
Seminarprogramm 2022-2023

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 2022/23 ist geprägt von den neuen Anforderungen im Bereich der Medizinproduktaufbereitung und Hygiene. Gut geschulte Mitarbeiter*innen 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 den erstklassig qualifizierten Dozenten.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Stöbern und Lesen in unserem Seminarprogramm und freue mich, Sie bei einem unserer Seminare oder einer anderen Veranstaltung willkommen zu heißen.

Mit freundlichen Grüßen

Stephan Sommer
Geschäftsführer



orgaMed Betriebsgesellschaft für Zentralsterilisationen GmbH

Inhalt

Ansprechpartnerin	4
Gebäudereinigung.....	5
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
Hygieneschulung	11
Hygienebeauftragte/r in der ärztlichen Praxis.....	11
Hygiene und Reinigung nach der neuen DIN 13063	12
Refresher-Tag „Ambulantes Operieren in ophthalgo-chirurgischen Praxen“	13
Refresher-Tag „Hygienebeauftragte/r Mitarbeiter/in	14
Sterilgutversorgung	15
Fachkunde I.....	15
Fachkunde II.....	17
„Praxisanleiter/in in der AEMP“	18
Refresher-Tag „Aufbereitung von Medizinprodukten“	19
Sachkundelehrgang in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis.....	20
Sachkundelehrgang Aufbereitung von Endoskopie	22
Personalentwicklung.....	24
Führungskunst.....	24
Kundenkommunikation	27
Selbst- bzw. Arbeitsorganisation	28
Anmeldeformular	29
A N M E L D U N G	29
Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	30

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

Gebäudereinigung

Anwendungstechniken in der Gebäudereinigung

Der Wettbewerb wächst und die Anforderungen nehmen stetig zu. Der Unternehmenserfolg ist sowohl abhängig von der technischen Leistungsfähigkeit des Unternehmens als auch von der professionellen Reinigung der Objekte. Um Kundenreklamationen zu reduzieren, bedarf es geschulter und kompetenter Mitarbeiter, die professionell und effizient arbeiten.

Das interaktive Seminar gibt Ihnen einen Überblick über das spezifische und anspruchsvolle Wissen, das bei der täglichen Arbeit in der Praxis notwendig ist. Darüber hinaus erhalten Sie Informationen rund um das Thema Inhaltsstoffe von professionellen Reinigungsprodukten, Materialerkennung und modernen Verfahren.

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: Hans-Leo Fernschild Fachberater der Firma Ecolab

Teilnehmerentgelt: 75 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
PL-AW-04.2022	17.11.2022	Laatzen

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	Termine	Ort
	In Planung	

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: Holger Rieth

Teilnehmerentgelt: 250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

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: 210 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	In Planung	

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: Qualifizierte Dozenten des FIGR

Teilnehmerentgelt: 250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
PL-TS-04.2022	16.11.2022	Laatzen

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:** 2.000 € zzgl. USt inkl. Lehrgangsunterlagen, Prüfungsgebühr sowie Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
	in Planung für 2023	Laatzen

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 Niedersachsen Hannover/Hamburg über fhts
Teilnehmerentgelt: 520 €

Seminar-Nummer	Termine	Ort
HY-ÄZ-10.22	24.10.2022 – 28.10.2022 (5 Tage)	Ärztekammer Hannover
HY-ÄZ-12.22	05.12.2022 – 09.12.2022 (5 Tage)	Ärztekammer Hannover
HY-HH-04.23	17.04.2023 – 21.04.2023 (5 Tage)	Hamburg

Hygieneschulung

Hygiene und Reinigung nach der neuen DIN 13063

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: Kurzer Einblick in die rechtlichen Rahmenbedingungen
Vorstellung der neuen DIN 13063 Krankenhausreinigung –
Anforderungen an die Reinigung und desinfizierende Reinigung in Krankenhäusern und anderen medizinischen Einrichtungen
Sachgerechtes Ein- und Ausschleusen und Verhalten in sensiblen Bereichen
Hinweise zum Tragen von persönlicher Schutzkleidung, Arbeitskleidung, Handschuh
Bestückung des Gerätewagens, Aufrüsten der Arbeitsmittel
Hygienische Anforderungen an Flächen in medizinischen Bereichen
Desinfektions- und Pflegeprodukte für Hände und Flächen
Wirkungsweise und Anwendung
Sicherheit bei der Anwendung von Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsverfahren, Reinigungsgeräten und -maschinen
praktische Übungen

