie mit Teamentwicklung die Leistungen und Motivation Ihrer Mitarbeiter steigern können und deren persönliche Entwicklung bestmöglich fördern.

Erfolgreiche Teams:

- haben herausfordernde, aber erreichbare Ziele
- werden wahrnehmbar geführt und tragen gemeinsam Verantwortung
- haben klar abgegrenzte Rollen und Aufgaben
- zeichnen sich durch offene Kommunikation und transparente Organisation aus
- pflegen einen wertschätzenden Umgang miteinander und fühlen sich zusammengehörig

In diese Veranstaltung klären wir:

- was ein Team und Teamarbeit eigentlich ist und sein sollte
- wie bestehende Teams optimiert werden können
- wie ein Team idealerweise aufgebaut und zusammengestellt wird
- welche Teamrollen typisch sind
- wie Teamleitung funktioniert
- welche Teamentwicklungsphasen es gibt und wie man diese aushält, fördert und nutzt
- wie Teams gesund und schnell produktiv werden
- welche Lösungswege für Konflikte im Team bereitstehen
- wie Teamgespräche gewinnbringend geplant und gestaltet werden
- was es bei der Moderation von Teamsitzungen zu beachten gibt
- wie Teamgespräche evaluiert und in die Qualitätssicherung eingebunden werden

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Kommunikation im Team – Schnittstelle Pflege – Betreuung



Kollegialer & effizienter Informationsaustausch zwischen Pflege- und
Betreuungs(fach-)kräften zum Nutzen der Klienten

S

Inhalt

T

- Analyse der IST-Situation
- Problemfelder erarbeiten
- Verbesserungsmöglichkeiten entdecken
- Umsetzung und Implementierung in den Alltag starten

C

W

Methoden:

B

- Input
- Flashlight
- Gruppenarbeit
- Umsetzungsübungen

V

Lohnend für

PDL, WBL, Ergotherapie, Pflegefachkräfte, Pflegekräfte, Betreuungskräfte



Kritik und Feedback – fair und motivierend



Kritik und Feedback in motivierender Form zur Optimierung laufender Prozesse.

Inhalt

Eine der schwierigsten Aufgaben von Vorgesetzten ist es, Mitarbeitern notwendige Kritik auf konstruktive Art beizubringen, die sie zur Anwendung und Umsetzung motiviert.

Trainiert werden:

- Angriff oder Feedback? Wahrnehmung von Kommunikation
- Sich so ausdrücken, dass die Botschaft auch ankommt
- der Unterschied zwischen Kritik und Feedback
- Empathie

Dieses Training bietet Raum zum Üben, Üben, Üben!

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflegedienstleitung

S

T

C

W

B

V



„Sag's einfach richtig“ – Professionelle, wertschätzende Kommunikation



Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

- eigenes Verhalten besser verstehen
- sich besser ausdrücken lernen
- mit kritischen Situationen besser umgehen können

S

Inhalt

T

Fehlende oder schlechte Kommunikation kostet Energie, verschlechtert das (Arbeits-) Klima und gefährdet im schlimmsten Fall die Beziehung zu Ihren Kunden! Deshalb hilft diese Veranstaltung:

C

- Grundlagen einer guten Kommunikation zu erlernen
- das eigene Verhalten besser zu verstehen

W

Folgende Schwerpunkte sind möglich:

B

- Kommunikation innerhalb des Teams
- Kommunikation in Konfliktsituationen

V

Lohnend für

Mitarbeiter in sozialen Berufen



Umgang mit „schwierigen“ Angehörigen

ZIEL

Selbstsicherheit und Zuwendung durch eigene Kommunikation vermitteln:

- eigenes Verhalten besser verstehen
- sich besser ausdrücken lernen
- mit kritischen Situationen besser umgehen können

Inhalt

Fehlende oder schlechte Kommunikation kostet Energie, verschlechtert das Klima zwischen Pflegekräften, Pflegebedürftigen und Angehörigen.

Deshalb hilft diese Veranstaltung:

- die Persönlichkeit der Angehörigen besser einzuschätzen,
- auf angemessene Art zu reagieren,
- Eskalationen nach Möglichkeit vorzubeugen,
- Grenzen respektvoll zu kommunizieren.

Lohnend für

Alle Mitarbeiter mit Kontakt zu Angehörigen

S

T

C

W

B

V



„Respektvoll nein sagen“ – Kommunikationstraining



Mit gutem Gewissen Wünsche des Gegenübers ablehnen und dies auf eine, für den anderen akzeptable Weise, kommunizieren.

S

Inhalt

Immer wieder geraten Pflegekräfte in kommunikativ schwierige Situationen. Angehörige und/oder Bewohner/Patienten haben häufig eine andere Sicht als die mit Pflege/Betreuung Beauftragten.

T

C

Hier geht es darum:

W

- Grundregeln der Kommunikation zu lernen
- lernen, respektvoll nein zu sagen
- klar eine eigene Position zu kommunizieren und dabei die Würde des Gegenübers zu respektieren
- mit Hilfe von praktischen Beispielen alternative Handlungsweisen zu üben

B

V

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe



Personalentwicklungsgespräche



Mehr Effizienz und verbesserte Wirksamkeit von Personalentwicklungsgesprächen.

Inhalt

Personalentwicklungsgespräche als Werkzeug:

Stärken Sie die Mitarbeiterbindung und setzen Sie gleichzeitig Ihre eigenen Ziele um. Denn zufriedene Mitarbeiter bleiben länger!

Personalentwicklungsgespräche als Führungsinstrument:

Gewinnen Sie mehr Sicherheit bei der Durchführung und Gestaltung.

Themen

- Grundlagen der Kommunikation
- Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Personalentwicklungsgesprächen
- Erstellen eines individuellen Leitfadens
- Finden von Argumenten
- Eingehen auf den Gesprächspartner
- Umgehen von Fallstricken

Wir finden gemeinsam individuelle Antworten auf Fragen wie:

- Wie nutze ich Personalentwicklungsgespräche als Mittel der Qualitätssicherung?
- Gebe ich Mitarbeitern das Gefühl, sich ernst genommen zu fühlen?
- Welche Entwicklungsvereinbarungen dienen Unternehmen und Mitarbeitern?

