

# Seminare 2011

Innovative Lösungen und  
erfolgreiche Konzepte  
für Ihre Praxis

mit Wissensgutschein



## Herzlich willkommen

Nach einem erfolgreichen und arbeitsintensiven Jahr, spannenden und interessanten Projekten freuen wir uns, Ihnen heute unser neues Seminarprogramm für 2011 vorstellen zu können.

Es bietet Ihnen und Ihren Mitarbeitern viele Chancen, auch 2011 wieder erfolgreich zu sein und sich den aktuellen Herausforderungen des Gesundheitsmarktes zu stellen.

Ihr Anliegen ist uns wichtig! Gemeinsam mit Ihnen praxisnahe Lösungen für Ihren Klinikalltag zu erarbeiten, und das mit innovativen und nachhaltigen Arbeits- und Lernmethoden, sehen wir als unsere Aufgabe an!

Unsere Seminare bieten Lösungen und bewährte Handlungskonzepte, die es unseren Kunden erlauben, im Spannungsfeld zwischen effektiver Leistungssteuerung, zielgerichteter Kundenorientierung und hoher medizinischer Versorgungsqualität erfolgreich am Markt zu bestehen.

Denn heute und auch in Zukunft entscheiden betriebswirtschaftliche Effizienz und gut qualifizierte Mitarbeiter ebenso wie die Zufriedenheit von Patienten, Einweisern und weiteren wichtigen Kooperationspartnern über die Zukunft von Gesundheitsdienstleistern.

Wir bedanken uns herzlich für Ihr Vertrauen und die gute Zusammenarbeit und freuen uns auf ein erfolgreiches Jahr 2011!

Ihr KrückenConsulting



Birgitta Wendt  
Geschäftsführerin



Birgit Huber  
Geschäftsführerin

# Inhaltsverzeichnis

## Informationen

Willkommen .....	3
Lebenslanges Lernen – ein innovatives Managementkonzept .....	6
Wir bieten Ihnen mehr als reine Wissensvermittlung .....	7
Unser Service – wir kommen gerne auch zu Ihnen ins Haus .....	8
Seminarkonditionen .....	18
Kontaktdaten .....	20

## Seminare 2011

<b>Dokumente „lieben“ lernen – Dokumentenmanagement leicht gemacht</b> 31. Januar und 20. Juni .....	10
<b>Prozesse optimieren – nachhaltig leistungs- und ergebnisorientiert</b> 15. April und 23. September .....	11
<b>Risiken minimieren – durch integriertes Anregungs- und Risikomanagement</b> 24. März und 07. Oktober .....	12
<b>Führungskompetenzen stärken – Führen mit Zielvereinbarungen und Kennzahlen</b> 20. Mai und 21. Oktober .....	13
<b>Management bewerten – von „einfachen“ bis komplexen Methoden</b> 08. April und 05. August .....	14
<b>Qualität exzellent managen – Ihr QM-System wertschöpfend weiterentwickeln</b> 11. März und 22. Juli .....	15
<b>Reha-Potenziale entwickeln – mit anerkannter Qualität zur Kundenbindung</b> 11. Februar und 09. September .....	16
<b>Gruppen zu guten Ergebnissen führen – gezielter Einsatz von Qualitätstechniken</b> 17. Juni und 18. November .....	17

## Lebenslanges Lernen – ein innovatives Managementkonzept

Lebenslanges Lernen ist ein Konzept Menschen zu befähigen, eigenständig über ihre Lebensspanne hinweg zu reflektieren und durch Impulse zu lernen. Lebenslanges Lernen setzt einerseits auf die Informationskompetenz, also auf die Ressourcen und Dynamiken des Einzelnen, andererseits auf die immer neuen Herausforderungen der Gesundheitsdienstleister.

Es zeigt sich immer wieder, dass Beratung und Management nicht wirklich aus Büchern gelernt werden können. Es braucht den Austausch mit gleich gesinnten und interessierten Menschen in einer Gruppe, kompetente Trainer und die Bereitschaft, sich mit dem beruflichen Umfeld, den eigenen Erfahrungen und der eigenen Persönlichkeit immer wieder neu auseinanderzusetzen.