Abschluss: Teilnahmebescheinigung

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

Referentin: Carola Diekmann

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

Seminar-Nummer	Termin	Ort
HY-HH-11.22	23.11.2022	Hamburg

Hygieneschulung

Refresher-Tag „Ambulantes Operieren in ophthalmo-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 ophthalmo-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 09:30 Uhr bis 16:30 Uhr

Referentin: Carola Diekmann

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

Seminar-Nummer	Termin	Ort
RE-AOP-11.22	25.11.2022	Hamburg

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 09:30 Uhr bis 16:30 Uhr

Referent: Carola Diekmann

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

Seminar-Nummer	Termin	Ort
RE-BO-10.22	14.10.2022	Bochum

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.

Zielgruppe:	Mitarbeiter/-innen in Sterilgutversorgungsabteilungen
Zulassungsvoraussetzung:	Nachweis der praktischen Tätigkeit in einer Aufbereitungseinheit über einen Mindestzeitraum von 230 Stunden auf der Grundlage des Tätigkeitskataloges A und B der DGSV e.V. Regelmäßige Teilnahme an den Lehrveranstaltungen
Inhalte und Themen:	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
Abschluss:	Der Lehrgang schließt mit einer schriftlichen, mündlichen und praktischen Prüfung ab. Nach bestandener Prüfung erhalten Sie ein DGSV Zertifikat, Zeugnis und Teilnahmebescheinigung
Dauer:	15 Tage insgesamt 120 Unterrichtsstunden
Teilnehmerentgelt:	1.250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
FKI-05.22-LA	09.05.2022 – 13.05.2022 (1. Woche) 16.05.2022 – 20.05.2022 (2. Woche) 13.06.2022 – 17.06.2022 (3. Woche)	Hannover-Laatzen
FKI-09.22-LA	12.09.2022 – 16.09.2022 (1. Woche) 10.10.2022 – 14.10.2022 (2. Woche) 17.10.2022 – 21.10.2022 (3. Woche)	Hannover-Laatzen
FKI-01.23-LA	23.01.2023 – 27.01.2023 (1. Woche) 30.01.2023 – 03.02.2023 (2. Woche) 27.02.2023 – 03.03.2023 (3. Woche)	Laatzen
FKI-0.23-KK	27.02.2023 – 03.03.2023 (1. Woche) 06.03.2023 – 10.03.2023 (2. Woche) 27.03.2023 – 31.03.2023 (3. Woche)	Klinikum Kassel
FKI-05.23-LA	08.05.2023 – 12.05.2023 (1. Woche) 12.06.2023 – 16.06.2023 (2. Woche) 19.06.2023 – 23.06.2023 (3. Woche)	Laatzen
FKI-09.23-FU	25.09.2023 – 29.09.2023 (1. Woche) 16.10.2023 – 20.10.2023 (2. Woche) 23.10.2023 – 27.10.2023 (3. Woche)	Klinikum Fulda
FKI-10.23-LA	16.10.2023 – 20.10.2023 (1. Woche) 06.11.2023 – 10.11.2023 (2. Woche) 13.11.2023 – 17.11.2023 (3. Woche)	Laatzen
FKI-10.23-GÖ	23.10.2023 – 27.10.2023 (1. Woche) 13.11.2023 – 17.11.2023 (2. Woche) 20.11.2023 – 24.11.2023 (3. Woche)	Göttingen

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-Nachweis einer DGSV-anerkannten Bildungsstätte
Regelmäßige Teilnahme an den Lehrveranstaltungen
Nachweis der Hospitationen in Schnittstellenbereichen von 8 Tagen
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:** 1.250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
FKII-09.22 LA	19.09.2022 – 23.09.2022 (1. Woche) 26.09.2022 – 30.09.2022 (2. Woche) 09.01.2023 – 13.01.2023 (3. Woche)	Hannover-Laatzten
FKII-06.23 LA	05.06.2023 – 09.06.2023 (1. Woche) 11.09.2023 – 15.09.2023 (2. Woche) 18.09.2023 – 22.09.2023 (3. Woche)	Hannover-Laatzten

Sterilgutversorgung

„Praxisanleiter/in in einer AEMP“ (gemäß den Qualifizierungsrichtlinien der DGSV)

Die Teilnehmenden werden in diesem 80 Stunden Lehrgang dazu befähigt, ein/e feste/r Ansprechpartner/in für neue Mitarbeiter/innen, Auszubildende und Praktikanten zu werden. Sie erwerben Fähigkeiten, die es ihnen ermöglicht, den gesamten Prozess der Anleitung eines neuen Mitarbeiters zu übernehmen.

