



Qualitätsgemeinschaft Pflege  
der LIGA der Spitzenverbände  
der Freien Wohlfahrtsverbände im Land Brandenburg

# Programm

QgP - Fachtagung 2011

## Reformstau in der Pflege – Wege vom Flicken- zum Perserteppich

am 1. und 2. November 2011  
in Erkner bei Berlin

Veranstalter: Qualitätsgemeinschaft Pflege der LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege im Land Brandenburg  
Internet: [www.qgp-brandenburg.de](http://www.qgp-brandenburg.de)





Liebe Kolleginnen und Kollegen, sehr geehrte Damen und Herren!

„Reformstau in der Pflege – Wege vom Flickenzum Perserteppich“ ist das Motto der diesjährigen QgP-Fachtagung.

Ist der offensichtliche Widerspruch zwischen den steigenden Bedarfszahlen und Qualitätsanforderungen in der Pflege und schwindenden Finanz-, Personal- und Zeitressourcen zukünftig überhaupt auflösbar?

Es bedarf dringend einer grundlegenden, zukunftsorientierten und nachhaltigen Neuorientierung in der Pflege. Eine Neuorientierung, die zum Ziel hat, diesen Widerspruch aufzuheben.

Die Zeit der „Flickschusterei“ bei den Reformen muss ein Ende haben.

Die zentrale Frage, was die Politik für Reformen auf den Weg bringen muss und wie die Pflege sich auf die sich verändernden Rahmenbedingungen einstellen sollte, bildet den Rahmen für die angebotenen Referate und Workshops.

Demzufolge liegt ein Schwerpunkt der Tagung beim Reformbedarf der sozialen Pflegeversicherung, deren Zukunftsfähigkeit Gegenstand einer Podiumsdiskussion sein wird.

Das Institut für Pflegewissenschaft der Universität Bielefeld wird ein neues Instrument zur Messung von Ergebnisqualität in der stationären Versorgung als Alternative zu dem bisherigen „Prüfverfahren“ der Pflege-Transparenzvereinbarungen vorstellen. Damit greifen wir, neben der Frage zur zukünftigen

Finanzierung der sozialen Pflegeversicherung, eines der heißesten Eisen in der aktuellen Fachdiskussion auf.

In insgesamt 21 Workshops werden einerseits Themenstellungen der Plenarbeiträge aufgenommen und andererseits weitere Möglichkeiten für die Vertiefung von Erkenntnissen und vor allem für den gegenseitigen Austausch geboten. Themen hier sind unter anderem die künftigen Anforderungen an das unternehmerische und pflegfachliche Handeln, Fragen der Ausbildung und Mitarbeiterbindung bis hin zur Haltung und Sprache in der Pflege.

Erstmalig bieten wir in diesem Jahr einen EDV-Workshop an, in dem der Umgang mit EDV-gestützten Pflegedokumentationssystemen vorgestellt wird und auch praktisch trainiert werden kann.

Wie in der Pflege befindet sich auch die Hotelbranche im Umbruch. Nach der Schließung des Hotels in Cottbus laden wir Sie erstmals seit 1998 nach Erkner bei Berlin ein. Natürlich können Sie sich auch an unserem neuen Veranstaltungsort auf ein spannendes und abwechslungsreiches kulinarisches und kulturelles Rahmenprogramm freuen. Wir hoffen, Sie zahlreich begrüßen zu können.

Ihnen und uns wünschen wir auch in diesem Jahr zwei interessante und spannende Tage.

Lassen Sie sich überraschen!

Die Veranstalter/innen



# 1. Tag, Dienstag 1.11.2011

Moderation Tanja Donkersloot, Labor3 GmbH, Potsdam

- 10.00 Uhr | Begrüßung**  
Andreas Kaczynski, Vorstandsvorsitzender der QgP  
Gerd Künzel, Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie (MASF)
- 10.30 Uhr | Pflege 2020 – Zukunftsvisionen für die Selbstbestimmung und Teilhabe älterer Menschen mit Pflegebedarf**  
Michael Löher, Vorstand Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V.
- 11.10 Uhr | Pflegequalifikation und Pflegeoutcome im Spannungsfeld – Anforderungen an die Kompetenzentwicklung in der Pflegeausbildung**  
Prof. Dr. Margarete Reinhart, Evangelische Hochschule Berlin
- 11.30 Uhr | Umgangskultur in der Pflege – Abenteuerland „Sprache“**  
Sandra Wiesner-Mantz, Coach und Kommunikationstrainerin
- 11.50 Uhr | Ein Zwischenspiel**
- 12:00 Uhr | Kaffeepause**
- 12.20 Uhr | Freiwilligendienste in den Einrichtungen – Was gibt es, wer macht es und wie kann der Freiwilligendienst für alle sinnvoll umgesetzt werden?**  
Juliane Meinhold, Paritätischer Gesamtverband
- 12.40 Uhr | Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“**  
Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH
- 13:00 Uhr | Ein Zwischenspiel**
- 13.10 Uhr | Mittagspause**
- 14.45 Uhr | Beginn der Workshops (inkl. Kaffeepause)**
- a) **Pflegequalifikation und Pflegeoutcome im Spannungsfeld – Anforderungen an die Kompetenzentwicklung in der Pflegeausbildung**  
Prof. Dr. Margarete Reinhart, Evangelische Hochschule Berlin
- b) **Umgangskultur in der Pflege – Abenteuerland „Sprache“**  
Sandra Wiesner-Mantz, Coach und Kommunikationstrainerin

## 1. Tag, Dienstag 1.11.2011

- c) **Freiwilligendienste in den Einrichtungen – Was gibt es, wer macht es und wie kann der Freiwilligendienst für alle sinnvoll umgesetzt werden?**  
Juliane Meinhold, Paritätischer Gesamtverband
- d) **Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“**  
Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH
- e) **Wenn es alleine nicht mehr geht – wie gestalte ich erfolgreich Kooperationen?**  
Sabine Grübler, MBA Geschäftsführung Diakoniewerk Simeon gGmbH
- f) **Von der erlösorientierten zur leistungsdefinierten Einsatzplanung in der ambulanten Pflege**  
Andreas Heiber, SysPra Unternehmensberatung für Pflegedienste, Bielefeld
- g) **Entschleunigung durch Beschleunigung – vom sinnvollen Einsatz der EDV in der stationären Pflege**  
Steffen Maaß, DAN-Produkte
- h) **„Kopf hoch, Brust raus“: Pflegefachkräfte – stark machen!**  
Thorsten Kohl, Heimleiter Seniorenzentrum „Am Erlengrund“, Altlandsberg  
Prof. Bärbel Dangel, Evangelische Hochschule Dresden
- i) **Pflegebegutachtung und Einstufung: ein Pflegeprozess- und Erlösfaktor**  
Jutta König, pflege-prozess-beratung, Wiesbaden
- j) **Vom „Bauchgefühl“ zur Handlungssicherheit: standardisierter Ablauf bei Verdacht auf Gewalt in der Pflege alter Menschen**  
Dr. Marion Bonillo, Projekt PURFAM, Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)
- k) **Die Veröffentlichung von MDK-Transparenzberichten – rechtliche Beurteilung und effektive Gegenwehr aus Trägersicht**  
RA Anja Werner, bmn Rechtsanwälte, Berlin

18.30 Uhr | Ende der Workshops

18.30 bis 19.00 Uhr | Zusammenfassung der Workshopergebnisse und Ausblick auf den nächsten Tag