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Mitarbeiterkritikgespräche



Klare, eindeutige und wertschätzende Vermittlung von Mitarbeiterkritik.

S

Inhalt

Kritisieren heißt fördern:

Konstruktive Kritik richtig eingesetzt nutzt der Entwicklung Ihrer Mitarbeiter und sorgt für effektive Arbeitsabläufe im Unternehmen.

T

C

In diesem Training lernen und trainieren Sie praxisorientiert, wie Sie Mitarbeiterkritikgespräche vor- und nachbereiten und vor allem erfolgreich durchführen können. Der Schwerpunkt liegt auf praktischen Übungen mit hilfreichen Tipps, orientiert am betrieblichen Alltag.

W

B

Richtig kritisieren und reagieren:

Werden Sie sicher im Führen von Mitarbeiterkritikgesprächen und trainieren Sie, zielorientiert auf unterschiedliche Reaktionen Ihrer Mitarbeiter einzugehen.

V

Themen

- Grundlagen der Kommunikation
- Konfliktbereitschaft und Umgang mit Konflikten
- reflektieren des eigenen Kritikverhaltens
- planen, durchführen und auswerten von Mitarbeiterkritikgesprächen
- konstruktiv und lösungsorientiert kritisieren
- typische Mitarbeiterreaktionen
- Mitarbeiterkritikgespräche zur Qualitätssicherung nutzen

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Richtige Kommunikation im Beschwerdefall



Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch bestmögliches Beschwerdemanagement.

Inhalt

Sicher und adäquat auf Beschwerden reagieren:

Das richtige und erfolgversprechende Verhalten im Beschwerdefall ist erlernbar. Gewinnen Sie durch ein praxisorientiertes und individuelles Training Sicherheit, professionell auf Beschwerden zu reagieren.

Eine Beschwerde ist ein Geschenk:

Reklamierende oder sich beschwerende Kunden sind eine Chance für das Unternehmen, die Qualität der Leistungen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Kunden, die sich beschweren, können durch professionelles Beschwerdemanagement zu Stammkunden und „Weiterempfehlern“ werden!

Themen

- Qualitätskriterien einer erfolgreichen Beschwerdebehandlung
- Phasen des Beschwerdemanagements
- Unterschiede im Verhalten gegenüber Geschäftspartnern, Patienten oder Angehörigen
- Deeskalationsstrategien und -techniken
- Umgang mit Konflikten
- Unterschiede in der direkten, telefonischen oder schriftlichen Kommunikation
- Vorbereitung von Rückrufen
- Dank für eine Beschwerde ausdrücken
- richtig Zuhören
- Lösungsorientierung in Haltung und Sprache
- Lösungen positiv kommunizieren und formulieren
- ruhig und gelassen bleiben
- kundenorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- souverän auf persönliche Angriffe reagieren
- Stress erfolgreich bewältigen

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter





Organisationsentwicklung



Auf, auf! – Motivation, (was) ist möglich!?



Basierend auf neuesten sozialpsychologischen Erkenntnissen erfahren und erleben sie, was möglich ist!

Inhalt

- Das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern
- Klarheit über IST-Zustand & SOLL-Möglichkeiten
- Anspruch & Machbarkeit in Einklang bringen
- Kraft sparen, Kräfte nutzen
- mehr Bewusstsein über die eigene Situation & Position

Methoden

- Kreativität & Stringenz
- Neues & Bewährtes aus der Führungsforschung
- Fallbeispiele & Simulationen
- Einzel- & Gruppenarbeit

Nutzen Sie dieses Format in drei Anwendungsbereichen:

1. als Führungsinstrument
2. für den Umgang mit (unmotivierten) Mitarbeitern
3. für den Umgang von Mitarbeitern mit Klienten

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Prozessanalyse, Motivation



Sie versuchen Abläufe in Ihrem Unternehmen optimal zu gestalten und trotzdem arbeiten die Mitarbeiter an der Grenze der Belastung und sind unzufrieden. Woran kann das liegen?

S

Inhalt

Der Blick von außen hilft:

T

- interne Abläufe besser zu verstehen

C

- eigene Lösungen zu finden

W

- mit der Lupe auf (bisher unerkannte) Problemursachen zu blicken

B

- Klarheit und Sicherheit für das weitere Vorgehen zu finden

V

Themen zur Auswahl

- Analyse von Unternehmensprozessen

- Mitarbeitermotivation

- Ihr eigenes Thema

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Belastungsanalyse mittels AVEM



Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

Inhalt

Anonymisierte Analyse der psychischen Mitarbeitergesundheit mittels des Arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebens-Musters AVEM:

- strukturierte Analyse persönlicher Verhaltensmuster
- Differenzierung zwischen arbeitsbezogenem Erleben und persönlichen Verhaltensmustern
- klare Anhaltspunkte für weiterführende Präventionsmaßnahmen

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Führungskompetenz



Ein klareres Bild von den eigenen Vorstellungen und Wünschen in Bezug auf die Leitungsverantwortung, bessere Umsetzung von Vorgaben, weniger Reibungsverluste.

S

Inhalt

T

Kommunikation:

- Grundlagen der Kommunikation
- Wodurch zeichnet sich „Wertschätzende Kommunikation“ aus?
- Wie wird sie praktiziert?

C

Motivation:

Wie gelingt die Motivation meiner Mitarbeiter mit den mir zur Verfügung stehenden Ressourcen am besten?

W

B

Anleitung von Mitarbeitern:

Klare Anweisungen und respektvolle Kontrolle.

V

Delegieren lernen:

Klare Rollenverteilung und Selbstschutz durch Delegation von Aufgaben und Verantwortung.

