

QualiNet

Weiterbildung
zum Netzwerker (w/m)
im Gesundheitswesen

34

Neue Kurse



QualiNet
im Versorgungsnetz
Gesundheit e.V.



Veranstalter



Bildungsträger



Partner



äkn Ärztekammer
niedersachsen
Bezirksstelle Oldenburg

Impressum

- Redaktion:** **Rita Wick**, Klinikum Oldenburg,
Leiterin Fortbildungsreferat/
Veranstaltungsmanagement
- Konzept/Design:** **ideendirektoren**
www.ideendirektoren.de
- Lektorat:** **Ulrike Pieper-Mönnich**
www.textlandschaften.de
- Fotos:** **Tristan Vankann**
www.tristanvankann.de
Titel: iStockphoto.com / mattjeacock

Quali Net

A hand-drawn network diagram on a chalkboard. The diagram consists of several white lines radiating from a central point, with many of these lines ending in arrows pointing in various directions. Some lines are straight, while others are curved or looped. A hand is visible at the bottom, with the index finger pointing directly at the central point where the lines converge.

2014

2015

GUTE GRÜNDE FÜR QUALINET

2

Sie möchten Ihr berufliches Know-how erweitern oder sind gar auf der Suche nach einer neuen Herausforderung innerhalb Ihres Berufes? Sie sind interessiert am Austausch mit anderen Berufsgruppen, die ebenfalls mit der Versorgung von Patienten beschäftigt sind? Die Zusammenarbeit mit den Nachsorgern soll endlich besser klappen? Wer diese Fragen mit „Ja“ beantwortet und gleichzeitig von anderen und mit anderen Neues lernen möchte, der sollte unbedingt an der QualiNet-Weiterbildung teilnehmen. Schon 120 Frauen und Männer haben sich mit den gleichen Beweggründen „dafür“ entschieden und sind jetzt überzeugte Netzwerker – im Verlauf dieser Broschüre finden Sie entsprechende Statements.

Wer aber bietet QualiNet an? Sechs in der Region bekannte Einrichtungen stehen Pate für eine Weiterbildung, die deutschlandweit eine Vorreiterrolle übernommen hat:

VERANSTALTER: KLINIKUM OLDENBURG

„Das Klinikum Oldenburg bietet seinen 2600 Mitarbeitern, aber auch Kollegen in anderen Einrichtungen im Raum Weser-Ems, mit einem eigenen Fortbildungsreferat seit Jahren ein umfangreiches Bildungsprogramm. Das Motto lautet 'Gemeinsames Lernen fördert Austausch, bringt verschiedene Partner zusammen, steigert die Qualität der Region'. In diesem Zusammenhang wurde am Klinikum auch die Weiterbildung QualiNet jetzt zum vierten Mal mit bewährten und neuen Partnern aufgelegt.“

Rita Wick, Leiterin Fortbildungsreferat am Klinikum Oldenburg
www.klinikum-oldenburg.de

BILDUNGSTRÄGER: EVANGELISCHE ALTENPFLEGESCHULE OLDENBURG

„Wir fördern die fachlichen und berufspolitischen Dialoge, indem wir die Akteure zusammenbringen und die Ergebnisse und unsere Erfahrungen in die Aus-, Fort- und Weiterbildung integrieren. Vor diesem Hintergrund liegt eine Mitarbeit bei QualiNet geradezu auf der Hand. Als Bildungsträger der Weiterbildung ist es uns eine Herzenssache, den Netzwerkgedanken aktiv und innovativ mit- und auszugestalten. Je früher das Networking verfolgt wird, desto leichter fällt unseren SchülerInnen das berufsgruppenübergreifende Denken und Handeln als Fachkraft. Erst der vielstimmige Chor bringt Prozesse zum ‚Schwingen und Klingen‘!“

Birgit Voß, Leiterin der Evangelischen Altenpflegeschule e.V. in Oldenburg
www.ev-altenpflegeschule-ol.de

PARTNER: ÄRZTEVEREIN OLDENBURG

„Fortbildung ist für Menschen, die im medizinischen Bereich zu tun haben, extrem wichtig. Das Anforderungsprofil ist für sie alle sehr vielfältig geworden und die Kenntnisse und Kompetenzen benötigen immer wieder eine Auffrischung. Die Weiterbildung ‚QualiNet‘ bietet dieses auf hervorragende Weise. Der Ärzteverein Oldenburg wünscht dem neuen Lehrgang viel Erfolg.“

Dr. Volker Nüstedt, Vorsitzender des Ärztevereins Oldenburg
www.aerzteverein-oldenburg.de

PARTNER: VERSORGUNGSNETZ GESUNDHEIT E.V.

„Die Versorgung von kranken und hilfsbedürftigen Menschen gelingt umso besser, je intensiver und verlässlicher beteiligte Akteure im Gesundheitswesen zusammenarbeiten. Kurz gefasst heißt dies ‚Qualität durch Vernetzung‘. Unter diesem Leitmotiv arbeitet unser Verein mit inzwischen hundert Mitgliedern an konkreten Verbesserungen der Versorgungssituation in der Region. Beispiele unserer Aktivitäten sind die Notfallmappe für Bürgerinnen und Bürger, Überleitungsbögen für Kliniken, Heime, Praxen und Pflegedienste sowie die Idee für die Weiterbildung ‚Netzwerker (m/w) im Gesundheitswesen – QualiNet‘.“

Regine Harms, Schriftführerin; **Rita Wick**, Vorsitzende Versorgungsnetz Gesundheit e.V.
www.versorgungsnetz-gesundheit.de

PARTNER: ÄRZTEKAMMER

„Zu den Aufgaben der Ärztekammer gehört es auch, sich um hochwertige Fortbildungsangebote und um die Steigerung von Qualität zu kümmern. Wir nehmen dieses sehr ernst und kümmern uns darum, dass Ärzte und medizinisches Fachpersonal dafür gute Möglichkeiten bekommen. Die Weiterbildung zum Netzwerker im Gesundheitswesen begleiten wir von Anfang an und empfehlen die Teilnahme.“

Jens Wagenknecht, Facharzt für Allgemeinmedizin, Mitglied des Vorstandes der Ärztekammer Niedersachsen; **Wolfgang Grashorn**, Anästhesist, Vorstandsvorsitzender der Ärztekammer Niedersachsen, Bezirksstelle Oldenburg; **Ralf Noordmann**, Jurist, Geschäftsführer Ärztekammer Niedersachsen, Bezirksstelle Oldenburg und Osnabrück
www.aekn.de

PARTNER: OLDENBURGISCHE INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMER

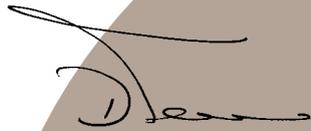
„Der Gesundheitsbereich hat sich in den letzten Jahren im Bereich der Oldenburgischen Industrie- und Handelskammer zu einer wichtigen Zukunftsbranche entwickelt. Gut geschultes Personal ist angesichts dieser Bedeutung unverzichtbar. Unser Engagement für die Weiterbildung ‚Netzwerker/-in im Gesundheitswesen‘ ist deshalb ein klares Bekenntnis zur Förderung von Qualität und Vernetzung – und sicherlich eine lohnende Investition in die Zukunft.“

Karina Römerscheid, Koordinatorin Weiterbildung, IHK Oldenburg
www.ihk-oldenburg.de

3

VORWORT

4



Dr. Dirk Tenzer

Geschäftsführer
Klinikum Oldenburg



SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,

die Zukunft der Patientenversorgung liegt in der Vernetzung – aus medizinischer wie aus pflegerischer Warte! So sind Kliniken, Praxen, Pflegeheime, ambulante Dienste und weitere Partner in der Gesundheitsbranche nicht nur aus ökonomischen Gründen am Aufbau eines Netzwerkes interessiert. Im Rahmen eines solchen lassen sich Schnittstellen überbrücken und Arbeitsabläufe effizienter gestalten – mit einem deutlichen Mehr an Qualität für alle Akteure.

Dabei sollte sich Vernetzung nicht allein auf die Leitungsebene der Netzwerkpartner beschränken. Arbeitsstrukturen und -prozesse lassen sich nur dann nachhaltig optimieren, wenn die „Praktiker“ vor Ort mit ihrem Know-how und ihrer Erfahrung in die Entwicklung neuer Abläufe miteinbezogen werden. Schließlich kennen häufig nur sie die realen Schnittstellenprobleme. Sie sind es, die täglich mit den Auswirkungen mangelhafter Kommunikation und fehlender Abstimmung in den Versorgungsprozessen konfrontiert sind. Und sie sind es, die vor Ort die neuen Strukturen umzusetzen haben. Darum gilt: Je stärker die „Praktiker“ in den Aufbau neuer Prozesse involviert sind, desto reibungsloser laufen die neuen Netzwerk-Strukturen.

Ganz wichtig jedoch: Echte Vernetzung kommt in erster Linie den Patientinnen und Patienten zugute. Denn ein Mehr an Wissen und ein besserer Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten und die gemeinsame Arbeit an klar definierten Therapiezielen sind die Grundvoraussetzung für drei Dinge: die erfolgreiche Behandlung, die wirtschaftlich ausgewogene Versorgung und die menschlich gelungene Betreuung.

Vor diesem Hintergrund freuen wir uns besonders auf die neue Zusammenarbeit mit der Evangelischen Altenpflegeschule als Bildungsträger. Damit setzen wir ein deutliches Zeichen für die sektorenübergreifende Gesundheitsversorgung von älteren Menschen – und bereichern unser bewährtes Wirken mit der Ärztekammer Niedersachsen, dem Ärzteverein Oldenburg, der IHK Oldenburg und dem Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

Im Interesse der Patientinnen und Patienten ist es außerdem, ein regional einheitliches Qualitätsniveau anzustreben. Hier in Weser-Ems begreifen wir die Vernetzung als regionale Aufgabe. Das Prinzip des Voneinander-Lernens lässt sich von kleineren Einheiten auf größere Kreise übertragen – bis hin zum Entwickeln gemeinsamer regionaler Standards. Dies ist QualiNet mit seiner Weiterbildung zum Netzwerker im Gesundheitswesen gelungen. Ich bin mir sicher, dass sich mit der nunmehr 4. Auflage die neu gewonnenen Standards und Vernetzungs-Strukturen weiter manifestieren lassen. Seien Sie mit dabei!

5

INHALT

6

<i>Gute Gründe für QualiNet</i>	2
<i>Kooperationspartner</i>	2-3
<i>Vorwort</i>	4-5
<i>Wer / Wann / Wie?</i>	8-9
Pflichtmodule	12-35
Wahlmodule	38-59
<i>Referentenliste</i>	62-63
<i>Staatliche Fördermöglichkeiten</i>	64-65
<i>Anmeldung / Teilnahmebedingungen</i>	66-67
<i>Anmeldeformular</i>	68
<i>Zertifikat</i>	69
<i>Kalenderüberblick</i>	72-77

Hinweis:

Um die Lesefreundlichkeit innerhalb dieser Broschüre zu verbessern, wurde bei den Berufsbezeichnungen auf die jeweils weibliche Form verzichtet. Es wird gebeten, die weibliche Form als eingeschlossen anzusehen.