19.30 Uhr | Abendbuffet

## 2. Tag, Mittwoch 2.11.2011

Moderation Tanja Donkersloot, Labor3 GmbH, Potsdam

**9.00 Uhr | Begrüßung**

**9.10 Uhr | Anforderungen an Pflegepolitik und Pflegepraxis**

Prof. Dr. Roland Schmidt, Fachhochschule Erfurt

**9.50 Uhr | ... und sie ist doch messbar – die Ergebnisqualität**

Dr. Klaus Wingenfeld, Institut für Pflegewissenschaft der Universität Bielefeld

10:25 Uhr | Kaffeepause

**10.45 Uhr | Wie zukunftsfest ist die Pflegeversicherung?**

Erika Stempfle, Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW),  
Vorsitzende des BAGFW Fachausschusses Altenhilfe

**11.10 Uhr | Wie zukunftsfest ist die Pflegeversicherung?**

Podiumsdiskussion

Teilnehmer/innen: Monika Gordes, Städte- und Gemeindebund Brandenburg  
Stellvertretende Geschäftsführerin, Referat Gesundheit und Soziales;  
Prof. Dr. Roland Schmidt, Fachhochschule Erfurt; Erika Stempfle, Vorsitzende des  
BAGFW Fachausschusses Altenhilfe; Kay Wilke-Schultz, AOK Nordost;  
Dr. Klaus Wingenfeld, Uni Bielefeld;

12.00 Uhr | Mittagspause

**13:20 Uhr | Beginn der Workshops (inkl. Kaffeepause)**

**a) „Kopf hoch, Brust raus“: Pflegefachkräfte – stark machen!**

Thorsten Kohl, Heimleiter; Prof. Bärbel Dangel, Evangelische Hochschule Dresden

**b) Ergebnisqualität in der stationären Praxis – Nutzen für Bewohner und das Qualitätsmanagement – Methoden und praktische Anwendung**

Silke Mehlan, Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH  
Jean Seilz, Wohnparkleiterin „Lindenhof“, Calbe/Saale

**c) Der Qualitätsbericht als Instrument zur Kundengewinnung und Bindung**

Sara Bode, Thorsten Böger, Contec GmbH

**2. Tag, Mittwoch 2.11.2011**

- d) Dienstleistungswüste Deutschland – nur ein Problem der Altenhilfe?**  
Olav Sehlbach, Unternehmensberatung, Berlin
- e) Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“**  
Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH
- f) Ambulante Wohngemeinschaften – eine wirkliche Alternative im Alter?**  
Werner Futterlieb, Unternehmensberatung, Potsdam
- g) Bewerbungsgespräche – Dem schnöden Mammon Paroli bieten, aber wie?**  
Peter Prosche, Systemblick, Unternehmensberatung, Berlin
- h) Konflikte und Gewalt in der Pflege konstruktiv lösen**  
Helga Zeike, Pflege in Not Brandenburg
- i) Rechtsansprüche in der Pflege erfolgreich durchsetzen – Praktiker fragen, der Jurist antwortet**  
RA Dr. Martin Nanzka, bmn Rechtsanwälte, Berlin
- j) Entschleunigung durch Beschleunigung – vom sinnvollen Einsatz der EDV in der ambulanten Pflege**  
Thomas Wötzel, Geschäftsführer BoS&S GmbH

16.00 Uhr | Ende der Workshops

16.30 Uhr | Ende der Tagung

# 1. Tag

1. November **Workshop a**

## Pflegequalifikation und Pflegeoutcome im Spannungsfeld – Anforderungen an die Kompetenzentwicklung in der Pflegeausbildung

*Prof. Dr. Margarete Reinhart, Evangelische Hochschule Berlin*

**In diesem Referat soll der Frage nachgegangen werden, wie die Verbindungen und Zusammenhänge zwischen Pflegequalifikation und Pflegeoutcome aufgefunden und eingeschätzt werden können.**

Sicher ist es in Zeiten knapper Kassen nicht erstaunlich, dass politisch und öffentlich vorrangig darüber nachgedacht wird, wie die für die Bürger und Bürgerinnen notwendigen Pflegeleistungen möglichst kostengünstig und ohne Verbesserung der gegenwärtigen Arbeitsbedingungen und Entgelte erbracht werden können. Da hört man immer wieder Vorschläge, die für den verstärkten Einsatz schwer vermittelbarer Langzeitarbeiterloser oder sog. Bildungsversager in der beruflichen Pflege plädieren. Auch die Option der Gewinnung pflegerischer Arbeitskräften aus dem Ausland gerät verstärkt in den Fokus. Hier bei denkt man nicht nur an das EU-Ausland, sondern richtet seinen Blick weit weg, bis hin nach China.

Gerade deshalb muss hier nachdrücklich die Frage gestellt werden, welche Outcomes Bürgerinnen und Bürger als Ergebnis beruflicher Pflege eigentlich erwarten können und wie der Beitrag der Pflege zur Lebensgestaltung der Klientinnen und Klienten der Pflegeversorgung eigentlich aussieht.

Daraus ergibt sich folgerichtig, welche Kompetenzen durch Ausbildung vermittelt werden müssen. Allerdings gilt es an dieser Stelle, einmal genau hinzusehen und die Frage zu stellen, was Kompetenzentwicklung genau meint und wie die gewünschten Kompetenzen unter den realen Bedingungen der Leistungserbringung im derzeit geltenden Recht aussehen können.

1. November **Workshop b**

## Umgangskultur in der Pflege – Abenteuerland „Sprache“

*Sandra Wiesner-Mantz, Coach und Kommunikationstrainerin*

**Sensibilisieren Sie sich für einen bewussten Umgang mit Sprache. Im Pflegeberuf ist oft jedes einzelne Wort von großer Bedeutung. So wird das Sprechen selbst zu einer Kompetenz im Pflegealltag.**

Die Sprachkultur erschafft ein Klima und diese Atmosphäre ist die Basis für eine hochwertige Pflege. Sprache ist ein Schlüssel für Gesundheit, Lebenskraft und Freude am eigenen Beruf. Der erste Schritt ist, zu hören, was Sie sagen.

Ein zweiter Schritt ist, die Verantwortung für die eigenen Worte selbst zu tragen. Ein dritter Schritt ist, mit Pioniergeist und viel Humor miteinander eine Sprachkultur aufzubauen.

## 1. Tag

1. November **Workshop c**

### Freiwilligendienste in den Einrichtungen – Was gibt es, wer macht es und wie kann der Freiwilligendienst für alle sinnvoll umgesetzt werden?

*Juliane Meinhold, Paritätischer Gesamtverband*

**Mit Aussetzen der Wehrpflicht und somit Aussetzen des Zivildienstes hat das Thema „Freiwilligendienst“ eine neue Qualität erhalten.**

Ist der Zivildienst durch einen Freiwilligendienst ersetzbar? Welche Freiwilligendienste gibt es? Wer macht einen Freiwilligendienst und was müssen Einrichtungen an Rahmenbedingungen schaffen, dass der Freiwilligendienst sinnvoll für

alle umgesetzt werden kann? Diese Fragen sollen nach einem Input zu den bestehenden Strukturen der Freiwilligendienste und ihren gesetzlichen Rahmenbedingungen gemeinsam erörtert werden. Ziel des Workshops ist es, einen Überblick zu den bestehenden Freiwilligendiensten und konkrete Umsetzungsempfehlungen für Einrichtungen zu erarbeiten, die in die Praxis mitgenommen werden können.

1. November **Workshop d**

### Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“

*Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH*

**„Pflegenotstand“ und „Fachkräftemangel“ sind Worte die fast jeden Heimleiter oder Geschäftsführer eines Sozialbetriebes fast täglich begleiten und manchen Kollegen wahrscheinlich bis zum Rentenalter.**

Aber halt nur fast jeden Kollegen, denn es gibt sie halt auch, die Kollegen, die nicht mit einem Stein auf der Brust geboren sind um das Jammern von Geburt an zu lernen, sondern tatkräftig mit ihren Mitarbeitern innovativ sind, Mehrwerte anbieten, nicht nur für Kunden, sondern gerade auch für ihre Mitarbeiter und ihre Unternehmen so zu Magnetunternehmen entwickeln.