Distanz wahren:

Führen UND dazu gehören – DIE Herausforderung für Mitarbeiter mit Leitungsverantwortung.

Selbst- und Fremdreiflexion:

Das eigene Führungsverhalten reflektieren und gespiegelt bekommen – wie wirke ich nach außen?

Auch als offenes Seminar, unverbindliche Vorreservierungen möglich.

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Wohnbereichsleitungen, Pflegedienstleitung



Führungsträftetraining – Position, Funktion, Rolle



Die eigene Position im Unternehmen in ihrer Funktion kennen und durch klares Rollenverhalten untermauern.

Inhalt

Was bedeutet Position – Funktion – Rolle?

Welches Rollenverhalten macht eine Führungskraft aus?

Teamsituationen erkennen und das eigene Rollenverhalten anpassen

Motivation und Autorität – durch Flexibilität gezielt und erfolgreich führen

Lohnend für

Mittlere Führungsebene





Souverän im Sandwich – Kompetenz und Selbstsicherheit im Alltag zwischen Baum und Borke



Ihre Mitarbeiter erwarten von Ihnen Vertrauen, Einfühlungsvermögen und Unterstützung. Ihr Vorgesetzter erwartet vor allem Ergebnisse. Erlernen Sie Methoden für einen gekonnten Umgang mit verschiedenen Hierarchieebenen und finden Sie so Ihre optimale Positionierung im Unternehmen.

Inhalt

S

T

C

W

B

V

- zwischen führen und geführt werden: Reflexion der eigenen Führungsstruktur
- Gelassenheit und Durchsetzungsfähigkeit – mit den eigenen Emotionen umgehen, Entscheidungen fällen und dazu stehen
- Profil zeigen und Souveränität gewinnen – im Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen
- mit dem Vorgesetzten und dem Team Spielregeln entwickeln und Teamgeist leben
- nach oben berichten, nach unten Feedback geben: wie Sie auf jeder Ebene richtig kommunizieren – Werkzeuge für gelungene Kommunikation
- implizite und explizite Erwartungen klären und auch unter Druck souverän handeln
- sich seiner Werte bewusst werden
- eine gesunde Balance im Umgang mit Anspruch, eigenen Werten und sachlichen Möglichkeiten
- Stellung beziehen durch „Double-Bind-Balancing“

Die Energie von Widersprüchen für souveräne Entscheidungen und stimmiges Handeln nutzen.

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Führungskräfte, Team- und Projekt- und Wohnbereichsleiter aller Ebenen, die das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern möchten.



Führungstraining „Souverän im Sandwich – Führen & geführt werden“



Selbstsicherheit & Souveränität in der Funktion als Führungskraft – erfolgreicher führen

Inhalt

- das Spannungsfeld widersprüchlicher Erwartungen mit mehr Souveränität meistern
- Klarheit über IST-Zustand & SOLL-Möglichkeiten
- Anspruch & Machbarkeit in Einklang bringen
- Kraft sparen – Kräfte nutzen
- mehr Bewusstsein über die eigene Situation & Position

Methoden

- Kreativität & Stringenz
- Neues & Bewährtes aus der Führungsforschung
- Fallbeispiele & Simulationen
- Einzel- & Gruppenarbeit

Lohnend für

Führungskräfte der mittleren Führungsebene, PDL, WBL, Stationsleitungen, Abteilungsleiter





Teamentwicklung



Gemeinsam unter Nutzung aller vorhandenen Qualitäten des Teams angestrebte Ergebnisse erreichen.

S

Inhalt

Welches Rollenverständnis haben die Mitglieder eines Teams? Wie gehe ich am besten mit den jeweiligen Mitgliedern des Teams um?

T

Wie findet Teamentwicklung statt?

C

- Welche Phasen durchläuft ein Team in seiner Entwicklung?
- Welche Rahmenbedingungen helfen, möglichst schnell produktive Phasen zu erreichen?

W

Motivation in Teams – mit welchen Mitteln gelingt es Ihnen, die Motivation in Ihrem Team zu steigern oder aufrecht zu erhalten?

B

Welche Konflikte gibt es in Teams?

V

- Wie nehmen Sie diese wahr?
- Was ist zu tun?
- Wie kommunizieren Sie und wie vermitteln Sie

Selbstverständlich schneiden wir das Konzept gerne auf Ihre konkreten Anforderungen zu.

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene



Gruppendynamik(k)



Verstehen, warum sich Teams verhalten, wie sie sich verhalten.

Inhalt

Grundlagen der Gruppendynamik – was passiert in Teams und warum passiert es?

- Gruppen als Phänomen
- Sozialverhalten im Team
- Teamrollen
- Gruppen denken anders als Einzelne
- Individuen in Gruppen
- Entwicklung und Struktur der Gruppen
- Gruppen in ihrer Umwelt

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene





Qualität verbessern – DIN 9001 zur Optimierung der Kundenbindung und unternehmensinterner Prozesse nutzen



DIN ISO 9001-2015 mit Nutzen nutzen

S

Inhalt

KVP – den kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit Leben füllen.

T

Werkzeuge des Qualitätsmanagements – welches Werkzeug passt zu welcher Fragestellung?

C

Anwendung anhand von Beispielen

W

Lohnend für

Leitung, Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel

B

V



Qualitätszirkel & Teamgespräche effizient durch Moderation und Feedback



Mehr Effizienz und Nachhaltigkeit für die Treffen Ihrer Qualitätszirkel und Teams.

Inhalt

Lernen Sie wichtige und hilfreiche Moderationstechniken sowie Werkzeuge für eine bessere Arbeit von Qualitätszirkeln kennen, gestalten Sie Teambesprechungen so, dass sie mehr erreichen.

Vermittelt werden:

- Vorbereitung
- Durchführung
- Nachbereitung
- Visualisierungstechniken
- Kommunikations- und Feedbackregeln
- Fragetechniken
- Souveränität für den Umgang mit Störungen

Lohnend für

Geschäftsführung, Pflegedienstleitung, Mittlere Leitungsebene, Qualitätszirkel

S

T

C

W

B

V



Teamgespräche vorbereiten, organisieren und leiten



Teamgespräche als effektiver Bestandteil von Arbeitsprozessen.

