

KOMMA



**Hausinternes
Seminarprogramm**

KOMMA

KOMMUNIKATION
IM MARKETING

In der Delle 21
53773 Hennef

Tel. (0 22 48) 91 29 40

Fax (0 22 48) 91 29 41

E-Mail: nasaroff@t-online.de

Inhalt	Seite
Willkommen wir doch gleich zur Sache	5
Unsere Standards für interne Fortbildungen	6
Referenzliste im Krankenhauswesen	8
Was ist KOMMA eigentlich?	11
<i>Inhouse-Seminar Nr. 1</i>	
„Das Wichtigste aus der neuen Rechtschreibung“	12
<i>Inhouse-Seminar Nr. 2</i>	
Erhöhen Sie die Geburtenrate Ihrer Klinik durch effiziente und kundenorientierte Kreißsaalführungen!	14
<i>Inhouse-Seminar Nr. 3</i>	
Intensiv-Führungstraining für Stationsleitungen	17
<i>Inhouse-Seminar Nr. 4</i>	
Work-Life-Balance für Ärzte - Arbeit und Privatleben in ein gesundes Gleichgewicht bringen und dort halten	19
<i>Inhouse-Seminar Nr. 5</i>	
Work-Life-Balance für Pflege - Arbeit und Privatleben in ein gesundes Gleichgewicht bringen und dort halten	21
<i>Inhouse-Seminar Nr. 6</i>	
Teamtraining für multikulturelle Teams	23
<i>Inhouse-Seminar Nr. 7</i>	
So verbessern Sie das Klima und die Zusammenarbeit im Team – mehr Effizienz in der Teamarbeit	25
<i>Inhouse-Seminar Nr. 8</i>	
Gesundes Verhältnis zu sich selbst und seiner Arbeit	28

Inhalt	Seite
Inhouse-Seminar Nr. 9	
Öffentlichkeits- und Pressearbeit für Krankenhäuser	30
<i>Inhouse-Seminar Nr. 10</i>	
Werbe- und Konkurrenzstrategien für Krankenhäuser	32
<i>Inhouse-Seminar Nr. 11</i>	
Kontaktaufbau und Beziehungspflege zu niedergelassenen Ärzten	35
<i>Inhouse-Seminar Nr. 12</i>	
Verbesserung der Patientenzufriedenheit	37
<i>Inhouse-Seminar Nr. 13</i>	
Umgang mit Kritik und Beschwerden im Pflegealltag	39
<i>Inhouse-Seminar Nr. 14</i>	
Sichern Sie die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Krankenhauses durch erfolgreiches Abteilungsmarketing	42
<i>Inhouse-Training Nr. 15</i>	
Moderatorenausbildung für die Leitung/Moderation von Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln	44
<i>Inhouse-Seminar Nr. 16</i>	
Umgang mit Sterbenden und Trauernden	47
<i>Inhouse-Seminar Nr. 17</i>	
Verbesserung der Kommunikation zwischen Ärzten und Pflegepersonal	49
<i>Inhouse-Seminar Nr. 18</i>	
Mitarbeitergespräche effizient führen – Abteilungsziele erreichen	52
<i>Inhouse-Seminar Nr. 19</i>	
Zeitmanagement	54

Inhalt	Seite
<i>Inhouse-Seminar Nr. 20</i>	
Der „Kunde“ Patient als Strategiefaktor für die Zukunft des Krankenhauses	56
<i>Inhouse-Seminar Nr. 21</i>	
Stressmanagement	58
<i>Inhouse-Seminar Nr. 22</i>	
Die ärztliche Visite am Krankenbett	60
<i>Inhouse-Seminar Nr. 23</i>	
Verbesserung der Kommunikation Patient – Angehörige – Arzt	62
<i>Inhouse-Seminar Nr. 24</i>	
Professionelle Büroorganisation im Chefsekretariat	64
<i>Inhouse-Seminar Nr. 25</i>	
Lass die Puppen tanzen ... – das neue gruppensystemische Seminar	66
<i>Inhouse-Seminar Nr. 26</i>	
Mit motivierten Mitarbeitern die Zukunft Ihres Hauses sichern	69
<i>Inhouse-Seminar Nr. 27</i>	
Zusammen für den Patienten — Verbesserung der Ablauforganisation	72
<i>Inhouse-Seminar Nr. 28</i>	
Der Empfang — die Visitenkarte Ihres Hauses	74
Ergebnisreferenzen	76

Will kommen wir doch gleich zur Sache

Der Schulungsbedarf wächst in den Krankenhäusern, nicht zuletzt durch den gestiegenen Konkurrenzdruck der Häuser untereinander. Wir haben daher eine Reihe von Inhalten für unsere Schulungen entwickelt, die Ihnen die Möglichkeiten geben, Ihr Krankenhaus langfristig zu sichern.

12 Jahre Fortbildungen im Programm „Krankenhaus und Kommunikation“

Vor Ihnen liegt das Fortbildungsangebot von **KOMMA**. Rund 12 Jahre Erfahrung stecken in den nachfolgenden Seminaren, die in unserer Fortbildungsreihe „Krankenhaus und Kommunikation“ kontinuierlich optimiert wurden und an der über 6.000 zufriedene Menschen teilgenommen haben.

Inhouse-Schulungen in der gesamten BRD

Unsere Referenzliste für Inhouse-Schulungen zeigt Ihnen die Qualität unserer Seminare, die auch einige außergewöhnliche Themen bearbeiten.

Fortbildungsangebote: Logische Konsequenz durch die Beratung in der Praxis

Alle Themen entstanden durch die Anwendung verschiedener Techniken und Methoden in der Beratung mehrerer Krankenhäuser in der gesamten BRD. Als Unternehmensberatung und Kommunikationsagentur blicken wir auf 12 Jahre Berufserfahrung in diesem Bereich zurück. Wir vermitteln Ihnen daher in unseren Seminaren keine graue Theorie, sondern angewandtes und erprobtes Praxiswissen.

Sie haben Ihr entsprechendes Thema nicht gefunden?

Kein Problem. Wir verfügen über einen großen Stamm an Spezialisten und Referenten zu unterschiedlichen Themen und Aufgabengebieten. Sprechen Sie mit uns, wir erstellen Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot.

Unsere Standards für interne Fortbildungen

Individuelle Ausrichtung

Wir verfügen über einen breiten Erfahrungsschatz in der Entwicklung und Ausrichtung eines Themas auf das jeweilige Krankenhaus. Jedes Seminar wird individuell durch uns auf Ihr Haus und Ihre Bedürfnisse entwickelt. Jede Fortbildung ist sozusagen ein **echtes Unikat**.

Individuelle Seminarunterlagen

Zu jedem Seminar erhält jeder Teilnehmer seinen **eigenen Seminarordner**, der neben einem Seminarleitfaden auch Beispiele aus der Praxis liefert.

Der Hausbesuch

Vor jeder hausinternen Schulung **spielen wir „Mäuschen“** bei Ihnen. Geheim und ohne Ankündigung besuchen wir Ihr Haus. Die Erfahrungen aus diesem „Hausbesuch“ lassen wir in jedes Seminar einfließen.

Wir wollen es wissen

An Ihnen liegt es, uns für das entsprechende Thema Informationsunterlagen bereitzustellen. Dazu erstellen wir eine Liste von Informationen, die wir von Ihnen benötigen. Nur so können wir **direkten Bezug auf Ihr Haus** nehmen.

Zahlreiche Praxisbeispiele

In unserem **Musterkoffer** tragen wir ständig ca. 200 Maßnahmenbeispiele von Krankenhäusern in die Seminare. Schauen Sie mal rein ...

Ankündigungsprogramm

Oft fehlt Ihnen die Zeit, Ihre Teilnehmer individuell zum Seminar einzuladen. Durch uns erhalten Sie Ihre eigene und detaillierte Einladung mit **Seminarprogramm als Kopiervorlage**.

Und wie war's?

Damit die Erfolge und Erfahrungen aus der Inhouse-Schulung nicht verloren gehen, erstellen wir für jedes Seminar einen **Ergebnisbericht**.

Für folgende Krankenhäuser und Institutionen sind wir tätig geworden bzw. aktiv beratend tätig:

- *Caritasverband, Trier*
- *Krankenhaus der Barmherzigen Brüder, Regensburg*
- *Krankenhaus der Barmherzigen Brüder, Trier*
- *St.-Josef Krankenhaus, Saarbrücken*
- *DKI, Düsseldorf*
- *St.-Johannes-Stift, Duisburg*
- *Evangelisches Krankenhaus, Bergisch Gladbach*
- *St.-Elisabeth-Hospital, Iserlohn*
- *St.-Elisabeth-Krankenhaus, Recklinghausen*
- *Katharinen-Hospital, Unna*
- *Wenckebach-Krankenhaus, Berlin*
- *Städtische Krankenanstalten, Idar-Oberstein*
- *Erzgebirgsklinikum Annaberg gGmbH*
- *Bayer-Pharma, Europa*
- *Verband der Krankenhaus-Direktoren Deutschland e.V. (Gastreferent)*
- *St.-Hedwig-Krankenhaus Berlin*
- *Caritas-Klinik, Berlin-Pankow*
- *Kreiskrankenhaus, Sangerhausen*
- *Städtisches Krankenhaus, Schwabmünchen*
- *Klinikum der Stadt Ludwigshafen*
- *Klinikum der Stadt Nürnberg*
- *DRK Krankenhaus, Saarlouis*
- *Krankenheim Finkenhof*
- *Paulinenkrankenhaus, Berlin*
- *Allgemeines Krankenhaus, Celle*

- *Diakonissenkrankenhaus, Flensburg*
- *Dr.-Horst-Schmidt-Kliniken, Wiesbaden*
- *Kreiskrankenhaus Dithmarschen in Heide*
- *Ida-Wolff-Geriatriezentrum, Berlin*
- *Asklepios-Klinik Birkenwerder*
- *St.-Antonius-Krankenhaus, Eschweiler*
- *Krankenhaus Sanatorium Mehrerau, Bregenz/Österreich*
- *Diakonie Ev. Krankenhaus, Bremen*
- *Marienhospital, Gelsenkirchen*
- *Städt. Kliniken, Bielefeld*
- *EuromedClinic, Fürth*
- *Lukaskrankenhaus, Neuss*
- *Ev. Krankenhaus, Bad Godesberg*
- *Städtisches Klinikum, Magdeburg*
- *Albert-Schweizer-Krankenhaus, Northeim*
- *Kreiskrankenhaus Tönning*
- *Friedrich-Ebert-Krankenhaus, Neumünster*
- *Krankenhaus der Barmherzigen Brüder, München*
- *Clemens-August-Krankenhaus, Bitburg*
- *Krankenhausgesellschaft Schleswig-Holstein, Kiel*
- *Stadtkrankenhaus Schwabach*
- *Kreiskrankenhaus Tessin*
- *Kreiskrankenhaus Starnberg*
- *St.-Johannes-Hospital Dortmund*
- *St.-Elisabeth-Krankenhaus, Neuwied*
- *Klinik Dr. Koch, Kassel*
- *Kreiskrankenhaus Husum*
- *Kreiskrankenhaus Bad Hersfeld*
- *Universitätsklinikum Jena*

- *ZA, Zahnärztliche Abrechnungsgesellschaft*
- *Klinikum Freising*
- *Katharinen-Hospital Willich*
- *St.-Elisabeth-Krankenhaus Dortmund-Kurl*
- *Ataklinik Wünneberg, Wünneberg*
- *Marienstift, Arnstadt*
- *Universitätsklinikum Benjamin Franklin, Berlin*
- *Klinik Dr. Koch, Kassel*
- *Katholische Kliniken Essen-Nord, Essen*
- *Kreiskrankenhaus Starnberg*
- *Heidekreis-Klinikum, Walsrode*
- *Katholisches Altenzentrum, Landau*
- *St. Josephspflege, Ludwigshafen*
- *Städtische Kliniken, Oldenburg*
- *Rotes Kreuz Schwesternschaft Oranien e. V., Wiesbaden*
- *Städtisches Krankenhaus, Wismar*

Was ist KOMMA eigentlich?