Unsummen werden in Stellenanzeigen verbraten, häufig ohne Erfolg, denn die Besten der Branche suchen sich ihre Arbeitsplätze selbst und warten nicht darauf, dass man sie über die Zeitung sucht. Hohe Fluktuationskosten und Einarbeitungsverluste belasten die Unternehmen und Krankenstände von

bis zu 20% der bereinigten Arbeitszeit verschlingen viel Geld.

Aber es gibt sie halt auch, die Unternehmen, die eine exzellente Bewerbungslage haben und keine Stellenanzeigen schalten müssen, die eine ausgesprochen geringe Fluktuation haben, die kontinuierlich mit Krankenständen unter 3% aufwarten können etc., Magnetunternehmen halt, die nicht nur ihre Mitarbeiter binden, sondern deutlich mehr qualifizierte Mitarbeiter anziehen, als sie benötigen. Vorstellung eines gelebten Modells – von der Vertrauensarbeitszeit bis zum Fitnessstudio, vom Tariflohn bis zum Unternehmensimage, von der Vertrauenskultur bis zur Familienfreundlichkeit, vom Homeoffice bis zur Karriereplanung, von der Frauenförderung bis zu Fort- und Weiterbildungen, vom Kindergartenplatz oder der Tagesmutter bis zum Mitarbeiterbrief.

## 1. Tag

1. November **Workshop f**

### Von der erlösorientierten zur leistungsdefinierten Einsatzplanung in der ambulanten Pflege

*Andreas Heiber, SysPra Unternehmensberatung für Pflegedienste, Bielefeld*

**Alles scheint so einfach bei der Einsatzplanung zu sein: man rechnet aus dem Preis einer Leistung aus, wie lange man bei bestehenden Personalkosten vor Ort bleiben kann und nimmt diese Zeit als Durchschnittszeit!**

Dieses Rezept führt in der Praxis erstaunlich oft in wirtschaftliche Schwierigkeiten, da es nicht nur auf falschen Voraussetzungen beruht, sondern auch dazu führt, oftmals zu viel Zeit für Leistungen zu definieren.

Vertraglich sind die meisten Leistungen nicht in Zeiten vereinbart, sondern in Leistungsinhalten. Daher gilt es für jeden Kunden zu prüfen, wie viel Zeit man (nur) bei ihm benötigt. Das kann im Einzelfall auch mehr als der Durchschnitt, aber auch deutlich weniger sein. Auf diesem Weg lässt sich nicht nur die Wirtschaftlichkeit besser erreichen, auch die Zufriedenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wächst.

1. November **Workshop g**

### Entschleunigung durch Beschleunigung – vom sinnvollen Einsatz der EDV in der ambulanten Pflege

*Steffen Maaß, DAN-Produkte*

**Im Workshop wird Ihnen u.a. das Innovative demenzorientierte Assessmentsystem (IDA) vorgestellt.**

IDA versucht Verhaltensauffälligkeiten bei Menschen mit Demenz zu erklären und dadurch Stress bei den Bewohnern, bzw. auch bei den Pflegekräften zu reduzieren. Das Assessment wurde auf Grundlage der Rahmenempfehlungen von Prof. Dr. Bartholomeyczik für das Bundesministerium für Gesundheit gemeinsam mit der Universität Witten/Herdecke entwickelt.

Des Weiteren erhalten Sie Kenntnisse über die Nutzung von Pflegediagnosen nach European Nursing care pathways (ENP) im Kontext Ihrer Pflegeplanung, Formulierung von Pflegezielen und deren Umsetzung.

Einen weiteren Schwerpunkt des Workshops bildet die Umsetzung der Expertenstandards Dekubitus, Schmerz, Ernährung, Harnkontinenz und Sturz im Pflegeprozess.

## 1. Tag

1. November **Workshop h**

### **„Kopf hoch, Brust raus“: Pflegefachkräfte – stark machen!**

*Thorsten Kohl, Heimleiter, Prof. Bärbel Dangel, Evangelische Hochschule Dresden*

**Der Workshop thematisiert Anforderungen und Umsetzung von pflegefachlicher Tätigkeit in der außerklinischen pflegerischen Versorgung. Hintergrund ist die Annahme, dass pflegefachliche Aufgaben von Pflegefachkräften bislang lediglich in einem (zu) engen Spektrum wahrgenommen und umgesetzt werden.**

In Zeiten eines Mangels an Pflegefachkräften, gestiegenen fachlichen Anforderungen und der Aufrechterhaltung einer angemessenen Versorgung besteht möglicherweise Bedarf der Justierung. Insofern müssen Fachkraftaufgaben eindeutig beschrieben und auch tatsächlich von Fachkräften umgesetzt werden, dies auch vor dem Hintergrund von Kompetenzkriterien des Deutschen Qualifikationsrahmens.

Fragen, die im Workshop thematisiert werden sollten, sind:

- Welche Aufgaben und Kompetenzen charakterisieren die Tätigkeit von Pflegefachkräften?
- Nehmen Fachkräfte tatsächlich Fachkraftaufgaben wahr?
- Beschränkt sich Fachkrafttätigkeit auf Pflegeplanung und Behandlungspflege?
- Wie sieht es mit der Umsetzung von Tätigkeiten jenseits der Grund- und Behandlungspflege aus: Beratung, Umsetzung Expertenstandards, Freiheitsbeschränkung, Vorsorgevollmacht, Anleitung und Information von Nichtfachkräften (Pflegehilfskräfte, Betreuungskräfte, Praktikanten, Angehörige, ...)
- Steuerung des Pflegeprozess in Eigeninitiative, Umsetzung des Pflegeprozess entsprechend seiner Intention

- Sinnvoller Umgang und Auseinandersetzung mit der Pflegedokumentation
- erkennbare neue Aufgaben
- ...

Rolle der Pflegedienstleitung: Werden Pflegefachkräften die Aufgaben abgenommen, weil es ihnen letztendlich nicht zugetraut wird oder um Widerständen aus dem Wege zu gehen?

Welche organisatorischen Voraussetzungen müssen geschaffen werden, dass Pflegefachkräfte entsprechend ihres Wissens und ihrer Kompetenzen arbeiten (können)?

Wie lassen sich personale Kompetenzen (Eigeninitiative, Selbstbewusstsein, ...) fördern?

Wie lassen sich soziale Kompetenzen (Kommunikation, Rolle als Fachkraft (Verantwortliche gegenüber Nichtfachkräften, Rolle im Team, ...) erwerben?

Wie lassen sich fachliche Kompetenzen (Maßnahmen der Personalentwicklung: z. B. Praxistransfer von WB, wie kommt tatsächlich was an, Zielvereinbarung, Ressourcen „aufspüren“ bei FK ...) etablieren?

Wie kann man kompetenzorientiertes Handeln kollegial sichern?

Welche Unterstützung durch Heimleitung und Träger sind erforderlich?

## 1. Tag

1. November **Workshop j**

### Vom „Bauchgefühl“ zur Handlungssicherheit: standardisierter Ablauf bei Verdacht auf Gewalt in der Pflege alter Menschen

*Dr. Marion Bonillo, Projekt PURFAM, Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin (KHSB)*

**Gewalt gegen pflegebedürftige alte Menschen ist nach wie vor ein Tabuthema. Dies gilt in besonderem Maße für die häusliche durch Familienangehörige geleistete Pflege. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ambulanten Pflege sind in ihrem beruflichen Alltag häufig mit von Aggressivität und Gewalt bedrohten prekären Pflegesituationen im familialen Kontext konfrontiert.**

Zurzeit existieren aber kaum Konzepte oder Instrumente, die sie befähigen, mit der Problematik adäquat umzugehen. Ein regelhaftes Vorgehen bei Verdacht auf Gewalt in der Pflege und der Einsatz entsprechender Checklisten sind ein

Beitrag zu mehr Handlungssicherheit im Umgang mit der Problematik und stellen damit eine sinnvolle Form der Qualitätssicherung in ambulanten und teilstationären Einrichtungen dar.