S

Inhalt

Immer wieder kommt es bei Teamgesprächen zu destruktiven Verläufen und Eskalationen. Diese Veranstaltung hilft, Teamgespräche gut vorzubereiten, zu moderieren und zu einem Ergebnis zu führen. Grundlage der Veranstaltung sind Alltagssituationen der Teilnehmer.

T

C

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

W

Lohnend für

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene

B

V



Fehler = Anstoß zum lernen – professionelle Fehlerkultur verbessert Arbeitsklima & Image



Den Umgang mit Fehlern als Werkzeug im kontinuierlichen Verbesserungsprozess etablieren

Inhalt

- Fehlerkultur im Unternehmen
- Umgang mit Fehlern und Fehlerkommunikation im/ durch das Management
- Einbettung der Fehlerkultur ins QMS
- Einstellung gegenüber Fehlern
- Umgang mit Fehlern und Fehlerkommunikation durch die Mitarbeiter
- erst reden, dann handeln – Fehlerkultur heißt auch, wirklich etwas ÄNDERN

Lohnend für

Jeden

S

T

C

W

B

V



Beschwerdemanagement als Mittel der Kundenbindung und Qualitätssicherung



Mehr Kundenzufriedenheit und effizientere Prozesse durch bestmögliches Beschwerdemanagement.

Inhalt

S

Qualität und Kundenorientierung sichert den Erfolg:

T

Ein professionelles Beschwerdemanagement garantiert ein auf Qualität und zufriedene Kunden ausgerichtetes Arbeiten im Unternehmen.

C

Beschwerdemanagement ist eine Kundenbindungs- und Marketingstrategie:

W

Kunden, Geschäftspartner und auch Mitarbeiter, deren Beschwerden schnell und gut behandelt werden, sind Ihre besten Werbeträger und eine der preisgünstigsten und effektivsten Formen des Marketings. So wandeln Sie scheinbare Probleme zu einer Erfolgsstrategie!

B

Die Veranstaltung beantwortet die Fragen:

V

- Welche Voraussetzungen sind notwendig?
- Was gehört zum Beschwerdemanagement?
- Welche Arten gibt es?
- Welche Sonderfälle?
- Wie binde ich alle Beteiligten ein?
- Wie wird es organisiert?
- Wie wird das Beschwerdemanagement eingeführt?
- Was ist in einer Beschwerdesituation zu beachten?
- Wie werden Beschwerden angenommen, erfasst und standardisiert?
- Was gibt es bei der Bearbeitung und Reaktion zu beachten?
- Wie erfolgen die Auswertung und das Controlling von Beschwerden?

Gerne optimieren wir dieses Angebot entsprechend Ihrer konkreten Erfordernisse.

Lohnend für

Geschäftsführung, alle Mitarbeiter



MehrWertPflege – Verbindung von Pflege- und zusätzlichen Leistungen zum Nutzen des Patienten



Bessere Versorgung der Betroffenen, optimierte betriebswirtschaftliche Ergebnisse.

Inhalt

Pflegekräfte verrichten ihre Arbeit zumeist mit hohem ethischen Anspruch. In der modernen, marktwirtschaftlichen Organisation von Pflege ist der Verkauf zusätzlicher Leistungen ein wichtiges Instrument der betriebswirtschaftlichen Gesamtkalkulation. Hier lernen Ihre Mitarbeiter:

- Bedarfe zu erkennen und sinnvoll zu kommunizieren
- diese den Betroffenen verständlich und abschlussorientiert anzubieten
- mit Leichtigkeit und im Einklang mit dem eigenen ethischen Anspruch zu verkaufen
- Umgang mit Einwänden

Lohnend für

Pflegedienstleitungen und Mitarbeiter ambulanter Pflegeeinrichtungen





Nachhaltiger Umsatz – Verkaufstraining



Wenn Sie mit Ihrem Geschäftsmodell langfristig Erfolg haben möchten verkaufen Sie so, dass Ihnen die Kunden langfristig treu bleiben. Dieses Training befähigt Ihre Verkäufer und Außendienstler dazu.

S

Inhalt

T

Sie lernen:

- die Qualität der eigenen Leistungen/Produkte erfolgreich darzustellen
- zu überzeugen statt zu überreden
- Leistungen sinnvoll miteinander zu verknüpfen
- Leichtigkeit und Umgang mit inneren Widerständen
- auf Einwände einzugehen

C

W

B

Lohnend für

V

Mitarbeiter im Verkauf – Innen- und Außendienst



Qualitätssicherung



NBA – Pflegegradmanagement und Basis für die indikatorbasierte Qualitätsprüfung



Das neue Begutachtungsassessment (NBA) effizient für Pflegegradmanagement und Qualitätsprüfung nutzen

Inhalt

- Erläuterung der Bestandteile des NBA
- Bezüge zu Pflegegradmanagement und Indikatorenmodell
- Besonderheiten und Fallstricke

Lohnend für

Pflegedienstleitungen, Qualitätsbeauftragte, Pflegefachkräfte





Strukturierte Informationssammlung (SIS) – Einführung, Update, Coaching



Strukturierte Informationssammlung (SIS) – Entbürokratisierung
und Qualitätssicherung

S

Inhalt

T

C

W

B

V

- Bei Einführung und Umsetzung der Entbürokratisierten Pflegedokumentation lauern einige Fallstricke im Bereich Qualitätssicherung.
- Wir helfen Ihnen, diese Klippen zu umschiffen und mit gleichbleibender Ergebnisqualität entbürokratisiert zu dokumentieren.
- Wir schlagen mit Ihnen die Brücke zwischen den Anforderungen der Expertenstandards, der Qualitätsprüfrichtlinie und personenzentrierten Pflegekonzepten

Lohnend für

Pflegedienstleitungen, Qualitätsbeauftragte, Pflegefachkräfte



Expertenstandards leicht verdaulich



Expertenstandards im Detail verstehen und umsetzen

Inhalt

Wir erläutern die relevanten Inhalte der Standards verständlich und praxisgerecht

- zeigen Konzepte und Wege zur Implementierung,
- Notwendigkeiten der Dokumentation,
- haftungsrechtlich relevante Bezüge,
- Notwendigkeiten in Bezug auf die Qualitätsprüfung,
- Risikoeinschätzung und angemessene Umsetzung in der Pflegeplanung und Pflegepraxis.

