

---

# Seminarprogramm 2018-2019

---

## Fachschule für Hygiene, Technik und Sterilgutversorgung

---

Die fhts wurde 1997 als GbR der Plural servicepool GmbH (Tochtergesellschaft der Compass Group Deutschland GmbH) zur Aus- und Weiterbildung der eigenen Mitarbeiter gegründet und später für externe Teilnehmer anderer Einrichtungen und Unternehmen geöffnet.

Zum 1. Juli 2010 übernahm die orgaMed GmbH alle Gesellschaftsanteile der fhts - die fhts wurde dadurch mit der orgaMed GmbH verschmolzen. 1998 wurde die fhts von der Deutschen Gesellschaft für Sterilgutversorgung (DGSV) akkreditiert und seit 2015 sind wir als anerkannte Bildungsstätte zertifiziert und tragen das Qualitätssiegel der DGSV e.V.



In regelmäßigen Abständen organisiert die fhts Lehrgänge und Seminare, die kompetenzförderndes und praxisnahes Wissen vermitteln. Dieses geschieht schwerpunktmäßig in der Aufbereitung von Medizinprodukten, in der Hygiene sowie in der Anwendungstechnik der Gebäudereinigung.

Wir freuen uns, Ihnen unser aktuelles Seminarprogramm zu präsentieren. Bei der Gestaltung waren wir bemüht, das Seminarprogramm übersichtlich zu halten, so dass es Ihnen leichtfallen wird, das geeignete Seminar zu finden.

Das Seminarjahr 2018-2019 ist geprägt von den neuen Anforderungen im Bereich der Medizinprodukteaufbereitung und Hygiene. Gut geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden sich schnell in den neuen gesetzlichen Vorgaben zurechtfinden und diese in der täglichen Arbeit umsetzen können.

Profitieren Sie von unserem jahrelangen Know-how in diesen Bereichen und von der erstklassigen Qualifizierung unserer Seminarleiter und -referenten.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Stöbern und Lesen in unserem neuen Seminarprogramm 2018-2019 und würde mich freuen, Sie bei einem unserer Seminare oder einer anderen Veranstaltung willkommen heißen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

**Stephan Sommer**  
Geschäftsführer



orgaMed Betriebsgesellschaft für Zentralsterilisationen GmbH

## Inhalt

<b>Ansprechpartnerin .....</b>	<b>4</b>
<b>Gebäudereinigung.....</b>	<b>5</b>
Anwendungstechniken in der Gebäudereinigung .....	5
Objektleitung – Grundausbildung „FIGR“ .....	6
Technik, Objekt- und Personalmanagement .....	6
Der Radarblick - Sensibilisierung für mehr Qualitätsbewußtsein "FIGR" .....	7
Bedarfsorientierte Objekteinrichtung/Controlling .....	8
Typische Schadensfälle - Ursachen, Sanierung, Vermeidung "FIGR" .....	9
Fortbildung „Fachwirt/-in Reinigungs- und Hygienemanagement“ (FIGR) .....	10
<b>Hygieneschulung .....</b>	<b>11</b>
Hygienebeauftragte/r in der ärztlichen Praxis.....	11
Reinigung und Hygiene in Gesundheitseinrichtungen und Heimen .....	12
Refresher-Tag „Ambulantes Operieren in ophthalmo-chirurgischen Praxen“ .....	13
Refresher-Tag „Hygienebeauftragte/r Mitarbeiter/in“ .....	14
<b>Sterilgutversorgung .....</b>	<b>15</b>
Fachkunde I.....	15
Fachkunde II.....	17
Fachkunde III .....	18
„Validieren in der Praxis der Sterilgutversorgung“ .....	20
Refresher-Tag „Aufbereitung von Medizinprodukten“ .....	21
Sachkundelehrgang in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis.....	22
Sachkundelehrgang Aufbereitung von Endoskopie .....	24
<b>Personalentwicklung.....</b>	<b>25</b>
Mitarbeiterführung.....	25
Mitarbeiterkommunikation .....	26
Kundenkommunikation .....	27
Selbst- bzw. Arbeitsorganisation .....	28
<b>Anmeldeformular .....</b>	<b>29</b>
<b>A N M E L D U N G .....</b>	<b>29</b>
<b>Allgemeine Geschäftsbedingungen .....</b>	<b>30</b>

## **Ansprechpartnerin**

Ihre Ansprechpartnerin bei der Fachschule für Hygiene, Technik und Sterilgutversorgung:



### **Heike Schütz**

Sollten Sie ein Seminar im Katalog nicht finden, nehmen Sie gerne mit mir Kontakt auf.

Sie erreichen mich unter:

### **fhts - Fachschule für Hygiene, Technik und Sterilgutversorgung**

Heike Schütz  
Sankt-Florian-Weg 1  
30880 Laatzen

Tel.: 0511 7634 - 213  
Fax: 0511 7634 – 263

Email: [Heike.Schuetz@compass-group.de](mailto:Heike.Schuetz@compass-group.de)

## Gebäudereinigung

### Anwendungstechniken in der Gebäudereinigung

Dieses Seminar bringt Sie auf den neuesten Stand der Reinigungstechniken für Bodenbeläge und soll die Wahl der optimalen Reinigungsmethode erleichtern.

- Zielgruppe:** Bereichsleiter/-innen, Objektleiter/-innen, Vorarbeiter/-innen
- Inhalte und Themen:** Aktuelle Trends in der Bodenbelagsbranche  
Spezifische Bodenbelagskunde (Inhaltsstoffe, Empfindlichkeiten, Verträglichkeit)  
Grundreinigung, Einpflege und Sanierung elastischer Hartbodenbeläge  
Darstellung und Diskussion typischer Schadensbilder  
Diskussion individueller Fragestellungen
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr
- Referent:** Andreas Steinbauer
- Teilnehmerentgelt:** 50 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage	

## Gebäudereinigung

### Objektleitung – Grundausbildung „FIGR“

#### Technik, Objekt- und Personalmanagement

Die Ausbildung ist auf Mitarbeiter/-innen aus modernen Dienstleistungsunternehmen, die in der Objektbetreuung tätig sind, zugeschnitten.

Für diese anspruchsvolle, vielseitige Aufgabe benötigen die Verantwortlichen fachliche Kenntnisse in Bezug auf Reinigungstechniken und Werterhaltung der unterschiedlichsten Materialien. Außerdem benötigen sie soziale Kompetenz, die sowohl in der Führung und Motivation von Mitarbeitern/-innen als auch im Umgang mit kritischen Ansprechpartnern „an der Basis“ unverzichtbar ist.

Das Ziel der Ausbildung ist, den Objektverantwortlichen in die Lage zu versetzen, kundenorientiert zu handeln und gleichzeitig wirtschaftliche Vorgaben mit geeigneten Systemen in der Praxis umzusetzen und das Unternehmen somit vor kostspieligen Schadensfällen zu bewahren.