Im Workshop wird eine entsprechende im Projekt PURFAM entwickelte Interventionsmaßnahme vorgestellt, deren Instrumente vor allem für die Anwendung in ambulanten Einrichtungen geeignet sind. Hier sind Ihre Erfahrungen und Einschätzungen als Praxisexperten geschätzt und gefragt!

1. November **Workshop k**

### Die Veröffentlichung von MDK-Transparenzberichten – rechtliche Beurteilung und effektive Gegenwehr aus Trägersicht

*RA Anja Werner, bmn Rechtsanwälte, Berlin*

Gegenstand des Workshops soll die Auseinandersetzung mit den Folgen einer MDK-Prüfung sein. Aus rechtlicher Sicht sind Maßnahmebescheide und Transparenzberichte häufig nicht nur problematisch, sondern für die Träger folgenreich.

Im Gespräch werden verschiedene Handlungsmöglichkeiten entwickelt und auf Besonderheiten

– wie Fristen – hingewiesen. Bei Interesse wird die aktuelle rechtliche und sozialpolitische Situation diskutiert.

## 2. Tag

2. November **Workshop a**

### „Kopf hoch, Brust raus“: Pflegefachkräfte – stark machen!

*Thorsten Kohl, Heimleiter; Prof. Bärbel Dangel, Evangelische Hochschule Dresden*

Wiederholung des Workshops vom Vortag.

Inhalt siehe Seite 12

2. November **Workshop b**

### Ergebnisqualität in der stationären Praxis – Nutzen für Bewohner und das Qualitätsmanagement – Methoden und praktische Anwendung

*Silke Mehlman, Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH  
Jean Seilz, Wohnpark „Lindenhof“, Lewida GmbH, gemeinnützige Gesellschaft*

**Schon seit vielen Jahren wird bemängelt, dass die Ergebnisqualität der pflegerischen Versorgung im Verhältnis zur Struktur- und Prozessqualität nicht ausreichend berücksichtigt werde. Diese Feststellung bezieht sich auf externe Qualitätsprüfungen ebenso wie auf einschlägige Qualitätsmanagementsysteme. Praxistaugliche Möglichkeiten, Voraussetzungen und Grenzen der Erfassung von Ergebnisqualität in der stationären Praxis werden im Workshop vorgestellt.**

Der Workshop bietet den Teilnehmern einen Überblick über Ergebnisindikatoren, Instrumente und deren praktische Anwendung. Die Instrumente wurden 2010 bundesweit in enger Kooperation in 46 Einrichtungen modellhaft eingesetzt. Über die Erfahrungen und den Nutzen für das Qualitätsmanagement und die Bewohner berichten Wissenschaft und Praxis gemeinsam. Der Workshop basiert auf den Ergebnissen des Projekts „Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe“ (Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld und Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH, im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und des

Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend).

#### **Inhalte:**

- Indikatoren der Ergebnisqualität
- Methoden und Voraussetzung zur Durchführung von Bewohnerbefragungen
- Anwendung von Instrumenten zur Erfassung von Ergebnisqualität
- Welche Daten der Pflegedokumentation können verwandt werden
- Aufwand und Nutzen der Erfassung von Ergebnisqualität für das interne Qualitätsmanagement

## 2. Tag

2. November **Workshop c**

### **Der Qualitätsbericht als Instrument zur Kundengewinnung und Bindung**

*Sara Bode, Thorsten Böger, Contec GmbH*

**Obwohl die Altenhilfe aufgrund des demographischen Wandels ein Wachstumsmarkt ist, kämpfen viele Einrichtungen mit einer rückläufigen Belegung.**

In diesem Workshop zeigen wir Ihnen den Nutzen von Qualitätsberichten auf. Sie kommunizieren Ihre Erfolge nach außen und punkten mit Qualität im Wettbewerb. Durch Transparenz schaffen Sie Vertrauen zu bestehenden und neuen Kunden sowie zu Zuweisern und Multiplikatoren. Vorgestellt werden wichtige Inhalte des Berichtes, Wege wie Sie

einen kundenorientierten Qualitätsbericht effizient gestalten und ihn optimal nutzen können.

Wie kann man kompetenzorientiertes Handeln kollegial sichern?

Welche Unterstützung durch Heimleitung und Träger sind erforderlich?

2. November **Workshop d**

### **Dienstleistungswüste Deutschland – nur ein Problem der Altenhilfe?**

*Olav Sehlbach, Unternehmensberatung, Berlin*

Deutschland wird gemeinhin als Dienstleistungswüste bezeichnet, gilt dies auch für die Altenhilfe? Der Workshop beschäftigt sich mit dieser Frage aus Sicht der Kunden. Wie empfinden Bewohner, ambulante Patienten und deren Angehörige die Dienstleistung Pflege? Woran messen sie den Erfolg? Was macht sie zufrieden und was

schreckt ab? Mit einer Vielzahl von Beispielen wird dargestellt, wie Einrichtungen ihre Angebote aus Kundensicht verbessern können.

2. November **Workshop e**

### **Weiter wie bisher oder auf dem Weg zu einem „Magnetunternehmen“**

*Alfons Nickels, Geschäftsführer Franziskusheim gGmbH*

**Wiederholung des Workshops vom Vortag.  
Inhalt siehe Seite 10**

## 2. Tag

2. November **Workshop f**

### **Ambulante Wohngemeinschaften – eine wirkliche Alternative im Alter?**

*Werner Futterlieb, Unternehmensberatung, Potsdam*

**... oder anders gesagt, wann und für wen ist eine ambulant betreute Wohngemeinschaft eine wirkliche Alternative?**

Immerhin erfreuen sich inzwischen neue, unterstützende Wohnformen mit ambulanter Betreuung einer großen und zunehmenden Beliebtheit. In dem Maße, wie sich Entwicklung vollzieht, entstehen auch Fragen wie: Was wünschen sich ältere Menschen? Für wen ist solch eine Wohnform interessant? Wie steht es um die Verwirklichung von Selbstbestimmung und Autonomie? Welche Konstruktionsmerkmale und Qualitätskriterien kennzeichnen solche Wohnformen? Woran müssen Initiatoren denken? Wie kann die Zusammenarbeit

zwischen Professionellen, Ehrenamtlichen und Angehörigen gelingen? Was stärkt den Verbraucherschutz? Wie wird mit Konflikten umgegangen? Wie beeinflussen gesetzliche Vorgaben (z.B. Brandenburgisches Pflege- und Betreuungswohngesetz, bauordnungsrechtliche Regelungen) die (Weiter-)Entwicklung neuer Wohnformen?

Der Workshop soll sich mit einigen der aufgeworfenen Fragen befassen. Thematisch bedeutet das insbesondere die Auseinandersetzung mit dem Lebensweltkonzept, der Transparenz im Leistungsgeschehen, Finanzierungsmöglichkeiten und rechtliche Rahmenbedingungen.

