

Qualitätsmanagementbeauftragte*r und Interne*r Auditor*in im Sozial- und Gesundheitswesen



Weiterbildung in Präsenzphasen mit Selbstlernphasen, berufsbegleitend

Zertifiziert nach:

- BQM (Bildungsqualitätsmanagement)
- Bildungsprämie des BMBF förderfähig

**Unsere Fort- und Weiterbildungen
sind registriert bei:**



Gemeinnützige
Gesellschaft für
soziale Dienste

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Weiterbildung zum*r Qualitätsmanagementbeauftragten und Interner Auditor*in im Sozial- und Gesundheitswesen	4
2. Aufgaben einer*s Qualitätsmanagementbeauftragten / Internen Auditors/Auditorin	5
3. Ziel der Weiterbildung	6
4. Zugangsvoraussetzungen	7
5. Umfang	7
6. Zeitplan	7
7. Lehrinhalte	8
8. Prüfung / Zertifikat	12
9. Kosten der Weiterbildung / Fördermöglichkeiten	12
10. Weiterbildungsort / Anmeldung	12

Anlagen

Zeitplan

Anmeldung mit Teilnahmebedingungen

1. Weiterbildung zum*r Qualitätsmanagementbeauftragten und Interner Auditor*in im Sozial- und Gesundheitswesen

Flexibel und aktuell

Ergänzen Sie Ihre Erfahrung und Know-how aus Ihrem Arbeitsbereich.

Kundenorientierung und Produktivität sind Schlüsselemente des Geschäftserfolgs. Ihre Optimierung wird als unabdingbare Voraussetzung für das erfolgreiche Auftreten auch im Sozial- und Gesundheitswesen gesehen. Genau hier setzt das Qualitätsmanagement an:

Einwandfreie Dienstleistungen bilden die Basis für Kundenzufriedenheit. Gezielt geplante sowie kontinuierlich verbesserte Aktivitäten unter Berücksichtigung des dynamischen Umfelds steigern die Produktivität der Organisation erheblich.

Mit dem Lehrgang Qualitätsmanagement und Interner Auditor*in - gelingt Ihnen ein universaler Einstieg in das Qualitätsmanagement. Sie sind mit dieser Weiterbildung somit in der Lage, beim Aufbau und der Pflege eines prozessorientierten Managementsystems mitzuwirken und kennen die operativen Bausteine des Qualitätsmanagements. Sie haben auch kompetentes Know-how, um Ihr Unternehmen in einen innovativen Verbesserungsprozess zu führen.

Sie lernen in der Weiterbildung alle operativen Anforderungen der DIN EN ISO 9001 kennen und erweitern Ihre Methoden- und Fachkompetenz. Somit vervollständigen Sie Ihr Know-how im operativen Qualitätsmanagement und fungieren so als Bindeglied zwischen dem Management und der operativen Wertschöpfungskette. Darüber hinaus leiten Sie als Qualitätsmanagementbeauftragte*r und Interner Auditor*in Verbesserungsprojekte an und tragen risikobasiertes Denken in die Unternehmensbereiche. Sie erhalten neben dem QM - Wissen auch Grundlagen im Bereich der Führung vermittelt.

Qualitätsmanagement (QM) hat dabei folgende Anforderungen zu erfüllen:

- Das QM ist das Führungs- und Organisationssystem und gewährleistet das Erreichen der Soll-Vorgaben einer Einrichtung.
- Das QM ist prozessorientiert und unterstützt eine kontinuierliche Entwicklung der Institution und deren Qualität.
- Prozessmanagement ist der Schlüssel zum nachhaltigen Erfolg in einem Dienstleistungsunternehmen.
- Das QM ermöglicht die Beurteilung erbrachter Dienstleistungen, verfügt über die dazu notwendigen Instrumente und Regelungen und beschreibt auch das Vorgehen bei Abweichungen von den Qualitätszielen.
- In die Beurteilung der Dienstleistung sind insbesondere die Klient*innen und deren Angehörige mit einbezogen.
- Das QM ist in geeigneter Form dokumentiert und überprüfbar.
- Qualitätsmanagement-Audits können ihren Nutzen dann voll entfalten, wenn Audits so konzipiert und durchgeführt werden, dass sinnvolle und richtige Informationen zur Verbesserung der Qualität gewonnen werden.