**Zielgruppe:** Bereichsleiter/-innen, Objektleiter/-innen, Vorarbeiter/-innen

**Inhalte und Themen:**

- 1. Tag: Technik**  
Reinigungs- und Pflegemittel, Umgang mit Reinigungsmitteln als Gefahrstoffe, Lösungen für besondere Probleme bei alten und modernen Werkstoffen, optimale Reinigung von Fußböden, Sanitärreinigung, Arbeitssicherheit/Umweltschutz
- 2. Tag: Objektmanagement**  
Ablauforganisation bei der Objektreinigung, Objekteinrichtung und Arbeitsorganisation, Leistungsverzeichnisse/Leistungsbeschreibungen, Objektspezifische Besonderheiten, Qualitätssicherung
- 3. Tag: Personalmanagement**  
Kommunikationsverhalten, Personalführung, Selbstorganisation, Reklamationsbearbeitung, Kenntnisprüfung

**Abschluss:** Schriftliche Prüfung, FIGR Zertifikat

**Dauer:** 3 Tage

**Referenten:** Qualifizierte Dozenten des FIGR

**Teilnehmerentgelt:** 680 € zzgl. USt inkl Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
FIGR-11.2018	20.11.2018 - 22.11.2018	Hannover-Laatzten

## Gebäudereinigung

### Der Radarblick - Sensibilisierung für mehr Qualitätsbewußtsein "FIGR"

Die modernen Management- und Qualitätssicherungsmaßnahmen zerreiben sich oft an den im Reinigungsobjekt beteiligten Parteien. Die erhofften Synergien werden durch menschliches interpretieren verwässert und so geht die Effizienz verloren. Die Teilnehmer/innen lernen das Reinigungsobjekt und die –dienstleistung mit „anderen“ Augen zu sehen und wahrzunehmen. Durch Qualitätsverantwortungsbewusstsein wird eine durch Vertrauen geprägte Dienstleister-Kunden- Beziehung noch verbessert. Die Teilnehmer/innen werden auf diese sensible Kommunikation untereinander eingestellt und lernen wie wichtig es ist, die Beziehungen zueinander zu pflegen.

**Zielgruppe:** Fach- und Führungskräfte (m / w) aus dem Bereich des Reinigungs- und Hygienemanagements sowie Außendienstmitarbeiter der Dienstleistungsunternehmen.

**Inhalte und Themen:** Die Immobilie wie die Eigene betrachten  
Bewusstsein für Mängel aus Sicht der Kunden entwickeln  
Worauf achtet der Kunde eigentlich in einem Gebäude?  
Wann ist ein Gebäude sauber?  
Unterschiedliche Wahrnehmungen in Bezug auf Sauberkeit  
Mehr Verantwortung übernehmen  
Exemplarische Objektbegehung

**Abschluss:** FIGR Teilnehmerbescheinigung

**Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

**Referent:** Herr Holger Rieth / Referent des FIGR Metzingen

**Teilnehmerentgelt:** 210 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage	

## Gebäudereinigung

### Bedarfsorientierte Objekteinrichtung/Controlling

Für die Objektleitung bedeutet jedes neue Objekt, die Arbeitsbedingungen neu zu definieren und den Reinigungsdienst neu zu regeln. Die Objektleitung lernt in diesem Seminar die Übernahme eines neuen Objektes zu strukturieren, klar zu organisieren und die Aufnahme des Reinigungsdienstes kompetent durchzuführen.

Durch fundiertes Fachwissen und Kenntnisse zur Personal- und Arbeitsplanung sowie Qualitätssicherung (Reinigungskontrolle) soll eine fach- und sachgerechte Reinigungsvorbereitung und -ausführung gewährleistet sein.

- Zielgruppe:** Bereichsleiter/innen, Objektleiter/innen
- Inhalte und Themen:** Rahmenbedingungen des Reinigungsdienstes  
Ziele der Reinigung  
Allgemeine Anforderungen an die Gebäudereinigung und die Reinigungsausführung  
Aufgaben der Objektleitung  
Organisation des Reinigungsdienstes  
Personalplanung – Personalbedarfsermittlung  
Arbeitsplanung: Personaleinsatz, Verfahrensauswahl, Materialauswahl und -beschaffung  
Qualitätssicherung – Reinigungskontrolle
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referent:** Jens Mönning - Cleanguide Management
- Teilnehmerentgelt:** 150 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage	

## Gebäudereinigung

### Typische Schadensfälle - Ursachen, Sanierung, Vermeidung "FIGR"

Schadensfälle sind stets ärgerliche Angelegenheiten. Sie führen nicht selten zu Streit und kontroversen Diskussionen über mögliche Ursachen, immer sind sie aber mit Kosten und Zeitaufwand verbunden. Auch wenn Schadensfälle nicht gänzlich verhindert werden können, so kann man sie mit Sicherheit reduzieren. In dem hier angebotenen Seminar sollen die Ursachen für Reinigungsschäden aufgezeigt und an Beispielen erläutert werden. Besondere Bedeutung soll der Frage zukommen, welche Möglichkeiten gibt es, die entstandenen Schäden zu sanieren und in der Folge zu vermeiden.

**Zielgruppe:** Fach- und Führungskräfte (m / w) aus dem Bereich des Reinigungs- und Hygienemanagements sowie Außendienstmitarbeiter der Dienstleistungsunternehmen.

**Inhalte und Themen:** Oberflächen aus alten und modernen Werkstoffen  
Bauschlussreinigung  
Problemfälle aus der Praxis  
Erläuterung und Bewertung der Ursachen für Reinigungsschäden  
Zu ergreifende Maßnahmen beim Auftreten eines Schadensfalls  
Rechtliche Besonderheiten

**Abschluss:** FIGR Teilnahmebescheinigung

**Termin / Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

**Referent:** Herr Martin Lutz / FIGR Metzingen

**Teilnehmerentgelt:** 210 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage	

## Gebäudereinigung

### Fortbildung „Fachwirt/-in Reinigungs- und Hygienemanagement“ (FIGR)

Durch dieses Seminar verbessern Sie Ihre Berufschancen im angewandten Management der Dienstleistung für die Reinigungs- und Hygienetechnik.

In diesem Bereich muss aufgrund der hohen Marktdynamik ständig die Qualifikation der Fach- und Führungskräfte weiterentwickelt werden. Dazu gehört neben ausgewiesenen Fachkenntnissen auch ein vertieftes Verständnis für serviceorientiertes Handeln im Unternehmen und nach außen gegenüber Kunden.

- Zielgruppe:** Fach- und Führungskräfte (m / w) aus dem Bereich des Reinigungs- und Hygienemanagements sowie Außendienstmitarbeiter der Dienstleistungsunternehmen und der Lieferanten für Maschinen, Reinigungs- und Pflegemittel
- Inhalte und Themen:** Grundlagen der Reinigungs- und Hygienetechnik  
Technologie der Reinigungs- und Hygienetechnik  
Betriebliche Organisation und Kostenrechnung  
Personalwesen – Mitarbeiter- und kundenorientiertes Handeln  
Integrierte Managementsysteme
- Abschluss:** schriftliche Prüfung  
Zertifikat und Zeugnis des FIGR Forschungs- und Prüfinstitut für Facility Management
- Dauer:** 8 Tage (Block I – III)
- Referenten:** Qualifizierte Dozenten des FIGR
- Teilnehmerentgelt:** 1.900 € zzgl. USt inkl. Lehrgangsunterlagen, Prüfungsgebühr sowie Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

## Hygieneschulung

### Hygienebeauftragte/r in der ärztlichen Praxis

Das Infektionsschutzgesetz und die berufsgenossenschaftlichen Regelungen fordern ein wirksames Hygienemanagement in Gesundheitseinrichtungen. Hygiene ist eine Verpflichtung im Qualitätsmanagement der Gesundheitseinrichtungen. Dies ist auch Gegenstand umfangreicher Behördenbegehungen mit entsprechenden Prüfinhalten. Der Lehrgang umfasst die Darstellung und Erläuterung der Regelungsinhalte und zeigt ein aktuelles, praxisbezogenes Hygienemanagement mit vielen Praxishinweisen zur Dokumentationsstruktur eines wirksamen Hygienemanagements auf.