2. November **Workshop g**

### **Bewerbungsgespräche – Dem schnöden Mammon Paroli bieten, aber wie?**

*Peter Prosche, Systemblick, Unternehmensberatung, Berlin*

**Als Geschäftsführer/in oder als Hausleiter/in kennen Sie das Problem:**

**Sie suchen z.B. eine engagierte Leitungskraft, die sich mit Ihrer Einrichtung identifiziert und in der Lage ist, Ihre Mitarbeiter/innen für Ihre Ziele, Ihr Leitbild, kurz für Ihr Unternehmen zu begeistern und obendrein den Betrieb professionell und effizient zu organisieren.**

Schon im Auswahlgespräch beschleicht Sie deutlich das Gefühl, dass es nur einzig und allein um das Gehalt geht, nach dem Motto, ist ja alles schön und gut, aber...

Wie soll man als Geschäftsführer/in oder als Einrichtungsleitung darauf reagieren?

Gibt es wirklich keine Leitungskräfte mehr, die andere Prioritäten setzen?

Was genau können wir als gemeinnütziges Unternehmen unseren Leitungskräften tatsächlich anbieten neben einer ordentlichen Bezahlung und wie kann ich ein Bewerbungsgespräch in meinem Sinne aufbauen und führen?

In dem Workshop werden unterschiedliche Strategien vorgestellt und diskutiert, die Ihnen dabei helfen sollen, einen passenden Umgang mit der schwierigen Gehaltsfrage zu finden.

Der Workshop richtet sich an Geschäftsführer/innen und Einrichtungsleiter/innen.

## 2. Tag

2. November **Workshop h**

### Konflikte und Gewalt in der Pflege konstruktiv lösen

*Helga Zeike, Pflege in Not Brandenburg*

**Grundsätzlich zeigen Konflikte in Beziehungen zunächst nur an, dass eine unbefriedigende Situation einer Veränderung bedarf. Wenn aber Möglichkeiten zur Veränderung nicht ersichtlich sind, bleiben die Beteiligten mit ihrem inneren Druck zurück und tragen die negativen Gefühle in anderer Weise aus, oft gegeneinander, im schlimmsten Fall kann dies in Gewalttätigkeiten eskalieren. Die hohen Belastungen pflegerischer Arbeit und das Gefühl, ausweglos überfordert zu sein, verhindern oft konstruktive Lösungs- und Veränderungsversuche.**

Sowohl in der stationären Arbeit als auch in der Häuslichkeit geraten so die beteiligten Pflegenden, ob Angehörige oder Profis, in die Lage, Konflikten hilflos gegenüber zu stehen. Verschiedene Strategien wie Begleitung bei einer Familienkonferenz, Fallbesprechungen im Team oder eine Mediation, aber auch schon ein Gespräch „miteinander statt übereinander“ kann neue Wege eröffnen, um Konflikte nicht eskalieren zu lassen, sondern für alle Beteiligten gut zu lösen.

Zusammen mit den Workshop-Teilnehmer/innen sollen anhand eigener Erfahrungen und Fallbeispielen aus der Beratungsarbeit von „Pflege in Not“ aufgezeigt werden, wie Konflikte konstruktiv geklärt und neue Lösungswege eröffnet werden können. Dabei sind vor allem zwei Perspektiven grundlegend für hilfreiche Lösungsansätze: einerseits steht die Suche nach einer gemeinsamen Gesprächsebene und die Stärkung der Kommunikationskompetenz im Fokus, andererseits ist die Aufarbeitung konkreter Situationen mit ihrem Aggressions- und Gewaltpotential im Blick, so dass konkrete Strategien in den Teams oder den Familien entwickelt werden können.

Der Workshop soll mit einer kurzen Einführung in die Thematik, ergänzt durch Fallbeispiele aus der Praxis, eröffnet werden. Im gemeinsamen Diskurs werden dann die wichtigsten Punkte im Umgang mit Konflikten und Gewalt in der Pflegearbeit herausgearbeitet.

2. November **Workshop i**

### Rechtsansprüche in der Pflege erfolgreich durchsetzen – Praktiker fragen, der Jurist antwortet

*RA Dr. Martin Nanzka, bmn Rechtsanwälte Berlin*

Gegenstand des Workshops soll ein intensiver Austausch zwischen Praktikern aus Pflegeberufen und einem Praktiker aus dem Bereich des Sozial- und Arbeitsrechts sein. Im Rahmen des Workshops sollen zunächst die aus der pflegerischen Praxis stammenden wesentlichen rechtlichen Fragestellungen gesammelt und dann in einem zweiten Teil

kooperativ und unter Anleitung eines in diesem Bereich seit vielen Jahren tätigen Rechtsanwalts für die Praxis verwertbar aufgearbeitet und gelöst werden.

## 2. Tag

2. November **Workshop j**

### **Entschleunigung durch Beschleunigung – vom sinnvollen Einsatz der EDV in der ambulanten Pflege**

*Thomas Wötzel, Geschäftsführer BoS&S*

**Der Einsatz von EDV ist aus den Pflegeeinrichtungen nicht mehr wegzudenken. In fast allen Arbeitsbereichen wird per Computer verwaltet, geplant, dokumentiert, abgerechnet und ausgewertet.**

**Neben den Aufgaben in Organisation und Verwaltung drängen moderne EDV-Systeme nun auch in den Bereich Kommunikation und des Pflegeprozesses vor.**

Der Workshop zeigt an praktischen Beispielen der Möglichkeiten des sinnvollen Einsatzes der EDV auf und gibt Ausblicke über weitere Entwicklungen wie der elektronischen Patientenakte.

Neben den technischen Möglichkeiten werden auch organisatorische Anforderungen diskutiert, welche bei der Ausweitung der EDV auf den Pflegeprozess zu beachten sind.

Einen besonderen Raum wird dem Thema Pflegediagnostik zur Standardisierung und Professionalisierung im Pflegeprozess eingeräumt.

Im Rahmen des Workshops werden folgende Fragen beantwortet:

- Möglichkeiten der EDV-gestützten Pflegeplanung mit Hilfe von Pflegediagnosen
- Aufgaben von Software zur Optimierung von Arbeitsabläufen in der ambulanten Pflege
- Vermeidung von doppelter Kommunikation durch Einsatz von Smartphone und Internet-Tablets

## Sara Bode

ist Diplom Sozialwirtin, Master of Arts und verfügt über mehrjährige Erfahrung in der Altenhilfe. Als Personal- und Organisationsberaterin liegen ihre Schwerpunkte auf der Entwicklung von innovativen Wohn- und Betreuungskonzepten, Fördermitteln für die Sozialwirtschaft und Zuweisermanagement. Heute arbeitet Frau Bode in der Contec GmbH.

## Thorsten Böger

ist Diplom Kaufmann und übte u.a. verschiedene Leitungs- und Geschäftsführungsfunktionen in der Altenhilfe aus. Als Management- und Organisationsberater unterstützt er Einrichtungen in wirtschaftlichen und pflegfachlichen Krisen und entwickelt Managementstrukturen weiter. Herr Böger arbeitet in der Contec GmbH.

## Dr. Marion Bonillo

ist Historikerin und Sozialarbeiterin/ Sozialpädagogin (B.A.), arbeitet als wissenschaftliche Mitarbeiterin im Projekt PURFAM: „Potenziale und Risiken in der familialen Pflege alter Menschen“ an der Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin. Sie gibt in diesem Zusammenhang Fortbildungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste.

## Prof. Bärbel Dangel

ist Pflegewissenschaftlerin, Krankenschwester und arbeitet im Vorstand in der Deutschen Gesellschaft für Pflegewissenschaft. Zudem ist sie Vertrauensdozentin der Hans-Böckler-Stiftung, Gutachterin einer Akkreditierungsagentur und in Forschungs-Förderungsprogrammen. Ihre Schwerpunkte in der Hochschulausbildung, der Fort-/Weiterbildung und der Forschung liegen in den Bereichen Pflegewissenschaft, der pflegerisch-gesundheitlichen Versorgung einschließlich der Qualitätssicherung. Frau Dangel ist in der Hochschullehre in Berlin, Saarbrücken, Hannover und Dresden und in der Studiengangsentwicklung tätig sowie bei der Implementation und Begleitung von Vorhaben innovativer Versorgung.