Basis bilden immer die aktuell gültigen Expertenstandards in der jeweils letzten Fassung.

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Behindertenhilfe





Fit für die Qualitätsprüfung – Expertenstandards intensiv



Expertenstandards im Detail verstehen – Begegnen Sie den Mitarbeitern des MDK sicher und auf Augenhöhe und seien Sie auf deren Fragen vorbereitet.

S

Inhalt

T

C

- die Fragen aus der Pflge­transparenzvereinbarung
- die aktuellen Anforderungen der Expertenstandards
- Argumentationssicherheit bezüglich Ihrer Pflegebedürftigen
- Was bedeutet das für Pflegebedürftige und Dokumentation?

W

Lohnend für

B

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege

V



Praxisgerecht beraten



Beratungen für bestmöglichen Erfolg in der Praxis gestalten

Inhalt

- Welche Themen sind beratungspflichtig?
- Worüber muss beraten werden?
- Wann ist eine Beratung rechtssicher?
- Wie sollten Beratungsunterlagen gestaltet sein?
- Was muß dokumentiert werden?

Wir beantworten diese Fragen.

Lohnend für

Beratende in allen Bereichen





Grundpflege und Prophylaxen unter Berücksichtigung der Expertenstandards



Expertenstandards umsetzen und selbstverständlich mit pflegerischen Tätigkeiten verbinden.

S

Inhalt

In Anbetracht der knapp bemessenen Zeit für Pflegemaßnahmen und der angespannten Personalsituation in vielen Pflegeeinrichtungen geht es um die Frage:

T

- Wie kann ich Grundpflege und Prophylaxen sinnvoll miteinander verbinden?

C

- Welche Anforderungen an die Pflege ergeben sich aus der Prüfrichtlinie und wie können diese sinnvoll umgesetzt werden?

W

Je nach Dauer der Veranstaltung werden ein oder mehrere Expertenstandards besprochen:

B

Basis bilden immer die aktuell gültigen Expertenstandards in der jeweils letzten Fassung.

V

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Behindertenhilfe



Schnittstelle Pflege – Betreuung – Kooperation zum Nutzen der Klienten

ZIEL

Mit diesem Workshop loten wir Spielräume für eine stärkere Verzahnung von pflegerischen und betreuenden Tätigkeiten aus. Ergebnis sind höhere Zufriedenheit von Mitarbeitern und Bewohnern sowie eine deutlich verbesserte Versorgung.

Inhalt

- Möglichkeiten und Voraussetzungen für eine besser verzahnte Arbeit von Pflege und Betreuung
- gegenseitiger Respekt und Anerkennung
- verbesserter Informationsfluss
- gegenseitige Arbeitserleichterung
- Projektplanung
- Umsetzungsanreize

Lohnend für

Geschäftsführungen, Pflegedienstleitungen, Wohnbereichsleiter





Jährliche Pflichtfortbildung für Betreuungskräfte gemäß §§ 43b, 53c (87b a.F.), 45a und b SGB XI



Betreuungskräfte-Richtlinie §4 Abs. (4)

Die regelmäßige Fortbildung umfasst mindestens einmal jährlich eine zweitägige Fortbildungsmaßnahme, in der das vermittelte Wissen aktualisiert wird und eine Reflexion der beruflichen Praxis einschließt.

S

Inhalt

Die Inhalte werden individuell nach Ihren Erfordernissen so zusammengestellt, dass sich für Ihre Mitarbeiter ein optimaler Erkenntnisgewinn einstellt. Beispielhaft sei genannt:

T

C

W

B

V

- Update Demenz – neueste Erkenntnisse der Demenzforschung und Konsequenzen für die Berufspraxis
- dementsprechend angepasste Angebote, auf die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Klientel zugeschnitten
- Gruppendynami(t)k -Einzel- und Gruppenangebote erfolgreich konzipieren
- Tipps aus der Praxis für die Praxis

Lohnend für

Zusätzliche Betreuungskräfte nach §87b SGB XI



Pflegeplanung leicht gemacht (auch NBA)

ZIEL

Pflegeleistungen prüfungssicher in der Planung beschreiben.

Inhalt

Pflegeplanung:

- der Regelkreis des Pflegeprozesses und der PDCA-Zyklus
- die Erstellung der Pflegeanamnese
- Formulierung von Ressourcen, Problemen, Zielen und adäquaten Maßnahmen
- Überprüfung und Zielkontrolle
- Möglichkeiten der Arbeitsteilung zwischen Fach- und Pflegekräften
- Pflegeplanung NBA
- NBA – (SIS) – Krohwinkel – gestalten Sie Ihre Pflegeplanung so, wie Sie diese brauchen
- Welche Informationen werden für die Einstufung benötigt?
- Wie werden diese in Abhängigkeit vom Pflegemodell eingeordnet?
- Wie kann/ soll Pflegeplanung NBA-gerecht aussehen?

Tagesstrukturierte Pflegeprozessplanung:

Aufbau und Besonderheiten einer tagesstrukturierten Pflegeprozessplanung werden erläutert; was ist zu beachten?

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege, Mitarbeiter der Behindertenhilfe





Biografiearbeit als Hilfsmittel zur Optimierung der Pflegequalität



Biografiearbeit als Werkzeug zur Optimierung der Pflege- und Betreuungsqualität nutzen.

