

## Best Practice Beispiel - Innerbetriebliche **Weiterbildung** zu verhaltensrelevanten Fragestellungen **im Pflegebereich:**



In unserer Mitgliedseinrichtung „Internistische Klinik Dr. Müller“ in München wird seit einigen Jahren die innerbetriebliche Fortbildung kontinuierlich mit der P.E.G.-Akademie weiter entwickelt und durchgeführt. Die Pflegedienstleiterin Frau Ingrid Ellison schildert hier die Vorgehensweise in der Vorbereitung und Organisation von Schulungsmaßnahmen für ihre Mitarbeiter, bei der wir sie zielgerichtet und lösungsorientiert unterstützt haben:

Grundsätzlich bilden wir in unserer Klinik das Pflegepersonal im Bereich der verhaltensrelevanten Themen weiter, denn gerade diese Kontaktgruppe wird von unseren anspruchsvollen Patienten als „Visitenkarte“

der Einrichtung wahrgenommen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, wurde bereits 2011 ein Fortbildungskonzept mit der PEG-Akademie gestartet.

Wir begannen mit einer Bestandsaufnahme der gewünschten und erforderlichen Schulungsinhalte. Im Vorfeld besuchte uns der Akademieleiter der P.E.G. zu einem Gedankenaustausch. Dabei wurde schnell klar, dass nicht kurzfristige, einmalige Trainings, sondern eine kontinuierliche Seminararbeit mit festen Teilnehmergruppen über einen längeren Zeitraum (2-3 Jahre) anzustreben war. Ebenfalls wurde deutlich, wie unser Unternehmensleitbild und diverse interne Besonderheiten bestmöglich in die Weiterbildungen integriert werden sollten. Die

hier gemachten Vorschläge und Empfehlungen habe ich dann in die interne Abstimmung mit meinen Teamleitern einfließen lassen. Das Ergebnis war eine Aufstellung, welches Wissen und Können an welche Mitarbeiter bis wann vermittelt werden sollte. Im nächsten Schritt wurden mir wieder persönlich die entsprechenden Seminar-Settings und der erforderliche Zeitbedarf vorgestellt und erläutert. Die Möglichkeit in einem persönlichen Gespräch alle Besonderheiten zu besprechen und individuelle Lösungen zu erarbeiten war mir besonders wichtig. Diesen kostenfreien Beratungsgesprächen folgte dann ein konkretes schriftliches Angebot, bei dem uns das Preis-Leistungs-Verhältnis sehr positiv überrascht hat. Nach Verabschiedung des dazugehörigen Budgets wurden die von uns gewünschten Schulungstermine mit dem P.E.G.-Referenten reibungslos abgestimmt.

Folgende Fortbildungsschwerpunkte wurden in 16 Veranstaltungen im Zeitraum 2011-2014 in unserer Einrichtung durchgeführt:

- Patientenbeziehungsmanagement (Verhalten und Kommunikation)
- Teamfindung und Konfliktmanagement (Zusammenarbeit und Kooperation)
- Stressprophylaxe und Zeitmanagement (Ressourcennutzung und Selbstschutz)
- Führungskräfte-Training (Selbstmanagement und Mitarbeiter-Zielvereinbarungen)

Alle Veranstaltungen waren individuell auf die Teilnehmergruppe zugeschnittene Weiterbildungen mit 1-2 tägiger Dauer. Jeder Teilnehmer erhielt eine Teilnahmebescheinigung der PEG-Akademie und umfangreiche Schulungsunterlagen zur weiteren Bearbeitung auf CD-ROM. Selbstverständlich wurde jede Schulung im Rahmen des QM schriftlich beurteilt und anonym ausgewertet. Die Akzeptanz bei den Teilnehmern war bezüglich der Seminarinhalte und des Referenten sehr hoch. So wurde über alle Themen der Aspekt „Nutzen für meine tägliche Arbeit“ im Durchschnitt mit „sehr gut/gut“ beurteilt. Dem Trainer wurde attestiert, dass es



nicht nur das Klinik-Umfeld genau kannte, sondern auch die Belange der Pflegekräfte. Die vermittelten Tipps und Empfehlungen waren direkt im Arbeitsalltag umsetzbar. In unserem Pflegealltag konnte eine positive Verhaltensänderung bei den Teilnehmergruppen beobachtet werden. In erster Linie waren das bei den Mitarbeitern...

- ein verbessertes Zeitmanagement
- patientenzugewandte Kommunikation, auch in schwierigen Situationen
- weniger blockierende Konflikte in den einzelnen Teams
- resilienter Umgang mit Stressoren

und bei den Führungskräften...

- souveräne Führungsarbeit mit verbesserter Kommunikation
- verbesserte Jahresgespräche und Zielvereinbarungen mit höherer Akzeptanz bei den Mitarbeitern

Zurzeit planen wir mit der PEG-Akademie weitere Aufbau-Trainings für unsere Führungskräfte.

**Autorin:**

**Ingrid Ellison Pflegedienstleitung  
Internistische Klinik Dr. Müller  
Am Isarkanal 36 | 81379 München  
Tel. 089/724 00-15 00  
ingrid.ellison@muellerklinik.de  
www.muellerklinik.de**



**Planen Sie Inhouse-Schulungen zu diesem Thema und suchen professionelle Unterstützung? Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf, ich berate Sie gerne!**

**Andreas Boerger**

**Leitung PEG - DIE AKADEMIE  
Psychologischer Berater /  
Personal Coach (VFP)  
Mobil 0176/12 30 2016  
andreas.boerger@peg-einfachbesser.de**