## Werner Futterlieb

ist Diplom-Pflegewirt (FH) und arbeitet freiberuflich in der Beratung von Unternehmen, Verbänden und Vereinen der Gesundheits- und Sozialwirtschaft sowie Kommunen und Landkreisen. Der gelernte Krankenpfleger leitete von 1986 bis 1989 den Pflegebereich einer stationären Altenhilfeeinrichtung. 1990 wurde er erster Geschäftsführer der neu gegründeten Arbeiterwohlfahrt in Potsdam. Unter seiner Leitung entsteht die erste Sozialstation Potsdams. Bis 1994 war für die Arbeiterwohlfahrt tätig. Umfangreiche Erfahrungen in leitenden Beschäftigungen, 10 Jahre Inhaberschaft eines ambulanten Pflegedienstes sowie das Fachhochschulstudium führten 2007 zur Gründung von Gesundheitskontor – Institut für angewandte Gerontologie, das er verantwortlich leitet.

## Andreas Heiber

war nach dem Studium der Geschichte in Bielefeld beim Verband Deutscher Schullandheime in Flensburg und Nürnberg tätig. Anschließend war er mehrere Jahre im Softwarevertrieb für den sozialen Bereich in Kiel angestellt. Seit 1993 ist er als Unternehmensberater selbständig. Heute ist er Geschäftsführer der Unternehmensberatung System & Praxis Andreas Heiber.

Veröffentlichungen

- Bücher: Existenzgründung, Leistungsgerechte Vergütung, Kostenrechnung für die Ambulante Pflege, Handbuch Ambulante Einsatzplanung, Sternratgeber - Die Neue Pflegeversicherung
- Artikelserien zum Thema Qualität in der Ambulanten Pflege
- Veröffentlichungen u.a. zur Ambulanten Vergütung, Privatleistungen, Kundenorientierung
- Entwicklung der Guthabekarte „Ihre Zeit“

## Thorsten Kohl

ist Heim- und Pflegedienstleiter des SZ „Am Erlengrund“ in Altlandsberg nach entsprechender Qualifikation. Nach einer Krankenpflegerausbildung und dem Studium der Sozialarbeit in Düsseldorf war er von 2001 bis 2003 wissenschaftlicher Mitarbeiter eines Forschungsprojektes „Netzwerke/Bürger-schaftliches Engagement“. Von 2002 bis 2004 war er Bildungsreferent (Sozial- und Rechtsberatung). Zwischen 2004 und 2006 absolvierte er eine Weiterbildung zur Heim- und Pflegedienstleitung.

## Steffen Maaß

ist Diplom-Betriebswirt (FH) und Qualitätsauditor (TAWcert). Heute arbeitet er als Fachberater Healthcare Brandenburg bei der DAN Produkte Pflegedokumentation GmbH.

## Silke Mehlan

ist seit 2006 wissenschaftliche Mitarbeiterin des Instituts für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik GmbH mit den Arbeitsschwerpunkten Pflegeforschung, Arbeitsschutzmaßnahmen in Pflegeeinrichtungen, Evaluationsforschung und Arbeitsmarktforschung. Wissenschaftliche Bearbeitung des Projekts „Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe“ im Auftrag des BMG und BMFSFJ. Sie ist Autorin von Fachartikeln und Buchbeiträgen. Zuvor war sie an der FernUniversität Hagen in den Lehrgebieten Psychologie und Soziologie und von 1990 bis 2001 als Krankenschwester beschäftigt.

## Juliane Meinhold

ist Diplom Juristin und Sozialwissenschaftlerin (BA). Von 2003 bis 2006 war sie Assistentin der Geschäftsführung beim Träger der Behindertenhilfe in Berlin. 2007 war sie dort Referentin in der Unternehmenskommunikation. Zwischen 2004 und 2007 arbeitete Frau Meinhold als freie Dozentin für Sozialrecht und Umsetzung Persönliches Budget im Berliner Fortbildungsverband. Von 2008 bis 2010 war sie Referentin im Kompetenzzentrum Persönliches Budget, Paritätischer Gesamtverband und seit 2011 ist sie Referentin für Freiwilligen- und Lerndienste, Paritätischer Gesamtverband.

### **Dr. Martin Nanzka**

studierte Rechtswissenschaft in Berlin und Freiburg i. Br. nach einer Banklehre in Berlin. Er promovierte an der Humboldt-Universität zu Berlin zum Verfassungsrecht. Seit 1997 ist er zugelassener Rechtsanwalt und arbeitet seit 11 Jahren selbständig. Seit 2004 ist Herr Nanzka Fachanwalt für Arbeitsrecht und seit 2006 Fachanwalt für Sozialrecht. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen im Arbeits- und Sozialrecht, im Sozialwirtschaftsrecht und im Betreuungsrecht sowie in der begleitende Referententätigkeit seit 1990. Er arbeitet vorwiegend für Einrichtungsträger im Bereich der Freien Wohlfahrtspflege, aber auch für eine Vielzahl von Leistungs- und Hilfeempfängern bei der Durchsetzung von Individualansprüchen im Sozialrecht. Er ist Partner der Rechtsanwaltssozietät Balcke, Mandel & Nanzka und Mitglied im Verbandsrat (zuvor im ehrenamtlichen Vorstand) des PARITÄTISCHEN, Landesverband Brandenburg sowie in verschiedenen freigemeinnützigen Vereinen und Organisationen, die unter anderem auf dem Gebiet der Drogenhilfe und der Kinder- und Jugendhilfe tätig sind.

### **Alfons Nickels**

ist Krankenpfleger, Fachpfleger für Anästhesie und Intensivmedizin, Pflegedienstleiter und Sozialbetriebswirt. Von 1995 bis 2000 war er Heimleiter des Franziskusheims in Geilenkirchen. Seit 2001 ist er Geschäftsführer der Franziskusheim gGmbH. Zudem ist Herr Nickels Lehrbeauftragter der Westsächsischen Hochschule Zwickau und Preisträger des Innovationspreises für visionäre Führungsprojekte in der Alten- und Behindertenarbeit 2000 Berlin.

### **Peter Prosche**

ist Diplom Volkswirt und seit 2002 als Organisationsberater tätig – nach mehreren Jahren in Leitungs- und Geschäftsführungsfunktion im Gesundheitswesen. Er ist systemischer Organisationsberater und geprüfter Coach. 2008 gründete er die Systemblick Organisationsentwicklung GbR in Hamburg und Berlin. Beratungsschwerpunkt ist die partnerschaftliche Unterstützung der Geschäftsführung und Führungskräfte bei der Aufgabe, wirtschaftliche Notwendigkeiten, gemeinnützige Anliegen und die Motivation der Mitarbeitenden unter einen Hut zu bringen. Dazu gehören die Entwicklung und Umsetzung von Strategien, Coaching von Führungskräften und Leitungsteams, Konzeption und Umsetzung von Projekten zur Organisationsentwicklung.

### **Prof. Dr. Margarete Reinhart**

ist Apl. Professorin für Gesundheits- und Pflegewissenschaften im dualen berufsausbildenden Studiengang Bachelor of Nursing an der Theologischen Hochschule Friedensau in Sachsen-Anhalt und Studiengangskoordinatorin im Bachelorstudiengang Pflegemanagement an der Evangelischen Hochschule Berlin. Sie ist Vorstandsvorsitzende im Deutschen Berufsverband für Pflegeberufe – Nordost e.V.