- Zielgruppe:** Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeiter/-innen mit Abschluss eines staatlich anerkannten med. Fachberufes die mit der Hygieneorganisation in med. Einrichtungen beauftragt sind, z. B. Medizinische Fachangestellte aller Fachrichtungen.
- Dauer:** 40 Unterrichtseinheiten (UE) á 45 Minuten
- Inhalte und Themen:** Einführung und Geschichte der Hygiene  
Gesetzliche und normative Grundlagen  
Mikrobiologische Grundlagen  
Grundlagen der Desinfektion und Reinigung  
Persönliche Hygiene/Händehygiene  
Qualitätsmanagement  
Aufgaben des Hygienefachpersonal;  
einer Hygienebeauftragten Mitarbeiter/-in  
Hygieneplan  
Hygienerelevante Maßnahmen am Patienten  
Medizinproduktkreislauf  
Praktische Übungen  
Kenntnisprüfung
- Abschluss:** schriftliche Kenntnisprüfung 20 Fragen (Multiple-Choice-System)  
Zertifikat und Zeugnis vom Veranstalter, Teilnahmebescheinigung
- Lehrgangszeiten:** 09:00 Uhr - 16:30 Uhr  
jeweils 8 Unterrichtsstunden á 45 Minuten
- Anmeldung:** Ärztekammer Hannover / HYMEDIC GbR  
**Teilnehmerentgelt:** 520 €

Seminar-Nummer	Termine	Ort
HY-ÄZ-01.19	21.01.2019 – 25.01.2019 (5 Tage)	Ärztekammer Hannover
HY-SO-02.19	25.02.2019 – 01.03.2019 (5 Tage)	Sophienklinik Hannover
HY-ÄZ-05.19	20.05.2019 – 24.05.2019 (5 Tage)	Ärztekammer Hannover
HY-ÄZ-10.19	21.10.2019 – 25.10.2019 (5 Tage)	Ärztekammer Hannover
HY-SO-12.19	02.12.2019 – 06.12.2019 (5 Tage)	Sophienklinik Hannover

## Hygieneschulung

### Reinigung und Hygiene in Gesundheitseinrichtungen und Heimen

Zur Hygienesicherung in Einrichtungen des Gesundheitsdienstes werden „Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen“ gestellt.

Die Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention des Robert-Koch-Institutes (RKI) gibt den Stand der Technik für die Feststellung von Hygienemaßnahmen im Reinigungsdienst vor.

Durch diese Schulung erkennen die Teilnehmer/-innen die Notwendigkeit und Bedeutung von Hygienemaßnahmen und erlangen die Kompetenz zum gezielten Einsatz und zur Durchführung von effizienten Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen gemäß den RKI-Richtlinien.

- Zielgruppe:** Reinigungsverantwortliche in Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen, Arztpraxen u. a. medizinischen Einrichtungen, Objektleiter/-innen, Bereichsleiter/-innen, Vorarbeiter/-innen
- Inhalte und Themen:** Grundlagen der Mikrobiologie und Hygiene in Gesundheitseinrichtungen und Heimen  
Rechtliche Vorgaben und Richtlinien /IfSG, RKI)  
Moderne Reinigung und Desinfektion gem. RKI-Richtlinien  
Anforderungen an Desinfektionsmittel  
Reinigungs- und Desinfektionspläne  
Hygienepläne und Hygienekontrollen  
Personalhygiene  
Maßnahmen beim Auftreten bestimmter Infektionskrankheiten bzw. Erregern, wie z. B. MRSA, Noro-Viren
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referent:** Robert Diede / Ecolab Anwendungstechnik
- Teilnehmerentgelt:** 50 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage	

## Hygieneschulung

### Refresher-Tag „Ambulantes Operieren in ophthamo-chirurgischen Praxen“

Der Kurs dient der Auffrischung der bereits erworbenen Kenntnisse sowie dem Erfahrungsaustausch und berücksichtigt aktuelle Entwicklungen und Neuerungen in der Tätigkeit im Operationsbereich. Diese Weiterbildung ersetzt nicht die Qualifikationskurse.

**Zielgruppe:** Erfahrene Mitarbeiter/-innen in ophthamo-chirurgischen Praxen und operativen Einrichtungen mit Berufserfahrung.

**Inhalte und Themen:** Aktuelle rechtliche Grundlagen im OP  
Voraussetzungen zum ambulanten Operieren  
Neuerungen bei Abläufen der OP Prozesse  
Zunehmende Auswahl an Prämielinsen  
Häufige Probleme bei dem täglichen OP Ablauf  
Austausch zu verschiedenen Themen anhand von konkreten Fragestellungen zum vorderen und hinteren Augenabschnitts sowie die Lidchirurgie und refraktiver Chirurgie  
Wenn Klimaanlage ja, was ist nach der DIN 1946 zu beachten (Raumluft-technische Anlage)  
Planung zur sicheren Integration von Premiulinsen im OP Alltag  
Analyse häufiger Fehlerquellen; Möglichkeiten zur Selbstanalyse  
Neuerungen Tipps und Tricks für den praktischen Alltag zur Vermeidung von typischen Engpässen  
Austausch der Kursteilnehmer und „best-practice“ – Vorschläge

**Abschluss:** Teilnahmebescheinigung

**Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**Referentin:** Carola Diekmann

**Teilnehmerentgelt:** 275 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
RE-AOP-04.19	26.04.2019	Düsseldorf

## Hygieneschulung

### Refresher-Tag „Hygienebeauftragte/r Mitarbeiter/in in den ophthalmo-chirurgischen Praxen“

Der Kurs dient der Auffrischung der bereits erworbenen Kenntnisse sowie dem Erfahrungsaustausch und berücksichtigt aktuelle Entwicklungen und Neuerungen in der Tätigkeit als Hygienebeauftragte/r Mitarbeiter/in in ophthalmo-chirurgischen Praxen.

**Zielgruppe:** Erfahrene Mitarbeiter/-innen in ophthalmo-chirurgischen Praxen und operativen Einrichtungen mit Berufserfahrung.

**Inhalte und Themen:** Aktuelle rechtliche Grundlagen, Hygieneverordnungen der Bundesländer, neue KRINKO zur Händehygiene  
Neuerungen in Hygiene Prozessen  
Aufgaben eines Hygienebeauftragten Mitarbeiters  
Auffrischung der Kenntnisse über den Aufbau eines Hygienemanagements  
Wäscheaufbereitung in der Praxis  
Reinigung der Praxis und OP Räume  
Mitarbeiter; Prozessoptimierung  
Neuerungen und Umgang mit Infektionen und Kolonisation von Multiresistenten Erregern, richtiger Einsatz von Antibiotika  
Wirksamkeit von Desinfektionsmitteln  
Austausch zu den Themen Basishygiene, Speziellen Hygienemaßnahmen in der Ophthalmologie, Tonometer Köpfchen, Desinfektionsmöglichkeiten bei Oberflächen von Optiken  
Erfahrungsaustausch und praktische Anteile

**Abschluss:** Teilnahmebescheinigung

**Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

**Referent:** Carola Diekmann

**Teilnehmerentgelt:** 275,00 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
RE-HY-06.19	28.06.2019	Hamburg

## Sterilgutversorgung

### Fachkunde I

#### „Technische/r Sterilisationsassistent/in“ (gemäß den Qualifizierungsrichtlinien der DGSV)

Der Lehrgang fördert die Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen und damit ihre Leistungsfähigkeit, um das Hygiene- und Sterilisationsrisiko auf das nach dem Stand der Wissenschaft unvermeidbare Risiko zu beschränken.

Unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und ökologischen Gesichtspunkten werden die Teilnehmer/-innen zur qualitätsgerechten Aufbereitung von Instrumenten und Geräten im Sinne des Medizinproduktegesetzes befähigt.