KOMMA steht für Kommunikation im Marketing und stellt damit die logische Verbindung zwischen Theorie und praktischer Umsetzung dar. Bei uns erhalten Sie nicht nur die Idee z.B. für die Verbesserung Ihrer Patientenzufriedenheit, sondern auch die Befähigung zur Umsetzung dieser Idee in die Praxis, wenn Sie möchten.

Wir sind als Unternehmensberatung und Kommunikationsagentur im Gesundheitsbereich in folgenden Bereichen und Maßnahmen tätig:

- *Marketingkonzepte*
- *Marketingstrategien*
- *Entwicklung von Patientenbroschüren*
- *Maßnahmen zum Kontaktaufbau und zur Beziehungspflege mit niedergelassenen Ärzten*
- *Öffentlichkeits- und Pressearbeit*
- *Konzepte zur Verbesserung der Patientenzufriedenheit*
- *Werbe- und Konkurrenzstrategien für Krankenhäuser*
- *Imageanalysen, insbesondere Patienten- und Mitarbeiterbefragungen*
- *Konzepte zur Verbesserung der internen Kommunikation*
- *Total Quality Management*
- *Fortbildungen*
- *Moderation von Arbeitsgruppen*
- *Sponsoring*
- *Veranstaltungsmanagement*

Buchveröffentlichungen: Die 88 besten Checklisten für Ihre Öffentlichkeitsarbeit, Verlag Moderne Industrie.

Inhouse-Seminar Nr. 1

Basis-Crash-Kurs – 1 Tag

„Das Wichtigste aus der neuen Rechtschreibung“

Die Rechtschreibreform hat das bisher vorhandene Regelwerk (beruhend auf der Rechtschreibreform von 1901 und späteren Ergänzungen durch die Duden-Redaktion in Mannheim) systematisiert. Bestehende Regeln werden nun konsequent angewendet, mit dem Ergebnis, dass z. B. bisherige „Ausnahmen“, die im Widerspruch zu vorhandenen Regeln standen, wegfallen. Regeln für die Zeichensetzung wurden zum ersten Mal überhaupt systematisch untersucht und formuliert.

Ziel des Crash-Kurses

Die Teilnehmer lernen die Neuerungen in der Rechtschreibung kennen, verstehen Regeln im Zusammenhang des gesamten Regelwerks und können die neuen Regeln selbstständig anwenden.

Inhalte

- Regeln rund ums S: „ss“ oder „ß“?
- Was wird großgeschrieben?
- Was wird kleingeschrieben?
- 9 Komma-Regeln: 1 x Nie, 4 x Muss, 4 x Kann
- Was wird getrennt geschrieben?
- Was wird zusammengeschrieben?
- Neues zum Bindestrich
- Silbentrennung
- Fremdwörter
- Hintergrundinfos zur Rechtschreibreform

Methoden

- Interaktiver Vortrag, Anwendung in Wort- und Satzbeispielen
- Sicherheitstests, Klärung von Fragen.

Zielgruppe: Chefsekretärinnen

Teilnehmerzahl: max. 16 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Die Teilnehmer erhalten ein umfassendes Skript (mehr als 40 Seiten), das während des Trainings als Lern- und Übungsunterlage und später als Nachschlagewerk dient.

Kosten: € 1.700,- zzgl. 16% MwSt. sowie Fahrtkosten und eine Übernachtung für eine Referentin. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Auftraggeber gestellt.

Referentin: Dörte Fischer ist staatlich geprüfte Fachlehrerin für Kurzschrift und Bürotechnik, freie Trainerin und Autorin. Die Hauptthemen ihrer Seminare, Beratung und Fachpublikationen sind Korrespondenz, neue Rechtschreibung, Zeitmanagement, Arbeits- und Büroorganisation. Aus eigener praktischer Erfahrung heraus sind ihr die Tätigkeitsbereiche der Sekretärin, der Personalreferentin, Büroleiterin und Ausbilderin sowohl in der freien Wirtschaft als auch in der öffentlichen Verwaltung vertraut.

Inhouse-Seminar Nr. 2

Der Workshop:

Erhöhen Sie die Geburtenrate Ihrer Klinik durch effiziente und kundenorientierte Kreißsaalführungen!

Der erste Eindruck ist entscheidend

Die Kreißsaalbesichtigung ist für viele werdende Eltern die ausschlaggebende Informationsquelle, um sich für ein Krankenhaus zu entscheiden. Daher ist es wichtig, diesen Kontakt optimal zu gestalten und die Informationsbedürfnisse der werdenden Eltern zu berücksichtigen.

Häufig liegt hier entscheidendes Verbesserungspotenzial. Der Einsatz von selbst kleinen Maßnahmen verspricht hier bereits mehr Erfolg und damit mehr Geburten. Auf Basis von rund 13 Jahren Beratungserfahrung im Bereich des Krankenhaus-Marketings haben wir ein optimales Angebot für die Geburtshilfe geschnürt, das auf die Optimierung dieser Maßnahme ausgelegt ist - mit dem Ziel, die Geburtenrate in Ihrem Haus zu erhöhen.

Die Inhalte auf einen Blick

Modul 1: Anonyme Teilnahme an einer Kreißsaalführung

Eine Mitarbeiterin unseres Hauses nimmt in Absprache mit Ihnen an einer Ihrer Kreißsaalführungen teil. Dies geschieht anonym, um einen realistischen Eindruck zu bekommen.

Modul 2: Erstellung eines Ergebnisberichts

Die Ergebnisse der Teilnahme fließen in einen Bericht und dienen als Grundlage für die Durchführung des halbtägigen Workshops mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Modul 3: Durchführung eines halbtägigen Workshops mit relevanten Mitarbeitern

Präsentation der Ergebnisse aus den Kreißsaalführungen. Aufgrund dieser Erkenntnisse vermitteln wir Ihnen praxisbezogene Informationen und erprobte Tipps, wie Sie Ihre Kreißsaalführungen in Zukunft noch interessanter und kundenorientierter gestalten können. Von der Organisation bis zur Nachfass-Aktion: Lernen Sie, wie Sie potenzielle Kunden akquirieren!

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Hebammen, Kinderkrankenschwestern
- Teilnehmerzahl:** ca. 16 Personen
- Zeit:** Workshoplänge: 3 ½ Stunden
- Preis:** 2.500,-- Euro. zzgl. 16% MwSt. sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten (max. 2 Nächte) für 1 Referentin. Räumlichkeiten und Verpflegung für die beiden Seminartage werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 3

2-tägiger Crash Kurs:

Intensiv-Führungstraining für Stationsleitungen

Menschen zu führen ist für viele Stationsleitungen immer noch ein „Buch mit sieben Siegeln“. Selbst Sie kommen in vielen Fällen aus dem Team, welches sie nun leiten sollen. Oftmals fehlt es ihnen einfach an der entsprechenden Führungserfahrung.

Das beginnt beim Rollenverständnis einer Führungskraft über das Setzen und Erreichen von Stationszielen bis hin zur Durchführung von Kritikgesprächen. Viele Stationsleitungen fühlen sich hier oftmals überfordert. In diesem Crash-Kurs lernen sie, welche Führungswerkzeuge sie wann am besten einsetzen können und wie sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal führen.

Aus dem Seminarinhalt:

- Einführung in die Grundlagen der Mitarbeiterführung
- Erkennen und Optimierung des eigenen Führungsverhaltens
- Zielgruppenorientiertes Führen
- Gesprächsführung im direkten Stationsalltag – Grundlagen der Kommunikation
- Führen von Jahres- und Kritikgesprächen
- Zielvereinbarungen und Kontrolle
- Mitarbeiter zum selbstständigen Arbeiten motivieren und effizient delegieren
- Selbstsicheres Auftreten als Führungskraft

- Teilnehmergruppen:** Stationsleitungen und Stellvertretungen
- Teilnehmerzahl:** ca. 16 Personen
- Zeit:** 2 aufeinander folgende Tage
- Seminarunterlagen:** Jeder Seminarteilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** 2.950,- Euro. zzgl. 16% MwSt. sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten (insgesamt 2 Nächte) für 1 Referentin. Die Seminarkosten beinhalten die Erstellung der Seminarordner. Räumlichkeiten und Verpflegung für die beiden Seminartage werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e.V.

Inhouse-Seminar Nr. 4

1-Tages-Seminar:

Work-Life-Balance für Ärzte

Arbeit und Privatleben in ein gesundes Gleichgewicht bringen und dort halten

Für viele Ärzte ist ihr Leben aus dem Gleichgewicht geraten. Sie arbeiten immer mehr, immer länger, haben kaum Zeit für Freizeitaktivitäten, materiell stehen sie, zum Teil, gut da an – doch werden sie dabei meistens nicht unbedingt glücklicher noch zufriedener. Dieses Seminar soll einen Einblick geben, wie jeder Einzelne wieder mehr Balance in sein/ihr Leben bringen kann. Anhand von kleinen Übungssequenzen und praxisbezogenen Informationen wird den Teilnehmern das Thema Work-Life-Balance näher gebracht.