### **Prof. Dr. Roland Schmidt**

hat Gesellschaftswissenschaft an der Justus-Liebig-Universität Gießen studiert. Danach war er wissenschaftlicher Angestellter am FB Gesellschaftswissenschaften der Justus-Liebig-Universität Gießen und am Deutschen Zentrum für Altersfragen (DZA). Seit 2003 ist er Professor an der Fakultät Sozialwesen der FH Erfurt (Lehrgebiet: Gerontologie und Versorgungsstrukturen). Von 1997 bis 2003 war er Vorstandsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Gerontologie und Geriatrie (DGGG) und Sachverständiges Mitglied der Enquete-Kommission „Demographischer Wandel“ des Deutschen Bundestags (14. Legislaturperiode). Er ist Mitglied der „Bundeskonzferenz zur Qualitätssicherung im Gesundheits- und Pflegewesen (BUKO-QS)“.

### **Olav Sehlbach**

ist Inhaber der auf Belegungsmanagement, Analysen und Kundenbefragungen spezialisierten olav sehlbach beratung aus Berlin. Er verfügt über fast 20 Jahre Erfahrung in der professionellen Altenhilfe und hat in seiner beruflichen Laufbahn sowohl für einen großen privaten Träger in der Zentrale gearbeitet als auch drei große Seniorenzentren in Brandenburg vollverantwortlich geleitet.

### **Jean Seilz**

ist seit 2009 Wohnparkleiterin im Wohnpark „Lindenhof“ (Träger: Lewida GmbH, gemeinnützige Sie begann 2004 als Pflegedienstleiterin und absolvierte eine Grundausbildung als examinierte Kinderkrankenschwester am Universitätsklinikum Essen.

### **Anja Werner**

studierte Rechtswissenschaft in Berlin und ist seit 2010 zugelassen als Rechtsanwältin. Ihre Arbeitsschwerpunkte liegen im Arbeits- und Sozialrecht sowie die begleitende Referententätigkeit in diesen Bereichen bei mehreren Bildungsträgern der freien Wohlfahrtspflege. Frau Werner ist u. a. im Rote Nasen Deutschland e. V. ehrenamtlich tätig.

### **Sandra Wiesner-Mantz**

ist Kommunikations- und Integrationsreferentin, Pflegecoach und Pflegefachkraft. Sie begleitet Einrichtungen der Alten- und Krankenpflege im Aufbau und Pflege einer wertschätzenden Sprachkultur. Als Dozentin an Berufsfachschulen unterrichtet sie die Fächer Deutsch, Kommunikation und Berufskunde. Sie bietet als freiberufliche Seminarleiterin Inhouse-Schulungen und Vorträge sowie offene Seminare und Weiterbildungen in pflegespezifischen Sprachthemen an.

### **Dr. Klaus Wingenfeld**

promovierte nach dem Studium der Soziologie an der Universität Münster 2004 an der Bielefelder Fakultät für Gesundheitswissenschaften. Von 1987 bis 1995 war er wissenschaftlicher Mitarbeiter in verschiedenen Forschungsinstituten im Gesundheitswesen. Seit 1995 arbeitet er am Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld (IPW), an dem er heute wissenschaftlicher Geschäftsführer ist. Seine Arbeitsschwerpunkte sind die Qualitätsentwicklung in der stationären Langzeitpflege, Entlassungsmanagement im Krankenhaus sowie pflegerische Einschätzungsinstrumente.



### Thomas Wötzel

studierte Elektrotechnik und Informatik. Seit 19 Jahren ist er Geschäftsführer und Hauptgesellschafter der BoS&S GmbH. Er verfügt über zahlreiche Praxiserfahrungen aus zahlreichen Softwareprojekten in der Sozialwirtschaft. Herr Wötzel ist Berater im Bereich Prozessoptimierung in ambulanten und stationären Pflegediensten und hat sich seit 2008 auf die Pflegeinformatik mit den Schwerpunkten Pflegefachsprachen, Pflegediagnostik und Expertensysteme spezialisiert.

### Helga Zeike

ist ausgebildete Krankenschwester und Diplom Soziologin. Sie arbeitet heute als Coach und Mediatorin. Seit 2010 ist sie bei „Pflege in Not Brandenburg“, zunächst als freie Trainerin und seit 2011 fest in der Beratung und Fortbildung tätig.

- Zielgruppe der Fachtagung** | Geschäftsführer/innen und Mitarbeiter/innen aller Arbeitsbereiche ambulanter, teilstationärer und stationärer Altenhilfeeinrichtungen, Qualitätsbeauftragte/Qualitätsmanagementbeauftragte, Verantwortliche in Politik und Verwaltung und interessierte Fachbesucher/innen, gesetzliche Betreuer  
Die Teilnehmerzahl ist auf 200 Personen begrenzt.
- Tagungsort** | Seminar- und Tagungshotel Superior  
Bildungszentrum Erkner e. V.  
Seestraße 39  
15537 Erkner  
Tel.: 03362 769-0  
Fax: 03362 769-909
- Unterkunft** | Die Zimmerreservierung im Hotel Superior nimmt jede/r Teilnehmer/in selbst vor (siehe Anmeldeformular Seite 29). Die Kosten für die Unterkunft werden vom/von der Teilnehmer/in getragen.
- Verpflegung** | Folgende Speisen und Getränke sind kostenfrei und im Teilnahmebeitrag enthalten:
- Getränke in den Arbeitspausen (Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke)
  - Mittagsimbiss und Abendbuffet (Getränke auf eigene Kosten)
  - Kaffee und Kuchen am ersten und am zweiten Tag
  - Mittagsimbiss am zweiten Tag
- Das Frühstück ist im Zimmerpreis enthalten. Zusätzliche Kosten für Speisen und Getränke müssen vom/von der Teilnehmer/in getragen werden.
- Teilnahmebeitrag** | QgP – Mitglieder  
2 Tage = 195,00 €/Person  
1 Tag = 135,00 €/Person
- | Nicht – Mitglieder  
2 Tage = 215,00 €/Person  
1 Tag = 155,00 €/Person
- Anmeldung** | Anmeldeschluss für die Fachtagung ist spätestens am **30. Sep. 2011**.
- Bitte füllen Sie das Anmeldeformular (siehe Seite 27) vollständig aus. Die darin gemachten Angaben sind verbindlich. Die Zuteilung zu den Workshops erfolgt nach Eingangsdatum der Anmeldungen.
- Nach Eingang Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Bestätigung zu. Diese gilt zugleich als Rechnung. Überweisen Sie den Betrag bis spätestens 14 Tage nach Erhalt der Teilnahmebestätigung.**

**Bitte beachten Sie bei der Überweisung des Teilnahmebeitrages** (unabhängig von der Form der Überweisung) **unbedingt die Angabe der Registriernummer.** Online-Überweisungen sind möglich.

**Bitte richten Sie Ihre Anmeldung per Fax oder Brief an:**

- I QgP  
Der Paritätische, Landesverband Brandenburg e. V.  
Frau Arlt  
Tornowstr. 48  
14473 Potsdam  
Tel.: 0331 28497-29  
Fax: 0331 28497-30

**Überweisungen des Teilnahmebeitrages:**

- I Kontoinhaber: Qualitätsgemeinschaft Pflege (QgP)  
Kreditinstitut: Bank für Sozialwirtschaft Berlin  
Konto-Nr.: 3540007  
BLZ: 100 205 00

**Bitte geben Sie folgenden Verwendungszweck an:**

„QgP-Fachtagung 11“ und Ihre Registriernummer  
(siehe Anmeldebestätigung!)