Pflichtmodule

Block Kommunikation

Sektorenübergreifende Zusammenarbeit	12
Grundlagen der Gesprächsführung	13
Zuhören auch unter Zeitdruck	14
Körpersprache	15
Kommunikation am Telefon	16
Mit Vorgesetzten sprechen	17
Wahrnehmen von Konflikten und Streitpotenzialen	18
Entstehung und Auswirkung von Konflikten	19
Sachgerechter Umgang mit Konflikten	20
Erkennen des eigenen Stress- und Konfliktverhaltens	21
Wertschätzender Umgang mit verschiedenen Menschen	22

Block Kooperation

Teamarbeit produktiv meistern	26
Dienstleister im Gesundheitswesen	27
Digital vernetzt per Internet	28

Block Qualitätsmanagement

Ausbildung zur/m Qualitätsmanagementbeauftragten	32
Praktischer Einsatz (Hospitation) in einer anderen Einrichtung	34
Präsentation und Hausarbeit	35

Wahlmodule

Block Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Grundlagen Marketing im Gesundheitswesen	38
Kommunikationskonzepte: Von der Idee zum Auftritt	39
Veranstaltungsmanagement: Eine Form der Öffentlichkeitsarbeit	40
Umgang mit Presse, Funk und Fernsehen	41
Vor Publikum präsentieren - Vorbereitung auf das Abschlusskolloquium	42

Block Kundenorientierung/ Organisation

Zeitmanagement	46
Aus Fehlern lernen	47
Fit in der Abrechnung	48
Serviceverständnis im Gesundheitswesen	49

Block Spezielles Wissen

Schizophrenie	52
Depressionen	53
Die Sprache der Wunden verstehen	54
Umgang mit Zuwanderern	55
Umgang mit dem Abschied	56
Notfallmanagement	57
Wie Hochbetagten helfen? - Mangelernährung	58
Herausforderungen in der Pflege hochbetagter Menschen	59

7

WER WANN WIE?

8

VORAUSSETZUNGEN

Wer kann teilnehmen?

- Teilnehmen können alle im Gesundheits- und Sozialwesen tätigen Personen, die mindestens über ein Jahr Berufspraxis oder ein abgeschlossenes Studium verfügen.

INHALTE & PRÜFUNGEN

Die Weiterbildung besteht aus sechs Blöcken, aufgeteilt auf drei Pflichtmodule und drei Wahlmodule:

- An den Pflichtmodulen Kommunikation, Kooperation und Qualitätsmanagement mit insgesamt 177 Unterrichtseinheiten müssen alle angehenden Netzwerkerinnen und Netzwerker teilnehmen.
- Aus den Wahlmodulen Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, Kundenorientierung und Organisation sowie Spezielles Wissen können einzelne Veranstaltungen oder ganze Module im Umfang von 23 - 30 Unterrichtseinheiten frei gewählt werden.
- Eine Klausur, eine dreitägige Hospitation mit anschließender Präsentation, eine schriftliche Hausarbeit über die Hospitation sowie das Abschlusskolloquium umfassen als Leistungsnachweise die Weiterbildung. Mit dem Vorliegen dieser Leistungsnachweise und 200 absolvierten Unterrichtsstunden wird zum Weiterbildungsende das Zertifikat der IHK überreicht. Gerechnet wird in Unterrichtseinheiten (UE) von 45 Minuten.

KOSTEN

Was kommt auf Sie zu?

- Die Gesamtkosten betragen 1.576,00 € (inkl. IHK-Gebühren, Seminarunterlagen und Getränke).
- Eine Bezahlung pro Monat über 15 Monate ist möglich.
- Es gibt Fördermöglichkeiten - **siehe Seite 64-65.**

ABLAUF

Was gehört dazu? Die Weiterbildungszeit umfasst insgesamt 15 Monate läuft wie folgt ab:

- **Januar 2014 bis Juni 2014:** Besuch der Grundkurse
- **2. April 2014:** Abschlussklausur Grundkurse = 1. Leistungsnachweis
- **April/Mai 2014:** dreitägiger Praxiseinsatz in einer „fremden“ Einrichtung
- **Ende Juni 2014:** Präsentation Hospitation = 2. Leistungsnachweis
- **Monat Juli 2014:** Anfertigen einer kurzen Hausarbeit = 3. Leistungsnachweis
- **31. Juli - 10. Sept. 2014:** Weiterbildungsfreie Zeit
- **Sept. 2014 bis Febr. 2015:** Besuch der Aufbaukurse nach eigener Wahl
- **4. März 2015:** Vorprüfung (Abschlusskolloquium als Gruppenarbeit) = 4. Leistungsnachweis
- **14. März 2015:** Abschlussveranstaltung mit Überreichen des Zertifikates

9



**Frederike
Henning-Seige**

Med. Fachangestellte,
MFA-Ausbildungsbeauftragte,
Klinikum Oldenburg

„QUALINET IST EINFACH NETT!“

„Das hab ich einfach mal für mich gemacht! Schon lange suchte ich nach einer Weiterbildung, die mir die Möglichkeit gibt, auch in andere Gesundheits- und Pflegeberufe hineinzuschnuppern und mich

mit anderen auszutauschen. Da kam mir QualiNet echt wie gerufen. Lernen hat selten so viel Spaß gemacht. Und das Beste: Von dem Erlernten konnte ich schon jede Menge im Arbeitsalltag umsetzen.“

Sektorenübergreifende Zusammenarbeit

In diesem Workshop geht es sowohl um die Grundlagen für sektorenübergreifende Zusammenarbeit als auch darum, Erfahrungen aus dem beruflichen Alltag aufzugreifen, die Chancen für eine solche Kooperation bieten. Ein verbindendes Ziel eines solchen Verfahrens ist die Optimierung der Patientenversorgung. Die zweite Intention ist eine Sensibilisierung für die Bedürfnisse und Erfordernisse der jeweils anderen „unsichtbaren“ Kolleginnen und Kollegen, die in ambulanter Pflege, Arztpraxis, Heim oder Krankenhaus am Prozess der Patientenversorgung beteiligt sind.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Regine Harms ist Diplom-Pädagogin und Krankenschwester. Sie ist neben ihrer Tätigkeit im Krankenhaussozialdienst als Dozentin und Moderatorin tätig. In Berlin und Oldenburg hat sie Überleitungsprojekte verantwortet und ist Vorstandsmitglied des Vereins Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

Inhalte:

- Vermittlung von Voraussetzungen für Kooperation und Vernetzung
- Grundlagen der Patientenüberleitung
- Bisherige Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit sektorenübergreifender Zusammenarbeit
- Anregungen zur zukünftigen Verbesserung der Kooperation

Grundlagen der Gesprächsführung

„Das habe ich doch bereits gesagt.“ „Nein, so meinte ich das nicht.“ „Haben Sie denn nicht zugehört?“ Ein Gespräch läuft aneinander vorbei oder geht nicht in die gewünschte Richtung. Oft fehlen die richtigen Worte oder sie fallen erst später ein. Im Arbeitsalltag gibt es eine Vielzahl von Gesprächen, die sowohl angenehm als auch anstrengend, nervig oder unbefriedigend sein können. Lernen Sie, Ihre Kommunikation zu verbessern, optimaler auf Ihr Gegenüber einzugehen und Gespräche zufriedensstellender zu gestalten. Das Modul führt in die Grundlagen der Gesprächsführung ein.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Gesprächsarten und -themen
- Eigene Stärken und Schwächen im Gespräch
- Kommunikationsverlauf
- Grundregeln der Kommunikation

14 *Zuhören auch unter Zeitdruck*

Eine hektische Atmosphäre, wartende Patienten und die nächste Aufgabe schon im Blick - und dann auch noch zuhören? Es mag sein, dass Sie hören und nebenbei andere Tätigkeiten verrichten können, aber Ihr Gesprächspartner wird nicht das Gefühl haben, dass Sie ihm wirklich Beachtung schenken. Zudem entgehen Ihnen eventuell wichtige Informationen, die Sie über die Körpersprache des anderen erfahren. Konzentriertes Zuhören ist damit auch eine Frage der Qualitätssicherung und Effizienz. In diesem Modul erfahren Sie, was dabei zu beachten ist.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Rollenerwartungen
- Hören - Hinhören - aktiv Zuhören
- Gesprächstechniken: Paraphrasieren und Spiegeln
- Fragetechniken

Körpersprache

Ihr Gesprächspartner hat noch gar nichts gesagt, aber Sie ahnen schon anhand seines Auftretens, wie das Gespräch verläuft. Die nonverbale Kommunikation oder auch Körpersprache beeinflusst die Wahrnehmung von Personen. Der größte Teil dieser Körpersprache läuft dabei unbewusst ab und ist somit am schwersten zu kontrollieren. Die Wirkungen sehen wir aber anhand der Reaktionen anderer Menschen oft sehr deutlich. Es hilft also, zu wissen, welche Bedeutung Körpersprache haben kann und wie die eigene Mimik, Gestik und Haltung auf andere Menschen wirkt. Das Modul vermittelt Einblicke in diesen für die Kommunikation so wichtigen Bereich.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Wirkungsweise der Körpersprache
- Bewusste und unbewusste Mimik und Gestik
- Verhalten besser deuten können
- Meine Wirkung auf andere
- Authentisch bleiben

Kommunikation am Telefon

Das Telefon ist die akustische Visitenkarte der Praxis, des Krankenhauses, des Altenpflegeheims und des ambulanten Dienstes. 70 Prozent aller Kundenkontakte laufen telefonisch. Es ist daher wichtig, die Kompetenz des Telefonierens gründlich zu schulen. Mal eben durchklingeln kann jeder, aber schließlich gibt es nicht immer einen guten Draht zum Anrufer. In diesem Modul erlernen Sie die wichtigsten Techniken für eine angenehme und zielorientierte Gesprächsführung am Telefon.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Persönliche Wirkung am Telefon
- Worte als „Bazillenträger“
- Richtiger Einsatz von Fragetechniken
- Organisatorisches rund um das Telefon
- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Rechtliche Auskünfte

Mit Vorgesetzten sprechen

Gespräche mit Vorgesetzten sind ganz anders als normale Alltagsgespräche mit Patienten, Kollegen und anderen Menschen - vor allem dann, wenn es problematische Inhalte zu besprechen gibt. Mitarbeiter sind sich oft unsicher, weil sie nicht wissen, wie weit sie gehen dürfen oder müssen und auf welche Art sie Unzufriedenheit und Probleme ansprechen sollen. Vorgesetzte selbst sehen oft keine Notwendigkeit für ein Gespräch und scheuen sich auch vor Auseinandersetzungen. Doch gar nichts zu sagen, führt oft zu größeren Missverständnissen. In diesem Modul lernen Sie, Gespräche mit Vorgesetzten maßvoll und ergebnisorientiert anzugehen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Straße 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Vorbereitung des Gesprächs
- Richtiger Zeitpunkt
- Professionelle Gesprächsführung
- Gesprächsergebnisse festhalten
- Sorgfalt bei heiklen Themen

Wahrnehmung von Konflikten und Streitpotenzialen

Auseinandersetzungen treten leider im medizinisch-pflegerischen Arbeitsalltag immer mal wieder auf und gehören zum täglichen Leben. Sie kommen sowohl zwischen Patienten und den medizinischen oder pflegerischen Fachkräften vor als auch innerhalb der Mitarbeiter einer Einrichtung sowie auch zwischen den Netzwerkpartnern. Konflikte sind aber auch – zumindest zu einem großen Teil – vermeidbar. In diesem Modul erfahren Sie etwas über die Grundlagen des Konfliktmanagements und der Fertigkeit, Spannungen zwischen Menschen rechtzeitig zu erkennen, um Konflikte zu vermeiden und Missverständnissen vorzubeugen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Konfliktdefinition
- Konfliktarten und -lösungen
- Chancen von Konflikten
- Konfliktodynamik
- Auswirkungen des eigenen Verhaltens

Entstehung und Auswirkung von Konflikten

Viele Kontroversen könnten durchaus vermieden werden, wenn die Rahmenbedingungen der Arbeit sorgfältiger oder sogar überhaupt definiert worden wären. In diesem Modul beschäftigen Sie sich intensiv mit den Auslösern von Konflikten. Sie erhalten überdies die Gelegenheit, auch Ihren eigenen jeweiligen Anteil an den Auseinandersetzungen zu entdecken. Ein Streit entwickelt sich nicht über Nacht und wird – wenn er nicht gelöst wird – mit immer härteren Bandagen ausgefochten. Anhand der Eskalationsstufen von Konflikten werden die verschiedenen Möglichkeiten der Lösung betrachtet.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Straße 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Ursachen und Hintergründe von Konflikten
- Konfliktsymptome
- Selbstreflexion
- Konflikttypen
- Eskalationsstufen

Sachgerechter Umgang mit Konflikten

20

„Erst nach der Kritik ist mir eingefallen, was ich hätte sagen können.“ Konflikte konstruktiv anzusprechen fällt nicht immer leicht. In diesem Modul lernen Sie, Strategien für eine professionelle Gesprächsführung zu entwickeln, die Ihnen helfen, mit Kritik umzugehen, lösungsorientierte Gespräche zu führen und aktiv Ihren Standpunkt auch in heiklen Gesprächen zu vertreten. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, Ihre eigenen Kommunikationsfähigkeiten in Auseinandersetzungen zu überprüfen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Konflikte konstruktiv ansprechen
- Umgang mit Kritik
- Konfliktstile - Selbsteinschätzung
- Standpunkte vertreten
- Konfliktgespräche führen

FEB. 2014

Mi.