Aus dem Seminarinhalt:

- Meine Rolle als Arzt und als Privatperson
- Aus dem Gleichgewicht geraten - was tun?
- Die persönliche Balance-Vision
- Das WLB-Rad und dessen Einsatz im Alltag
- Die sechs wichtigsten Balance-Bereiche und deren Kernelemente
- Work-Life-Balance im Krankenhaus – Möglichkeiten und Grenzen
- Arbeit und umfassendes Gleichgewicht
- Balance-Ziele setzen und erreichen
- Hemmnisse und Blockaden

- Teilnehmergruppen:** Ärzte und Ärztinnen
- Teilnehmerzahl:** max. 16 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Seminarteilnehmer erhält begleitende Arbeitsblätter.
- Preis:** € 1.700,- zzgl. 16% MwSt. sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten (insgesamt 1 Nacht) für 1 Referentin. Die Seminarkosten beinhalten die Erstellung der Arbeitsblätter. Räumlichkeiten und Verpflegung für den Seminartag werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 5

1-Tages-Seminar:

Work-Life-Balance für Pflege

Arbeit und Privatleben in ein gesundes Gleichgewicht bringen und dort halten

Pflegekräfte haben oftmals ihre Berufung zum Beruf gemacht. Das Helfen steht an erster Stelle und damit vergessen viele Pflegekräfte ihre eigenen Bedürfnisse oder vernachlässigen ihr Privatleben. Infolge der aktuellen Bedingungen im Gesundheitssystem arbeiten sie immer mehr, haben kaum Zeit für Freizeitaktivitäten und Familie und sind dabei meistens nicht besonders ausgeglichen, geschweige denn glücklich. Das geht oftmals auf Kosten der eigenen Gesundheit und Arbeitskraft.

In diesem Seminar soll reflektiert werden, wie jeder Einzelne wieder mehr Balance in sein/ihr Leben bringen kann. Anhand von kleinen Übungssequenzen und praxisbezogenen Informationen wird den Teilnehmern das Thema Work-Life-Balance näher gebracht.

Aus dem Seminarinhalt:

- Meine Rolle als Pflegekraft und als Privatperson
- Aus dem Gleichgewicht geraten - was tun?
- Die persönliche Balance-Vision
- Das WLB-Rad und dessen Einsatz im Alltag
- Die sechs wichtigsten Balance-Bereiche und deren Kernelemente
- Work-Life-Balance und die Pflegekraft – Möglichkeiten und Grenzen
- Helfen und umfassendes Gleichgewicht
- Balance-Ziele setzen und erreichen
- Den Mut zur Balance entwickeln und für sich selbst eintreten
- Hemmnisse und Blockaden

Teilnehmergruppen: Pflegekräfte

- Teilnehmerzahl:** max. 16 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Seminarteilnehmer erhält begleitende Arbeitsblätter.
- Preis:** € 1.700,- zzgl. 16% MwSt. sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten (1 Nacht) für 1 Referentin.
- Die Seminarkosten beinhalten die Erstellung der Arbeitsblätter. Räumlichkeiten und Verpflegung für den Seminartag werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 6

1-Tages-Intensivseminar

Teamtraining für multikulturelle Teams

Ein Team besteht aus unterschiedlichen Individuen mit unterschiedlichen Ansichten und Arbeitsweisen. Diese Unterschiedlichkeit ist schon sehr hoch bei Teams gleicher Nationalität, doch potenziert sie sich um ein Vielfaches bei multikulturellen Teams. Oftmals besteht wenig Bewusstsein und Rücksichtnahme für die unterschiedlichen Nationen.

Dieses eintägige Training soll dazu beitragen, eine verbesserte Wahrnehmung und Verständnis für die gegenseitigen Kulturen innerhalb des eigenen Teams zu bekommen. Dies betrifft „ausländische Kulturen“ sowie auch die „deutsche Kultur“. Durch das Kennenlernen von verschiedenen Werten, Normen und Eigenarten kann das gegenseitige Verständnis im Team erhöht, die Atmosphäre harmonischer und die Zusammenarbeit verbessert werden.

Aus dem Seminarinhalt:

- Was ist eine Kultur?
Vorstellen des „Kultur-Konzeptes“ und darin enthaltene Elemente
- Einblick in verschiedene Kulturen und Denkansätze
Übungen und Spiele zur „multikulturellen Wahrnehmung“
- Kulturkonflikte im Team
Welche Rolle spielt die „eigene“ Kultur im Team und wie fördert oder behindert sie gute Zusammenarbeit?
- Interkulturelle Kompetenzen und Kommunikation
Beleuchtung verschiedener Modelle und deren Zusammenspiel im Klinik- oder Heimalltag

Ziele:

- Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Teammitgliedern
- Eine stärkere Identifikation mit dem gesamten Team als solchem
- Spaß am Umgang mit unterschiedlichen Kulturen

Teilnehmerzahl: max. 16 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Seminarteilnehmer erhält begleitende Arbeitsblätter.

Preis: € 1.700,- zzgl. 16% MwSt. sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten (1 Nacht) für 1 Referentin.
Die Seminarkosten beinhalten die Erstellung der Arbeitsblätter. Räumlichkeiten und Verpflegung für den Seminartag werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 7

1-Tages-Intensivseminar

So verbessern Sie das Klima und die Zusammenarbeit im Team – mehr Effizienz in der Teamarbeit

1. Die Situation

Ein Team besteht aus verschiedenen Einzelpersonen. Jeder arbeitet und kommuniziert dabei individuell und aus seiner eigenen Perspektive heraus. Das führt häufig zu Konflikten innerhalb des Teams und bindet Energie, anstatt diese direkt in die Arbeit einfließen zu lassen. Ein bewussterer Umgang miteinander unter Beachtung der Ressourcen der Einzelnen trägt erheblich als Basis zu einer effektiven Arbeit bei und strahlt auf das Klima innerhalb des Hauses aus. Ziel dieses Seminars ist es, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Kommunikation untereinander zu verbessern. Denn ein positives Klima in den einzelnen Funktionsbereichen und Stationen wirkt sich positiv auf die Patientenzufriedenheit aus.

2. Die Seminar-Inhalts-Cluster

- A Sensibilisierung, Wahrnehmung
- B Konkretisierung

Den Teilnehmern werden bei einem Team auftretende Systeme aufgezeigt. Bei den dadurch entstehenden Konflikten werden Lösungsmöglichkeiten angeboten. Zur Entdeckung von Ressourcen, bei einem selbst und bei anderen, wird Raum geboten.

3. Die Seminarmethoden

- Situationsanalyse
- Gruppendiskussion
- Gruppengespräche
- Wahrnehmungsübungen
- Rollenspiele
- Übungen zur 2. und 3. Position

4. Ziele des Seminars

- Das Erkennen des eigenen Kommunikationsstils und seine Verbesserung
- Energievoller Umgang mit Kritik
- Sensibilisierung für interne Probleme innerhalb des Teams
- Wahrnehmung der Ressourcen
- Bewusstwerdung und Würdigung der häufig sehr unterschiedlichen Teammitglieder

- Teilnehmergruppen:** Pflegedienstleitung, Stationsleitungen, Pflegepersonal, Ärzte, Mitarbeiter der Verwaltung
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dagmar Kirk-Dreistadt ist freie Referentin von **KOMMA**, Spezialistin im Bereich Gerontologie. Sie arbeitete viele Jahre beim psychologischen Dienst in einer psychiatrischen Klinik und arbeitet derzeit als Berufsbetreuerin und NLP-Trainerin im Rhein-Main-Gebiet.

Inhouse-Seminar Nr. 8

1-Tages-Intensivseminar

Gesundes Verhältnis zu sich selbst und der eigenen Arbeit

1. Die Situation

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in helfenden Berufen fällt es häufig schwer, die Balance zwischen den Anforderungen der Arbeit mit den Patienten und ihren eigenen Ressourcen zu finden. „Misserfolge“ werden dem eigenen Unvermögen angelastet, das durch Belastbarkeit bis an die eigene Grenze kompensiert wird — bis man sich ausgelaugt vorkommt.

Ein Mindestmaß an emotionalem Abstand ist notwendig, um in diesem Spannungsfeld gesund und motiviert zu bleiben. Eine solche gesunde Distanz will erlernt sein. Sich nicht nur um die anderen, sondern auch um sich selbst zu kümmern, ist in diesen Berufen von besonderer Bedeutung.

2. Die Seminar-Inhalts-Cluster

- A Selbstwahrnehmung eigener Ressourcen
- B Motivation
- C Meta-Position

Was fördert ein gesundes Verhältnis zu sich selbst und zur eigenen Arbeit? Der richtige Abstand, die richtige Einstellung zu sich selbst und der eigenen Arbeit wird erfahren und trainiert.

3. Die Seminarmethoden

- Gruppendiskussion
- Demonstrationen
- Übungen zu Distanz und Nähe
- Gruppengespräche
- Übungen auf einer Meta-Ebene

4. Ziele des Seminars

- Situationsanalyse
- erspüren der emotionalen Nähe und Distanz
- Leichterem Umgang mit der eigenen Emotionalität
- Einbettung der Arbeit im größeren Zusammenhang
- Erkennen und Erleben der eigenen Ressourcen
- Das eigene Ziel erkennen

Teilnehmergruppen: Pflegedienstleitung, Stationsleitungen, Pflegepersonal, Ärzte

Teilnehmerzahl: ca. 17 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dagmar Kirk-Dreistadt ist freie Referentin von **KOMMA**, Spezialistin im Bereich Gerontologie. Sie arbeitete viele Jahre beim psychologischen Dienst in einer psychiatrischen Klinik und arbeitet derzeit als Berufsbetreuerin und NLP-Trainerin im Rhein-Main-Gebiet.

Inhouse-Seminar Nr. 9

1-Tages-Intensivseminar

Öffentlichkeits- und Pressearbeit für Krankenhäuser

Die positive Darstellung des Krankenhauses nach außen ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für die Zukunft. In diesem Seminar werden Ihnen Wege und Maßnahmen gezeigt, dieses Ziel zu erreichen.

Aus dem Seminarinhalt:

Was muss ich tun, um unser Erscheinungsbild in der Öffentlichkeit zu verbessern? Wie gehe ich mit der Presse um? Welche Kommunikationswege kann ich innerhalb meines Krankenhauses nutzen? Wie kann ich das Image meines Hauses messen und verbessern? Wie reagiere ich bei Krisenfällen auf Anfragen der Presse? Wie kann ich rechtliche Probleme in der Außendarstellung meines Hauses lösen, ein eventuell angekratztes Image in der Öffentlichkeit verbessern?

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Mitarbeiter der Verwaltung, Geschäftsführung
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 bis 25 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner und zzgl. Reise- und Übernachtungskosten sowie 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referent: Michael Nasaroff ist Inhaber der Unternehmensberatung **KOMMA**, Spezialist für Öffentlichkeitsarbeit, Vorstandsmitglied und Lehrbeauftragter an der Düsseldorfer Akademie für Marketing-Kommunikation.