S

Inhalt

Beleuchtet wird die pflegerisch relevante Biografiearbeit, die Erinnerungspflege und die strukturierte Erhebung biografischer Daten anhand von Beispielen.

T

C

- Regeln der Kommunikation im Rahmen der Biografiearbeit
- praktische Tipps
- Offenheit, Sensibilität und Respekt bei der Biografiearbeit

W

B

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege, Betreuungsassistenten

V



Berichte als Hilfsmittel zur Optimierung der Pflegequalität (auch speziell für Pflegekräfte)



Berichte als Werkzeug zur Optimierung der Pflege- und Betreuungsqualität nutzen.

Inhalt

Was muss in Form von Berichten dokumentiert werden und wie sollte das geschehen?

- gesetzliche und rechtliche Grundlagen für korrekte Pflegeberichte
- Erarbeitung von Grundsätzen für die Berichterstattung anhand konkreter Beispiele
- Relevanz und Bedeutung der Pflegeberichte im Kontext der Gesamtdokumentation

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte, in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege, Betreuungsassistenten





„Wer schreibt der bleibt“ Doku ist niemals Selbstzweck!



Basiswissen zur Dokumentation praxisgerecht aufbereitet.

S

Inhalt

Je nach Art und Dauer der Veranstaltung werden folgende Themen behandelt:

T

Grundlagen der Pflegedokumentation (stationär oder ambulant):

C

- Anforderungen der aktuellen QPR und der Transparenzoffensive des MDK an die Dokumentation

W

- gesetzliche Hintergründe der Dokumentation

B

- Informationen und Erläuterungen zu den einzelnen Bereichen der Dokumentation

V

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege, Betreuungsassistenten



Beratung Dokumentation



Reduzierter Dokumentationsaufwand, optimal auf Ihre Erfordernisse abgestimmte Dokumentationsinstrumente.

Inhalt

Wir beraten Sie zum Thema Dokumentation in folgenden Bereichen:

- Auswahl geeigneter Dokumentationsinstrumente
- Er- und Überarbeitung des Qualitätshandbuchs
- interne Audits
- Auswahl geeigneter Schulungsthemen

Lohnend für

Inhaber von Pflegeeinrichtungen, Pflegedienstleitungen, Qualitätsbeauftragte





Fachtag Apoplex



Apoplex sicher erkennen, schnell reagieren und aktivierend versorgen

S

Inhalt

Es werden folgende Themen behandelt:

T

- Symptome und Erkennung Apoplex

C

- Stroke Unit

W

- Konzepte für den Umgang mit Apoplexpatienten

B

- Kommunikation

V

- Pflegeprobleme bei Apoplex

Lohnend für

Fachkräfte, Pflegehelfer



Das 1 × 1 des Datenschutzes



Sensibilität für den Umgang mit Daten schärfen und die Aufmerksamkeit für die Problematik erhöhen.

Inhalt

- aktuelle Informationen zum Datenschutz
- Pflichten beim Umgang mit (personenbezogenen) Daten von Klienten, Patienten, Bewohnern und Angehörigen
- gesetzliche Grundlagen
- geltende Datenschutzbestimmungen
- Datenschutz und spezielles Berufsgeheimnis
- Datenverarbeitung, Datenerhebung, Datenspeicherung, Datenveränderung zum Zwecke der Behandlung
- Übermittlung und Offenbarung von Patientendaten an Polizei, Staatsanwaltschaft und andere staatliche Stellen
- Weitergabe von Patientendaten innerhalb der Einrichtung
- Archivierungs- und Löschfristen
- rechtmäßiger Umgang mit Patientenakten
- rechtliche Konsequenzen bei Nichteinhaltung des Datenschutzes

Lohnend für

Pflegedienstleitungen, Mitarbeiter



Update Demenz



Dieses Update schafft eine realistische Basis für den Umgang mit Menschen mit Demenz

Inhalt

Obwohl Demenz als Phänomen in der stationären Altenpflege inzwischen 60–80 % der Bewohner betrifft und inzwischen auch in der Behindertenhilfe zum Thema wird, existieren bei den Mitarbeitern häufig Vorstellungen von Demenz, die mit dem Phänomen wenig zu tun haben.

- Sie erhalten Informationen zum aktuellen Wissensstand zum Phänomen Demenz.
- Sie lernen leicht verständlich die relevante Neuropsychologie kennen, und können sich erklären, warum sich Menschen mit Demenz verhalten, wie sie sich verhalten.
- Sie erarbeiten gemeinsam Strategien für den leichteren Umgang mit Menschen mit Demenz.

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe, Betreuungskräfte nach § 87b/45





„Erwachsen und dement“ – ethisch korrekter Umgang mit dementen Menschen



Demente Menschen ernst nehmen, auf ihr Verhalten eingehen und sie wie erwachsene Menschen behandeln.

S

Inhalt

Stadienmodelle sollen für den Umgang mit Menschen mit Demenz helfen. Wir beschäftigen uns mit:

T

C

W

B

V

- Stadienmodellen nach Reisberg, Gutzmann, Feil, Mäeutik
- Abgleich mit den Praxiserfahrungen der Teilnehmer
- Welche Schlussfolgerungen lassen Stadienmodell zu, welche nicht?
- Welche Konsequenzen ergeben sich für den Umgang mit dem Pflegebedürftigen?

Lohnend für

Beschäftigte und Angehörige in Kontakt mit Menschen mit Demenz



„Honig im Kopf für Profis“ – Demenz einmal anders



Spielerisch darf gelernt werden.

Inhalt

Eine fröhlich lockere – und doch lehrreiche Schulung zum Thema Demenz anhand von Szenen aus dem Film „Honig im Kopf“ von Til Schweiger. Was können sich professionell Pflegende aus dem Film abschauen?

Lohnend für

Pflegende und pflegende Angehörige





Basics für den Umgang mit dementen Menschen



Sicherheit im Umgang mit dementiell erkrankten Patienten und besseres Verständnis von deren Verhaltensweisen.