2. Aufgaben einer*s Qualitätsmanagementbeauftragten / Internen Auditors/Auditorin

Der Qualitätsbeauftragte verantwortet die Umsetzung des Qualitätsmanagements in einer Einrichtung des Sozial- und Gesundheitswesens und übernimmt die Aufgaben, die zur Erfüllung der Qualität in diesen Einrichtungen notwendig sind.

Ein*e Qualitätsbeauftragte*r / Interner Auditor*in

- besitzt eine Schlüsselposition im QM System,
- ist in der QM-Umsetzung Vermittler zwischen Einrichtungsleitung und Mitarbeiter*innen,
- wird von der Heimleitung ernannt,
- ist weisungsbefugt gegenüber allen Mitarbeiter*innen zur Durchsetzung von QM Maßnahmen.

Die*der Qualitätsbeauftragte*r Interner Auditor*in kann

- die Qualität diagnostizieren
- die Ablauforganisation optimieren
- mit externen Qualitätssicherungsorganen kooperieren
- ein Qualitätshandbuch erstellen.

Zu den weiteren Aufgaben der*des Qualitätsbeauftragten Interner Auditors/Auditorin gehört

- Planung und Durchführung von Audits
- Erstellung eines Auditplans
- Prozessorientierte Auditierung
- Forderungen der DIN EN ISO 9001 und ihre Lösungen
- Audits in der Praxis
- Erstellung von Auditberichten
- Bewertung von Auditergebnissen

Darüber hinaus kann der*die Qualitätsbeauftragte*r / Interner Auditor*in

- Gruppen und Qualitätszirkel aufbauen, führen und moderieren,
- Projekte der Qualitätssicherung planen und durchführen,
- Einrichtungen und Abteilungen bei der Entwicklung von Qualität beraten.

Berufsfelder sind Einrichtungen des Sozial- und Gesundheitswesens wie

- stationäre Einrichtungen der Altenhilfe,
- Sozialstationen
- Behindertenheime,
- Tagespflegeeinrichtungen, Tagesstätten.

3. Ziel der Weiterbildung

Damit der Nutzen des Qualitätsmanagements nach der Normenreihe DIN EN ISO 9001 ausgeschöpft werden kann, ist es notwendig, die Ziele und Inhalte zu kennen und die Norm sinnvoll branchen- und einrichtungsspezifisch zu adaptieren.

Nach dem Besuch dieser Weiterbildung können Sie zwingende Anforderungen und Interpretationsspielräume für Ihr Tätigkeitsfeld auf Basis der DIN EN ISO 9001 unterscheiden. Sie kennen die Funktion von Managementsystemen und die Bedeutung der Prozessorientierung und können diese auf die Strukturen Ihrer Einrichtung übertragen. Im Fokus stehen dabei die Chancen, die das System zur Verbesserung der Qualität und der innerbetrieblichen Prozesse bietet.

Die Umsetzung von Qualitätspolitik und -zielen in Ihrer Organisation können Sie mit aktuellem Know-how steuern. Sie können die Prozesse in Ihrer Einrichtung, identifizieren und die Schnittstellen festlegen. Kenntnisse zum systematischen Führen sowie zur Überprüfung und Optimierung von Prozessen werden Ihnen ebenso vermittelt wie das dafür notwendige Projektmanagement-Wissen.

Darauf aufbauend können Sie ein Managementsystem einschließlich der notwendigen Dokumentation für die eigene Organisation entwickeln und in der Praxis umsetzen. Ziel des Lehrgangs ist es, Qualitätsmanagementsysteme gemäß der DIN EN ISO 9001 kompetent und verantwortungsvoll auditieren zu können. In der Weiterbildung lernen Sie unter kompetenter Anleitung, Audits zu planen und durchzuführen. Neben praxisorientierten Informationen zur Vor- und Nachbereitungsphase von Audits üben Sie anhand eines QM-Handbuches einer sozialen Einrichtung das Führen von Auditgesprächen. Sie erhalten Tipps für schwierige Situationen und erleben Audits als wertvolles Instrument zur Qualitätsverbesserung.