<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter/-innen in Sterilgutversorgungsabteilungen
<b>Zulassungsvoraussetzung:</b>	Nachweis der praktischen Tätigkeit in einer Aufbereitungseinheit über einen Mindestzeitraum von 150 Stunden auf der Grundlage des Tätigkeitskataloges der DGSV e.V. Regelmäßige Teilnahme an den Lehrveranstaltungen
<b>Inhalte und Themen:</b>	Einführung Praxisrelevante rechtliche Rahmenbedingungen Grundlagen Mikrobiologie Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit Hygiene in Einrichtungen des Gesundheitswesens, in denen MP aufbereitet werden Grundlagen der Dekontamination Instrumentenkunde Verpackung und Kennzeichnung Grundlagen der Sterilisation Qualitätsmanagement, Validierung und Dokumentation Zusammenarbeit mit anderen Leistungsbereichen Medizinproduktkreislauf
<b>Abschluss:</b>	Der Lehrgang schließt mit einer schriftlichen, mündlichen und praktischen Prüfung ab. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein DGSV Zertifikat, Zeugnis und Teilnahmebescheinigung
<b>Dauer:</b>	15 Tage insgesamt 120 Unterrichtsstunden
<b>Teilnehmerentgelt:</b>	1.165 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
FKI-01.19-LA	14.01.2019 – 18.01.2019 (1. Woche) 21.01.2019 – 25.01.2019 (2. Woche) 04.02.2019 – 08.02.2019 (3. Woche)	Hannover-Laatzen
FKI-03.19-KS	11.03.2019 – 15.03.2019 (1. Woche) 18.03.2019 – 22.03.2019 (2. Woche) 01.04.2019 – 05.04.2019 (3. Woche)	Klinikum Kassel
FKI-03.19-GÖ	08.04.2019 – 12.04.2019 (1. Woche) 20.05.2019 – 24.05.2019 (2. Woche) 03.06.2019 – 07.06.2019 (3. Woche)	Göttingen
FKI-08.19-LA	19.08.2019 – 23.08.2019 (1. Woche) 02.09.2019 – 06.09.2019 (2. Woche) 09.09.2019 – 13.09.2019 (3. Woche)	Hannover-Laatzen

## Sterilgutversorgung

### Fachkunde II

#### „Technische/-r Sterilisationsassistent/-in mit erweiterter Aufgabenstellung“ (gemäß den Qualifizierungsrichtlinien der DGSV)

Der Fachkundelehrgang II umfasst mindestens 120 Stunden zum Erwerb der Tätigkeitsbezeichnung „Technische/-r Sterilisationsassistent/in mit erweiterter Aufgabenstellung“. Der Lehrgang befähigt Mitarbeiter/-innen der Sterilgutversorgungsabteilung, die erhöhte Verantwortung zum Beispiel als Schichtleiter/-in oder Teamleiter/-in zu übernehmen sowie selbstständig Entscheidungen zu treffen. Auf Anleitung und Förderung von Mitarbeitenden wird ein großer Schwerpunkt in dem Lehrgang gelegt.

- Zielgruppe:** Mitarbeiter/-innen in Sterilgutversorgungsabteilungen mit Fachkunde I
- Zulassungsvoraussetzung:** Fachkunde I-Zeugnis einer DGSV-akkreditierten Bildungsstätte mit DGSV-/SGSV-Zertifikat  
Regelmäßige Teilnahme an den Lehrveranstaltungen  
Nachweis der Hospitation / Erfüllung des Praxisauftrages
- Inhalte und Themen:** Einführung  
Bauliche und technische Grundlagen, Medizin-/Betriebstechnik  
Gesetze und Normen/Regelwerke zur Aufbereitung von MP  
Hygiene und Infektiologie  
Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz  
Einblick in das Finanz- und Rechnungswesen in der AEMP  
Personaleinsatz  
Kommunikation/Konfliktmanagement  
Speziellen Instrumentenkunde und Aufbereitungsmethoden  
Spezielle Fragen der Reinigung und Desinfektion, Validierung  
Spezielle Fragen der Sterilisation, Validierung  
Qualitätsmanagement II  
Anleitung, Förderung, Beurteilung
- Abschluss:** Der Lehrgang schließt mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung ab. DGSV Zertifikat, Zeugnis und Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 15 Tage 120 Unterrichtsstunden
- Teilnehmerentgelt:** 1.200 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
FKII-06.19 LA	03.06.2019 – 07.06.2019 (1. Woche) 17.06.2019 – 21.06.2019 (2. Woche) 23.09.2019 – 27.09.2019 (3. Woche)	Hannover-Laatzten

## Sterilgutversorgung

### Fachkunde III

#### „Leiter/-innen / Stellvertreter/-innen von Sterilgutversorgungsabteilungen“ (gemäß den Richtlinien der DGSV)

Der Fachkundelehrgang III befähigt das Personal, die leitenden Tätigkeiten in der Zentralsterilisationsabteilung sachgerecht auszuführen.

Schwerpunkte des Lehrgangs bilden Qualitätsmanagement und Auditierung in der ZSVA einschließlich aller relevanten rechtlichen Aspekte der Tätigkeit in einer Sterilgutversorgungsabteilung, Betriebswirtschaft im Krankenhaus und in der AEMP, Leistungserfassung und -Berechnung, Produktidentifikation und Dokumentation.

Für die praktische Umsetzung werden außerdem Grundlagen der Personalführung und Teamentwicklung sowie Kommunikations-, Motivations- und Präsentationsfähigkeiten vermittelt.

**Zielgruppe:** Führungskräfte (m / w) in Sterilgutversorgungsabteilungen

**Zulassungsvoraussetzung:** Fachkunde II - Zeugnis einer DGSV - akkreditierten Bildungsstätte mit DGSV / SGSV - Zertifikat  
Regelmäßige Teilnahme an den Lehrveranstaltungen  
Praktische Leitungserfahrung in einer Sterilgutversorgung empfehlenswert

**Inhalte und Themen:** Jedes Modul des Fachkundelehrgangs III kann unabhängig gebucht werden.

Am Ende schließt jedes Modul mit einer Kenntnisprüfung ab. Der/die Teilnehmer/-in erhält nach erfolgreichem Abschluss jedes Moduls eine Teilnehmerbescheinigung der DGSV / SGSV e.V. (Modulbescheinigung). Nach Abschluss aller 5 Module (200 UST) kann sich der/die Teilnehmer/-in zur Abschlussprüfung für Fachkunde III anmelden. Die Abschlussprüfung besteht aus der Erstellung einer Abschlussarbeit zu Fragestellungen, die sich aus einer leitenden Tätigkeit im Bereich der Aufbereitung von Medizinprodukten ergeben sowie einer Präsentation/Verteidigung der erstellten Abschlussarbeit

**Modul A:** Rechtliche Rahmenbedingungen und Aspekte bei der Aufbereitung von Medizinprodukten

**Modul B:** Betriebswirtschaft in Einrichtungen des Gesundheitswesens

**Modul C:** Personalmanagement in der ZSVA

**Modul D:** Qualitätsmanagement

**Modul E:** Validierung in der Praxis der Sterilgutversorgung

**Abschluss:** Die Module A und E sind Pflichtmodule. Die Module B, C und D können auch durch einen von der Bildungsstätte als gleichwertig anerkannten Abschluss nachgewiesen werden.