Darüber hinaus ist er Seminarleiter und Berater zum Thema Öffentlichkeitsarbeit für unterschiedliche Klienten und Institutionen. Im Jahre 1998 erschien sein Buch „Die 88 besten Checklisten für Ihre Öffentlichkeitsarbeit“ im Verlag *Moderne Industrie*.

Inhouse-Seminar Nr. 10

2-Tages-Intensivseminar

Werbe- und Konkurrenzstrategien für Krankenhäuser

Seminarinhalt

Wie wirkt ein Krankenhaus in der Öffentlichkeit? Wie kann ein Krankenhaus Werbung betreiben? Was muss ich tun, um mein Image in der Öffentlichkeit positiv zu beeinflussen? Wie erreiche ich Vertrauen und Zufriedenheit bei den Patienten? Was kann Pressearbeit bewirken?

Das Weiterbildungs-Wochenende „Werbe- und Konkurrenzstrategien für Krankenhäuser“ zeigt Ihnen in kompetenter Form praxisorientierte Lösungen und Perspektiven, die das Fundament eines Kommunikations-Konzeptes bilden und mit denen Sie einen entscheidenden Beitrag für die langfristige Sicherung Ihres Hauses leisten.

An diesem Wochenende geht es nicht um graue Theorie, sondern um die Praxis: Kurzreferate, Workshops, Übungen und Fallbeispiele vermitteln Ihnen praxisrelevantes Wissen.

Hier einige Themen im Überblick:

- Das Krankenhaus und sein Image in der Öffentlichkeit. Mit welchen Beziehungsgruppen steht ein Krankenhaus in Kontakt?
- Die rechtliche Situation: Wie darf, wie kann ein Krankenhaus Werbung in Deutschland betreiben?
- Wie betreiben andere Krankenhäuser Werbung und Marketing?
- Einweisermarketing und Patientenmarketing: Wichtige Bausteine einer effizienten Konkurrenzstrategie
- Workshop: Betreiben Sie Werbung für Ihr Haus über Pressearbeit — Was muss ich im Umgang mit Journalisten beachten? Wie schreibe ich eine gute Pressemitteilung?
- Werben Sie mit Ihrem Haus. Die Fallstudie „Tag der offenen Tür“ und Hausmessen. Wie plane und strukturiere ich eine solche Veranstaltung? Mit welchen Kosten muss ich rechnen? Wie binde ich die lokalen Medien ein? Wie kann ich Budgets über Sponsoren finanzieren? Welche Ergebnisse darf ich erwarten?
- Ablaufplan und Vorgehensweise zur Entwicklung einer Konkurrenzstrategie für das eigene Haus

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Mitarbeiter der Verwaltung, Geschäftsführung
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 bis 25 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner und zzgl. Reise- und Übernachtungskosten sowie 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referent: Michael Nasaroff ist Inhaber der Unternehmensberatung **KOMMA**, Werbefachwirt, Kommunikationswirt, Fachautor sowie Vorstandsmitglied und Lehrbeauftragter der Düsseldorfer Akademie für Marketing-Kommunikation. In den letzten 9 Jahren erschienen rund 30 Artikel von ihm zum Thema Krankenhaus-Marketing in unterschiedlichen Fachzeitschriften.

Darüber hinaus ist er Seminarleiter in unterschiedlichen Institutionen für die Fachbereiche Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung. Durch zahlreiche Beratungsaufträge kennt er die Krankenhaussituation.

Inhouse-Seminar Nr. 11

1-Tages-Intensivseminar

Kontaktaufbau und Beziehungspflege zu niedergelassenen Ärzten

Niedergelassene Ärzte sind eine der wichtigsten Teilnehmergruppen für ein Krankenhaus, denn dort liegt eine starke wirtschaftliche Macht. Wir zeigen Ihnen, wie Sie diese Zielgruppe pflegen und neue Kontakte aufbauen können.

Aus dem Seminarinhalt:

Wie denkt der niedergelassene Arzt über unser Haus? Maßnahmen und Wege zur Analyse des Selbst- und Fremdbildes eines Krankenhauses. Welche Kriterien sind für den Arzt wichtig, wenn er ein Krankenhaus auswählt? Wie kann ich das Image des Hauses unter den niedergelassenen Ärzten verbessern? Wie pflege ich die Beziehung zu niedergelassenen Ärzten langfristig? Teilnehmergruppenselektion: Welcher Arzt gehört in die VIP-Zielgruppe?

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Pflegepersonal, Stationsleitungen, Mitarbeiter der Verwaltung, Geschäftsführung
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 bis 25 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise-/Übernachungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referent: Michael Nasaroff ist Inhaber der Unternehmensberatung **KOMMA**, Spezialist für Krankenhausmarketing, Fachautor, Vorstandsmitglied und Lehrbeauftragter an der Düsseldorfer Akademie für Marketing-Kommunikation.

Darüber hinaus ist er Seminarleiter und Berater im Gesundheitswesen für unterschiedliche Klienten und Institutionen. Durch Beratungsaufträge hat er zahlreiche Krankenhäuser kennen gelernt und weiß, wie man Theorie und Praxis verbindet.

Inhouse-Seminar Nr. 12

1-Tages-Intensivseminar

Verbesserung der Patientenzufriedenheit

Ein zufriedener Patient ist die beste Werbung für ein Krankenhaus. Aber wie erreiche ich dieses Ziel, was ist für den Patienten wichtig, wenn er in ein Krankenhaus kommt und dort behandelt wird? Wie kann ich bei Patienten für mein Krankenhaus werben? Wie erreiche ich, dass sich Patienten bei einer Einweisung für mein Krankenhaus entscheiden?

Aus dem Seminarinhalt:

Wie entwickle ich einen optimalen Patientenfragebogen für mein Haus und wie führe ich eine richtige Patientenumfrage durch? Welche verschiedenen Patientengruppen gibt es und welche Bedürfnisse haben sie? Was erwartet der Patient vom Krankenhaus? Welche Art von Betreuung braucht der Patient? Wie wichtig sind seine Angehörigen und Freunde in der Beurteilung des Hauses? Wie kann ich eventuelle Konflikte mit Patienten richtig lösen? Wie wichtig ist die Freizeitgestaltung für den Patienten und wie kann ich das Freizeitangebot in meinem Haus verbessern?

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Pflegepersonal, Mitarbeiter der Verwaltung,
Geschäftsführung
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie
zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt.
Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus
gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 13

2-Tages-Intensivseminar

Umgang mit Kritik und Beschwerden im Pflegealltag

1. Die Situation

Die Ansprüche der Patienten, Besucher und Angehörigen unterliegen einem starken Wandel. Neben einem wachsenden Anspruchsdenken ist vor allem die Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit eines der wichtigsten Bewertungskriterien für ein Krankenhaus aus der Sicht der Patienten und der Gesamtbevölkerung.

Die Zielgruppe der Patienten, ihrer Angehörigen und der Besucher spielt deshalb im Krankenhaus eine entscheidende Rolle. In diesem Seminar erfahren Sie Tipps und Tricks im richtigen Umgang mit Patienten und erlernen Techniken zum direkten Einsatz in Ihrem Berufsalltag. In verschiedenen Übungen haben Sie darüber hinaus die Gelegenheit, einige Methoden zu trainieren.

2. Die Seminar-Inhalts-Cluster

- A Sensibilisierung, Bewusstmachung
- B Konkretisierung, Generalisierung
- C Personifizierung

In allen 3 Clustern werden verschiedene Lösungen zur Erreichung des Seminarziels angeboten. Der Teilnehmer erfährt in den unterschiedlichen Bereichen ein Heranführen an die Probleme und die Sensibilisierung für verschiedene Lösungsmöglichkeiten, die zum Teil in der Gruppe trainiert werden.

So erhält jeder Teilnehmer nicht nur einen Überblick über die Situation im Haus, sondern auch konkrete Hilfestellung in seinem täglichen Umsetzungsprozess.

3. Die Seminarmethoden

- Gruppendiskussion
- Gruppengespräche
- Meta-Plan-Technik
- Rollenspiele
- Wahrnehmungsübungen

4. Ziele des Seminars

- Verbesserung der Kommunikation mit Patienten, deren Angehörigen und Besuchern, speziell in der Patientenaufnahme und an Stellen mit hochfrequenten Patientenkontakten (z. B. Pforte)
- Sensibilisierung für interne Kommunikationsprobleme und Lösungen dieser Probleme
- Aufbau eines Bewusstseins für die Situation des Patienten
- Erlernen von Gesprächstechniken
- Verbesserung der eigenen Körpersprache
- Verbesserung der innerbetrieblichen Kommunikationssituation
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhung der Motivation zur Umsetzung einzelner Maßnahmen und zur Erreichung der gesetzten Ziele

- Teilnehmergruppen:** Personalmanagement, Ärzte, Pflegedienstleitung, Pflegepersonal, Mitarbeiter der Patientenaufnahme und des Empfangs
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 14

2-Tages-Seminarblock

Sichern Sie die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Krankenhauses durch erfolgreiches Abteilungsmarketing

Seminarinhalt

Das Gesundheitswesen ist in einem gewaltigen Umbruch. Viele Häuser suchen nach neuen Strategien, um das vorrangige Ziel der Unternehmenssicherung zu verwirklichen. Nicht zuletzt politische Unwägbarkeiten und der zunehmende Konkurrenz- und Kostendruck führen zu einem unvermeidbaren Verdrängungswettbewerb. In diesem Seminar werden Ihnen Wege und Szenarien aufgezeigt und konkrete Hilfestellungen für ein kreatives Krankenhausmarketing zur Sicherung einzelner Abteilungen gegeben. Ziel dieses Seminarblocks ist, dass Strategien und Marketingpläne entwickelt werden.

Programm

1. Tag: Das strategische Marketing-Konzept

Strategisches wie auch visionäres Krankenhausmarketing steht an diesem Tag auf unserem Themenplan. Der Referent Michael Nasaroff wird Ihnen einen praktischen Einblick in die Techniken des Krankenhaus-Marketings liefern. Ziel ist es, Ihnen Anregungen für ein eigenes Marketing-Konzept zu geben und eine Gliederung für dessen Umsetzung zu liefern.

Einige Inhalte dieses Tages: Wie entwickle ich eine Marketing-Konzeption für meine Abteilung? Welche strategischen und wettbewerblichen Überlegungen muss ich für die Zukunft in mein Marketing-Konzept einfließen lassen? Wie kann ich die innerbetriebliche Situation unter den Mitarbeitern analysieren? Welche Kommunikations-Maßnahmen muss ich in meinem Konzept einplanen?