Unsere Seminare bieten daher nicht nur reine Wissensvermittlung sondern haben einen hohen Praxisbezug. Die ausgewählten Referenten sind Praktiker aus der Gesundheitswirtschaft und nutzen moderne und lebhaft Methoden der Wissensvermittlung.

Es soll einfach auch Spaß machen, eigenes Wissen und Erfahrungen zu überprüfen, Neues zu lernen und mit anderen Praktikern zu diskutieren und Neues zu erproben.

## Wir bieten Ihnen mehr als reine Wissensvermittlung

Wir bieten Ihnen mit unserem Seminarprogramm nicht nur eine hohe Praxisbezogenheit und Qualität sondern auch lebhaftige Diskussion und Lernmethoden, die Sie überraschen werden.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen noch mehr!

Sollte Ihnen das Thema, das Sie als Seminar bei uns besucht haben, so unter den Nägeln brennen, dass wir Ihnen vor Ort helfen könnten, verrechnen wir bei einem Umfang von mehr als 10 Beratertagen die Seminargebühr mit der Auftragssumme.

Nutzen Sie den Wissensgutschein.  
Sie können nur gewinnen!

## Unser Service für Sie – wir kommen gerne auch zu Ihnen ins Haus

Selbstverständlich führen wir die aufgeführten Seminare auch in Ihren Räumen durch, was für Sie und Ihre Mitarbeiter durchaus vorteilhaft sein könnte. Die Teilnehmer befinden sich dann in ihrem beruflichen Umfeld, und der Zeitaufwand für die Reise sowie eventuell nötige Übernachtungskosten entfallen.

Wir, als Seminarleitung, erhalten in diesem Fall einen persönlichen Eindruck von dem Unternehmen, in dem die Teilnehmer arbeiten.

Das gleichzeitige Schulen mehrerer Mitarbeiter fördert den Teamgeist in der Gruppe und schafft Austauschmöglichkeiten neben der täglichen Berufsroutine. Sie können zudem verschiedene Mitarbeiter als „Trainer“ für die interne Weitergabe der vermittelten Inhalte qualifizieren. Die Seminarinhalte werden gezielt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt, und Ihre spezifischen Fragestellungen können integriert werden. Die Terminierung und Dauer der Schulung gestalten Sie nach Ihren Wünschen und können dabei gleichzeitig Seminar- und Reisekosten optimieren.

Zur kontinuierlichen Verbesserung unseres Seminarangebots führen wir nach jedem Seminar eine Evaluation durch. Wir bitten die Teilnehmer um eine Beurteilung des Trainers und der Inhalte – Sie kennen das sicherlich!

Damit Sie den Erfolg des Seminars innerhalb Ihres Hauses bewerten können, erhalten Sie im Nachgang die Auswertungsergebnisse.

Interessieren Sie Themen, die Sie nicht in dem Seminarprogramm 2011 gefunden haben? Gerne machen wir Ihnen ein Angebot für Ihr spezielles Seminar – teilen Sie uns hierzu einfach Ihre Vorstellungen mit, wir prüfen gerne, ob und wie wir Sie dabei unterstützen können!



# Dokumente „lieben“ lernen – Dokumentenmanagement leicht gemacht

## Inhalt

Im Aufbau und der Zertifizierung Ihres Qualitätsmanagementsystems sind zahlreiche Dokumente neu entwickelt und umgesetzt worden. Im Zuge dieser Dokumentations- und Informationsflut fragen Sie sich heute „Kennen alle die neuen Regelungen und sind diese so umgesetzt?“.

Unser Ziel ist es, Sie dabei zu unterstützen ein intelligentes Dokumenten- und Prozessmanagement zu etablieren, für das Ihre Mitarbeiter Sie lieben werden.