Als gleichwertiger Abschluss der Module B,C und D wird anerkannt:

der Nachweis einer erfolgreichen Teilnahme BWL in Einrichtungen des Gesundheitswesens mit mindestens 40 Unterrichtsstunden  
der erfolgreiche Abschluss einer Weiterbildung zur pflegerischen Leitung in Einrichtungen des Gesundheitswesens  
der erfolgreiche Abschluss einer Bildungsmaßnahme zum Thema Qualitätsmanagement mit mindestens 40 Unterrichtsstunden  
der erfolgreiche Abschluss eines BWL-Studiums

Prüfungskommission:

Dr. med. Peter Rudolph	Krankenhausthygieniker Leiter der Prüfungskommission
Prof. Dr. Peter Schütz	Pädagogischer Leiter
Stephan Sommer	Fachrichtungsleiter

**Dauer:** 5 mal 5 Tage à 40 Unterrichtsstunden

**Teilnehmerentgelt:** 2.000,- € zzgl. USt bei Buchung aller Lehrgangsmodule (inkl. Lehrgangsmaterialien, Imbiss und Tagungsgetränke) zzgl. 165 € zzgl. USt für die Betreuung der Abschlussarbeit

**Entgelt für die einzelnen Module** 450 € zzgl. USt inkl. Lehrgangsmaterial, Abnahme der Kenntnisprüfung sowie Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
FKIII-11.18	26.11.2018 – 30.11.2018 (1 Woche) <b>Rechtliche Aspekte (Modul A)</b>	Hannover-Laatzen
FKIII-12.18	03.12.2018 – 07.12.2018 (1 Woche) <b>Betriebswirtschaftslehre (Modul B)</b>	Hannover-Laatzen
FKIII-02.19	25.02.2019 – 01.03.2019 (1 Woche) <b>Personalmanagement (Modul C)</b>	Hannover-Laatzen
FKIII-03.19	04.03.2019 – 08.03.2019 (1 Woche) <b>Qualitätsmanagement (Modul D)</b>	Hannover-Laatzen
FKIII-04.19	08.04.2019 – 12.04.2019 (1 Woche) <b>Validieren in der ZSVA (Modul E)</b>	Hannover-Laatzen

## Sterilgutversorgung

### „Validieren in der Praxis der Sterilgutversorgung“

#### Erweiterung für den Fachkundelehrgang III

(gemäß den Richtlinien der DGSV)

Im Rahmen dieses Lehrgangs werden die geforderten Grundkenntnisse für die Aufbereitung von Medizinprodukten vermittelt. Die Lehrgangsinhalte basieren auf der Richtlinie des Robert Koch-Institutes (RKI) und des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) zu den „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“ unter Einbeziehung der entsprechenden Normen zur Validierung.

Die Teilnehmer/-innen werden dazu befähigt, Angebote von Validierern zu beurteilen und die entsprechenden Vorbereitungen zu treffen. Durch die Befähigung zur Mitarbeit bzw. Durchführung von Validierungen sind die Mitarbeiter/-innen in der Lage, die anschließenden Validierberichte zu interpretieren und freizugeben.

**Zielgruppe:** Interessierte Mitarbeiter/innen der Sterilgutversorgung – zur Erlangung der Qualifikation Abschluss Fachkundelehrgang III  
Interessierte Teilnehmer mit bereits absolviertem Fachkunde III Abschluss  
Interessierte Mitarbeiter/innen der Sterilgutversorgung – im Rahmen einer Fortbildung  
Interessierte Teilnehmer/innen aus Hygiene, Industrie und Medizintechnik – im Rahmen einer Fortbildung

**Inhalte und Themen:**

- Einführung
- Grundlagen der Prozessvalidierung
- Planung und Organisation
- Validierung der Reinigungs- und Desinfektionsprozesse
- Validierung der Verpackungsprozesse
- Validierung der Dampfsterilisationsprozesse
- Aufgaben nach Durchgeführter Prozessvalidierung

**Abschluss:** Schriftliche Kenntnisprüfung (Multiple-Choice-System)  
DGSV-Teilnahmebescheinigung

**Dauer:** 5 Tage 40 Unterrichtsstunden

**Teilnehmerentgelt:** 450 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
VA-04.19-LA	08.04.2019 – 12.04.2019 (1 Woche)	Hannover-Laatzten
VA-12.19-HI	09.12.2019 – 13.12.2019 (1 Woche)	Hildesheim

## Sterilgutversorgung

### Refresher-Tag „Aufbereitung von Medizinprodukten“

Die laufenden Änderungen von Gesetzen, Normen und Leitlinien machen es erforderlich, das Personal ständig auf den neuesten Stand der Technik in der Aufbereitung von Medizinprodukten zu bringen. Jeder Mitarbeiter/-in aus der Zentralen Sterilgutversorgung sollte sich regelmäßig beruflich fortbilden und diesen Anforderungen anpassen.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter/-innen in Sterilgutversorgungsabteilungen mit Abschluss des Fachkundelehrgangs sowie Medizinische/r Fachangestellte/r bzw. Arzthelfer/in, Krankenschwestern/-pfleger in ärztlichen Praxen und Praxiskliniken die bereits die Sachkenntnis erworben haben

**Inhalte und Themen:** Aktueller Stand von Gesetzen, Normen, Verordnungen und UVV  
Auffrischung der Kenntnisse in der Infektionslehre, Mikrobiologie und der Hygiene  
Aktualisierung des Fachwissens, insbesondere in Bezug auf die Weiter- und Neuentwicklung bei Instrumenten und Aufbereitungsverfahren  
Sterilisation, Reinigung und Desinfektion  
Auffrischung der Kenntnisse über Packmittel und die Packmittelorganisation (neue Empfehlungen)  
Neues aus den Leitlinien

**Abschluss:** Teilnahmebescheinigung

**Dauer:** 1 Tag à 8 Stunden

**Teilnehmerentgelt:** 110 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss in Laatzen

Seminar-Nummer	Termin	Ort
RE-06.19-DÜ	29.06.2019 (für Arztpraxen)	Düsseldorf
RE-11.19-LA	19.11.2019 (für Kliniken)	Hannover-Laatzen
RE-11.19-LA-PR	20.11.2019 (für Arztpraxen)	Hannover-Laatzen

## Sterilgutversorgung

### Sachkundelehrgang in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis

Erwerb der Sachkenntnis gemäß § 8 Abs. 4 der Medizinproduktebetrieiberverordnung (MPBetreibV) für die Aufbereitung von Medizinprodukten in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis (gemäß den Richtlinien der DGSV)

Dieses Seminar befähigt die Mitarbeiter/-innen zur qualitätsgerechten, sicheren Aufbereitung von Instrumenten und Geräten, zur Kostensenkung und zur Vermeidung von Fehlleistungen in der Sterilgutversorgung.

Die Handlungskompetenz der Mitarbeiter/-innen wird gefördert, um das Hygiene- und Sterilisationsrisiko auf das nach dem Stand der Wissenschaft unvermeidbare Restrisiko zu beschränken.

Der Lehrgang leistet einen wichtigen Beitrag zur Einhaltung der rechtlichen Bedingungen sowie zur Vermeidung von finanziellen Auswirkungen aus Qualitätsmängeln (z. B. Medizinproduktegesetz (MPG), Medizinproduktebetrieiberverordnung(MPBetreibV), KRINKO-Empfehlung (Stand 2012) UVV, RKI-Richtlinie, Infektionsschutzgesetz).