2. Tag: Die Umsetzung Ihres Marketing-Konzepts in die Praxis

Nachdem Sie in den ersten beiden Tagen ein Wechselspiel zwischen Praxis und Theorie erfahren haben, stehen an diesem zweiten Tag praktische Umsetzungen im Vordergrund. Ein Bündel von Beispielen unterschiedlichster Maßnahmen verschiedener Krankenhausmarketing-Konzepte aus deutschen und z. T. amerikanischen Krankenhäusern wird Ihnen an diesem Tag präsentiert.

Teilnehmergruppen: Chefärzte, Oberärzte, Stationsleitungen, Mitarbeiter der Verwaltung

Teilnehmerzahl: ca. 17 bis 25 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner, zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt.
Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referent: Michael Nasaroff ist Inhaber der Unternehmensberatung **KOMMA**, Werbefachwirt, Kommunikationswirt sowie Vorstandsmitglied und Lehrbeauftragter der Düsseldorfer Akademie für Marketing-Kommunikation. Darüber hinaus ist er Seminarleiter in unterschiedlichen Institutionen für die Fachbereiche Marketing, Öffentlichkeitsarbeit und Werbung.

Inhouse-Training Nr. 15

2-Tages-Grundkurs

Moderatorenausbildung für die Leitung/Moderation von Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln

Inhalte

Jeder Teilnehmer erfährt in diesen 2 Tagen eine Grundausbildung für die Moderation von Arbeitsgruppen. Ziel ist es, Techniken, Vorgehensweisen sowie Tipps und Tricks zu vermitteln, um geeignete Kandidaten im Moderieren und Führen von Arbeitsgruppen anzuleiten. Dabei werden die Teilnehmer ebenfalls in praktischen Übungsteilen erste Schritte in der Leitung eigener Arbeitsgruppen machen können. In einem Gespräch mit Ihnen werden wir je nach Wissensstand der Teilnehmer die Schwerpunkte setzen.

Hier nur einige mögliche Inhalte dieser 2 Tage:

(die angegebene Reihenfolge stellt nicht den Seminarablauf dar)

- 1. Moderation - was ist das eigentlich?**

- 2. Der Moderator/die Moderatorin**

- 3. Vorbereiten einer Moderation**
 - Inhaltliche Vorbereitung
 - Klären der Zielsetzung
 - Vorbereitung auf die Teilnehmer
 - Methodische Vorbereitung
 - Organisatorische und persönliche Vorbereitung

4. Führen einer Arbeitsgruppe

- Ablauf
- Einsatz/Handhabung von Hilfsmitteln
- Methoden für die Leitung
- Prozesssteuerung in einer Arbeitsgruppe
- Besprechungsmoderation

5. Nachbearbeiten einer Arbeitsgruppe

- Organisatorische und persönliche Nachbereitung

6. Umsetzung der erarbeiteten Ziele und Maßnahmen in die tägliche Berufspraxis

7. Einführung in die Rhetorik

- Körpersprache
- Grundregeln
- Erste Übungen und Anleitungen

8. Präsentationstechniken

- Dramaturgie einer Präsentation
- Ablauf und Elemente einer Präsentation

- Teilnehmergruppen:** nach Absprache
- Teilnehmerzahl:** 10 bis 12 Teilnehmer
- Zeit:** 2 Tage, ganztägig
- Seminarunterlagen:** Für das gesamte Seminar entwickeln wir einen Moderatorenordner, der dem Teilnehmer später in der Vorbereitung seiner Moderation dient. Der Preis für die Erstellung dieser Arbeitsunterlagen ist im Seminarpreis enthalten.
- Preis:** € 3.650,- zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden von Ihrem Hause gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 16

1-Tages-Intensiv-Seminar

Umgang mit Sterbenden und Trauernden

Inhalte

Der Umgang mit dem Tod ist sicherlich eine der schwierigsten Aufgaben, die das Pflegepersonal und Ärzte zu bewältigen haben.

Nicht nur die richtige Gesprächsführung mit Sterbenden und Angehörigen ist das zentrale Thema, sondern auch die Bewältigung der eigenen Hilflosigkeit und auch der Trauer.

Dieses Seminar bietet ein Forum für eigene Gedanken, Ängste und Unvollkommenheit sowie konkrete Maßnahmen zum besseren Umgang mit Sterbenden und deren Angehörigen.

Aus dem Seminarinhalt:

- Soll man Todkranken und deren Angehörigen die Wahrheit sagen?
- Was kann man tun, wenn das Sterben des Patienten unmittelbar bevorsteht?
- Mit den Augen des Sterbenden — Erfahrungsberichte und Wahrnehmungen
- Die 8 Stufen des Trauerprozesses
- Soll man seine eigenen Gefühle vor den Sterbenden/Trauernden verbergen?
- Wie geht man mit den eigenen Gefühlen um und wie kann man sie besser verarbeiten?

- Teilnehmergruppen:** Alle Mitarbeiter des Krankenhauses, die in ihrer täglichen Arbeit mit Sterbenden und Trauernden konfrontiert werden
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 17

3-Tages-Intensivseminar

Verbesserung der Kommunikation zwischen Ärzten und Pflegepersonal

1. Die Situation

Die Kommunikation der Ärzte und des Pflegepersonals untereinander und zwischen den beiden Berufsgruppen nimmt im Krankenhaus eine zentrale Rolle ein. Denn gerade im medizinischen Bereich ist die Kooperation für Krankenschwestern, Pfleger und Ärzte von besonderer Wichtigkeit. Die „Arbeit am Menschen“ bedeutet, eine hohe Verantwortung zu tragen. Häufig wird jedoch die Kommunikation zwischen diesen beiden Berufsgruppen durch Konkurrenzdenken und hierarchisch geprägte Strukturen negativ beeinflusst.

Die sachorientierte, problemlösende Zusammenarbeit leidet stark unter den Störungen auf der Beziehungsebene. Mobbing und zunehmender Stress im Alltag sind oftmals die Ergebnisse dieses negativen Kommunikationsverhaltens auf beiden Seiten. Zum Leidwesen aller Beteiligten und letztendlich auch der Patienten.

Um nur einige negative Folgen zu nennen:

- Das Arbeitsklima ist belastet, die Stressbelastung steigt
- Die Kooperationsbereitschaft untereinander sinkt
- Arbeitsabläufe werden erschwert und teilweise unnötig verlängert
- Fehler in der Behandlung von Patienten
- Die Mitarbeitermotivation sinkt zunehmend
- Die Patientenzufriedenheit leidet

Ziel dieses Seminars, das speziell für die Aufgabe von uns entwickelt wurde, ist es, Blockaden aufzuzeigen und soweit wie möglich aufzubrechen, um damit das Verständnis und die Kommunikation untereinander zu verbessern. Eine erfahrene Referentin, die selbst lange Jahre in einem Krankenhaus gearbeitet und dieses Seminar darüber hinaus bereits bundesweit in unterschiedlichen Häusern durchgeführt hat, garantiert Ihnen dabei eine hohe Qualität und Effizienz der Fortbildung

1. Die 8 Ziele des Seminars:

- Förderung des Teamgedankens
- Abbau von Blockaden
- Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten
- Richtiger Umgang mit Kritik und Lob
- Gegenseitiges Verständnis und Vertrauen aufbauen
- Bewusstmachung und respektvolle Würdigung jedes Einzelnen
- Analyse und Training von Körpersprache
- Steigerung der Patientenzufriedenheit

2. Aus dem Seminarinhalt

- Sensibilisierung für bestehende Kommunikationsprobleme und Lösung dieser Probleme
- Analyse Selbstbild - Fremdbild
- Schaffung eines Bewusstseins für die Situation und Sichtweise der jeweils anderen Berufsgruppen
- Abbau von Blockaden und Animositäten
- Erlernen von Gesprächs- und Verhaltenstechniken
- Konfliktsituationen erfolgreich bewältigen
- Umgang mit Kritik und Lob

- Teilnehmergruppen:** 1. Tag: Ärzte, 2. Tag: Pflegepersonal (aufeinander folgende Tage),
3. Tag: Vertreter der Ärzteschaft und des Pflegepersonals (ca. 2 Wochen später)
- Teilnehmerzahl:** max. 15 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 3.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 18

1-Tages-Intensiv-Seminar

Mitarbeitergespräche effizient führen – Abteilungsziele erreichen

1. Situation

Besprechungen effizient zu führen setzen Ressourcen frei und motivieren die Mitarbeiter durch klare Zielvorgaben. Häufig ist diese Wunschkonstellation aber nicht die Realität. Die Teilnehmer kommen nur schleppend an. Sie müssen später als geplant anfangen und am Ende kommt ein Gefühl auf, als hätte das Meeting effektiver laufen können. Die Zeit hätte ich anders nutzen können. Woran könnte es gelegen haben?

Hatten Sie eine Zielsetzung? Hatten Sie genügend Zeit eingeplant? Haben Sie die Gesprächspartner rechtzeitig informiert? Haben Sie vorher sämtliche Informationen gesammelt und — dies ist entscheidend — nachgeprüft?

2. Seminarmethoden

- Vortrag
- Übungen
- Mind-Mapping
- Checklisten erarbeiten
- Präsentationstechniken

3. Seminarziel

Die interne Kommunikation soll optimiert werden.

Es gelten sowohl für alle Stations-, Team- und Gehaltsbesprechungen als auch für Konferenzen und Meetings die gleichen Bedingungen. Es wird nach der Management-Funktion vorgegangen:

- A Ziele setzen
- B Planen
- C Organisieren
- D (Durch-) Führen
- E Kontrolle

Teilnehmergruppen: Chef- und Oberärzte, Verwaltungsleiter, Mitarbeiter aus dem Verwaltungsbereich, Stationsleiter, Teamleiter

Teilnehmerzahl: ca. 17 Teilnehmer

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Irene Mali Happ ist freie Referentin von **KOMMA** Heilpraktikerin i.A., körperorientierte Psychotherapeutin, Management-beraterin und freie Trainerin. Ihr Fachgebiet ist die Kommunikation und Rhetorik, Motivation, Teamentwicklung und Personalführung. Durch ihre langjährige Erfahrung im Krankenhausbereich kennt sie die Krankenhaussituation.

Inhouse-Seminar Nr. 19

1-Tages-Intensiv-Seminar

Zeitmanagement

1. Situation

In allen Bereichen unserer „Turbo-Gesellschaft“ vollzieht sich ein rasanter Wandel. Das Leben wird immer schneller, während gleichzeitig alles fragmentarischer und auch komplexer wird. Auf der Suche nach Wettbewerbsvorteilen bildet *Zeit* die letzte Ressource, um sich der Konkurrenz gegenüber einen Vorsprung zu sichern. Gleichzeitig wissen Sie, dass die Zeit absolut gerecht verteilt ist. Jedem Menschen stehen pro Tag 24 Stunden und pro Stunde 60 Minuten zur Verfügung. Ungleich sind nur die Arbeiten, Tätigkeiten und Pflichten, die freiwillig oder gezwungenermaßen übernommen werden. Stellen Sie sich vor, Sie hätten einen „Zeitpapierkorb“. Was würden Sie hineinpacken? Würden Sie dort Ihre Zeitdiebe ablegen?