## Nutzen

Um eine wirkliche Arbeitserleichterung zu erzielen, hilft oftmals nur eine Softwarelösung. Aber auch dabei gilt es, verbindliche Regelungen für die Erstellung, Prüfung, Freigabe und Kenntnisaufnahme von Dokumenten aufzustellen. Folgende Themen werden vertiefend behandelt, und wir stellen Ihnen dabei eine Softwarelösung vor, die komfortabel, effektiv und zugleich preiswert ist.

- Dokumenten- und Prozessmanagement als Bestandteil eines jeden QM-Systems
- Dokumente mitarbeiterorientiert gestalten und Mitarbeiter für Dokumente und Prozesse motivieren
- Festlegungen zu Dokumentenstruktur, Dokumentenformaten sowie zur Prozessdarstellung
- Dokumentenlenkung
- Dokumentenmanagement oder Content Management Lösungen?

## Referenten

Birgitta Wendt, Dr. Heiner van den Berg

## Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

Termine	Dauer	Gebühr
31.01.2011 20.06.2011	1 Tag 9-17 Uhr	320,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Prozesse optimieren – nachhaltig leistungs- und ergebnisorientiert

## Inhalt

Kliniken sind hochkomplexe Organisationen mit zahlreichen Schnittstellen. Abstimmungsprobleme zwischen Abteilungen und Berufsgruppen führen dabei zu Zeitverlusten, Engpässen und Konflikten. Über die Einführung von Prozessdenken lassen sich Berufsgruppen-, Abteilungs- und Stationsschranken überwinden und z. B. Stations- und Aufnahmeteams zu teilautonomen Gruppen entwickeln. Dabei steht die Optimierung der patientenbezogenen Abläufe im Vordergrund.

Erst die konsequente Ausrichtung der Organisation nach den qualitätsrelevanten Prozessen macht den internen Nutzen von Prozessmanagement messbar.

## Nutzen

Zur erfolgreichen Umsetzung stehen verschiedene Methoden und Instrumente zur Verfügung, die Sie in unserem Seminar kennenlernen werden. Folgende Themen werden besonders behandelt und mit ausgewählten praktischen Übungen vertieft:

- Definition Prozess und Prozessmanagement
- Prozessmodell und -landkarte
- Identifikation, Abgrenzung und Abbildung von Prozessen
- Optimierung von Prozessen und teilautonome Leistungsteams
- Aufbau einer Prozessorganisation und Projekt-einführung Prozessmanagement

## Referenten

Birgitta Wendt, Birgit Huber

## Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts- und Prozessmanager

Termine	Dauer	Gebühr
15.04.2011 23.09.2011	1 Tag 9-17 Uhr	320,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Risiken minimieren – durch integriertes Anregungs- und Risikomanagement

## Inhalt

In vielen Kliniken sind abteilungsbezogen einzelne Risikoinstrumente installiert, wie z. B. Komplikationsstatistiken, Berichtswesen, Prophylaxen, Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen. Eine vorbeugende Verknüpfung mit dem QM und anderen Systemen sowie die nachhaltige Umsetzung fehlen häufig.

Neben dem Aufbau eines integrierten Anregungs-, Fehler- und Risikomanagements stellen wir Ihnen die Grundlagen anonymer Meldesysteme für kritische Zwischenfälle sowie den konstruktiven Umgang mit Beschwerden (Anregungen) und Beinahe-Fehlern vor. So können Mitarbeiter Vertrauen aufbauen und im Unternehmen etabliert sich eine interdisziplinäre positive Fehler- und Lernkultur.

## Nutzen

Sie werden befähigt, das in Ihrer Einrichtung bestehende oder sich im Aufbau befindende Risikomanagement zu verbessern. Sie erleben durch den methodischen Aufbau ein anregendes und praxisnahes Seminar.