19

15:00
- 19:00

Erkennen des eigenen Stress- und Konfliktverhaltens

21

Andauernde Konflikte können aggressiv und krank machen. Darüber hinaus verringern sie die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern. In diesem sehr persönlichen Lernmodul können Sie sich mit Ihren eigenen Ressourcen, Einstellungen und Grenzen beschäftigen. Wenn Sie sich selbst verstehen, können Sie sich auch in andere Menschen mit ihren Bedürfnissen und Belangen besser hineinversetzen. Für alle zwischenmenschliche Kommunikation gilt die Regel: „Ändern kann man sich nur selbst, nicht aber den anderen.“

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Prüfen der inneren Haltung
- Erkennen eigener Grenzen
- Umgang mit Emotionen
- Leistungen anderer anerkennen
- Durchsetzen oder nachgeben?

FEB. 2014

Fr.

21

14:30
- 18:30

Wertschätzender Umgang mit verschiedenen Menschen

Das Telefon klingelt, ein Patient beschwert sich und ein Vorgesetzter regt sich über fehlende Informationen auf. Der Berufsalltag bietet immer wieder Konflikt-Situationen, die ein angemessenes Verhalten erfordern. Entscheidend ist, wie Sie mit solchen Situationen umgehen, wie Sie solche Konflikte also „managen“. Überprüfen Sie in diesem Lernmodul Ihre Vorurteile, Ihre Fähigkeit, Prioritäten zu setzen und Ihre Möglichkeiten, als „neutrale“ Person vermittelnd zu helfen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Umgang mit Vorurteilen
- Interpretation von Verhalten
- Kontaktaufnahme
- Selbstbild/Fremdbild
- Konfliktmediation

Fortbildung sichert Zukunft!
... denn nicht nur die medizinischen Fachangestellten, sondern auch die Pflegekräfte in Heimen und Krankenhäusern sowie bei ambulanten Diensten übernehmen im Berufsalltag immer mehr Verantwortung. Dies erfordert Kenntnisse, die über den eigentlichen Beruf hinaus gehen.

Birgit Novy, QualiNet-Referentin

MÄR. 2014

Mi.

19

15:00
- 19:00





Astrid Domin

Med. Fachangestellte,
Orthopädische Praxis Dr.
Bier, Oldenburg

„RICHTIG GUT!“

„Fachlich fühlte ich mich eigentlich schon immer richtig fit. Aber im Umgang mit schwierigen Patienten habe ich mir manchmal doch etwas mehr Souveränität gewünscht. Hier hat mir QualiNet sehr geholfen. Gerade die Themen Gesprächsführung

und Konfliktmanagement sind sehr ausführlich und konnten bereits einige Male in unserer Facharztpraxis angewandt werden. Die gesamte Fortbildung war klasse und ist empfehlenswert.“

Teamarbeit produktiv meistern

Teamarbeit gehört in Unternehmen des Gesundheitswesens zum Alltag. Die Qualität der Zusammenarbeit der Mitarbeiter entscheidet in hohem Maß über die Leistungsfähigkeit eines Unternehmens oder einer Abteilung. Sie beeinflusst stark die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter und ihre Identifikation mit dem Unternehmen. Wie Sie Teamarbeit optimieren, Arbeitsgruppen sinnvoll moderieren und Projekte gemeinsam bearbeiten können, ist Inhalt dieses Kurses. Darüber hinaus geht es darum, wie sich Gruppendynamik insgesamt beeinflussen lässt und welche Rolle Vorgesetzte in diesem Zusammenhang spielen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Doris Gunsch ist Diplom-Psychologin. Sie hat sich mit Persönlichkeitspsychologie, Arbeits- und Führungsforschung beschäftigt und ist Lehrbeauftragte der Universität Osnabrück. Darüber hinaus arbeitet sie als Management-Trainerin und Coach mit Schwerpunkt Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen.

Inhalte:

- Wie Sorge ich dafür, dass Vereinbarungen eingehalten werden?
- Wie Sorge ich für praktikable Projektergebnisse?
- Regeln der Gruppendynamik
- Wie gelingt beste Zusammenarbeit in Teams?
- Verhältnis Vorgesetzte - Mitarbeiter
- Welche Absprachen sind sinnvoll und nötig?

Dienstleister im Gesundheitswesen

11 Prozent der Beschäftigten in Deutschland arbeiten im Gesundheitswesen und eine Gesundheitsreform jagt die nächste. Im Alltag bedeutet dieses häufig Unübersichtlichkeit und selbst professionell im Gesundheitswesen Tätige haben selten einen Überblick über die Vielfalt der Rahmenbedingungen, der Leistungserbringer und der konkreten Angebote.

In dem Seminar geht es daher um folgende Fragen: Wie funktioniert das Gesundheitssystem an sich? Welche Rahmenbedingungen spielen eine Rolle? Wie ist die Aufgabenstellung der unterschiedlichen Sektoren? Welche aktuellen politischen Entwicklungen beeinflussen welchen Arbeitsbereich? Wer sind die Partner im System? Das Seminar gibt auf diese Fragen Antworten und lädt zum Austausch ein.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg,
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Regine Harms ist Diplom-Pädagogin und Krankenschwester. Sie ist neben ihrer Tätigkeit im Krankenhaussozialdienst als Dozentin und Moderatorin tätig. In Berlin und Oldenburg hat sie Überleitungsprojekte verantwortet und ist Vorstandsmitglied des Vereins Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

Inhalte:

- Aufgaben und Leitbegriffe des Gesundheitssystems
- Sektoren und gesetzliche Regelungen
- Öffentliche und private Leistungserbringer
- Aufgaben von Kostenträgern (Kranken- u. Pflegekassen, Unfallversicherungen, Sozialhilfeträger) sowie Prüfinstanzen (MDK und Heimaufsicht)

Digital vernetzt – per Internet

28

Das Internet ist zu einem wichtigen Kommunikationsmittel im beruflichen Alltag geworden. In diesem Kurs lernen Sie in drei Modulen alle wichtigen Voraussetzungen für eine sinnvolle Nutzung des Internets sowie der effektiven Informationsbeschaffung kennen. Außerdem erhalten Sie wertvolle Hinweise zum Thema Datenübermittlung. Zur Vorbereitung auf die Präsentation der Hausarbeit und der Prüfungsaufgabe wird zudem das Arbeiten mit Powerpoint, Beamer und Laptop eingeübt. Die Kursinhalte werden auf die Bedürfnisse der Teilnehmer abgestimmt und bei Kursanmeldung noch einmal gesondert abgefragt.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Ralf Boldt, Diplom-Kaufmann (FH), ist Leiter der EDV-Abteilung im Klinikum Oldenburg. Er verfügt über langjährige Erfahrung als Klinikdozent, ist spezialisiert auf Kommunikationstraining im IT-Bereich und führt firmenspezifische Schulungen durch.

Inhalte:

- Kommunikationsmittel Internet
- Netzwerken im Internet mit Blogs, Foren usw.
- Windows, Internet Explorer und Outlook in der Praxis
- Sicherheit am PC
- Powerpoint als Präsentations-Werkzeug

29

Lernen fördert Wachstum!

... denn wer über seinen eigenen Tellerrand hinaus blickt, kann staunend erfahren, dass er Teil eines großen Ganzen ist. Und vielleicht liegt die Lösung eines hartnäckigen Problems einfach nur unentdeckt beim Netzwerkpartner von nebenan.

Roland Mersch, QualiNet-Referent

JUN. 2014

Mi. Fr. Sa.

4 6 7

14:30 - 18:30 14:30 - 18:30 9:30 - 13:30





Martina Waldmann

Exam. Krankenschwester,
Inhaberin Pflegedienst
Waldmann, Delmenhorst

„ÜBER DEN TELLERRAND HINAUS!“

„Endlich eine Fortbildung, die den Fokus nicht nur auf das eigene Berufsbild richtet. Im Sinne unserer Patienten ist es so wichtig zu wissen, wie andere Pflegebeteiligte

agieren. Darum möchte ich allen neuen Netzwerkerinnen sagen: ‚Schaut über Euren Tellerrand hinaus!‘“

Ausbildung zur/zum QMB – Planung eines eigenen Qualitätsverbesserungsprojekts

Um die Qualität in der eigenen Einrichtung und im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen des Gesundheitswesens zu verbessern, besteht das Thema Qualitätsmanagement aus drei zusammenhängenden Modulen:

1. Ausbildung zur/zum QMB (Qualitätsmanagementbeauftragten)
2. Dreitägiger praktischer Einsatz (Hospitation) in einer anderen Einrichtung zu einer QM-Fragestellung (siehe Seite 34)
3. Präsentation und Hausarbeit als Prüfungsleistung über die gewählte QM-Fragestellung, die Hospitation und ein geplantes Qualitätsverbesserungsprojekt in der eigenen Einrichtung (siehe Seite 35)

Ausbildung zur QMB:

Einrichtungen des Gesundheitswesens – seien es Pflegeheime, Arztpraxen, ambulante Pflegeeinrichtungen oder Kliniken – müssen nach den gesetzlichen Vorgaben ein internes Qualitätsmanagement nachweisen. Für den Aufbau und die Weiterentwicklung dieses Qualitätsmanagements benötigen die Einrichtungen einen „Kümmerer“, das heißt mindestens eine Person als Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB). In diesem Kurs werden das Wissen und das Handwerkszeug vermittelt, um die Aufgabe als QMB in der eigenen Einrichtung zu übernehmen oder sich mit umfassenden Kenntnissen an der Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagements zu beteiligen.

Die Inhalte des Kurses sind für Teilnehmer mit und ohne QM-Kenntnisse geeignet. In den vorgesehenen Unterrichtsstunden werden alle relevanten QM-Inhalte vermittelt und dieses mit praktischen Übungen ergänzt. Durch das Einbauen von Praxis-Beispielen werden darüber hinaus die Erfahrungen der Teilnehmer zum Thema Qualitätsmanagement berücksichtigt.

Inhalte:

- Kleine Geschichte des QM
- QM-Begriffe
- Gesetzliche und behördliche Anforderungen im Hinblick auf QM
- Nachweissysteme: DIN EN ISO 9001:2008, KTQ, QEP, EPA und Vorgaben des MDK
- Qualitätsregelkreis und kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)
- Prozesse (Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse)
- Ablaufbeschreibungen
- Aufbau und Inhalte eines QM-Handbuchs
- Stellung und Aufgaben einer/s QMB
- Checklisten, Formulare, Arbeits- und Verfahrensanweisungen
- Umgang mit Dokumenten und Aufzeichnungen
- Aufbau und Weiterentwicklung eines QM-Systems
- Qualitätsziele und Qualitätspolitik
- Interne Audits
- Managementbewertung
- Sinn und Nutzen eines QM-Systems
- Moderation und Kommunikation als QMB

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Dr. Birgit Kannenberg-Otremba ist Krankenschwester und Diplom-Sozialwissenschaftlerin. Sie ist als Qualitätsmanagerin (TÜV) in der Onkologischen Praxis Oldenburg/Delmenhorst tätig sowie darüber hinaus überregional als Referentin für QM und Arbeitsschutz. Sie ist Vorstandsmitglied im Verein Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

MÄRZ 2014

Mi.	Sa.	Sa.
12	15	29
14:30 - 18:30	9:30 - 17:00	9:30 - 17:00



Praktischer Einsatz (Hospitation) in einer anderen Einrichtung

In vielen Fällen sind an der Versorgung und Betreuung von Patienten mehrere Einrichtungen wie bspw. Arztpraxen, Pflegedienste, Kliniken oder Heime beteiligt. Die Mitarbeiter in den verschiedenen Einrichtungen arbeiten im Sinne des Patienten mit den „fremden“ Kollegen zusammen, doch oftmals fehlt das Verständnis für die andere Seite, da die Abläufe in der anderen Einrichtung unbekannt sind. Dabei gibt jeder sein Bestes und jeder kann von jedem lernen! QualiNet bietet die Chance, eine andere Einrichtung kennen zu lernen und zu erfahren, wie dort mit dem gewählten QM-Thema umgegangen wird.