**Zielgruppe:** Medizinische/r Fachangestellte/r bzw. Arzthelfer/in, Krankenschwestern/-pfleger in ärztlichen Praxen und Praxiskliniken

**Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung:** Abgeschlossene Ausbildung zum/zur MFA bzw. Arzthelfer/-in, Krankenpfleger/-schwestern oder in anderen medizinischen Assistenzberufen  
praktische Erfahrungen in der Instrumentenaufbereitung sind empfehlenswert

**Inhalte und Themen:**

- Einführung
- Gesetzliche und normative Grundlagen / Übersicht
- Grundlagen der Mikrobiologie und Epidemiologie
- Einführung in die Grundlagen der Hygiene
- Qualitätsmanagement
- Aufbereitung von Medizinprodukten im Güterkreislauf
- Grundlagen der Aufbereitung
- Dekontamination
- Sichtkontrolle, Pflege, Funktionskontrolle
- Packen und Verpacken
- Sterilisation und Freigabe zur Nutzung

**Abschluss:** Schriftliche Kenntnisprüfung (Multiple-Choice-System)  
DGSV Zertifikat und Teilnahmebescheinigung

**Dauer:** 5 Tage / 40 Unterrichtsstunden

**Teilnehmerentgelt:** Die Teilnehmergebühren sind abweichend, bitte erfragen

Seminar-Nummer	Termine	Ort
SK-01.19-ST	07.01.2019 – 11.01.2019 (5 Tage)	Stuttgart
SK-01.19-NÜ	28.01.2019 – 01.02.2019 (5 Tage)	Nürnberg
SK-02.19-KV	11.02.2019 – 15.02.2019 (5 Tage)	Hannover
SK-03.19-OF	25.03.2019 – 29.03.2019 (5 Tage)	Offenbach
SK-03.19-RE	21.-23.03.2019 und 05.-06.04.2019	Regensburg
SK-04.19-ST	01.04.2019 – 04.04.2019 (5 Tage)	Stuttgart
SK-05.19-UL	06.05.2019 – 10.05.2019 (5 Tage)	Ulm
SK-06.19-HA	03.06.2019 – 07.06.2019 (5 Tage)	Hannover
SK-06.19-OS	24.06.2019 – 28.06.2019 (5 Tage)	Osnabrück
SK-08.19-KV	26.08.2019 – 30.08.2019 (5 Tage)	Oldenburg
SK-09.19-HH	02.09.2019 – 06.09.2019 (5 Tage)	Hamburg
SK-10.19-HA	07.10.2019 – 11.10.2019 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-10.19-KA	14.10.2019 - 18.10.2019 (5 Tage)	Karlsruhe
SK-11.19-ST	04.11.2019 – 08.11.2019 (5 Tage)	Stuttgart
SK-11.19-BR	11.11.2019 – 15.11.2019 (5 Tage)	Bremen
SK-11.19-HA	18.11.2019 – 22.11.2019 (5 Tage)	Hannover

## Sterilgutversorgung

### Sachkundelehrgang Aufbereitung von Endoskopie

Sachkenntnis gemäß § 8 Abs. 4 der Medizinproduktebetrieberverordnung (MPBetreibV) für die Aufbereitung von Endoskopen und deren Zubehör in Endoskopieeinheiten oder in einer Arztpraxis (gemäß den Richtlinien der DGSV)

Dieser Lehrgang befähigt die Teilnehmer/-innen zur qualitätsgerechten, sicheren Aufbereitung von flexiblen Endoskopen und endoskopischen Zusatzinstrumentarium, zur Kostensenkung und zur Vermeidung von Fehlentscheidungen in der Sterilgutversorgung. Im Rahmen dieses Lehrganges werden die gemäß § 8 Abs. 4 der Medizinproduktebetrieberverordnung für die Aufbereitung von Medizinprodukten (gemäß der KRINKO / RKI-Richtlinie) geforderten Grundkenntnisse vermittelt.

- Zielgruppe:** Medizinische/r Fachangestellte/r bzw. Krankenschwestern/-pfleger, MTA, Fachpersonal für den Operationsdienst/Endoskopie, Qualifizierte Mitarbeiter/-innen aus der ZSVA/AEMP
- Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung:** Abgeschlossene Berufsausbildung zum/zur Arzthelfer/-in bzw. Krankenschwestern/-pfleger, MTA oder zu anderen medizinischen Assistenzberufen  
Praktische Erfahrungen in der Aufbereitung von flexiblen Endoskopen
- Inhalte und Themen:**
- Einführung
  - Gesetzliche und normative Grundlagen
  - Grundlagen der Mikrobiologie und Epidemiologie
  - Einführung in die Grundlagen der Hygiene
  - Qualitätsmanagement
  - Aufbereitung von Medizinprodukten im Güterkreislauf
    - Aufbau von Endoskopie
    - Aufbau von endoskopischen Zusatzinstrumentarium
    - Oberflächenveränderung, Erscheinungsformen, Ursachen
    - Dekontamination
    - Maschinelle Desinfektion
    - Manuelle Aufbereitung flexibler Endoskope
    - Sichtkontrolle, Pflege, Funktionskontrolle
    - Packen, Verpacken, Lagern
    - Sterilisation
    - Anforderungen an Arbeitsräume
- Abschluss:** Schriftliche Kenntnisprüfung (Multiple-Choice-System)  
DGSV Zertifikat und Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 5 Tage 40 Unterrichtsstunden
- Teilnehmerentgelt:** 450 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
SK-ED-05.19-LA	13.05.2019 – 17.05.2019 (5 Tage)	Hannover-Laatzen

## Personalentwicklung

### Mitarbeiterführung

„Nehmen Sie die Menschen, wie sie sind, andere gibt's nicht“  
(Konrad Adenauer)

In diesem Seminar steht das Trainieren des Führungsverhaltens in praxisnahen Übungen und Rollenspielen im Vordergrund. Die Teilnehmer/-innen erkennen die Auswirkungen ihres Führungsverhaltens auf Leistungsverhalten und Mitarbeitermotivation. In den Sequenzen zur Führung und Zusammenarbeit erfahren und reflektieren sie ihr eigenes Führungs- und Gruppenverhalten und die Wirkung auf ihre Mitarbeiter/-innen. Sie analysieren den individuellen Führungsstil und erarbeiten Wege zur Veränderung des eigenen Verhaltens in den täglichen Führungssituationen.

- Zielgruppe:** Führungskräfte (m / w) aller Branchen und Ebenen
- Inhalte und Themen:**
- Erkennen und Nutzen eigener persönlicher Stärken
    - Was macht meine Persönlichkeit aus?
    - Welchen Typ verkörpere ich?
    - Bin ich bereit zur Zusammenarbeit mit meinen Mitarbeitern?
  - Analyse des eigenen Führungsverhaltens
    - Welchen Stil bevorzuge ich unbewusst?
    - Wie bringe ich die Ziele meines Unternehmens mit den Zielen meiner Mitarbeiter in Einklang?
  - Vorteile des situativen Führens
    - Wie unterscheide ich Situationen, und wie kann ich dadurch mir und meinen Mitarbeitern das Leben leichter machen?
  - Erkennen und Nutzen der Stärken des jeweiligen Mitarbeitertyps
    - Welchem Menschen-Typ sollte ich wie begegnen?
    - Welche Reaktionen meiner Mitarbeiter sollten vermieden werden, und wie bekomme ich das hin?
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 2 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin:** Brigitte Nowak-Geiger – Communication Concept Coaching
- Teilnehmerentgelt:** 220 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

## Personalentwicklung

### Mitarbeiterkommunikation

Gekonnt kommunizieren – verstehen und verstanden werden

In diesem Seminar nehmen wir unsere persönliche Art zu kommunizieren wahr und entwickeln für uns Möglichkeiten den Kommunikationsprozess zu verbessern. Kommunikation verläuft von der Führungskraft zum Mitarbeiter, aber im nächsten und entscheidenden Schritt auch in umgekehrter Richtung. Dabei wird Kommunikation als Prozess gegenseitiger Beeinflussung gesehen. Mitarbeiter, die sich selbst als Teilnehmer in einem solchen Kommunikationsprozess erkennen, bringen sich und ihre Ideen in die Entscheidungsfindung der Organisation ein und übernehmen damit mehr Verantwortung.