2. Seminarmethoden

- 3-Wege-Zeitmanagement richtig anwenden
- Zeit-Methoden erlernen für Eliminieren, Delegieren, Standardisieren, Terminieren und Optimieren
- A-B-C-Analyse

4. Seminarziel

- Das Erkennen möglicher Zeitfallen
- Auseinandersetzen mit der eigenen Zeit
- Ermittlung von Zeitersparnismöglichkeiten bei der eigenen Tätigkeit
- Das Erkennen der Abhängigkeit der Zeitplanung von den Eingriffen von außen
- Selbstmanagement

- Teilnehmergruppen:** Stationsleiter, Teamleiter, Oberärzte, Chefärzte, Verwaltungsmitarbeiter
- Teilnehmerzahl:** ca. 17 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Irene Mali Happ ist freie Referentin von **KOMMA** Heilpraktikerin i.A., körperorientierte Psychotherapeutin, Managementberaterin und freie Trainerin. Ihr Fachgebiet ist die Kommunikation und Rhetorik, Motivation, Teamentwicklung und Personalführung. Durch ihre langjährige Erfahrung im Krankenhausbereich kennt sie die Krankenhaussituation.

Inhouse-Seminar Nr. 20

2-Tages-Intensiv-Seminar

Motivierte Patienten kommen gerne wieder!

Der „Kunde“ Patient als Strategiefaktor für die Zukunft des Krankenhauses

1. Die Situation

Untersuchungen zeigen bereits heute, dass bis zu 60% aller Patienten ihre Einweisung oder Entscheidung für oder gegen ein Krankenhaus selbst in die Hand nehmen. Doch der Patient als „Kunde“ ist in vielen Krankenhäusern oftmals noch ein mit „Leben“ zu füllender Begriff. Kundenorientierung, Kundenzufriedenheit, Kundenpotenzial sind Begriffe aus der Wirtschaft, doch was bedeuten sie für den einzelnen Krankenhausmitarbeiter? Inwieweit müssen bisher gelernte Verhaltensmuster verändert und neue Dienstleistungsaspekte im Alltag integriert werden? Welche Einstellung herrscht dabei auf der einen wie auf der anderen Seite vor? Der Patient als leistungsnachfragender und kritischer Kunde — bleibt er dabei auf der Strecke?

Aus dem Seminarinhalt:

- Mein Patient — mein Kunde.
- Auseinandersetzung mit verschiedenen Einstellungen und Weltbildern, Tipps und Tricks im richtigen Umgang mit dem „Kunden“
- Der Patient — Mittelpunkt im Krankenhaus oder notwendiges Übel?
- Patientenbedürfnisse = Kundenbedürfnisse?
- Versorgungsqualität versus Dienstleistungsqualität
- Kernelemente und Zusammenhänge der Patientenzufriedenheit
- Die Rolle der Kommunikation im täglichen Kundenumgang
- Umgang mit Kritik und erhöhtem Anspruchsdenken

Methoden

- Vortrag
- Gruppendiskussion
- praktische Demonstrationen und Übungen

Teilnehmergruppen: nach Absprache

Teilnehmerzahl: ca. 17 Personen

Zeit: 2 Tage, ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 3.650,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus.

Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 21

1-Tages-Intensiv-Seminar

Stressmanagement

1. Die Situation

Eines der häufigst gebrauchten Wörter im Krankenhaus-, Medizin- und Pflegealltag heißt „Stress“! Stress ist in allen hierarchischen Stufen gleichermaßen anzutreffen und in Zeiten des Wettbewerbs vermehren sich die Stresssituationen natürlich deutlich. Nun ergeben sich in diesem Zusammenhang folgende Fragen:

- Wie kann ich Stress vermeiden oder damit umgehen?
- Wodurch kann ich Stress reduzieren oder neu bewerten?
- Mit welcher Technik kann ich Stress abbauen?

Der gesunde Umgang mit Stress führt zu einer neuen Arbeitsfreude, zur persönlichen Zufriedenheit und damit zu einer Klimaverbesserung für das ganze Umfeld.

2. Seminar-Inhalts-Cluster

- A. Persönliche Stressanalyse
- B. Differenzierung von inneren und äußeren Antreibern
- C. Ideen zum Abbau, Umbau und Einbau in den Alltag

3. Seminarmethoden

- Vortrag
- Gruppengespräche
- Übungen in Kleingruppen

- Teilnehmergruppen:** Alle Mitarbeiter des Krankenhauses, die in ihrer täglichen Arbeit mit dem Phänomen Stress leben
- Teilnehmerzahl:** ca. 12 bis 16 Personen
- Zeit:** ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dr. med. Christiane Schilling ist Krankenschwester, Ärztin und seit über 10 Jahren freiberufliche Dozentin im Gesundheitswesen. Dabei liegen ihre Schwerpunkte im Bereich der Kommunikation und der Personalführung, speziell im Coaching von Führungskräften sowie in der Personalentwicklung. Neben ihren Erfahrungen aus Krankenhaus und Praxis fließen in die Seminare auch Harvard-Management-Techniken und Modelle der Transaktionsanalyse mit ein.

Inhouse-Seminar Nr. 22

1-Tages-Intensiv-Seminar

Die ärztliche Visite am Krankenbett

1. Die Situation

Im täglichen Ablauf eines stationären Aufenthaltes ist für jeden Patienten das „Highlight“ die Visite. Hier findet der offizielle Kontakt zwischen Patient und betreuendem Arzt statt – hier werden Entscheidungen bekannt gegeben, Diagnosen verkündet und Prognosen erörtert. Für das Visitenteam bedeutet dies: Jedes Wort hat Gewicht, jede Geste wird beobachtet, jede Reaktion wird noch Stunden später auf ihren Gehalt hin untersucht. Daneben dient die Visite dem Austausch zwischen Pflegekräften und Ärzten, der Klärung von Anordnungen, der Informationsweitergabe – und das möglichst knapp und präzise. Und damit entsteht häufig eine Konstellation, die dem visitierenden Arzt künstlerische Leistungen abverlangt: den Spagat zwischen Zuwendungsbedürfnis des Patienten und Zeit sowie Effizienzdruck der Routinearbeit. In diesem Seminar werden die Teilnehmer Möglichkeiten kennen lernen, die Visite als Chance für ein echtes Highlight zu sehen und zu nutzen.

2. Seminarinhalte

- A. Situationsanalyse
- B. Darstellung der Erwartungskataloge
- C. Problemlösungsstrategien

3. Seminarmethoden

- Vortrag
- Gruppengespräche
- Übungen in Kleingruppen

4. Ziele des Seminars

- Verbesserung der Kommunikation innerhalb des Visitentteams
- Verbesserung der Kommunikation zwischen Arzt und Patient und damit erhöhte Patientenzufriedenheit

Teilnehmergruppen: Alle Mitarbeiter des Krankenhauses, die in ihrer täglichen Arbeit mit dem Phänomen Stress leben

Teilnehmerzahl: ca. 12 bis 16 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dr. med. Christiane Schilling ist Krankenschwester, Ärztin und seit über 10 Jahren freiberufliche Dozentin im Gesundheitswesen. Dabei liegen ihre Schwerpunkte im Bereich der Kommunikation und der Personalführung, speziell im Coaching von Führungskräften sowie in der Personalentwicklung. Neben ihren Erfahrungen aus Krankenhaus und Praxis fließen in die Seminare auch Harvard-Management-Techniken und Modelle der Transaktionsanalyse mit ein.

Inhouse-Seminar Nr. 23

1-Tages-Intensiv-Seminar

Verbesserung der Kommunikation Patient – Angehörige – Arzt

1. Die Situation

Der Kontakt zwischen Arzt und Patient schließt häufig auch die Begegnung mit den Angehörigen ein – manchmal ist dies unterstützend, meistens aber eher belastend: Angehörige und Arzt sehen den Patienten aus unterschiedlichen Blickwinkeln und bewerten den aktuellen Zustand und die Prognose infolgedessen mit unterschiedlichen Maßstäben. Das kann zu Konflikten führen, die das Vertrauensverhältnis und das Klima ganz erheblich stören. Die Sensibilisierung des Arztes für dieses Konfliktfeld gibt ihm die Möglichkeit, eine gute Patient- Angehörigen-Beziehung zu nutzen, damit die Kommunikation zum Patienten selbst und somit seine Akzeptanz verbessert wird.

2. Seminarinhalte

- A. Darstellung von Kommunikationsmodellen
- B. Analyse des Beziehungsgeflechtes Arzt – Patient – Angehörige
- C. Übung von Kommunikationsmöglichkeiten

4. Seminarmethoden

- Vortrag
- Gruppengespräche
- Übungen in Kleingruppen

3. Ziele des Seminars

- Verbesserung der eigenen Wahrnehmungsfähigkeit
- Erleichterung des Kontaktes zu Angehörigen
- Einbeziehung der Angehörigen als „Ressource“ des Patienten, was zu erhöhter Patientenzufriedenheit führt

Teilnehmergruppen: Ärzte

Teilnehmerzahl: ca. 12 bis 16 Personen

Zeit: ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dr. med. Christiane Schilling ist Krankenschwester, Ärztin und seit über 10 Jahren freiberufliche Dozentin im Gesundheitswesen. Dabei liegen ihre Schwerpunkte im Bereich der Kommunikation und der Personalführung, speziell im Coaching von Führungskräften sowie in der Personalentwicklung. Neben ihren Erfahrungen aus Krankenhaus und Praxis fließen in die Seminare auch Harvard-Management-Techniken und Modelle der Transaktionsanalyse mit ein.

Inhouse-Seminar Nr. 24

1-Tages-Intensiv-Seminar

Professionelle Büroorganisation im Chefsekretariat

Aus dem Seminarinhalt

- *Arbeiten nach Prioritäten*
(z. B. ABC-Analyse, Pareto-Prinzip)
- *Rationelle Arbeitstechniken*
(z. B. Arbeiten im Biorhythmus, Arbeiten mit Zeitlimits, Bündeln, Checklisten)
- *Ablage und Ordnung mit System*
(z. B. Aufbewahrungsfristen, Ablagesysteme, Arbeitsplatzorganisation, Dateiverwaltung im PC, Wiedervorlagen)
- *Rationelle Korrespondenzabwicklung*
(z. B. Formulare, Musterbriefe, Textbausteine, DIN 5008)

Methoden

- Gruppenarbeit
- Gruppendiskussion
- Interaktive Kurzvorträge
- Meta-Plan-Technik

Zielgruppe:	Chefsekretärinnen
Teilnehmerzahl:	ca. 12 bis 16 Personen
Zeit:	ganztägig
Seminarunterlagen:	Jede Teilnehmerin erhält einen ausführlichen Seminarordner.
Preis:	€ 1.700,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.