Vorbereitung der Hospitation: (6 UE)

Damit die Erfahrungen aus dem praktischen Einsatz für die eigene Einrichtung gut verwertet werden können, werden die Hospitation und die damit verbundenen Aufgaben gut vorbereitet.

Inhalte:

- Was ist ein Qualitätsverbesserungsprojekt?
- Selbstbewertung der eigenen Einrichtung/Arbeitsstelle
- Erarbeitung einer QM-Fragestellung
- Darstellung möglicher Praxiseinsatzorte

Hospitation (24 UE)

Der Zeitraum, in dem der 3-tägige praktische Einsatz absolviert werden muss, beträgt zwei Monate (03.04.-31.05.2014). Der jeweilige Praxiseinsatzort wird spätestens Ende März 2014 festgelegt. Die Teilnehmer sprechen mit ihrer eigenen Arbeitsstelle und „ihrem“ Praxiseinsatzort den genauen Hospitationszeitpunkt ab.

Nutzen:

- Die Teilnehmer erhalten einen Einblick in den Arbeitsbereich sowie die Abläufe eines anderen Netzwerkpartners.
- Die Teilnehmer erleben in ihrem Praxiseinsatz, wie ihr QM-Thema dort „gelebt“ wird.

Referentin:

Dr. Birgit Kannenberg-Otremba ist Krankenschwester und Diplom-Sozialwissenschaftlerin. Sie ist als Qualitätsmanagerin (TÜV) in der Onkologischen Praxis Oldenburg/Delmenhorst tätig sowie darüber hinaus überregional als Referentin für QM und Arbeitsschutz. Sie ist Vorstandsmitglied im Verein Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

MÄR. 2014

Fr.

14

14:30
- 19:30

Präsentation und Hausarbeit

Über die ausgewählte QM-Fragestellung, die Hospitation sowie über die geplanten Verbesserungen in der eigenen Einrichtung (Qualitätsverbesserungsprojekt) berichten die Teilnehmer zum einen in einer Präsentation, zum anderen schreiben sie hierüber eine Hausarbeit. Für beide Darstellungen gibt es bestimmte Vorgaben, die eingehalten werden sollten.

Vorbereitung der Präsentation und Hausarbeit (10 UE)

Erster Termin: Nach dem Festlegen des individuellen Praxiseinsatzortes werden die notwendigen Inhalte und der Aufbau der Hausarbeit ausführlich besprochen sowie die Anforderungen an die Präsentation dargestellt.

Zweiter Termin: Dieser findet nach den Hospitationen statt. Die Teilnehmer haben die Möglichkeit, ihre Präsentation zu üben.

Präsentation der Hospitation als Prüfungsleistung (10 UE)

Alle Teilnehmer berichten einzeln in einer 10-minütigen Präsentation über ihre QM-Fragestellung, die Hospitation und ihr eigenes Qualitätsverbesserungsprojekt.

Hausarbeit als Prüfungsleistung (10 UE)

Um sich nach der Hospitation noch einmal mit der eigenen QM-Fragestellung, den gewonnenen Erfahrungen während des praktischen Einsatzes und den geplanten Maßnahmen für die eigene Einrichtung auseinanderzusetzen, fertigen die Teilnehmer im Zeitraum vom 1. bis 30. Juli 2014 eine kurze Hausarbeit an.

Referentinnen:

Dr. Birgit Kannenberg-Otremba ist Krankenschwester und Diplom-Sozialwissenschaftlerin. Sie ist als Qualitätsmanagerin (TÜV) in der Onkologischen Praxis Oldenburg/Delmenhorst tätig sowie darüber hinaus überregional als Referentin für QM und Arbeitsschutz. Sie ist Vorstandsmitglied im Verein Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

Regine Harms ist Diplom-Pädagogin und Krankenschwester. Sie ist neben ihrer Tätigkeit im Krankenhaussozialdienst als Dozentin und Moderatorin tätig. In Berlin und Oldenburg hat sie Überleitungsprojekte verantwortet und ist Vorstandsmitglied des Vereins Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

MÄRZ JUNI 2014

Fr.

28

14:30
- 18:30

Mi.

11

14:30
- 18:30

JUNI 2014

Fr.

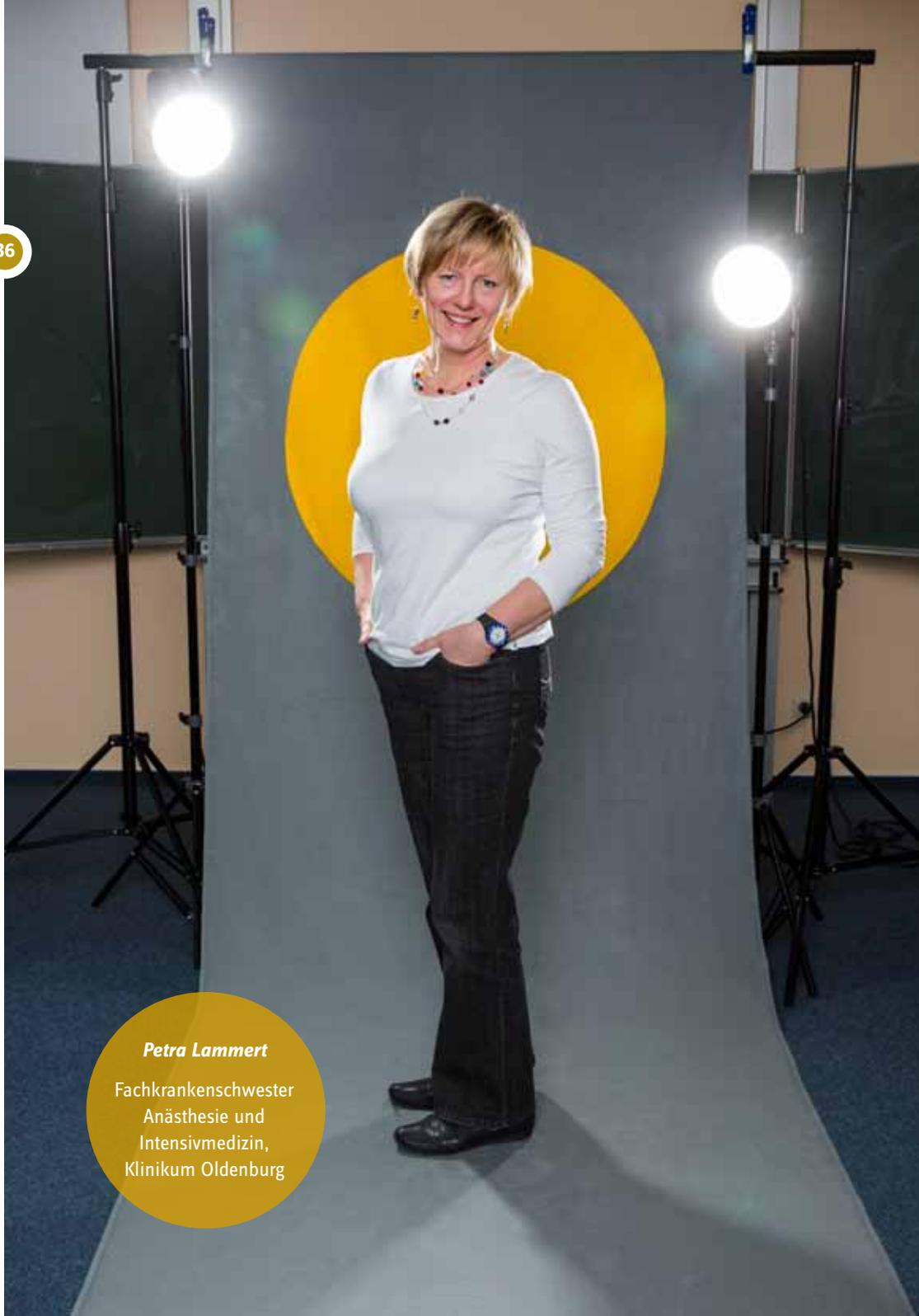
27

14:30
- 18:30

Sa.

28

9:30
- 13:30



Petra Lammert

Fachkrankenschwester
Anästhesie und
Intensivmedizin,
Klinikum Oldenburg

„JEDERZEIT WIEDER!“

*„Dass ich so viele Einblicke in andere
medizinische Berufe haben würde, war
eine ausgesprochen positive Überraschung.
Ich würde es jederzeit wieder machen.
Wenn auch weiterhin Netzwerker in allen*

*medizinischen und pflegerischen Berei-
chen ausgebildet werden, können wir es
schaffen, dass der Patient wieder mehr im
Mittelpunkt steht.“*

Grundlagen Marketing im Gesundheitswesen

38

Gutes Marketing heißt, einer Gruppe Eskimos in der Arktis einen Kühlschrank zu verkaufen? Wer das glaubt, übersieht, dass im Marketing der Nutzen für den Kunden an erster Stelle stehen sollte. Denn nur der zufriedene Kunde wird bereit sein, freiwillig sein ihm widerfahrenes Glück in die Welt hinauszuposaunen und zu einem Fürsprecher „seines“ Lieblingsunternehmens zu werden. Doch was ist der Nutzen des Kunden Patient im Gesundheitswesen überhaupt? Und wie kann sichergestellt werden, dass er nicht aus dem Blick gerät? Was verbirgt sich eigentlich hinter diesem schwammigen Begriff Marketing genau? Und wie hängen Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit zusammen? Was davon können Sie in Ihrem Alltag nutzbringend umsetzen? Das Fortbildungsmodul führt in die Grundlagen des Marketings im Gesundheitswesen ein.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Claus Spitzer-Ewersmann ist Inhaber der Mediavanti oHG - Agentur für Text und Konzept - in Oldenburg. Der ehemalige Redaktionsleiter und Chef vom Dienst beim Hamburger Jahreszeitenverlag war 2009 Sprecher der Stadt der Wissenschaft und hat maßgeblich das Marketingkonzept der „Übermorgenstadt“ - der Claim ist seine Erfindung - mitentwickelt. Spitzer-Ewersmann publiziert im angesehenen Marketingfachblatt „Werben & Verkaufen“.

Inhalte:

- Was ist Marketing im Gesundheitswesen?
- Was ist eine Marke?
- Welchen Nutzen biete ich meinen Kunden?
- Praxis: Schritt-für-Schritt zum Markenauftritt

Kommunikationskonzepte – Von der Idee zum Auftritt

39

Wer die Unternehmenskommunikation für eine Gesundheitseinrichtung entwickeln will, muss Leistungen, Service und Ansprache so aufeinander abstimmen, dass für die potenziellen Kunden ein stimmiges Bild in der Öffentlichkeit entsteht. Und wenn es um Sichtbarkeit, Unverwechselbarkeit und Reputation geht, kommt das Thema Konzeption ins Spiel. Analyse der Stärken, Schwächen und Potenziale. Erarbeitung von Strategie und Positionierung sowie Formulierung der Kommunikationsziele und am Ende die textliche und visuelle Umsetzung. Was sich in den Lehrbüchern allzu theoretisch anhört, können Sie sich in diesem Lernmodul unter Anleitung beispielhaft und praxisnah selbst erarbeiten. Auf diese Weise erfahren Sie, wie ein Kommunikationskonzept durch den kreativen Prozess lebendig und in der Praxis umsetzbar wird.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Torsten Laube ist Diplom-Kommunikationsdesigner, Absolvent der renommierten Hamburger Texterschmiede und Mitinhaber der Agentur ideendirektoren, einem Büro für Kommunikationsdesign in Oldenburg. Er blickt auf viele Jahre als freier Kreativ-Direktor in Berlin, Hamburg und Bremen zurück und wurde mit mehreren (internationalen) Kreativpreisen ausgezeichnet.