**Auftraggeber:** Bitte deutlich schreiben und exakt benennen!

**Stornierungsbedingungen:** I Eine Absage der Teilnahme bedarf der Schriftform.  
Geht die Absage nach dem **17.10.2011** bei uns ein, ist es uns nicht möglich, den geleisteten Beitrag zurück zu erstatten.

Bitte halten Sie unter der Rufnummer 0331 28497-29 Rücksprache, falls Sie eine Vertretungsperson vorschlagen bzw. nennen möchten.

Bitte verwenden Sie für Ihre Anmeldung die beigefügte Brief- oder Fax-Antwort! (vgl. Seite 27)



### mit dem Flugzeug

Ab **Flughafen Berlin-Tegel** mit dem Bus TXL bis Berlin Hauptbahnhof. Von dort mit dem Regionalexpress RE1 in Richtung Frankfurt (Oder). Oder ab Hauptbahnhof mit der S-Bahnlinie S5, S9, S75 bis Ostbahnhof von dort mit der S3 bis Erkner.

Ab **Flughafen Berlin-Schönefeld** mit der S-Bahnlinie S9 bis Bahnhof Ostkreuz. Von dort mit der S-Bahnlinie S3 bis Erkner. Für ein Taxi vom Flughafen zum Bildungszentrum zahlen Sie etwa 35,- €.

### mit der Bahn

Von allen fünf großen Berliner Bahnhöfen Zoologischer Garten, Hauptbahnhof, Friedrichstr., Alexanderplatz oder Ostbahnhof mit dem Regionalexpress RE1 (oder der S-Bahnlinie S3) bis Erkner.

### ab S-Bahnhof Erkner

Für ein Taxi bezahlen Sie etwa 7,- € oder Sie

laufen 10 bis 15 Minuten bis zum Bildungszentrum Erkner.

**Durch Bauarbeiten an der Bahnhofsbrücke kommt es bis auf unbestimmte Zeit zu Beeinträchtigungen im Straßenverkehr.**

Ausführliche Fahrpläne der Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) finden Sie online unter [www.bvg.de](http://www.bvg.de). Für die einfache Fahrt bis Erkner benötigen Sie ein Ticket »Berlin ABC« der BVG. Sie können damit sowohl mit dem Regionalexpress als auch mit der S-Bahn fahren. Bei günstigem Anschluss ist der Regionalexpress deutlich schneller.

### mit dem Auto

Auf dem östlichen Berliner Autobahnring (A10) bis Ausfahrt Erkner/Berlin-Köpenick. Von hier fahren Sie etwa 2 Kilometer bis zum Bildungszentrum Erkner.

QgP  
 c/o PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband  
 Landesverband Brandenburg e.V.  
 Frau Arlt  
 Tornowstr. 48  
 14473 Potsdam

Brief- oder Fax-Antwort  
**0331 28497-30**

## Anmeldung

zur QgP-Fachtagung am 1./2.11.2011 in Erkner bei Berlin  
 „Reformstau in der Pflege – Wege vom Flicker- zum Perserteppich“

Unsere Einrichtung ist (bitte ankreuzen)  Mitglied der QgP Mitglieds-Nr. \_\_\_\_\_  
 Mitglied der LIGA Brandenburg / Nicht-Mitglied der QgP  
 Wir sind / Ich bin Fachbesucher

Name der Einrichtung: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Tel.: (inkl. Vorw.) \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Wohlfahrtsverband:  
 (bitte unbedingt angeben) \_\_\_\_\_

Aus unserer Einrichtung nehmen teil:		<b>Teilnahme am Workshop</b> (für die Veranstaltung Ihrer Wahl eine „1“, als <b>Alternative</b> – unbedingt angeben – eine „2“ angeben)										
Name, Vorname, Funktion (Bitte deutlich schreiben)		a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k
		1.11.										
2.11.												
1.11.												
2.11.												
1.11.												
2.11.												
1.11.												
2.11.												

**Die Anmeldungen gelten als verbindlich. Die Teilnehmerzahl der Tagung ist auf 200, die der Workshops auf 20 Teilnehmer/innen begrenzt! Die Registrierung erfolgt nach Eingangsdatum der Anmeldung. Zahlung innerhalb von 14 Tagen nach Teilnahmebestätigung.**

Datum: \_\_\_\_\_ Stempel/Unterschrift: \_\_\_\_\_



## Zimmerreservierung

Qualitätsgemeinschaft Pflege LIGA der Spitzenverbände vom 1.11. - 2.11.2011

Bitte senden Sie die Zimmeranmeldung

per Fax: 03362/ 769 - 909 oder

per Post: Bildungszentrum Erkner, Seestr. 39 15537 Erkner zurück.

**persönliche Daten** (bitte vollständig, in Druckbuchstaben ausfüllen):

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Rechnungs-  
anschrift: \_\_\_\_\_

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

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

E-mail: \_\_\_\_\_

**Ich bestelle verbindlich:**

Anreise	Abreise	Einzelzimmer/Doppelzimmer	Nichtraucher	Raucher

**1 Übernachtungen inkl. Frühstück im Einzelzimmer zum Preis von € 62,00 pro Person.**

**1 Übernachtungen inkl. Frühstück im Doppelzimmer zum Preis von € 97,00 pro Zimmer.**

**Rücktritt des Kunden** (i. e. Abbestellung, Stornierung)/Nichtanspruchnahme der Leistungen des Bildungszentrums Erkner e. V.

1. Sofern in Textform vereinbart wurde, dass der Kunde innerhalb einer bestimmten Frist kostenfrei vom Vertrag zurücktreten kann, ist das Hotel in diesem Zeitraum seinerseits berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn Anfragen anderer Kunden nach den vertraglich gebuchten Zimmern vorliegen und der Kunde auf Rückfrage des Hotels auf sein Recht zum Rücktritt nicht verzichtet.

2. Sofern zwischen dem BZE und dem Kunden ein Termin zum Rücktritt vom Vertrag in Textform vereinbart wurde, kann der Kunde bis dahin vom Vertrag zurücktreten, ohne Zahlungs- oder Schadensersatzansprüche des BZE auszulösen. Das Rücktrittsrecht des Kunden erlischt, wenn er nicht bis zum vereinbarten Termin sein Recht zum Rücktritt in Textform gegenüber dem BZE ausübt, sofern nicht ein Fall des Rücktritts gemäß Klausel IV. Ziffer 1 Satz 3 vorliegt.

3. Bei vom Kunden nicht in Anspruch genommenen Zimmern hat das BZE die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung der Zimmer sowie die eingesparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das BZE die vertraglich vereinbarte Vergütung verlangen und den Abzug für ersparte Aufwendungen des BZE pauschalieren.

Stornierungen bedürfen der Schriftform.

**Datum/Unterschrift des Gastes:**

\_\_\_\_\_

4. Folgende Rücktrittsfristen werden zu Grunde gelegt:

Anzahl Zimmer	Fristen vor Anreise	% vom vereinbarten Preis zu zahlen
1	ab Vertragsabschluss bis 3 Tage	0
	darunter	80
2-10	ab Vertragsabschluss bis 7 Tage	0
	darunter	80
11-50	ab Vertragsabschluss bis 30 Tage	0
	darunter	80
5% d. vertraglich gebuchten Zimmer	bis zu einem Tag	0
51-100	ab Vertragsabschluss bis 90 Tage	0
	60 Tage	50
	30 Tage	80
5% d. vertraglich gebuchten Zimmer	bis zu einem Tag	0
101 – 282	ab Vertragsabschluss bis 270 Tage	0
	180 Tage	50
	60 Tage	80
	bis zu einem Tag	0
5% d. vertraglich gebuchten Zimmer		

**Reservierung durch das BZE bestätigt:**

\_\_\_\_\_

Stempel / Datum / Unterschrift