- Grundlagen Anregungs-, Fehler- und Risikomanagements
- Verbindung von QM und Risikoinstrumenten sowie Meldesysteme von Patienten und Mitarbeitern
- Interdisziplinäre Fehler- und Lernkultur
- Meilensteine bei der Einführung eines CIRIS

## Referenten

Birgitta Wendt, Marie G. Engelings

## Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter, Qualitäts-, Risiko- und Prozessmanager

Termine	Dauer	Gebühr
24.03.2011 07.10.2011	1 Tag 9-17 Uhr	370,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Führungskompetenzen stärken – Führen mit Zielvereinbarungen und Kennzahlen

## Inhalt

„Nur was sich messen lässt, kann man auch managen.“

Diese Devise gilt es auch im Management von Gesundheitseinrichtungen systematisch und strukturiert umzusetzen. Wie lassen sich aber operative Ziele aus strategischen Zielen ableiten? Wie führe ich Zielvereinbarungsgespräche mit meinen Mitarbeitern und mache die Ziele so verständlich, dass die Mitarbeiter diese Ziele auch verstehen? Wir zeigen Ihnen anhand konkreter Beispiele auf, wie es auch in Ihrem Unternehmen gehen könnte.

## Nutzen

Am Ende dieses Seminars haben Sie für Ihren Bereich Ziele definiert. Sie lernen die wichtigsten Schritte des Zielvereinbarungsprozesses kennen. Sie können ein Zielvereinbarungsgespräch führen und kennen die wichtigen Punkte für die Vereinbarung von Zielen.

- Ableitung der Mitarbeiterziele aus den Unternehmenszielen
- 3 Arten von Zielen
- Formulierung von Qualitätszielen und Jahreszielen
- Führen von Zielvereinbarungsgesprächen
- Vorbereitung und Durchführung
- Messbarkeit und Bewertung der Zielerreichung

## Referenten

Birgit Huber, Birgitta Wendt

## Teilnehmer

Leitende Mitarbeiter aller Bereiche

Termine	Dauer	Gebühr
20.05.2011 21.10.2011	1 Tag 9-17 Uhr	360,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Management bewerten – von „einfachen“ bis komplexen Methoden

## Inhalt

Wie bindet man Mitarbeiter nachhaltig in Veränderungsprozesse ein und begeistert sie für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess? Wie lernt jeder Mitarbeiter, seine Leistungen selbst zu bewerten und sich über Leistungssteigerungen zu freuen? Teams sollten in der Lage sein, aufgrund einfacher Managementbewertungen die eigenen Leistungen kontinuierlich bewerten zu können. Darüber hinaus ist es wichtig, Methoden zur gegenseitigen Bewertung zu kennen und anwenden zu können. In praktischen Übungen schulen wir Ihre kommunikative und soziale Kompetenz im Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern bei der Überprüfung von Zielen und Prozessen. Die kontinuierliche Überprüfung wird so selbstverständlich wie das Planen, Umsetzen und Verbesserungen ableiten.

## Nutzen

Wir zeigen Ihnen einfache und komplexe Methoden – von Überprüfungsmöglichkeiten in Tabellenform und Durchführung interner Audits bis hin zu Befragungen.

- Grundlagen zu den 5 wichtigsten Managementbewertungsmethoden
- Voraussetzungen für die 5 wichtigsten Methoden
- Umgang und Anwendung der Methoden durch aktives Handeln
- Systematische und strukturierte Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen aus der Managementbewertung

## Referenten

Birgit Huber, Birgitta Wendt

## Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter aller Bereiche, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

Termine	Dauer	Gebühr
08.04.2011 05.08.2011	1 Tag 9-17 Uhr	310,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Qualität exzellent managen – Ihr QM-System wertschöpfend weiterentwickeln

## Inhalt

Stehen Sie vor der Herausforderung, Ihre Einrichtung erneut auf eine Zertifizierung vorzubereiten? Sind Sie dabei noch unsicher, welche inhaltlichen Neuerungen in dem jeweiligen Verfahren gefordert werden und umzusetzen sind? Haben Sie alle für ein wirksames Qualitätsmanagementsystem geforderten Instrumente und Werkzeuge bereits umgesetzt? Wie lassen sich die Erfolge der letzten Jahre noch besser darstellen?