Inhalte:

- Was ist ein Kommunikationskonzept und was brauche ich dafür?
- Wie formuliere ich eine kreative Leitidee?
- Alles Logo? Kreative Werkzeuge im Einsatz: Formen, Farben, Schiften und Bilder
- Von der Theorie in die Praxis

Veranstaltungsmanagement: Eine Form der Öffentlichkeitsarbeit

Manchmal reicht eine Pressemitteilung nicht aus, um über ein Unternehmen zu erzählen. Durch Events und Veranstaltungen werden Marken lebendig und Ereignisse zu Erlebnissen. Sie bieten nachhaltige und unverwechselbare Auftritte und berühren den Besucher auf emotionaler Ebene. Auch Sie können Ihr Gesundheitsunternehmen, Ihre Dienstleistung oder Ihre Themen glaubwürdig mit entsprechenden Aktionen an die relevante Zielgruppe mit Hilfe eines professionellen Veranstaltungsmanagements vermitteln. Wie und unter welchen Bedingungen dieses funktioniert, zeigt das Seminar auf. Im Dialog werden theoretische Grundlagen erarbeitet und anschließend an praktischen Beispielen geübt.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Rita Wick leitet das Veranstaltungsmanagement am Klinikum Oldenburg. In diesem Zusammenhang organisiert sie medizinische Fachveranstaltungen und Informationstage am Klinikum Oldenburg für die Öffentlichkeit. Zudem hat sie die Oldenburger Thementage konzipiert sowie zahlreiche Kommunikationskampagnen verantwortet. Rita Wick ist PR-Fachwirtin und kann auf jahrelange Erfahrungen im Gesundheitswesen zurückgreifen.

Inhalte:

- Von A wie Anzeigenschalten bis Z wie Zielgruppenanalyse
- Wie informiere ich die Öffentlichkeit?
- Welche und wie viele Aktionen kommen an?
- Ermittlung theoretischer Grundlagen
- Üben an praktischen Beispielen

Umgang mit Presse, Funk und Fernsehen

Bekanntheit in der Öffentlichkeit ist ein wichtiger Erfolgsfaktor. Wer in den Medien präsent ist, dessen Einfluss wächst. Worauf kommt es bei der Pressearbeit an? Was kann ich tun, um meine Themen in den Medien unterzubringen?

Kurs I: Im ersten Teil lernen Sie die Sicht einer Pressereferentin kennen. Unter anderem erfahren Sie, nach welchen Regeln eine Presseinformation erstellt wird und wie Gespräche mit den Journalisten organisiert werden. Sie erhalten einen Überblick über die Medien der Region. Praktische Übungen runden diesen Kurs ab.

Kurs II: Seitenwechsel: Im zweiten Teil erfahren Sie, wie eine Redaktion arbeitet. Es geht darum, herauszufinden, welches Medium das richtige ist. Was interessiert Redakteure eigentlich? Wie kann ich Journalisten erreichen? Wie kann ich Themen so aufbereiten, dass sie sowohl in gedruckter Form wie auch im Internet erscheinen können?

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentinnen:

Kurs I: Barbara Delvalle ist seit über zehn Jahren Referentin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit am Klinikum Oldenburg. Davor war sie als freischaffende Journalistin und Redakteurin bei einem bundesweiten, kommunalen Umwelteinformationsdienst tätig.

Kurs II: Sabine Schicke ist Journalistin und arbeitet als stellvertretende Lokalchefin bei der Nordwest-Zeitung. Sie ist unter anderem für die Berichterstattung im Gesundheitswesen zuständig. Seit vielen Jahren unterrichtet sie an verschiedenen Bildungseinrichtungen zu Themen wie Pressearbeit, PR und Kommunikation.

Inhalte:

- Auswahl der Medien
- Passende Themen finden
- Journalisten kontaktieren
- Aufbau einer Presseinformation
- Crossmediale Aufbereitung
- Kundenorientierung
- Regionale Medienlandschaft

Vor Publikum präsentieren – Vorbereitung auf das Abschlusskolloquium

Beruflicher Erfolg hängt nicht nur vom Fachwissen ab. Ebenso wichtig ist die Fähigkeit, in Vorträgen und Gesprächen überzeugend zu präsentieren und zu argumentieren. In diesem dreitägigen Seminar lernen Sie öffentliche Auftritte und Präsentationen effektiv vorzubereiten und durchzuführen – so auch Ihre QualiNet-Abschlusspräsentation. Dieser Kurs bereitet Sie ganz gezielt auf das Abschlusskolloquium vor. Sie lernen, wie Sie Ihren Vortrag aufbauen und bekommen dabei viele wertvolle Techniken, Tipps und Tricks an die Hand, mit denen Sie über QualiNet hinaus bestens gerüstet sind. Unter anderem erfahren Sie, was die häufigsten Fehler bei Präsentationen sind und wie Sie diese ein- für allemal vermeiden. Außerdem erhalten Sie 50 Sofort-Tipps, mit denen Ihre Präsentation 95 Prozent erfolgreicher als die Ihrer Mitredner wird. Am Ende eines jeden Kurstages machen Sie auf Basis des Erfahrenen praktische Übungen und erhalten ein sofortiges Feedback.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Rüdiger Freudendahl ist Diplom-Kaufmann und Diplom-Handelslehrer. Seit 2001 ist er als Trainer mit den Kernbereichen Telefon und diabolische Rhetorik selbstständig und arbeitet hauptsächlich für Kliniken und Beratungsunternehmen.

Inhalte:

- Körpersprache, Stimme und Worte überzeugend einsetzen
- Wie Sie Ihre fachliche Kompetenz herausstellen
- Komplexe Sachverhalte auch für Nichtexperten anschaulich darstellen
- Was tun bei skeptischen Zuhörern?
- Stichhaltige Gegenargumente bei Fragen und Einwänden
- Souverän bleiben bei Pannen und Blackouts
- Das professionelle Manuskript
- Überzeugender Einsatz von Präsentationsmedien
- Der ultimative Rettungsanker beim Redeeinstieg und -schluss
- Tipps und Tricks bei Lampenfieber

Lernen fördert Weiterentwicklung!

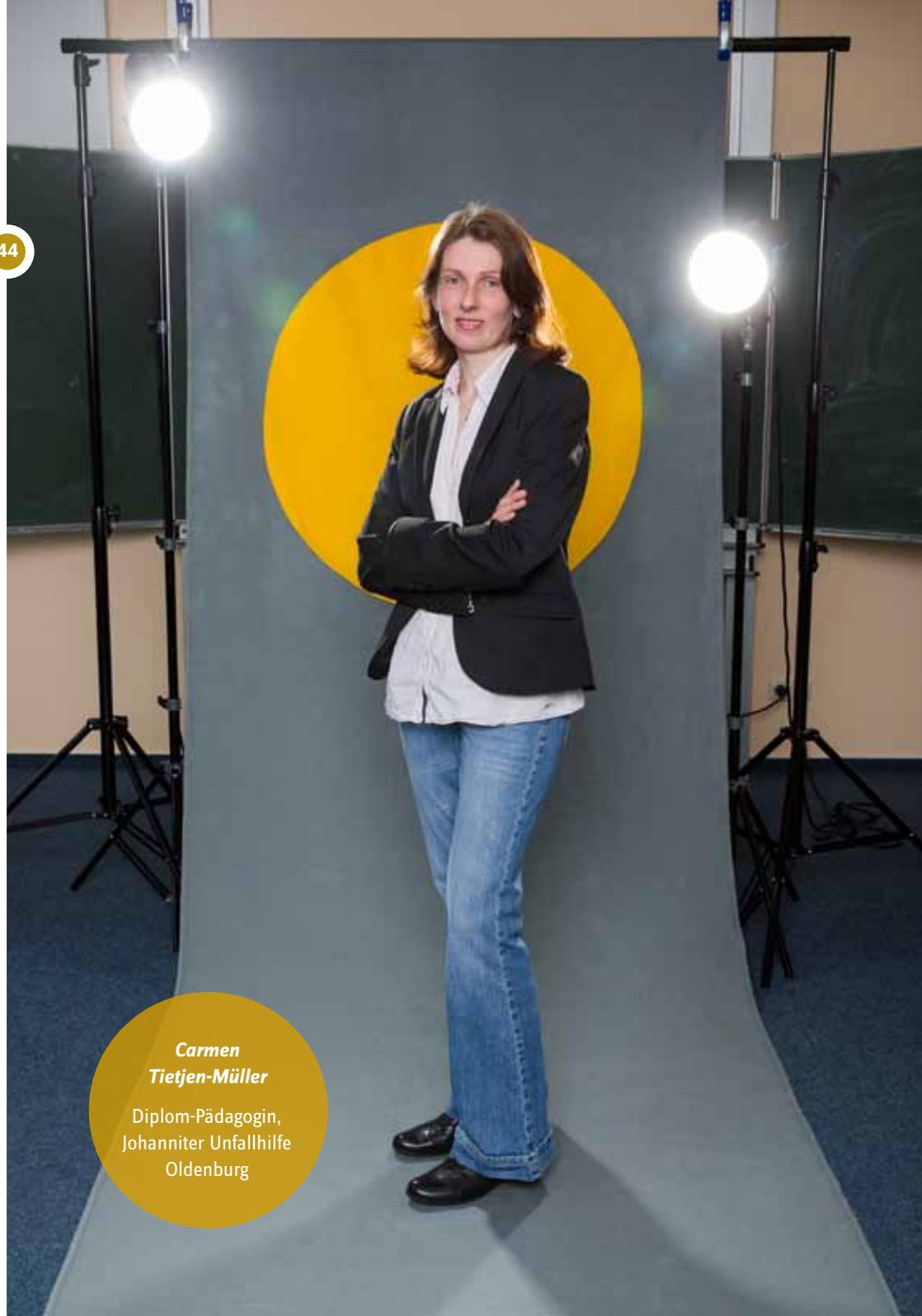
... dies bringt Vorteile für einen persönlich, hat aber auch einen Nutzen für den eigenen Arbeitsbereich. Sind offene Fragen vorhanden, so können neue Erkenntnisse und Kompetenzen zu Antworten führen.

Dr. Birgit Kannenberg-Otremba,
QualiNet-Referentin

FEBRUAR 2015

Mi.	Fr.	Sa.
11	13	14
14:30 - 18:30	14:30 - 18:30	9:00 - 13:00





**Carmen
Tietjen-Müller**

Diplom-Pädagogin,
Johanniter Unfallhilfe
Oldenburg

„SO MACHT LERNEN SPASS.“

„Wer hätte gedacht, dass Lernen so viel Spaß machen kann. Neben interessanten Inhalten, die von wirklich fähigen Dozenten vermittelt

werden, lernt man nette Menschen kennen, mit denen man sich austauschen, beruflich vernetzen und lachen kann.“

Zeitmanagement

Die meisten Menschen gehen mit ihrer Zeit zu unbewusst um. Sie stellen am Ende des Tages fest, dass wesentliche Arbeiten nicht erledigt worden sind. Sie wundern sich, dass der damit verbundene Zeitdruck erheblichen Energieaufwand verursacht. Sie erleben in diesem Seminar, wie Sie Zeitfresser in den Griff bekommen und den Tag besser planen können, um Freiräume für wichtige Aufgaben und Kreativität zu erhalten. Zeitmanagement und Arbeitstechniken sind Erfolgsfaktoren – auch und gerade bei den verschiedenen Berufen im Gesundheitswesen. Das Modul befasst sich mit den Grundlagen des Zeitmanagements, erklärt die ALPEN-Methode, die Prioritätensetzung mit der ABC-Analyse sowie das Eisenhower- und das Pareto-Prinzip. Es führt in methodisches Vorgehen bei der Planung ein und zeigt, wie die eigenen Fortschritte gemessen werden können.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg,
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Straße 19

Referentin:

Doris Gunsch ist Diplom-Psychologin. Sie hat sich mit Persönlichkeitspsychologie, Arbeits- und Führungsforschung beschäftigt und ist Lehrbeauftragte der Universität Osnabrück. Darüber hinaus arbeitet sie als Management-Trainerin und Coach mit Schwerpunkt Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen.