- Zielgruppe: Führungskräfte (m / w) aller Branchen und Ebenen
- Inhalte und Themen: Klassische Kommunikationsmodelle
- Wie kann ich das Sender–Empfänger-Modell optimal einsetzen?
  - Wieso hören wir mit „vier Ohren“?
  - Technik des Feedback-Gebens und Feedback-Nehmens
  - Wie kann ich sicher sein, dass ich vom Mitarbeiter richtig verstanden werde und dass ich den Mitarbeiter richtig verstanden habe?
  - Wieso wirken Lob und Tadel als direktes Führungsmittel?
  - Vorbereiten und Führen von Personalgesprächen
  - Wodurch kann Kritik Veränderung beim Mitarbeiter bewirken?
  - Wie können Beurteilungsgespräche Mitarbeiter motivieren?
  - Erfolgreiche Delegation von Aufgaben
  - Was beachte ich bei der Vorbereitung einer Aufgaben-Übertragung?
  - Wie kann mein Mitarbeiter sich durch Delegation weiter entwickeln?
- Abschluss: Teilnahmebescheinigung
- Dauer: 2 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin: Brigitte Nowak-Geiger – Communication Concept Coaching
- Teilnehmerentgelt: 220 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

## Personalentwicklung

### Kundenkommunikation

14% der Kunden verlieren wir durch schlechte Qualität. 86% der Kunden verlieren wir, weil die Mitarbeiter dem Kunden gegenüber gleichgültig sind!

Vielseitige Anforderungen werden an Sie als Mittler zwischen Kunde und Mitarbeiter/-innen gestellt. Neben dem technischen Know-how und der Fachmethodik sind Personal- und Objektorganisation sowie besondere Fähigkeiten zur Mitarbeitermotivation und aktiven Kundenbetreuung gefragt. Wir entwickeln gemeinsam Sichtweisen und Lösungsstrategien, den unzufriedenen Kunden als Chance zu empfinden, um im Sinne der Unternehmensziele Angebote und Prozesse zu optimieren.

- Zielgruppe:** Führungskräfte (m /w) aller Branchen und Ebenen
- Inhalte und Themen:**
- Was verkaufe ich eigentlich und wie gehe ich dabei vor?
  - Welche Arten von Reklamationen gibt es, und welche Ziele will der Kunde damit für sich erreichen?
    - Mit welchen Kundentypen ist zu rechnen?
    - Was sind die üblichen Einwände des Kunden, und wie kann ich diese entkräften?
  - Wodurch entsteht Unzufriedenheit beim Kunden?
    - Welche Interessen und Empfindlichkeiten treiben Kunden an?
    - Wie nehme ich Reklamationen des Kunden an und wie bearbeite ich sie?
  - Typgerechter Umgang mit den Kunden kann Unzufriedenheit verhindern
    - Wie kann ich durch schnelles Erkennen des Kunden-Typs ihn für mich und mein Unternehmen gewinnen?
  - Technik des Aktiven Zuhörens
    - Wie kann ich durch Anwendung dieser Technik im Gespräch mit dem Kunden Eskalation verhindern?
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 2 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin:** Brigitte Nowak-Geiger – Communication Concept Coaching
- Teilnehmerentgelt:** 220 € zzgl. USt inkl Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

## Personalentwicklung

### Selbst- bzw. Arbeitsorganisation

„Die Grundlage einer gesunden Ordnung ist ein großer Papierkorb!“  
(Winston Churchill)

Zeitmanagement bedeutet Selbstmanagement und aktive Lebensgestaltung. Dazu gehören persönliche Lebensvisionen, konkrete Lebensziele und entsprechende Erfolgsstrategien.

Innerhalb weniger Zeit immer umfangreichere Aufgaben zu bewältigen, geht zu Lasten unserer Lebens- und Leistungsqualität. Umso wichtiger ist es deshalb, dass wir uns Arbeitsmethoden und -techniken aneignen, um unseren beruflichen und privaten Alltag in den Griff zu bekommen.

- Zielgruppe:** Führungskräfte (m /w) aller Branchen und Ebenen
- Inhalte und Themen:**
- Persönliche Bestandsaufnahme
    - Welcher Zeittyp bin ich?
    - Wie gehe ich vor?
    - Woran erkenne ich die Grenzen meiner persönlichen Techniken?
  - Sinnvolle Techniken zur Strukturierung der Vorgehensweise
    - Pareto-Prinzip
    - ABC-Analyse
    - Eisenhower-Fenster
    - ALPEN-Methode
  - Tages- und Wochenpläne
    - Wie erstelle ich ohne großen Aufwand einen funktionierenden Plan?
  - Der aufgeräumte Schreibtisch
    - Wie behalte ich das Chaos im Griff?
  - Ablagesysteme sind Ordnungssysteme
    - In welcher Struktur kann ich Informationen ablegen und auch wiederfinden?
    - Ist mein aktuelles Ablagesystem optimal?
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 2 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin:** Brigitte Nowak-Geiger – Communication Concept Coaching
- Teilnehmerentgelt:** 220 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

**Anmeldeformular****Telefax 0511 7634-263**

orgaMed Betriebsgesellschaft für  
Zentralsterilisationen GmbH  
Schulungsbereich:  
**fhts Fachschule für Hygiene,  
Technik und Sterilgutversorgung**  
Sankt-Florian-Weg 1  
30880 Laatzen

**ANMELDUNG**

Ich melde mich **verbindlich** zum Lehrgang an:

**Lehrgang /  
Seminar:** \_\_\_\_\_

**Lehrgangs-  
zeitraum:** \_\_\_\_\_

**Teilnehmerentgelt:** \_\_\_\_\_ **Lehrgangs-  
ort:** \_\_\_\_\_

**Name:** \_\_\_\_\_ **Vorname:** \_\_\_\_\_

Vollständige Dienstanschrift, Abteilung: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner/in: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift abweichend:  
\_\_\_\_\_

**Einwilligung zur Datenverarbeitung gemäß DSGVO**

Mit Ihrer Unterschrift willigen Sie ein, dass Ihre Daten zweckgebunden für die o.g. Fortbildung verarbeitet und genutzt werden dürfen.

Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine erteilte Einwilligungserklärung an die fhts-Fachschule für Hygiene, Technik und Sterilgutversorgung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft postalisch, Sankt-Florian-Weg 1 in 30880 Laatzen, oder per Mail an: [info-fhts@compass-group.de](mailto:info-fhts@compass-group.de) widerrufen kann. Ihre Daten werden gelöscht, sobald diese zur Erreichung des Zweckes ihrer Erhebung nicht mehr erforderlich sind.

Die Buchungsmodalitäten sowie die AGB der fhts ([www.plural.de](http://www.plural.de)) sind mir bekannt. Das Teilnehmerentgelt zahle ich nach Erhalt der Rechnung.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift/Stempel

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § 1 Allgemeines/Geltungsbereich

1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen der orgaMed Betriebsgesellschaft für Zentralsterilisationen GmbH (nachfolgend als „orgaMed“ bezeichnet) und dem Kunden bzw. Teilnehmer/-in bei der Anmeldung, Durchführung und Abwicklung von Seminaren, Lehrgängen, Trainings- und Tagungsveranstaltungen der orgaMed.
2. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

### § 2 Anmeldung

1. Die Anmeldung erfolgt schriftlich, per Fax oder online durch Übersendung/Übertragung des Anmeldeformulars an die

orgaMed Betriebsgesellschaft für Zentralsterilisationen GmbH  
Schulungsbereich fhts-Fachschule für Hygiene, Technik und Sterilgutversorgung  
Sankt-Florian-Weg 1  
30880 Laatzen

Telefon: 0511 7634 – 213; Fax: 0511 7634 – 263

Internet: [www.plural.de](http://www.plural.de)

Anmeldeformulare erhalten Sie unter: [heike.schuetz@compass-group.de](mailto:heike.schuetz@compass-group.de)

2. Anmeldungen sind verbindlich. Die Anmeldung gilt als angenommen, wenn die orgaMed nicht innerhalb von 7 Tagen die Ablehnung erklärt hat. Anmeldungen gelten auch dann als verbindlich, wenn eine Anmeldebestätigung nicht bzw. nicht rechtzeitig bei dem Kunden bzw. Teilnehmer/-in eintrifft.
3. Im Falle der Überbuchung einer Veranstaltung wird der/die Anmeldende von der orgaMed informiert.