## Nutzen

Sie lernen, welche neuen Themen der Qualitätsentwicklung für die Kliniken diskutiert werden und was es bedeutet, Qualität exzellent und wertschöpfend zu „steuern“.

Folgende Themen werden schwerpunktmäßig behandelt und mit ausgewählten praktischen Übungen vertieft:

- Von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement, von Qualitätsmanagement zur Business Excellence
- Integrierte Managementsysteme
- Aufgaben der Führung im Qualitätsmanagement
- Qualitätsinstrumente und Methoden wirksam und nachhaltig eingesetzt
- Effiziente Organisation des Qualitätsmanagements

## Referenten

Birgitta Wendt, Birgit Huber

## Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter aller Bereiche, Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

Termine	Dauer	Gebühr
11.03.2011 22.07.2011	1 Tag 9-17 Uhr	330,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

# Reha-Potenziale entwickeln – mit anerkannter Qualität zur Kundenbindung

## Inhalt

Die Voraussetzung und Verpflichtung für eine Zertifizierung von Rehakliniken sind mit dem BAR-Manual in 2009 vereinheitlicht worden.

Ab 2012 müssen alle Einrichtungen ein funktionierendes und nachhaltiges QM nach einem von der BAR anerkannten Modell nachweisen und die Zertifizierung durch eine anerkannte, unabhängige Instanz durchführen lassen.

Viele Einrichtungen stehen noch vor der Entscheidung, nach welchem System sie sich rezertifizieren und wie sich die BAR-Kriterien erfolgreich umsetzen und nachweisen lassen.

## Nutzen

Im Rahmen des Seminars werden die für Rehakliniken relevanten QM-Modelle und Zertifizierungsverfahren vorgestellt.

Die Teilnehmer sollen nach Abschluss des Trainings entscheiden können, welches anerkannte Verfahren für die eigene Einrichtung am besten geeignet ist.

- Qualitätsmanagement- und BAR-Kriterien wirksam umsetzen
- Nach BAR anerkannte QM-Modelle
- Projekt „Umsetzung und Zertifizierungsvorbereitung“
- Nutzen und Vorteile der Integration der MAAS-BGW – integriertes Arbeitsschutz- und QM-Modell

## Referenten

Birgit Huber, Birgitta Wendt

## Teilnehmer

Geschäftsführer, Leitende Mitarbeiter und Qualitäts-, Prozess- und Risikomanager

Termine	Dauer	Gebühr
11.02.2011 09.09.2011	1 Tag 9-17 Uhr	310,00 € p. P. plus 19 % MwSt.

## Gruppen zu guten Ergebnissen führen – gezielter Einsatz von Qualitätstechniken

### Inhalt

Qualitätsmanagement verbunden mit der professionellen Überprüfung von Prozessen und Ergebnissen hat sich in vielen Kliniken durchgesetzt. Inwieweit Veränderungsprozesse methodisch, strukturiert und systematisch sowie ergebnis- und lösungsorientiert gesteuert werden, ist eher fraglich.

Um die Projekt- und Qualitätsarbeit wirksamer durchzuführen, ist der Einsatz von Qualitäts- und Arbeitstechniken unabdingbar. Er führt zu der gewünschten verbesserten Gestaltung von Abläufen und unterstützt die gezielte Lösung von Problemen.

### Nutzen

In unserem Seminar greifen wir die Qualitäts- und Arbeitstechniken auf, die sich in den Kliniken zur Analyse von Schwachstellen und Fehlerquellen und zur Bearbeitung gezielter Lösungen in Projekten bewährt haben.

- PDCA-Zyklus als grundlegende Voraussetzung
- Pareto-Diagramm und Kräftefeldanalyse
- Lösungsfähigkeit (Nöcker)

# Seminarkonditionen

## Anmeldung

Die Anmeldung können Sie nach Auswahl des von Ihnen gewünschten Seminars per Telefon, Fax oder E-Mail vornehmen. Bitte geben Sie dabei Ihren vollständigen Namen und eine Rechnungsanschrift an. Nach der Anmeldung erhalten Sie per E-Mail eine Bestätigung mit weiteren Informationen. Die Bearbeitung erfolgt so zeitnah wie möglich. Sollten Sie nach zehn Tagen noch keine Nachricht erhalten haben, setzen Sie sich bitte telefonisch mit uns in Verbindung.