Inhalte:

- Praxisnahe Tages- und Wochenplanung
- Selbstmotivation
- Anti-Stress-Training

Aus Fehlern lernen – an Wissen zulegen

In der Psychologie ist schon lange bekannt, dass Selbstwachstum und Persönlichkeitsentwicklung von Menschen über das „richtige Lernen aus Fehlern“ verlaufen. Eine kritische Auseinandersetzung mit Fehlern dient in der Arbeitswelt stetiger Optimierung und kann im Team sogar Spaß machen und motivieren. Dazu sollte jedoch zunächst ein Klima geschaffen werden, in dem Fehler ihren richtigen Stellenwert bekommen und nicht „die Suche nach dem Schuldigen“ forciert wird. In dem Seminar lernen Sie, wie Sie an Ihrem Arbeitsort ein Fehler-Management-System etablieren, mit dessen Hilfe alle Beteiligten voneinander lernen können.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg,
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Straße 19

Referentin:

Doris Gunsch ist Diplom-Psychologin. Sie hat sich mit Persönlichkeitspsychologie, Arbeits- und Führungsforschung beschäftigt und ist Lehrbeauftragte der Universität Osnabrück. Darüber hinaus arbeitet sie als Management-Trainerin und Coach mit Schwerpunkt Organisationsentwicklung im Gesundheitswesen.

Inhalte:

- Wie Tiere und Menschen aus Fehlern lernen
- Wie Sie Fehler voraussehen können
- Wie Sie eigene Fehler richtig bewerten und verarbeiten
- Fehler richtig kategorisieren
- Fehlermanagement-Ablauf am Beispiel
- Fehlermanagement und Prozessoptimierung
- Diskussion und Erfahrungsaustausch

Fit in der Abrechnung

Das System der Abrechnung im Gesundheitswesen mit seinen häufigen durch Reformen hervorgerufenen Änderungen führt im beruflichen Alltag bisweilen zu Verständnisfragen. Dieser Kurs richtet sich daher an Arzthelferinnen und medizinische Fachangestellte in Praxen niedergelassener Ärzte, an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ambulanzen ermächtigter Ärzte sowie in Notfallambulanzen. Anhand von praxisbezogenen Fallbeispielen werden an zwei aufeinanderfolgenden Seminartagen ärztliche Leistungen nach den jeweils geltenden Gebührenordnungen exemplarisch abgerechnet. Aktuelle Beispiele der Teilnehmer aus der Berufspraxis können auf Wunsch gerne berücksichtigt werden.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg,
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Straße 19

Referent:

Olaf Saust ist Verwaltungsfachangestellter mit II. Angestelltenprüfung und Leiter des Geschäftsbereichs Honorar bei der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen (KVN), Unternehmensbereich Bezirksstelle Oldenburg. Er beschäftigt sich seit 2005 mit allen Fragen zu den Themen „Honorar“ und „Abrechnungsgeschehen“ und fungiert als Referent für „Abrechnungs-Informationsveranstaltungen“.

Inhalt:

- Abrechnung ärztlicher Leistungen nach EBM, GOÄ und UV-GOÄ
- Abrechnung ärztlicher Leistungen aus Sondervereinbarungen
- Anwendung und Berücksichtigung von Honorarbudgets und Richtgrößen für Arznei- und Heilmittel
- Beispiele aus der Berufspraxis

Serviceverständnis im Gesundheitswesen: Wer ist bei Ihnen König?

Einrichtungen im Gesundheitswesen stehen zunehmend vor der Herausforderung, sich gleichermaßen dem Kunden (Patienten), dem Wettbewerb sowie dem betriebswirtschaftlichen Druck zu stellen. Sowohl Service und Komfort als auch die medizinische und pflegerische Qualität wirken sich entscheidend auf die Patientenzufriedenheit aus. Dabei treten das persönliche Auftreten der Mitarbeiter und das Einstimmen auf die Erwartungshaltung der Kunden immer mehr in den Vordergrund. Neben der fachlichen Qualifikation gewinnen deshalb die „weichen Faktoren“ von Beschäftigten an Bedeutung. Im Mittelpunkt des Seminars steht der Erwerb von Kompetenzen in den Feldern Kommunikation, Dienstleistung und Service.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Novy ist Diplom-Ökonomin, geprüfte Kommunikationstrainerin und lizenzierte Trainerin für Umgangsformen. Zu ihren Schwerpunkten als Trainerin im Gesundheitswesen gehören Gesprächsführung, Persönlichkeitstraining, Moderation, Präsentation und Konfliktmanagement.

Inhalte:

- Service- und Kundenorientierung im Gesundheitswesen
- Mitarbeiter als Repräsentanten
- Zeitgemäße Umgangsformen
- Persönliches Auftreten und Wirkung
- Aktives Beschwerdemanagement nutzen



Martina Schulte

Med. Fachangestellte
(Qualitätsbeauftragte),
Praxis Babic, Nordhorn

„EINFACH MACHEN!“

„Learning by doing - so könnte eine Devise der QualiNet-Fortbildung lauten. Hier wird nicht lange in der Theorie geschwelgt. Es geht mit Schwung rein in die Vollen, wie

man so schön sagt. Darum lautet mein Fazit nach zwei Jahren Fortbildung: ‚Nicht rumeiern, sondern machen!‘“

Psychische Erkrankungen – Die Schizophrenie

52

Eine Schizophrenie beeinflusst die gesamte Persönlichkeit eines Menschen in unterschiedlichen Dimensionen und äußert sich auf verschiedenen Ebenen. Oft steht eine Störung des Realitätsbezuges im Vordergrund, die sich in Halluzinationen und Wahnsymptomen darstellen kann. Aber auch weniger auffällige Symptome, wie etwa die Beeinträchtigung des Denkablaufs, der Gefühle, der Motorik und des Bezuges zur eigenen Person, sind häufige Merkmale. In diesem Fortbildungsmodul können Sie den pflegfachlichen Umgang mit Menschen lernen, die an einer Schizophrenie erkrankt sind. Die theoretischen Aspekte der Erkrankung werden anhand von Fallbeispielen veranschaulicht.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Monika Jüttner ist Klinikpflegeleitung in der Karl-Jaspers-Klinik. Sie ist Fachkrankenschwester für psychiatrische Pflege, Fachkraft für Leitungsaufgaben in der Pflege und seit vielen Jahren Dozentin für psychiatrische Lernfelder. Zu den Schwerpunkten gehören die Erkrankungen aus dem akut- und allgemeinpsychiatrischen Bereich.

Inhalte:

- Krankheitsbild Schizophrenie
- Psychoedukation bei Schizophrenie
- Suizidalität
- Rechtsgrundlagen - Unterbringung
- Arbeit mit Angehörigen - therapeutisches Umfeld

Psychische Erkrankungen – Depressionen

53

Depressionen erfahren seit Jahren eine stetig zunehmende Relevanz sowohl in der psychiatrischen Landschaft als auch darüber hinaus. Dies ist sicherlich durch immer weiter differenzierte diagnostische Möglichkeiten zu erklären: Depressionen können heute zuverlässig und sehr genau diagnostiziert werden. Darüber hinaus erfährt dieser „Zustand“ eine immer größere gesellschaftliche Akzeptanz. Eine Depression ist kein Tabu-Thema mehr. Ist Sie nun eine Krankheit oder ein Symptom? Wie stellt sich das Phänomen Depression aus psychiatrischer Sicht dar? Wie sieht der Umgang mit depressiven Menschen aus? Was bedeutet dies für die Pflege? Diese Fragen dienen als Arbeitsgrundlage für das Weiterbildungsmodul.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort-
und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Dirk Tenfelde gehört zur Klinikpflegeleitung der Karl-Jaspers-Klinik. Er ist Fachkrankenschwester für psychiatrische Pflege, Fachkraft für Leitungsaufgaben in der Pflege und seit vielen Jahren Dozent für psychiatrische Lernfelder. Zu den Schwerpunkten gehören Erkrankungen aus dem Bereich der affektiven Störungen sowie hirnorganische Psychosyndrome.

Inhalte:

- Formen der Depression
- Grundlagen der Psychopathologie
- Therapiemöglichkeiten
- Pflegefachliche Grundlagen
- Suizidalität und Krisenintervention
- Gestaltung von Beziehungen zu depressiven Menschen

Die Sprache der Wunden verstehen

54

Die Behandlungsformen chronischer Wunden waren in den letzten Jahren einem starken Wandel unterzogen. Die Standards haben sich von der ausschließlich trockenen zur feuchten Wundbehandlung verschoben. Sowohl in der Arztpraxis als auch in der Altenpflege und in der häuslichen Versorgung müssen aktuelle Methoden beherrscht werden. Der Einsatz von Wundverbänden sollte aber auch aus ökonomischer Hinsicht beurteilt werden können. Dieser Kurs wird beide Aspekte beleuchten und Grundlagenwissen auffrischen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Petra Jürgens ist Expertin für Wund- und Stomatherapie am Klinikum Oldenburg und Netzwerkerin im Gesundheitswesen. Sie referiert regelmäßig auf nationalen und internationalen Kongressen, unterrichtet in Krankenpflegesschulen und ist eine gefragte Dozentin für Bildungseinrichtungen im Gesundheitswesen.

Inhalte:

- Grundlagen der Wund- und Stomatherapie
- Die Wunddokumentation
- Die Wirkprinzipien einzelner Wundverbände
- Der phasengerechte Einsatz der Verbände
- Wundverbände und wirtschaftliche Aspekte

Umgang mit Zuwanderern

55

In Deutschland leben rund 1,8 Millionen Menschen mit Einwanderungsgeschichte, die älter als 60 Jahre sind. Diese Bevölkerungsgruppe wird inzwischen im Gesundheitswesen immer stärker wahrgenommen. Dabei ist das Altern auch unter den Migranten kein einheitlicher Prozess. In diesem Seminar soll eine Auseinandersetzung mit der Vielfältigkeit der Wanderungsbiografien stattfinden. Es geht um kulturelle und religiöse Vorstellungen über Familien- und Sozialstrukturen, über Alter und Krankheit, Abschied, Heimat und Fremde. Um älteren Einwanderinnen und Einwanderern adäquate Hilfen und Unterstützungen bieten zu können, sind kultursensible Beratungen und Handlungen notwendig. Dieses Seminar bietet die Möglichkeit, die eigenen transkulturellen Kompetenzen zu vertiefen, um im Arbeitsalltag Personen mit Migrationshintergrund kultursensibel begegnen und begleiten zu können.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Gudrun Zimmermann ist Diplom-Geografin und Krankenschwester. Sie arbeitet als interkulturelle Trainerin für den Gesundheits- und Sozialbereich und ist Lehrbeauftragte der Universität Bremen und der Hochschule Bremen. Schwerpunkte ihrer Tätigkeit sind Migration und Gesundheit, interkulturelle Kommunikation und Diversity Management.

Inhalte:

- Demografische Entwicklung der älteren Migranten
- Wanderungsgeschichten - Rückkehr, pendeln oder bleiben?
- Gesundheits- und Krankheitskonzepte älterer Migranten
- Kultursensible Pflege, Behandlung und Beratung

56 **Umgang mit dem Abschied**

Der Umgang mit Schwerkranken, Sterbenden und dem Tod begleiten den beruflichen Alltag vieler Mitarbeiter im Gesundheitswesen. Die Begleitung todkranker Menschen nimmt hier eine besondere Rolle ein. Nicht immer sind alle, die mit dieser Situation zu tun haben, gut auf diese Aufgabe vorbereitet. Eine ausreichende Pflege und effektive Schmerztherapie können von Angehörigen allein für den Kranken oft nicht geleistet werden. Der aber braucht – ebenso wie die Familie und enge Freunde – Gesellschaft und Trost, wenn die Angst vor dem Tod übermächtig zu werden droht, aber auch Rückzug und Ruhe, wenn er mit seinen Gedanken alleine sein will. Dieses sechsteilige Lernmodul beleuchtet das Wesen der Hospiz- und Palliativarbeit aus verschiedenen Perspektiven. Es geht aber nicht nur um reine Wissensvermittlung, sondern darum, ein Gespür dafür zu entwickeln, was im Umgang mit solchen Menschen gefragt ist.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Renate Lohmann ist Leiterin der Stiftung Evangelischer Hospizdienst Oldenburg und unterrichtet in verschiedenen Bildungseinrichtungen.