Referentin: **Dörte Fischer** ist staatlich geprüfte Fachlehrerin für Kurzschrift und Bürotechnik, freie Trainerin und Autorin. Die Hauptthemen ihrer Seminare, Beratung und Fachpublikationen sind Korrespondenz, neue Rechtschreibung, Zeitmanagement, Arbeits- und Büroorganisation. Aus eigener praktischer Erfahrung heraus sind ihr die Tätigkeitsbereiche der Sekretärin, der Personalreferentin, Büroleiterin und Ausbilderin sowohl in der freien Wirtschaft als auch in der öffentlichen Verwaltung vertraut.

Inhouse-Seminar Nr. 25

2-Tages-Intensiv-Seminar

Lass die Puppen tanzen ... – das neue gruppensystemische Seminar

1. Die Situation

Immer wenn unterschiedliche Menschen und Berufsgruppen zusammenarbeiten, kann es zu Spannungen und Missverständnissen innerhalb der Gruppe kommen. Das wiederum führt oft dazu, dass die Kommunikation innerhalb des Teams gestört ist, der Informationsfluss abteilungsübergreifend stagniert und generell eine mangelnde Kooperationsbereitschaft herrscht. Meistens zum Leidwesen aller Beteiligten und letztendlich auch des Kunden – des Patienten. Teammitglieder werden ausgegrenzt, ganze Abteilungen umgangen bis hin zu Mobbing!

Da bedarf es oftmals außergewöhnlicher Maßnahmen, um alle wieder „ins Boot“ zu holen und somit wieder auf einen gemeinsamen Kurs zu gelangen. Hierfür ist das neue gruppensystemische Seminar eine optimale Lösung. Mithilfe von verschiedenen **begreifbaren Puppen** und anderen Hilfswerkzeugen, unter Führung einer Prozessbegleiterin, werden individuelle wie auch gruppenbezogene Probleme sozusagen aufgestellt und so für jeden ersichtlich. Innerhalb kürzester Zeit können Lösungen erarbeitet werden. Störende sowie hilfreiche Gruppendynamiken werden transparent und können im positiven Sinne optimiert werden. Dabei entstehen bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern neue Sicht- und Verhaltensweisen, die sich schnell im Arbeitsalltag umsetzen lassen und für die Gruppe und auch für den Kunden positiv wirken.

Aus dem Seminarinhalt:

Analyse des Ist-Zustandes. Wo stehen wir als Team, als Arbeitsgruppe, im Miteinander? Definition des Zielzustandes: Wo wollen wir hin? Was wollen wir verbessern und optimieren? Interpersonelle Problemstellungen und ihre Auflösung. Konflikte untereinander erkennen und lösen. Informationsflüsse analysieren und optimieren. Aufbau eines Wir-Gefühls und eines guten Beziehungsmanagements.

Die 7 Ziele des Seminars

1. Eine höhere Identifikation des Einzelnen mit der Gruppe
2. Verbesserung der Teamarbeit
3. Zusammenführung verschiedener Berufsgruppen
4. Aufbau von Verständnis für die unterschiedlichen Arbeitsbereiche
5. Optimierung des Informationsflusses untereinander
6. Erreichen einer klaren Zielvision mit dazugehörigen Maßnahmen
7. Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

- Teilnehmergruppen:** Führungsteams (z. B. verschiedene Abteilungsleiter),
Ärzteteams, interdisziplinäre Stationsteams, Arbeits- und
Projektgruppen
- Teilnehmerzahl:** ca. 15 Personen
- Zeit:** 2 Tage, ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie
zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt.
Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus
gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Inhouse-Seminar Nr. 26

2-Tages-Intensiv-Seminar

Mit motivierten Mitarbeitern die Zukunft Ihres Hauses sichern

1. Die Situation

Ist Ihnen bewusst, wie viel angenehmer es ist, mit motivierten Mitarbeitern zu arbeiten, und was es kostet, wenn Sie einen verlieren? Machen Sie Ihre Mitarbeiter zu Mitunternehmern in Ihrem Krankenhaus.

Das bedeutet natürlich auch eine Portion Selbstverantwortung und Verantwortung für qualifizierte Aufgaben. Bereit sein, sich mehr einzusetzen, mehr einzubringen, sich zugehörig zu fühlen und ein „Mehr“ an Bereitschaft, Dinge zu tun, die über die normale Stellenbeschreibung hinausgehen.

Wir schulen Ihre Mitarbeiter, sich dieser Verantwortung bewusst zu werden und wie sie diese Verantwortung wiederum ihren eigenen Mitarbeitern vermitteln können. Das Ziel ist, in Ihrem Krankenhaus eine angenehme und produktive Atmosphäre zu erzeugen, damit sich Ihr Haus somit von anderen Krankenhäusern abhebt.

Aus dem Seminarinhalt:

- Motivationsrichtungen erkennen: „Weg von“ oder „Hin zu“?
- Das eigene Arbeitsverhalten analysieren und optimieren
- Welche Werte möchte ich vermitteln?
- Vorstellen von verschiedenen Führungsstilen und „Führen durch Vorbild“
- Förderung von positiven Verhaltensweisen der Mitarbeiter zur Sicherung des Krankenhauses
- Mitarbeitermotivation verstärken und fördern

Die 6 Ziele des Seminars

1. Steigerung der Mitarbeitermotivation
2. Verbesserungspotenziale erkennen und ausbauen
3. Erlebarmachen von existierenden Werten und Unternehmenskultur
4. Steigerung der Selbstverantwortung bei einzelnen Mitarbeitern
5. Ausbau von Führungsqualifikationen
6. Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

- Teilnehmergruppen:** Ärzte, Stationsleitungen sowie Team-/Abteilungsleiter
- Teilnehmerzahl:** ca. 12 bis 18 Personen
- Zeit:** 2 Tage, ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Irene Mali Happ ist freie Referentin von **KOMMA**, Heilpraktikerin i.A., körperorientierte Psychotherapeutin, Managementberaterin und freie Trainerin. Ihr Fachgebiet ist die Kommunikation und Rhetorik, Motivation, Teamentwicklung und Personalführung. Durch ihre langjährige Erfahrung im Krankenhausbereich kennt sie die Krankenhaussituation.

Inhouse-Seminar Nr. 27

2-Tages-Intensiv-Seminar

Zusammen für den Patienten — Verbesserung der Ablauforganisation

„Ein Geheimnis des Erfolgs ist's, den Standpunkt des anderen zu verstehen.“

(Henry Ford)

1. Die Situation

Die täglichen Fragen und Sorgen eines Patienten: Sind alle Mitarbeiter des Krankenhauses informiert? Wann erfahre ich meine Untersuchungsergebnisse? Muss ich in der Röntgenabteilung warten? Werden meine Essenswünsche berücksichtigt? Also: Funktioniert die Zusammenarbeit in diesem Hause reibungslos? Die Antworten auf solche Fragen werden ganz entscheidend das Urteil des Patienten über „seine“ Klinik beeinflussen.

Ziel des Seminars ist, die Interaktionen zwischen den einzelnen Abteilungen, Funktionsbereichen und dem Pflegedienst zu verbessern, um die Ablauforganisation zu erleichtern. Die Patientenorientierung steht dabei im Mittelpunkt, die Förderung der Mitarbeitermotivation ist ein erwünschter Nebeneffekt.

2. Aus dem Seminarinhalt

- Analyse von Nahtstellen, z. B. Aufnahme, Entlassung, Untersuchungen
- Darstellen von Störungsursachen für einen reibungslosen Ablauf
- Erlernen von Möglichkeiten des interdisziplinären Dialogs
- Umgang mit Beschwerden und Kritik
- Definition gemeinsamer Ziele
- Erstellen eines Ablaufplanes
- Verbesserung der Außendarstellung

Die 5 Ziele des Seminars

1. Partnerschaftliche Kommunikation
2. Schneller Informationsfluss
3. Gegenseitige Transparenz
4. Respektvolle Kooperation
5. Reibungsloser Ablauf

Teilnehmergruppen: Alle Mitarbeiter der Pflege, der Funktionsabteilungen und der Verwaltung

Teilnehmerzahl: ca. 12 bis 16 Personen

Zeit: 2 Tage, ganztägig

Seminarunterlagen: Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.

Preis: € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Referentin: Dr. med. Christiane Schilling ist Krankenschwester, Ärztin und seit über 10 Jahren freiberufliche Dozentin im Gesundheitswesen. Dabei liegen ihre Schwerpunkte im Bereich der Kommunikation und der Personalführung, speziell im Coaching von Führungskräften sowie in der Personalentwicklung. Neben ihren Erfahrungen aus Krankenhaus und Praxis fließen in die Seminare auch Harvard-Management-Techniken und Modelle der Transaktionsanalyse mit ein.

Inhouse-Seminar Nr. 28

2-Tages-Intensiv-Seminar

Der Empfang — die Visitenkarte Ihres Hauses

„Machen Sie den ersten Eindruck zu einem guten Eindruck“

1. Die Situation

Der Empfang, die Pforte und die Aufnahme sind häufig der erste Anlaufpunkt für Patienten und Besucher Ihres Hauses.

Was erwartet sie dort? Wie werden sie empfangen, begrüßt und behandelt? Dieser erste Eindruck bleibt dem Patienten und Besucher im Bewusstsein. Dadurch bildet er sich oftmals ein bleibendes Urteil über das ganze Haus. Ist dieser erste Eindruck schlecht, so braucht es oft eine gehörige Portion an Engagement und Arbeitsaufwand, um den „ersten schlechten Eindruck“ wieder zu korrigieren. Ein hoher Zeit- und Betreuungsaufwand in anderen Bereichen Ihres Hauses ist die Folge davon.

Wir schulen Ihre Mitarbeiter in einem speziell auf diese Krankenhaussituation ausgerichteten Seminar, damit Sie sicherstellen können, dass der „erste Eindruck“ ein guter wird. Dazu machen wir uns selbst ein Bild, indem wir Ihr Haus unangemeldet aufsuchen. Diese Erfahrungen fließen dann in unser Seminar ein.