- Zielgruppe:** Mitarbeiter/innen mit der Verantwortung für die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern, Auszubildenden und Praktikanten in Sterilgutversorgungsabteilungen
- Zulassungsvoraussetzung:** Abgeschlossener Fachkunde II Kurs der DGSV, oder eine abgeschlossene Ausbildung zur Fachkraft für Medizinprodukteaufbereitung (FMA-DGSV e.V.) oder ein Medizinalfachberuf mit zusätzlichem Fachkunde I (DGSV-Zertifikat) **und jeweils** mindestens ein Jahr Berufserfahrung in der Aufbereitung von Medizinprodukten im Anschluss an die oben genannte Qualifikation.
- Inhalte und Themen:** Strategien für Erfolgreiches Lernen
Anleitungsprozesse planen und begleiten
Anleitungsprozesse in der AEMP praktisch umsetzen
Praktische Übungen
Kommunikation
Beurteilung und Bewertung
Konfliktmanagement
Kommunikation und Konfliktmanagement
Praxisaufgabe und Präsentation
Erstellung einer schriftlichen Ausarbeitung von 4-6 Seiten mit anschließender Präsentation und Verteidigung
- Abschluss:** Der Lehrgang schließt mit einer schriftlichen Ausarbeitung und der mündlichen Verteidigung dieser ab. Jeder Teilnehmer erhält ein DGSV Zertifikat, Zeugnis und eine Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 10 Tage mit 80 Unterrichtsstunden zusätzlich einen Prüfungstag
- Teilnehmerentgelt:** 1.550 € zzgl. USt inkl. Prüfungsgebühr, Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termin	Ort
PL-11.2022	07.11.2022 – 11.11.2022 (1. Woche) 28.11.2022 – 02.12.2022 (2. Woche) 24.02.2023 (mündliche Prüfung)	Laatzen
	In Planung für 2023	Hamburg

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	Termine	Ort
RE-03.22-DÜ	16.03.2022 (Augenärzte Kongress)	Düsseldorf*
RE-06.22-LA	01.06.2022 (für Arztpraxen)	Hannover-Laatzen
RE-10.22-BO	13.10.2022 (für Arztpraxen)	Bochum**
RE-11.22-LA	02.11.2022 (für Arztpraxen)	Hannover-Laatzen
RE-11.22-LA	03.11.2022 (für Kliniken/AEMP/ZSVA)	Hannover-Laatzen

*Anmeldung und Preise unter: www.aad-kongress.de

**Preise abweichend von Laatzen

Sterilgutversorgung

Sachkundelehrgang in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis

Erwerb der Sachkenntnis gemäß der Medizinproduktebetreiberverordnung (MPBetreibV) für die Aufbereitung von Medizinprodukten in der ärztlichen und zahnärztlichen Praxis (gemäß den Qualifizierungsrichtlinien der DGSV)

Dieser Lehrgang 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), Medizinproduktebetreiberverordnung (MPBetreibV), KRINKO-Empfehlung, 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-09.22-ZKN	26.09.2022 – 30.09.2022 (5 Tage)	Hannover Zahnärztekammer*
SK-10.22-KVN-OL	10.10.2022 – 14.10.2022 (5 Tage)	Oldenburg Kassenärztliche Vereinigung*
SK-11.22-LA	07.11.2022 – 11.11.2022 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-11.22-GÜ	14.11.2022 – 18.11.2022 (5 Tage)	Gütersloh
SK-11.22-ST	21.11.2022 – 25.11.2022 (5 Tage)	Stuttgart*
SK-11.22-HH	28.11.2022 – 01.12.2022 (5 Tage)	Hamburg*
SK-12.22-KA	12.12.2022 – 16.12.2022 (5 Tage)	Kassel***
SK-03.23-LA	06.03.2023 – 10.03.2023 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-04.23-HA	24.04.2023 – 28.04.2023 (5 Tage)	Hannover-Kassenärztliche Vereinigung*
SK-06.23-OL	12.06.2023 – 16.06.2023 (5 Tage)	Oldenburg-Kassenärztliche Vereinigung*
SK-06.23-GÖ	19.06.2023 – 23.06.2023 (5 Tage)	Göttingen
SK-11.23-HA	27.11.2023 – 01.12.2023 (5 Tage)	Hannover-Kassenärztliche Vereinigung*