Inhalte:

- Einführung in die Hospiz- und Palliativarbeit
- Erfahrungen mit Sterben, Tod und Trauer
- Unterstützende Gesprächsführung
- Rechtliche Aspekte / ethische Faktoren
- Trauer und Abschiedsrituale

Notfallmanagement

Bei medizinischen Notfällen kommt es auf Schnelligkeit und präzises Handeln an. Die Teilnehmer des Kurses sollen daher in die Lage versetzt werden, gesundheitliche Risiken zu erkennen und richtig einzuschätzen. Sie müssen ihre Informationen an den Arzt weiterleiten und in der Lage sein, die richtigen Entscheidungen im Rahmen des Notfall-Managements zu treffen. Im Bereich der erweiterten Notfallkompetenz lernen sie, Patienten kontinuierlich bei der Einhaltung der ärztlich verordneten Therapien zu unterstützen und dabei soziale und kulturelle Besonderheiten zu beachten. Darüber hinaus gibt es Tipps und Hinweise für den ständigen Kompetenzerhalt aller nichtärztlichen Mitarbeiter.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

Roland Mersch ist ausgebildeter Rettungsassistent und hat an der Universität Vechta Gerontologie studiert. Als Ausbildungsleiter des Malteser Hilfsdienstes in Oldenburg zeichnet er für sämtliche Kursformate der „Ersten Hilfe“ sowie sozialpflegerischen Ausbildung verantwortlich. Seine Dozententätigkeit umfasst das gesamte Erste-Hilfe-Spektrum mit Schwerpunkten in den Bereichen Notfalltraining für Kliniken und Arztpraxen.

Inhalte:

- Betreuung risikorelevanter Patientengruppen
- Notfälle bei Herz-Kreislauf-Erkrankungen erkennen
- Bei Verletzungen angemessen handeln
- Notfallmanagement in der Praxis organisieren
- Notfallmedikamente und -geräte
- Schulungen in der Praxis organisieren

DEZEMBER 2014

Mi.	Fr.	Sa.	Mi.	Fr.	Sa.
3	5	6	10	19	20
14:30 - 18:30	14:30 - 18:30	9:00 - 13:00	14:30 - 18:30	14:30 - 18:30	9:00 - 13:00

JANUAR 2015

Fr.	Sa.
9	10
14:30 - 18:30	9:00 - 13:00

Wie Hochbetagten helfen? – Mangelernährung

58

Wie groß ist das Problem der Mangelernährung des älteren Menschen in unserer Gesellschaft des Nahrungsmittelüberflusses wirklich und mit welchen Konsequenzen ist zu rechnen? Warum sind ältere Menschen anfälliger für das Auftreten einer Mangelernährung als jüngere? Welche Rolle spielt in diesem Kontext die auch unter älteren Mitbürgern zunehmende Adipositas? Um die Beantwortung dieser und weiterer Fragen auf wissenschaftlicher Grundlage geht es in diesem Seminar. Ferner gibt es Empfehlungen dazu, wie eine Mangelernährung zu erkennen ist und welche Schritte sich unter häuslichen Bedingungen, im Pflegeheim und im Krankenhaus für die Diagnose und Therapie eignen. Abschließend wird auf die besondere Problematik der Ernährung bei Personen mit Demenz eingegangen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referent:

PD Dr. med. Jürgen Bauer ist Leiter des Geriatrischen Zentrums Oldenburg und Klinikdirektor Geriatrie am Klinikum Oldenburg.

Inhalte:

- Grundlagenwissen aufgefrischt
- Auszug aus aktuellen wissenschaftlichen Studien
- Konsequenzen für den eigenen Verantwortungsbereich
- Sektorenübergreifende Vereinbarungen

Herausforderungen in der Pflege hochbetagter Menschen

59

Durch die zunehmende Lebenserwartung und den wachsenden Anteil hochbetagter Menschen nimmt das Wissen um aktuelle pflegerische Methodiken einen hohen Stellenwert ein. An zwei aufeinanderfolgenden Terminen werden signifikante Aspekte vermittelt:

Was bedeutet Pflege von hochbetagten Menschen heute? Dieser Frage wird am ersten Tag nachgegangen. Viele alterstypische, oft chronische Veränderungen und Begleiterkrankungen bedrohen die Selbstständigkeit und Mobilität älterer Menschen und erfordern spezifische Konzepte und Methoden.

Am zweiten Termin steht das Thema Presbyphagie auf der Agenda. Wir gehen den Fragen nach, welche Ursachen, Prävalenzen und Symptome eine Presbyphagie aufweist und wie entsprechende Interventionsmöglichkeiten aussehen.

Veranstaltungsort:

Klinikum Oldenburg
Medizinisches Aus-, Fort- und Weiterbildungszentrum
Brandenburger Str. 19

Referentin:

Birgit Voß ist Lehrerin für Pflegeberufe, Fachschwester für medizinische Rehabilitation und Geriatrie sowie Altenpflegerin. Kinästhetik in der Pflege ist eines ihrer Schwerpunkte, hier verfügt sie über eine eigene Lehrlizenz. Sie ist Leiterin der evangelischen Altenpflegeschule in Oldenburg und entwickelt in diesem Zusammenhang verschiedene zukunftsorientierte Bildungsangebote in der Aus-, Fort- und Weiterbildung im Bereich der Altenpflege.

Inhalte:

- Spezifische Konzepte und Methoden zur Pflege hochbetagter Menschen
- Presbyphagie: Ursachen, Prävalenzen, Symptome und pflegerische Interventionen



Wibke Janke

Med. Fachangestellte,
Praxis Adams/Telkemeier,
Lingen

„MUT FÜR NEUES.“

„Echt klasse, dank QualiNet habe ich endlich den Mut und das Selbstvertrauen, mal selber ein Seminar zu leiten und mein Wissen wei-

terzugeben. Ich habe so viel gelernt, dass es mir unter den Nägeln brennt, andere daran teilhaben zu lassen.“



Bauer, PD Dr. med. Jürgen
Leiter des Geriatrischen
Zentrums und
Klinikdirektor Geriatrie



Boldt, Ralf
Diplom-Kaufmann (FH),
Abteilungsleiter



Delvalle, Barbara
Referentin für Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit



Freudendahl, Rüdiger
Geschäftsführer und
Seminarleiter



Gunsch, Doris
Diplom-Psychologin



Harms, Regine
Diplom-Pädagogin und
Krankenschwester



Jürgens, Petra
Expertin für Wund-
und Stomatherapie



Jüttner, Monika
Klinikpflegeleitung



**Kannenberg-Otremba,
Dr. Birgit**
Krankenschwester und Dip-
lom-Sozialwissenschaftlerin



Laube, Torsten
Diplom-
Kommunikationsdesigner



Lohmann, Renate
Leiterin der Stiftung
Evangelischer Hospizdienst



Mersch, Roland
Rettungsassistent,
Ausbildungsleiter



Novy, Birgit
Diplom-Ökonomin



Saust, Olaf
Diplom-Betriebswirt (SGD)
und Leiter der Abrechnungs-
abteilung



Schicke, Sabine
Journalistin und
stellvertretende Lokalchefin



Spitzer-Ewersmann, Claus
PR-Berater Mediavanti oHG



Tenfelde, Dirk
Klinikpflegeleitung



Voß, Birgit
Leiterin der evangelischen
Altenpflegeschule, Oldenburg



Wick, Rita
Referentin für Bildungs- und
Veranstaltungsmanagement,
Dozentin und PR-Fachwirtin



Zimmermann, Gudrun
Trainerin für transkulturelle
Kompetenz und Diversity,
Geografin, Krankenschwester



64

Der Staat hat zur Förderung von Weiterbildungen mehrere Programme aufgelegt, die die Inanspruchnahme von Bildungsangeboten erleichtern sollen.

Bei Drucklegung der Broschüre stand leider noch nicht fest, welche der Programme bei Maßnahmenbeginn im Januar 2014 in Anspruch genommen werden können. Grundsätzlich gilt, dass Fördermittel beantragt werden müssen, **bevor** Sie sich für die Weiterbildung angemeldet haben.

Folgende Fördermöglichkeit der **Bundesagentur für Arbeit** können Sie voraussichtlich in Anspruch nehmen, wenn Sie in einem kleinen oder mittleren Unternehmen tätig sind (< 250 Beschäftigte):

WeGebAU (BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT)

Bei Beschäftigten, die das 45. Lebensjahr vollendet haben, tragen die Agenturen für Arbeit bis zu 75 % der Lehrgangskosten. Bei jüngeren Beschäftigten werden bis zu 50 % der Lehrgangskosten übernommen. Die Arbeitnehmer erhalten von der Agentur für Arbeit auf Antrag einen Bildungsgutschein zur Förderung. Dieser ist vor Beginn der Maßnahme bei der Weiterbildungsleitung einzureichen.

Das **Bundesministerium für Bildung und Forschung** hat ein individuelles Förderprogramm aufgelegt:

BILDUNGSPRÄMIE

Sollten Sie ein zu versteuerndes Jahreseinkommen von bis zu 20.000,- € haben, können Sie einen Prämiegutschein beantragen, der nach einem Beratungsgespräch ausgestellt wird. Damit würde Ihre Rechnung sich um 500,- € reduzieren (www.bildungspraemie.info).

Förderung durch das **Land Niedersachsen**:

IWiN – INDIVIDUELLE WEITERBILDUNG IN NIEDERSACHSEN

Mit dem Programm „IWiN - Individuelle Weiterbildung in Niedersachsen“ fördert das Land Niedersachsen die Weiterbildung Beschäftigter in kleinen und mittleren Unternehmen. Hierzu werden bis zum 31.12.2014 Zuschüsse aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes gezahlt.

65

INFOABEND

Details zu den entsprechenden Fördermöglichkeiten erhalten Sie auf einer Informationsveranstaltung

*am 6. November 2013
um 18:30 Uhr
im Klinikum Oldenburg.*

Voraussichtlich werden die für die entsprechenden Fördermittel zuständigen Sachbearbeiter anwesend sein.

Sie haben sich für die QualiNet-Weiterbildung entschieden und möchten sich anmelden?

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

ANMELDUNG WEITERBILDUNG

Ihre Anmeldung muss schriftlich bis zum 5. Dezember 2013 beim Veranstalter eingegangen sein (Fristverlängerung nur nach persönlicher Absprache). Nutzen Sie dafür entweder das Internet:

www.klinikum-oldenburg.de/qualinet
oder den umseitigen Anmeldebogen.

Die Bestätigung erfolgt sofort per E-Mail und zusätzlich innerhalb einer Woche auf dem Postweg. Auf dem Postweg gehen Ihnen zudem weitere Informationen zu.

WARTELISTE

Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Gleiches gilt für die Platzierung auf einer Warteliste. Die Weiterbildung hat eine Mindestteilnehmerzahl von 18 und eine Maximalteilnehmerzahl von 25. Wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, behält sich der Veranstalter vor, die Weiterbildung abzusagen.

ÄNDERUNGEN

Der Veranstalter behält sich vor, Kurse räumlich oder zeitlich zu verlegen. Sollte in begründeten Ausnahmefällen ein Pflichtmodul (krankheitsbedingt zu geringe Teilnehmerzahl oder andere triftige Gründe) ausfallen, wird rechtzeitig ein Alternativtermin verabredet. Weiterbildungsteilnehmer haben Abmeldungen zu allen Kursterminen umgehend und schriftlich an den Veranstalter mitzuteilen.

RÜCKTRITT

Nach der Anmeldung wird die Teilnahme verbindlich, sobald die schriftliche Bestätigung dem Teilnehmer vom Veranstalter per E-Mail zugestellt wurde. Im Falle einer Erkrankung kann ein Ersatzteilnehmer gestellt werden. Erfolgt eine Absage weniger als zehn Tage vor Weiterbildungsbeginn, werden 50 % der Gesamtsumme berechnet, sofern der Teilnehmer keinen Ersatz stellt. Bei einer Absage weniger als sieben Tage vor Beginn oder bei Fernbleiben wird die volle Gebühr fällig.