2. Aus dem Seminarinhalt

- Sensibilisierung für Kommunikationsprobleme und Lösungen der Probleme
- Schaffung eines Bewusstseins für die „anfängliche“ Situation des Patienten und Besuchers
- Analyse Selbstbild - Fremdbild
- Kontaktaufbau innerhalb eines kurzen Zeitrahmens
- Umgang mit Beschwerden und „kritischen“ Patienten und Besuchern
- Erlernen von Gesprächs- und Verhaltenstechniken
- Die Rolle der Körpersprache und Kleidung in der Kommunikation

- Teilnehmergruppen:** Alle Mitarbeiter des Empfangs, der Pforte, der Patientenabrechnung und der Aufnahme
- Teilnehmerzahl:** max. 15 Personen
- Zeit:** 2 Tage, ganztägig
- Seminarunterlagen:** Jeder Teilnehmer erhält einen ausführlichen Seminarordner.
- Preis:** € 2.950,- inkl. der Herstellung aller Seminarordner sowie zzgl. Reise- und Übernachtungskosten und 16 % MwSt. Räumlichkeiten und Verpflegung werden vom Krankenhaus gestellt.



Zur Referentin: Heike M. Cobaugh ist Leiterin des Schulungszentrums von Komma. Sie ist Spezialistin im Bereich Kommunikationsschulungen innerhalb von Krankenhäusern. Sie war mehrere Jahre Marketingbeauftragte des Memorial Hospital of Hollywood/USA und arbeitet seit 1993 in deutschen Krankenhäusern und in der Altenpflege, als Trainerin und Unternehmensberaterin. Zu ihren Fachbereichen gehören Führungsthemen, Coaching, Teamentwicklung, Beschwerdemanagement und Kundenmanagement im Krankenhaus. Darüber hinaus ist sie Autorin diverser Fachpublikationen und 1. Vorsitzende der International Association of Work-Life-Balance e. V.

Ergebnisreferenzen

Seminarauswertung:

„Kundenorientierung in der Chirurgischen Ambulanz“,
Klinikum der Stadt Ludwigshafen, 08. bis 09. März 2004

Institut für Personalentwicklung

Auswertung der Fragebögen zur Beurteilung von Bildungsmaßnahmen

Bildungsmaßnahme:

Kundenorientierung in der Chirurgischen Ambulanz

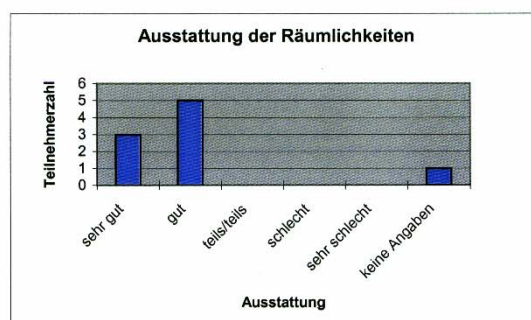
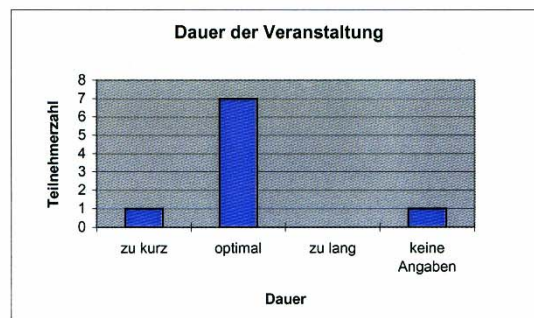
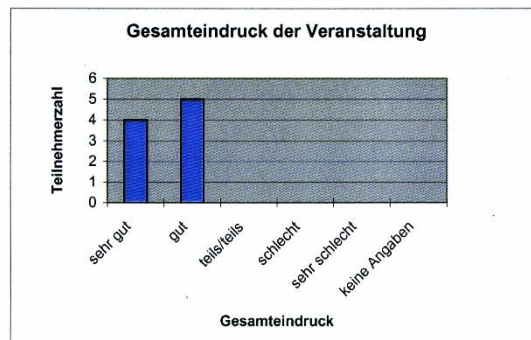
Datum: 08.03. bis 09.03.2004

ReferentIn/TrainerIn: Frau Cobaugh

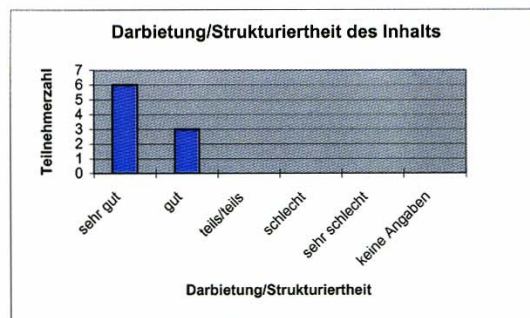
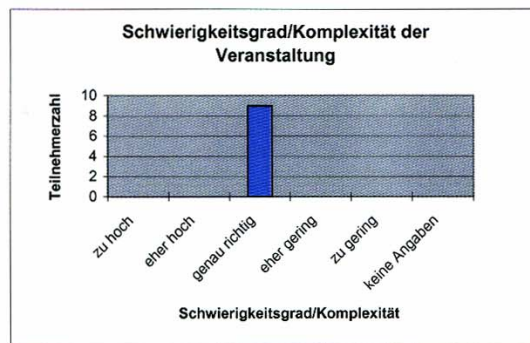
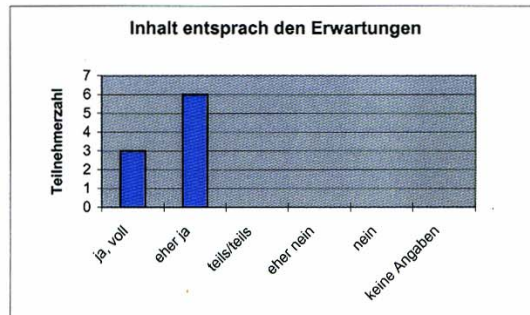
Ort: Pfalzhotel Asselheim

Teilnehmeranzahl: 9

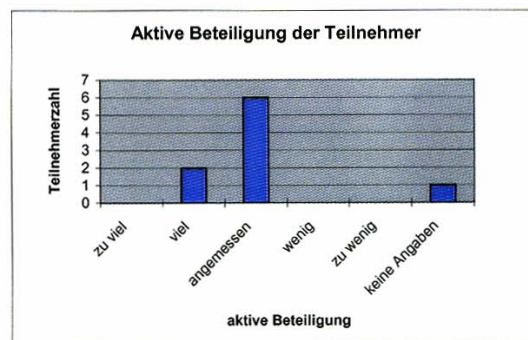
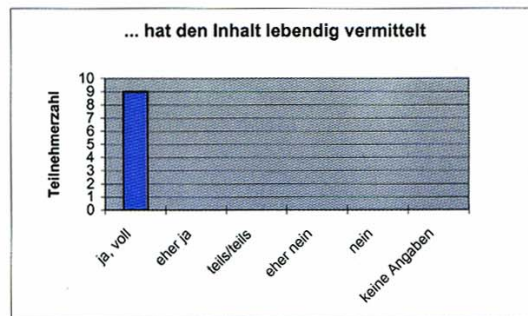
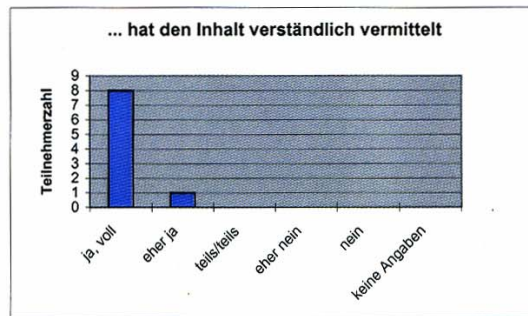
STANDARDISIERTE FRAGEN



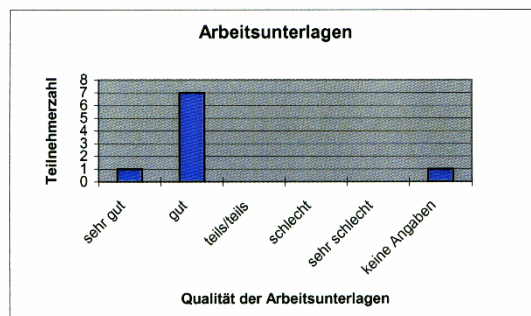
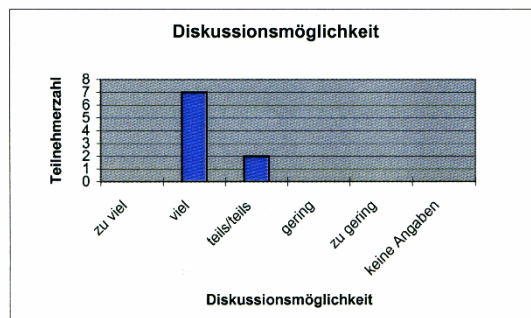
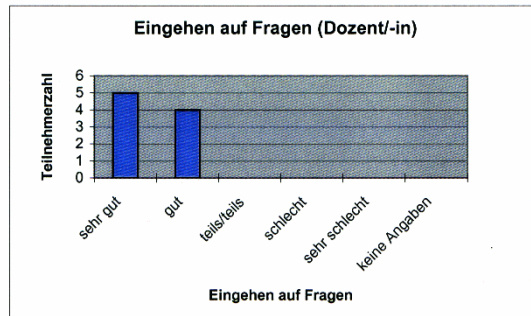
INHALT



ReferentIn/TrainerIn



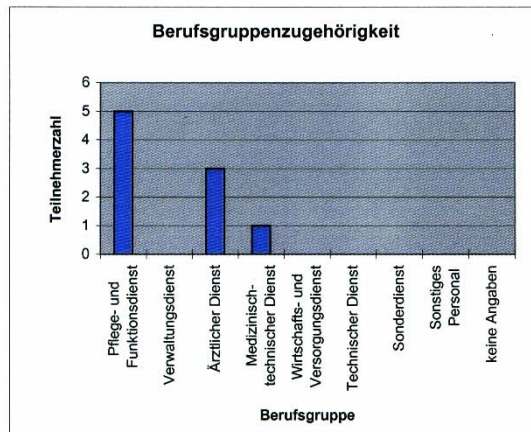
Institut für Personalentwicklung



ALLGEMEIN

BEFRAGTE

Abgegebene Fragebögen



Bitte per Telefax versenden (0 22 48) - 91 29 41

Bitte senden Sie mir die Fachpublikationen aus Ihrem Hause zu.

(22 Artikel aus „Krankenhaus-Umschau“ und „Heim +Pflege“)

Wir sind an Ihrer Inhouse-Schulung interessiert. Bitte rufen Sie mich unverbindlich an.

Wir sind an einem Beratungsgespräch interessiert. Bitte vereinbaren Sie einen kostenlosen und unverbindlichen Erstkontakt mit mir.

Ich habe folgende Frage: _____

Krankenhaus/ Firma

Name

Vorname

Telefon/Durchwahl

Position

Straße/Nr.

PLZ/Ort