*Anmeldung Zahnärztekammer unter: www.zkn.de

*Anmeldung für Hamburg unter: www.gerl-dental.de

*Anmeldung für Düsseldorf unter: www.aad-kongress.de

*Anmeldung für Hannover/Oldenburg unter: www.kvn.de

Preise abweichend von Laatzten

Sterilgutversorgung

Sachkundelehrgang Aufbereitung von Endoskopie

Sachkenntnis gemäß der Medizinproduktebetreiberverordnung sowie gemäß Anlage 6 der Empfehlung der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert-Koch-Institut und des Bundesinstitutes für Arzneimittel und Medizinprodukte zu den „Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten“

Dieser Lehrgang befähigt die Teilnehmer/-innen zur qualitätsgerechten, sicheren Aufbereitung von flexiblen Endoskopen und endoskopischen Zusatzinstrumentarium.

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
- Grundlagen der Mikrobiologie und Epidemiologie
- Einführung in die Grundlagen der Hygiene
- Aufbau und Schadensprävention von flexiblen Endoskopen und Zubehör
- Reinigung und Desinfektion von flexiblen Endoskopen
- Übersicht über gesetzliche und normative Grundlagen für die Medizinprodukten-Aufbereitung
- Verpackung, Transport, Lagerung
- Anforderungen an den Arbeitsschutz
- Anforderungen an die Arbeitsräume
- Qualitätsmanagement

Abschluss: Schriftliche Kenntnisprüfung (30 Fragen im Multiple-Choice-System)
DGSV Zertifikat und Teilnahmebescheinigung

Dauer: 5 Tage 40 UST / 3 Tage Ergänzungslehrgang 24 UST

Teilnehmerentgelt: 510 € / 350 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
SK-ED-11.22-LA	21.11.2022 – 25.11.2022 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-EDE-11.22-LA	23.11.2022 – 25.11.2022 (3 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-ED-03.23-FU	20.03.2023 – 24.03.2023 (5 Tage)	Klinikum Fulda
SK-EDE-03.23-FU	22.03.2023 – 24.03.2023 (3 Tage)	Klinikum Fulda
SK-ED-05.23-LA	22.05.2023 – 26.05.2023 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-EDE-05.23-LA	24.05.2023 – 26.05.2023 (3 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-ED-11.23-LA	20.11.2023 – 24.11.2023 (5 Tage)	Hannover-Laatzten
SK-EDE-11.23-LA	22.11.2023 – 24.11.2023 (3 Tage)	Hannover-Laatzten

Personalentwicklung

Führungskunst

Wirksame Führung macht aus persönlichen Stärken überzeugende Resultate. Dieses Seminar möchte zum einen praxisnah in die Grundsätze wirksamer Führung einweihen und zum anderen Möglichkeiten aufzeigen, wie Sie langfristig Perspektiven schaffen, Mitarbeiter binden und nachhaltig Erfolg erzielen. Welche Möglichkeiten bieten sich angesichts der angespannten Lage am Fachkräftemarkt? Welche Faktoren sind bei der Mitarbeitermotivation zu berücksichtigen? Wie steigert ein Mitarbeiter aus eigenem Antrieb seine Produktivität?