**Telefon + 49 (0) 30 - 27 58 25 50**

**Fax + 49 (0) 30 - 27 58 25 51**

**Mail kontakt@krueckenconsulting.de**

Da die Teilnehmerzahl auf 15 begrenzt ist, werden die Anmeldungen in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

## Seminargebühren

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie die Rechnung auf dem Postweg. Die Seminargebühr muss vor Seminarbeginn auf dem Konto von KrückenConsulting eingegangen sein.

Unsere Bankverbindung lautet:

Berliner Volksbank Berlin

Kto.-Nr. 20 46 46 3008

BLZ 100 900 00

Die angegebenen Gebühren beinhalten jeweils die Kosten für die Seminarunterlagen, ggf. Lizenzgebühren, das gemeinsame Mittag- bzw. Abendessen sowie Getränke und Pausenverpflegung. Die Kosten für Anreise und ggf. Übernachtung sind nicht enthalten.

## Rücktritt

Ausschließlich schriftliche Absagen können akzeptiert werden. Bei Abmeldung von einem Seminar bis zwei Wochen vor dem Seminartermin berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 Euro. Danach müssen wir Ihnen 50 % der Teilnahmegebühr zzgl. MwSt. in Rechnung stellen (KTQ®-Seminare: zzgl. 100 % der Gebühren für die Seminarunterlagen). Falls Sie kurzfristig nicht teilnehmen können, ist die Übertragbarkeit auf eine Ersatzperson jederzeit möglich.

## **Umbuchungen**

Selbstverständlich können Sie innerhalb unseres Seminarangebots Umbuchungen vornehmen. Wir berechnen hierfür eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 Euro. Falls Sie sich zuerst für ein KTQ®-Seminar angemeldet haben, müssen wir Ihnen die Unterlagen zu 100 % berechnen, sofern sie Ihnen zum Zeitpunkt der Umbuchung vorliegen.

## **Hotelauswahl**

Mit der Anmeldebestätigung erhalten Sie von uns eine kleine Auswahl an Hotels in der Nähe des Seminarorts. Für die darin angegebenen Preise und Konditionen übernehmen wir keine Garantie.

## **Haftung**

Für Schäden, welche der Veranstalter zu vertreten hat, haften wir – unabhängig vom Rechtsgrund – nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Unfälle bei der An- und Abreise und während des Aufenthalts am Seminarort, für sonstige Personen- und Sachschäden sowie für Diebstahl mitgebrachter Gegenstände während des Veranstaltungszeitraums.

## **Änderungen und Absagen**

Die Veranstaltungen finden nur bei Erreichung einer Mindestteilnehmerzahl statt. Wir behalten uns vor, Referenten auszutauschen, Veranstaltungen zeitlich zu verlegen oder abzusagen und Verschiebungen bzw. Änderungen im Programmablauf vorzunehmen, sofern hierdurch der Zweck der Veranstaltung nicht beeinträchtigt wird. Sollte ein Seminar nicht stattfinden, erhalten Sie bereits gezahlte Seminargebühren zurück. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ein Anspruch auf Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall ist ausgeschlossen.

## **Datenschutz**

Die Speicherung und Verarbeitung der Kundendaten erfolgt ausschließlich zu Abwicklungs- und Abrechnungszwecken. Die Kundendaten werden nicht an Dritte weitergeleitet. KrückenConsulting behält sich vor, die Daten intern zu nutzen.



Fregestraße 77 · 12159 Berlin

Tel. + 49 (0) 30 - 27 58 25 50

Fax + 49 (0) 30 - 27 58 25 51

[kontakt@krueckenconsulting.de](mailto:kontakt@krueckenconsulting.de)

[www.krueckenconsulting.de](http://www.krueckenconsulting.de)