S

Inhalt

Welche Verhaltensweisen sind bei dementiell erkrankten Patienten zu beobachten und woraus erklären sie sich?

T

Was sollte ich beachten?

C

Welche Möglichkeiten der Einflussnahme habe ich?

W

Lohnend für

B

Ärzte in Kliniken, niedergelassene Ärzte, Mitarbeiter mit Patientenkontakt

V



Stadien der Demenz und Umgang damit

ZIEL Handlungsoptionen für die Praxis entwickeln

Inhalt

Erarbeitung der verschiedenen Stadien von Demenz.
Woran erkenne ich sie und welche Unterschiede ergeben sich daraus im Umgang mit dem Pflegebedürftigen?

Lohnend für

Jeden





Kitwood – personen-zentrierter Umgang mit Menschen mit Demenz



Lernen Sie das innovativste und praktisch am besten anwendbare Konzept für den Umgang mit Menschen mit Demenz kennen und umsetzen

S

Inhalt

T

Tom Kitwood führte in den 1980er/ 1990er Jahren intensive Forschungen und Anwendungen für Menschen mit Demenz auf Basis eines zutiefst humanistischen Menschenbildes durch. Daraus entstand der Person-zentrierte Ansatz für den Umgang mit Menschen mit Demenz – auch Basis für den aktuellen Expertenstandard.

C

W

Die Umsetzung dieses Konzeptes erfordert umfassende Kenntnisse und Reflektionen der pflegerischen Praxis:

B

V

- Menschen mit Demenz als Person erkennen und anerkennen
- Reflexion der Subjektivität eigener Wahrnehmung
- Reflexion der Beziehung zu dementen Pflegebedürftigen – Bedürfnisse von Mitarbeitern
- den Spagat zwischen Selbstbestimmung und Schutzbedürfnis klar definieren
- Analyse von Pflegesituationen
- Handlungen von Pflegebedürftigen verstehen, um dahinter verborgene Bedürfnisse zu erkennen
- daraus Haltungs- und Handlungsalternativen für die eigene Praxis ableiten, um so die Arbeit zu erleichtern

Lohnend für

Beschäftigte und Angehörige in Kontakt mit Menschen mit Demenz



Validation – als wirksames Werkzeug in der Praxis sicher anwenden



Bessere und entspanntere Beziehungen zu Klienten durch validierendes Verhalten

Inhalt

bei den Teilnehmern unserer Fortbildungen erleben wir häufig, daß die Grundlagen der Validation zwar theoretisch klar sind, beim Transfer in die Praxis jedoch Schwierigkeiten bestehen. Diese Fortbildung:

- hinterfragt und erklärt Annahmen der Validation
- übt den Transfer in die Praxis anhand konkreter Beispiel aus dem Erleben Pflegender
- gibt Sicherheit im Umgang mit Validation als EINEM Tool für den Umgang mit Demenz

Lohnend für

Alle

S

T

C

W

B

V



Demenz & Krankenhaus Eine explosive Mischung



Handlungssicherheit im Umgang mit Krankenhauseinweisungen für Mitarbeiter in der Pflege

S

Inhalt

Krankenhauseinweisungen führen oft zur Verschlechterung des Allgemeinzustandes von Menschen mit Demenz. Laut aktueller Studien sind circa 30% vermeidbar.

Es geht um die Fragen:

T

C

W

B

V

- in welchen Situationen sind Krankenhauseinweisungen unabdingbar?
- Wie geht die Einrichtung mit der Problematik um?
- Handlungssicherheit für die Mitarbeiter
- Kommunikation mit Klienten und Angehörigen
- interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Umgang mit Klienten nach einem Klinikaufenthalt

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe, Betreuungskräfte nach § 87b/45



„Völlig verwirrt“ – Demenz im Krankenhaus



Richtiges Verhalten im Umgang mit dementiell erkrankten Patienten.

Inhalt

Wie erklärt sich das Verhalten dementiell erkrankter Patienten im Setting eines Krankenhauses? Welche Möglichkeiten der Einflussnahme habe ich? Antworten auf diese Fragen gibt diese Veranstaltung.

Lohnend für

Pflegende in Krankenhäusern und vergleichbaren Einrichtungen,
Mitarbeiter mit Patientenkontakt





Herausforderndes Verhalten – Schicksal? Vermeidbar? Oder?



Häufigkeit herausfordernder Verhaltensweisen verringern, genauer beobachten, eigenes Verhalten reflektieren, besser auf den Pflegebedürftigen eingehen.

S

Inhalt

Ausgehend von den Alltagserfahrungen der Pflegekräfte mit den Bewohnern werden Situationen nachvollzogen, Alternativen gesucht, erprobt und die pflegerischen Möglichkeiten des Personals erweitert.

T

C

Lohnend für

Pflege(fach-)kräfte in ambulanten und stationären Einrichtungen der Altenpflege und Mitarbeiter in der Behindertenhilfe, Betreuungskräfte nach § 87b/45

W

B

V



Demenz & Gewaltprävention



Deeskalation und Vermeidung von Gewalt im Umgang mit Menschen mit Demenz

Inhalt

In welchen Situationen entsteht Gewalt beim Umgang mit Menschen mit Demenz?

- Analyse der Situation
- Analyse der Perspektiven Pflegebedürftiger/ Pflgender
- Ermittlung der Ursache des Gewaltausbruches
- Erarbeitung von Handlungsalternativen

Lohnend für

Jeden





Supervision



Fallsupervision



Ein sicherer Rahmen für neue Perspektiven auf schwierige, festgefahrene Pflegesituationen

Inhalt

- Analyse der Pflegesituation
- Interessen des Pflegebedürftigen/ der Angehörigen/ der Mitarbeiter
- Analyse der Pflegebeziehungen
- Offene Aussprache
- Anregungen, Handlungsalternativen

Lohnend für

schwierige Pflegesituationen





Individuelle Begleitung



Integratives (Langzeit-)Coaching: Wissen nutzen



Ziel ← gerichtetes eigenes Wissen für anstehende Aufgaben / den Alltag verfügbar machen.