### § 3 Gebühren und Fälligkeit

1. Die Veranstaltungs-/Seminargebühren sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum fällig. Die Gebühren sind dabei ohne Abzüge und unter Angabe der Rechnungsnummer auf eines der angegebenen Konten zu überweisen. Alle Preise verstehen sich als Nettopreise, zuzüglich der anfallenden gesetzlichen Mehrwertsteuer (Ausnahmen gem. § 4 Nr. 21 UStG sind gesondert gekennzeichnet).
2. Bei kurzfristigen Anmeldungen, d. h. bei Anmeldungen, die kürzer als 1 Tag vor Seminar-/Veranstaltungsbeginn erfolgen, sind die Gebühren unabhängig von einer Rechnungszustellung spätestens am 1. Seminar-/Veranstaltungstag fällig.

### § 4 Leistungsumfang

1. Die Seminar-/Veranstaltungsgebühren umfassen, soweit nichts anderes vereinbart, die Teilnahme an dem Seminar/der Veranstaltung, Prüfungsgebühren, Kosten für Lehrmittel, Pausengetränke und Imbiss.
2. Anreise und Übernachtung sind nicht im Preis enthalten. Dies gilt auch für mehrtägige Veranstaltungen.

## § 5 Rücktritt

1. Dem Kunden bzw. dem/der Teilnehmenden ist es grundsätzlich gestattet von einem Seminar/einer Veranstaltung zurückzutreten oder einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Sowohl der Rücktritt als auch die Benennung eines Ersatzteilnehmers bedürfen der Schriftform.
2. Bei einem schriftlichen Rücktritt, der die orgaMed spätestens am 15. Tag vor Seminar-/Veranstaltungsbeginn erreicht, entfällt der Preis. Bei Nichteinhaltung der Stornierungsfrist berechnen wir 50 % des Teilnahmeentgeltes. Erfolgt der Rücktritt erst 3 Werktage vor Veranstaltungsbeginn oder bei Veranstaltungsbeginn, oder danach, werden die vollen Gebühren fällig.

## § 6 Durchführung, Programmänderung und Absage

1. Die Seminare bzw. die Veranstaltungen werden grundsätzlich entsprechend dem ausgeschriebenen Programminhalt durchgeführt. orgaMed behält sich jedoch notwendige inhaltliche Änderungen vor, soweit diese das Seminar-/Veranstaltungsziel nicht grundlegend verändern.
2. Ein Anspruch auf die Seminar-/Veranstaltungsdurchführung durch einen bestimmten Dozenten bzw. an einem bestimmten Unterrichtsort, besteht nicht. Für versäumte Seminar-/Veranstaltungsstunden bzw. Tage besteht kein Ersatzanspruch.
3. orgaMed behält sich weiterhin vor, ein Seminar bzw. eine Veranstaltung zu verschieben oder abzusagen aus Gründen, die von der orgaMed nicht zu vertreten sind, insbesondere Erkrankung eines Dozenten, Nichterreichen der jeweils notwendigen Teilnehmeranzahl, Schließung des Seminar-/Veranstaltungsortes, höhere Gewalt oder gleichartige Gründe. Die Benachrichtigung der Teilnehmer/-in über eine Absage erfolgt an die bei der Anmeldung angegebenen Adresse. Bereits bezahlte Teilnehmergebühren werden von der orgaMed erstattet. Weitergehende Ansprüche des Kunden bzw. des/der Teilnehmer/-in sind ausgeschlossen, außer in Fällen einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verursachung der orgaMed, Angestellten der orgaMed oder der orgaMed eingesetzten Erfüllungshilfen.

## § 7 Teilnahmebestätigung/Prüfungsnachweis

1. Über die Teilnahme an dem Seminar/der Veranstaltung erteilt die orgaMed eine Anmeldebestätigung. Da die Teilnehmerzahl für unsere Seminare begrenzt ist, berücksichtigen wir die Anmeldung in Reihenfolge ihres Eingangs. Der/die Teilnehmer/in verpflichtet sich mit der Anmeldung zum Besuch der Veranstaltung.
2. Bei Durchführung einer Prüfung erteilt die orgaMed dem Kunden bzw. dem/der Teilnehmer/-in nach erfolgreichem Abschluss ein Zertifikat bzw. eine Teilnahmebescheinigung.

## § 8 Haftung

1. Die orgaMed haftet ausschließlich für Personen- und Sachschäden, die von ihr oder dem von ihr eingesetzten Personal bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht werden. Die Haftungsbeschränkung bezieht sich nicht auf zurechenbare Verletzungen von Leben, Körper und Gesundheit.
2. Gegen Unfälle während des Unterrichts sind die Kunden bzw. die Teilnehmer/-innen im Rahmen der gesetzlichen Unfallversicherung der orgaMed versichert. Dies gilt hingegen nicht für solche Kunden bzw. Teilnehmer/-innen, die anderweitig gegen Unfall versichert sind.

3. Die orgaMed haftet auch nicht für den Verlust oder den Diebstahl der von Kunden bzw. Teilnehmer/-in zu einem Seminar/einer Veranstaltung mitgebrachten Gegenständen. Eine Haftung erfolgt insbesondere auch nicht für die durch Personal der orgaMed bei der Gelegenheit der Leistung verursachten Schäden, die eine strafrechtliche Verfolgung bedingt, sofern ein Schaden nicht durch mangelhafte Überwachung ermöglicht worden ist.
4. Die orgaMed haftet weiterhin nicht für die Inhalte der jeweiligen Vorträge oder begleitenden Unterlagen, sofern kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden der orgaMed bzw. der Angestellten der orgaMed oder der Erfüllungshilfen der orgaMed vorliegt.

### **§ 9 Urheberrecht**

1. Die ausgegebenen Arbeitsunterlagen und Lehrmittel sind urheberrechtlich geschützt und dürfen auch nicht auszugsweise ohne Einwilligung der orgaMed vervielfältigt oder verbreitet werden.

### **§ 10 Datenschutz**

1. Die der orgaMed übermittelten Daten werden in der EDV-Anlage gespeichert.
2. Anschrift und E-Mail-Adresse dürfen von der orgaMed über eine Teilnehmerliste den anderen Seminar-/Veranstaltungsteilnehmern zugänglich gemacht werden.

### **§ 11 Inhouse- und Exklusivveranstaltungen**

1. Auf Wunsch führt die orgaMed auch Seminare bzw. Veranstaltungen für ein Unternehmen an dem Sitz des jeweiligen Unternehmens (Inhouse-Veranstaltung) bzw. exklusive Veranstaltungen bzw. Seminare ausschließlich für einen Teilnehmerkreis aus einem Unternehmen durch.
2. Voraussetzungen für solche Seminare bzw. Veranstaltungen gem. Ziffer 1. außerhalb der Schulungsstellen bedürfen stets einzelvertragliche Regelung der orgaMed.

### **§ 12 Erfüllungsort und Gerichtsstand**

1. Erfüllungsort ist der jeweilige Veranstaltungsort.
2. Ist der Kunde bzw. der/die Teilnehmer/-in Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Geschäftssitz der orgaMed GmbH.

### **§ 13 Schlussbestimmungen**

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Bei Verbrauchern, die den Vertrag nicht zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken abschließen, gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.
2. Sollten einzelne Bestimmungen eines jeweiligen Vertrages mit dem Kunden bzw. dem/der Teilnehmer/-in einschließlich dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine Regelung ersetzt werden, die dem wirtschaftlich gewollten am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Regelungslücken.