KOSTEN/RECHNUNG

Die Gebühren umfassen die Kosten für Weiterbildung, IHK-Abschlusszertifikat, Seminarunterlagen und Pausengetränke. Bitte erkundigen Sie sich vor Anmeldung über die Nutzung von Bildungsförderungsprogrammen (siehe Seite 64 und Informationsabend). Es kann eine Gesamt- oder monatliche Zahlweise vereinbart werden. Mit der Teilnahmebestätigung informiert der Veranstalter über die konkreten Zahlungsmodalitäten.

Für die Teilnahme an Wahlmodulterminen wird mit der Teilnahmebestätigung eine Rechnung zugeschickt, die innerhalb von sieben Tagen zu begleichen ist.

ANMELDUNG WAHLMODULE

Zu den Wahlmodulen können sich auch Nichtweiterbildungsteilnehmer gegen eine Gebühr von 8,40 € pro Unterrichtseinheit (UE) schriftlich anmelden. Eine Anmeldung für Pflichtmodulkurse ist für Nichtweiterbildungsteilnehmer nicht möglich.

Die Anmeldung zu den Wahlmodulen erfolgt ebenfalls entweder über das Internet (Anschrift siehe unten) oder mit dem umseitigen Anmeldebogen. Die Anmeldung muss mindestens vier Wochen vor Kursbeginn schriftlich eingehen. Wahlmodulkurse finden nicht statt, wenn die Mindestteilnehmerzahl von 15 Personen unterschritten wird. In diesem Fall werden ggf. Alternativtermine angeboten. Alle nebenstehend genannten Bedingungen zum Rücktritt gelten auch für die Teilnahme an Wahlmodulterminen.



Bitte melden Sie sich im Internet an:
www.klinikum-oldenburg.de/qualinet

*Oder benutzen Sie das Anmeldeformular
auf der nächsten Seite ›*

ICH MELDE MICH VERBINDLICH AN FÜR:

68

- Weiterbildungslehrgang „Netzwerker (m/w) im Gesundheitswesen“
(alle Pflichttermine sind mit der Anmeldung automatisch gebucht!)
- Ich bin Weiterbildungsteilnehmer
- Ich bin Gastteilnehmer

... an folgenden Wahlmodulen:

Block Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- Grundlagen Marketing im Gesundheitswesen
- Kommunikationskonzept: Von der Idee zum Auftritt
- Veranstaltungsmanagement als Möglichkeit der Öffentlichkeitsarbeit
- Umgang mit Presse, Funk und Fernsehen
- Vor Publikum präsentieren - Vorbereitung auf das Abschlusskolloquium

Block Kundenorientierung/Organisation

- Zeitmanagement
- Aus Fehlern lernen
- Serviceverständnis im Gesundheitswesen
- Fit in der Abrechnung

Block Spezielles Wissen

- Schizophrenie
- Depression
- Die Sprache der Wunden verstehen
- Umgang mit Zuwanderern
- Umgang mit dem Abschied
- Notfallmanagement
- Wie Hochbetagten helfen? - Mangelernährung
- Herausforderungen in der Pflege hochbetagter Menschen

Name: Vorname:

Straße: PLZ/Ort:

Telefon: E-Mail:

Arbeitgeber: Bereich:

Rechnung an Teilnehmer ↑ Rechnung an Arbeitgeber ↓

Einrichtung:

Ansprechpartner/Abteilung:

Anschrift:

Mit dieser Anmeldung akzeptiere ich die Teilnahmebedingungen (siehe Seite 66/67):

Datum; Ort: Unterschrift:

69



ZERTIFIKAT Maxi Mustermann

geboren am 1. Januar 1979 in Musterstadt hat vom
 1. Januar 2014 bis 21. März 2015 an dem Lehrgang

Netzwerkerin im Gesundheitswesen (IHK)

teilgenommen und die lehrgangsisernen Leistungskontrollen
 erfolgreich absolviert. Die Pflichtmodule umfassen 179
 Unterrichtsstunden mit folgenden Inhalten:

- **Kommunikation** - Gesprächsführung; Konfliktmanagement
- **Kooperation und Vernetzung** - Grundlagen und Optimierung der Zusammenarbeit; Moderne Informationstechniken
- **Qualitätssicherung** - Theoretische Grundlagen; Praxiseinsatz; Projektarbeit

Weitere 21 Unterrichtsstunden in Wahlmodulen beinhalten:

- **Marketing und Öffentlichkeitsarbeit** - Marketing in Theorie und Praxis; Erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit; Serviceorientierte Dienstleistungen
- **Der ältere Mensch** - Demenz; Gerontopsychiatrische Grundlagen; Ernährung; Mobilität und Sturz; Ethik und Patientenrechte; Hospiz- und Palliativversorgung; Einbeziehung von Angehörigen; Kultursensibler Umgang
- **Spezifische Fachkompetenzen** - Wund- und Dekubitusversorgung; Kontinenz; Versorgung bei Diabetes; Schmerztherapie; Hygienemanagement; Medizinrecht
- **Konzepte zur Unterstützung in der Pflege** - Kinästhetik; Basale Stimulation; Validation

Oldenburg, 21. März 2015

Oldenburgische Industrie- und Handelskammer

Dr. Joachim Peters
 Hauptgeschäftsführer



Anja Smid

Exam. Altenpflegerin,
Altenzentrum Rheiderland

„GEMEINSAM MEHR BEWEGEN.“

*„Ich hab' an QualiNet teilgenommen,
weil ich im Bereich Kommunikation und
Konfliktmanagement fitter werden wollte.
Echt bereichernd war auch der Austausch*

*mit anderen Netzwerkern, denn wir konnten
gut voneinander lernen. Ich hab' einiges für
meinen Berufsalltag mitnehmen können.“*

Kalenderübersicht

Januar 2014	
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	Sektorenübergreifende Zusammenarbeit 5 UE
11	Sektorenübergreifende Zusammenarbeit 7 UE
12	
13	
14	
15	Grundlagen der Gesprächsführung 5 UE
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	Zuhören auch unter Zeitdruck 5 UE
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	Körpersprache 5 UE
30	
31	

Februar 2014	
01	
02	

03	
04	
05	Kommunikation am Telefon 5 UE
06	
07	Mit Vorgesetzten sprechen 5 UE
08	Wahrnehmung von Konflikten und Streitpotenzialen 5 UE
09	
10	
11	
12	Entstehung und Auswirkung von Konflikten 5 UE
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	Sachgerechter Umgang mit Konflikten 5 UE
20	
21	Erkennen des eigenen Stress- und Konfliktverhaltens 5 UE
22	
23	
24	
25	
26	Teamarbeit produktiv meistern 9 UE
27	
28	Dienstleister im Gesundheitswesen 5 UE

März 2014	
01	Dienstleister im Gesundheitswesen 5 UE
02	
03	
04	
05	
06	
07	

08	
09	
10	
11	
12	Ausbildung zur/m QMB 5 UE
13	
14	Vorbereitung Hospitation 6 UE
15	Ausbildung zur/m QMB 8 UE
16	
17	
18	
19	Wertschätzender Umgang mit verschiedenen Menschen 5 UE
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	Vorbereitung Hausarbeit und Hospitation 5 UE
29	Ausbildung zur/m QMB 8 UE
30	
31	

April 2014	
01	
02	Erste Klausur Abschluss Grundkurse
03	Hospitation - Praktischer Einsatz ↓
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	

17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	

Mai 2014	
01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	

29
30
31

Juni 2014

01
02
03
04 Digital vernetzt - per Internet 5 UE
05
06 Digital vernetzt - per Internet 5 UE
07 Digital vernetzt - per Internet 5 UE
08
09
10
11 Vorber. Präsentation Hospitation 5 UE
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27 Präsentation der Hospitation als Prüfungsleistung 5 UE
28 Präsentation der Hospitation als Prüfungsleistung 5 UE
29
30
Anfertigen der Hausarbeit ↓ 10 UE

Juli 2014

01
02
03

04
05
06
07
08
09
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

August 2014

01 Weiterbildungsfreie Zeit ↓
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
12
13
14

15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31

September 2014

01
02
03
04
05
06
07
08
09
10
11
12
13
14
15 Abgabe der Hausarbeit
16
17 Grundlagen Marketing im Gesundheitswesen 5 UE
18
19 Kommunikationskonzepte - Von der Idee zum Auftritt 5 UE
20
21
22
23

24 Veranstaltungsmanagement: Eine Form der Öffentlichkeitsarbeit 5 UE

25
26 Umgang mit Presse, Funk und Fernsehen 5 UE
27 Umgang mit Presse, Funk und Fernsehen 5 UE

28
29
30

Oktober 2014

01
02
03
04
05
06
07
08 Zeitmanagement 9 UE
09
10 Aus Fehlern lernen - an Wissen zulegen 9 UE
Fit in der Abrechnung 5 UE
11 Fit in der Abrechnung 5 UE
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24 Serviceverständnis im Gesundheitswesen 9 UE
25
26
27
28
29

30

31

November

2014

01

02

03

04

05

06

07

08

09

10

11

12 Schizophrenie 5 UE

13

14 Depressionen 5 UE

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26 Die Sprache der
Wunden verstehen 9 UE

27

28 Umgang mit Zuwanderern 9 UE

29

30

Dezember

2014

01

02

03 Umgang mit dem Abschied 5 UE

04

05 Umgang mit dem Abschied 5 UE

06 Umgang mit dem Abschied 5 UE

07

08

09

10 Umgang mit dem Abschied 5 UE

11

12

13

14

15

16

17

18

19 Umgang mit dem Abschied 5 UE

20 Umgang mit dem Abschied 5 UE

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Januar

2015

01

02

03

04

05

06

07

08

09 Notfallmanagement 5 UE

10 Notfallmanagement 5 UE

11

12

13

14 Wie Hochbetagten helfen? -
Mangelernährung 5 UE

15

16

17	
18	
19	
20	
21	Herausforderungen in der Pflege hochbetagter Menschen 5 UE
22	
23	Herausforderungen in der Pflege hochbetagter Menschen 5 UE
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	

Februar

2015

01	
02	
03	
04	
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	Vor Publikum präsentieren 5 UE
12	
13	Vor Publikum präsentieren 5 UE
14	Vor Publikum präsentieren 5 UE
15	
16	Vorbereitungszeit auf Abschlussprüfung/ Kolloquium ↓
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	

25	
26	
27	
28	

März

2015

01	
02	
03	
04	Vorprüfung
05	
06	
07	
08	
09	
10	
11	
12	
13	
14	Abschlusskolloquium
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	

Veranstalter

Klinikum Oldenburg

Rita Wick

Leiterin des Fortbildungsreferates
wick.rita@klinikum-oldenburg.de

7:30 - 11:00 Uhr

Waltraud Reil Fon 0441 403-2230

8:00 - 12:00 Uhr

Petra Eilers Fon 0441 403-3336

8:00 - 12:00 Uhr

Michael Richter Fon 0441 403-3332
Fax 0441 403-3360
anmeldung-veranstaltung@
klinikum-oldenburg.de

Bildungsträger

Evangelische Altenpflegeschule

Birgit Voß

Schulleitung
Fon 0441 74163
altenpflegeschule.ol@t-online.de

Kooperationspartner

Verein Versorgungsnetz Gesundheit e. V.

Regine Harms

Fon 0441 8000921
Fax 0441 8000924
regine.harms@harms-qg.de

Ärzteverein Oldenburg e. V.

Dr. Volker Nüstedt

Fon 0441 999-2474
Fax 0441 999-2480
kontakt@dr-nuestedt.de

Ärztekammer Niedersachsen Bezirksstelle Oldenburg

Petra Rüter

Fon 0441 20522522
Fax 0441 20522529
petra.rueter@aekn.de

IHK Oldenburgische Industrie- und Handelskammer

Karina Römerscheid

Koordinatorin Weiterbildung
Fon 0441 2220-425
Fax 0441 2220-5425
karina.roemerscheid@oldenburg.ihk.de