Inhalt

Im Laufe des Lebens häuft jeder eine immer größere Menge Wissen an. Doch wie viel davon nutzen Sie für Ihre tägliche Lebenspraxis?

Integratives (Langzeit-)Coaching unterstützt Sie:

- sich klarer über Ihre eigenen Ziele und Werte zu werden
- diese auf eine für Sie sinnvolle Art in Ihren Alltag zu integrieren
- (langfristig) zu überprüfen, ob Sie damit auch die gewünschten Erfolge erzielen

Lohnend für

Jeden





Stolpersteine ausräumen



Ziel ← gerichtet eigene Lösungen für eigene Fragen und Probleme finden.

S

Inhalt

T

Coaching bedeutet:

- individuelle, effektive Hilfe zur Selbsthilfe
- Unterstützung beim Finden eigener Lösungen
- eine Lupe für (bisher unerkannte) Problemursachen
- Klarheit und Sicherheit, wo vorher Fragen waren

C

Themen können sein:

W

- kognitive Stressbewältigung
- Persönlichkeitsentwicklung
- Umgang mit persönlichen Krisen
- Zielfindung, Konkretisierung und Umsetzung eigener Visionen
- Motivation

B

• Reaktivierung eigener Ressourcen

V

• TimeLine-Arbeit

• Entspannungstrancen / geleitete Trancen

• schnelle Heilung von Phobien (Prüfungsangst, Flugangst, Insekten....) [Fast Phobia Cure]

• Veränderung der Vergangenheitswahrnehmung

• Ihr eigenes Thema

Lohnend für

Jeden



Rollenkompetenz und Rollenfindung



Klarheit in das eigene Rollenverständnis bringen und den Umgang mit eigenen und fremden Erwartungen an die berufliche Rolle erleichtern.

Inhalt

- Reflexion Ihres beruflichen und privaten Handelns
- arbeiten mit dem „inneren Team“
- die eigene Pluralität identifizieren
- innere Konflikte erkennen
- Stimmigkeit erlangen

Lohnend für

Führungskräfte, Berater

S

T

C

W

B

V



Individuelle Stressbelastungsanalyse mittels AVEM



Ermittlung individueller Belastungsfaktoren zur optimalen Auswahl der Stressbewältigungsinstrumente.

S

Inhalt

Anonymisierte Analyse der psychischen Mitarbeitergesundheit mittels des arbeitsbezogenen Verhaltens- und Erlebensmusters AVEM:

T

C

- strukturierte Analyse persönlicher Verhaltensmuster
- Differenzierung zwischen arbeitsbezogenem Erleben und persönlichen Verhaltensmustern

W

- klare Anhaltspunkte für weiterführende Prophylaxemaßnahmen

B

Lohnend für

V

Geschäftsführung, Mittlere Leitungsebene, Mitarbeiter



Zielgerichtet wachsen



Charakterliche Qualitäten substantiell stärken.

Inhalt

Eine Workshopreihe, die Sie dabei unterstützt, jeweils eine Qualität gezielt weiter zu entwickeln. Jedes Thema wird unter drei Aspekten betrachtet: individuell – sozial – kommunikativ. Aus der Summe aller Workshops ergibt sich noch einmal ein besonderer Entwicklungseffekt.

Themen für jeweils zwei Tage sind:

- I. Kraft – Ressourcen
- II. Ziele – Visionen
- III. Wille – Intuition
- IV. Mitgefühl – Liebe
- V. Kommunikation – Inspiration
- VI. Wille – Wahrnehmung
- VII. Klarheit – Erkenntnis

Wir arbeiten mit Methoden aus Yoga, Argentinischem Tango und Kommunikationstechniken aus der Kurzzeittherapie.

- Körperübungen – als Weg des Körpers und der Stabilität
- Tanz – als Weg des inneren und äußeren Feedbacks
- Kommunikation – als Weg der Interaktion

Jeder kann an diesen Veranstaltungen teilnehmen. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Quereinstieg ist bis zum Seminar 3 möglich. Die Workshops werden von jeweils zwei Trainern geleitet.

Lohnend für

Alle Interessierten

S

T

C

W

B

V



Wir stellen uns vor

Ihr Ziel → Ihre Richtung → Ihre Lösung!



Unterstützt seit 2012 Unternehmen, vorrangig aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, bei der Optimierung der internen Kommunikation, Psychohygiene der Mitarbeiter und Burnoutprophylaxe. Wir freuen uns über die positive Resonanz und das dynamische Wachstum seitdem. Inzwischen begleiten wir gerne mehr als 70 Kunden vorrangig in den neuen Bundesländern. Für Sie sind da:

Karsten Bretschneider

- geboren in Leipzig
- Diplomierter Burnout-Prophylaxetrainer
- Master Practitioner für angewandte Kommunikationstechniken
- Krankenpfleger
- IHK-zertifizierter Trainer

Angela Nicotra

- Geboren in Sizilien, seit 1998 in Berlin lebend
- Theaterpädagogin
- Tanztherapeutin
- Heilpraktikerin
- Psychologische Beraterin
- Trainerin für Stressprävention

Tatjana Hofmann

- geboren in Holzminden
- Magister Artium für Slavistik, Sprachwissenschaften und Pädagogik
- Trainerin für angewandte Kommunikationstechniken und Veränderungsmodelle
- Coach für Kommunikation, Gesprächsführung und Moderationstechniken

Silvia Dargel

- geboren in Berlin
- Pflegedienstleiterin (PDL)
- Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB)
- Praxisanleiterin
- Krankenschwester

ZIEL GERICHTET
Verhalten Einfach Optimieren

Karsten Bretschneider
Winsstraße 43 · 10405 Berlin · Germany
Phone +49 (0)30 4405 4321
Mobile +49 (0)177 4721 360
Email post@ziel-gerichtet.de

www.ziel-gerichtet.de