Zielgruppe: Führungskräfte (m / w) aller Branchen und Ebenen

- Inhalte und Themen:
- Motivierende Mitarbeiterführung
 - Wertschätzende Kommunikation
 - Meetings zielführend moderieren
 - Verschiedene Generationen und die damit verbundenen Herausforderungen
 - Menschen entwickeln und fördern – Das Fördergespräch
 - Ziel- und bedarfsorientierte Mitarbeitergespräche
Persönlichkeitstypen mit dem Persönlichkeitsmodell Riemann Thomann
 - Leistungsorientierte Handlungsmotive Die Grundlagen der Gesprächs- und Kommunikations-Psychologie
 - Gesprächsanalyse anhand verschiedener Kommunikationsmodelle
 - Faktoren die Menschen in Unternehmen begeistern
 - Die Führungskraft von morgen – Warum Führungskompetenz allein nicht mehr ausreicht, sondern Führungspersönlichkeit gefragt ist
Faktoren der persönlichen Wirkung und Überzeugungskraft: Mimik, Gestik und Körpersprache verstehen und nutzbar machen
Führungsinstrumente: Delegation, Feedback, Information, Motivation
 - Gruppendynamik – auf der Suche nach Stimmigkeit

Abschluss: Teilnahmebescheinigung

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

Referentin: Verena Billerbeck

Teilnehmerentgelt: 250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
PL-KO-12.22	14.12.2022	Laatzen

Personalentwicklung

Konflikt-Management - Kommunikation und Interaktion professionell meistern

Jede Begegnung mit den Kunden erfordert ein individuelles Einstellen auf den Gesprächspartner. Eine professionelle Kommunikation setzt rhetorisches Geschick, Einfühlungsvermögen und soziale Kompetenz voraus.

„Den Berufsalltag in schwierigen Situationen souverän meistern“, hört sich einfach an ist aber zunehmend zu einer sportlichen Herausforderung geworden. Hohe Ansprüche und Erwartungen von Kunden, dazu die Personalverknappung und der tägliche Zeitdruck, wenn dann auch noch Ärger, kritische Bemerkungen und Missverständnisse dazukommen, sind Konflikte vorprogrammiert. Also Aufbruch zum Perspektivenwechsel, denn ich kann nicht andere ändern, sondern nur mich selbst.

In diesem Seminar werden typische Herausforderungen des Alltags intensiv bearbeitet. Sie erhalten Tipps und Hilfestellungen, wie Sie belastenden Situationen vorbeugen können, sodass ein für beide Seiten ein befriedigendes Miteinander gelingt.

Zielgruppe: Führungskräfte (m / w) aller Branchen und Ebenen

- Inhalte und Themen: **Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort**
- Professioneller Erster Eindruck
 - Was erwartet der Gesprächspartner
 - Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun) hilft Gesagtes besser zu verstehen und eine Reflexion zu ermöglichen
 - Körpersprache und Distanzzonen - die Botschaften auch ohne Worte
 - Lösungsorientierung in spannungsgeladenen Situationen
 - Respektvolle Kommunikation im Berufsalltag
 - In schwierigen Situationen angemessen reagieren
- Die Beschwerde hinter der Beschwerde**
- Das Teufelskreismodell zeigt die Dynamik im Konflikt
 - Marshall Rosenberg, um Konflikte zu verstehen und sie zu reduzieren
 - Konflikte am Telefon und bei Terminvergaben bewältigen
 - Angemessen reagieren bei verbalen Angriffen und Beleidigungen
 - Was macht Menschen so „schwierig“?
 - Menschen sind verschieden – ich auch
 - Einführung in die Persönlichkeitsstruktur von Menschen

Abschluss: Teilnahmebescheinigung

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

Referentin: Verena Billerbeck

Teilnehmerentgelt: 250 € zzgl. USt inkl. Tagungsgetränke und Imbiss

Seminar-Nummer	Termine	Ort
PL-KO-12.22	15.12.2022	Laatzen

Personalentwicklung

Mitarbeiterkommunikation

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 begeben?
 - Welche Reaktionen meiner Mitarbeiter sollten vermieden werden, und wie bekomme ich das hin?
- Abschluss:** Teilnahmebescheinigung
- Dauer:** 1 Tag von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin:**
- Teilnehmerentgelt:**

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: 1 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr
- Referentin:
- Teilnehmerentgelt:

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: 1 Tage von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Referent/in:

Teilnehmerentgelt: Auf Anfrage

Seminar-Nummer	Termin	Ort
	Auf Anfrage / on the Job	

Anmeldeformular**Telefax 0511 7634-263**

Per E-Mail: Heike.Schuetz@compass-group.de
 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 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) 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

Anmeldeformulare erhalten Sie unter: 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-/Semingebühren 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.