Zudem erkennen und lernen Sie, ob es in Ihrem Unternehmen gelingt, kundenorientierte, zuverlässige Prozesse nachhaltig zu implementieren. Sie begreifen dies als kein einmaliges, punktuelles Vorhaben, sondern viel mehr als eine permanente Verbesserungs- und Weiterentwicklungsaufgabe.

Anhand von Gruppenarbeiten und Planspielen vertiefen Sie das erworbene theoretische Wissen und erhalten so Anregungen und Tipps für ein weiteres Vorgehen in Ihrem Arbeitsumfeld.

Zum Abschluss der Weiterbildung gehört das Durchführen eines Audits und Erstellung der dazugehörigen Dokumentation die Sie zudem im Rahmen eines Abschlussgespräches erörtern. Ausserdem die Durchführung eines kleinen Verbesserungsprojektes und deren Dokumentation

Selbstverständlich erfolgt eine angemessene Vorbereitung zum Abschluss der Weiterbildung.

4. Zugangsvoraussetzungen

- abgeschlossene Berufsausbildung in einem medizinischen, sozialpädagogischen, pfe-gerischen oder Verwaltungsberuf im Sozial- und Gesundheitswesen
- eine mindestens zweijährige Berufserfahrung
- die Möglichkeit, erworbene Kenntnisse und Fähigkeit kursbegleitend anzuwenden
- EDV-Grundkenntnisse
- wünschenswert ist eine berufsbezogene Weiterbildung
- Teilnahme an einem Beratungsgespräch

5. Umfang

Die Weiterbildung wird in 10 Unterrichtsblöcken (160 Unterrichtseinheiten) und einem Abschlussblock vermittelt. Hiervon ist eine Präsenzphase für den Abschluss vorgesehen Die Präsenzphase ist berufsbegleitend, so dass es nicht nur Führungskräften neben den berufli-chen bzw. betrieblichen Anforderungen gelingt, sich eine wertvolle Zusatzqualifikation zu er-werben.

Die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten können durch Arbeitsaufträge am eigenen Arbeitsplatz ergänzt werden. Selbstlernphasen zwischen den Präsenzphasen sind vorgesehen.

6. Zeitplan

Der genaue Zeitplan der Weiterbildung kann der beigefügten Anlage zu dieser Informations-broschüre entnommen werden.

7. Lehrinhalte

Kundenorientierung

Funktioniert die Kundenorientierung in Ihrem Unternehmen?

Viele Unternehmen, insbesondere im Sozial- und Gesundheitsbereich sind der Meinung, sich optimal an ihren Kunden zu orientieren und glauben, allein durch den Einsatz effizienter Systeme eine hohe Kundenzufriedenheit vorweisen zu können. Wer sein Unternehmen aber im Bereich Kundenorientierung erfolgreich positionieren möchte, der muss sich genauere Gedanken über die Kundenbeziehung machen. Es gibt verschiedene Faktoren, bei deren Beachtung sich eine bessere Kundenorientierung im Unternehmen erreichen lässt. In dieser Seminareinheit lernen Sie die wesentlichen Grundlagen der Kundenorientierung kennen.

Pflegevisite als Instrument des Qualitätsmanagements

Vor dem Hintergrund steigender Qualitäts- und Kundenanforderungen an stationäre Pflegeeinrichtungen werden interne Qualitätsmaßnahmen zunehmend unerlässlich. Zu diesen Maßnahmen der internen Qualitätssicherung zählt das Instrument „Pflegevisite“.

Lernen Sie wie Sie diese effektiv durchführen und als zentrales Instrument Ihres Qualitätsmanagements nutzen können.

Indikatoren gestützte Prüfung nach §114 SGB XI

Eine wesentliche Aufgabe für die Einrichtungen liegt in der Verzahnung der Erhebung der Indikatoren mit dem internen Qualitätsmanagement. Ebenso ist die Prüfung der Plausibilität der internen Ergebnisse der Indikatoren durch eine externe Qualitätskontrolle.

Anschließend werden die Ergebnisse an die Einrichtungen zurück übermittelt, die auf Basis dieser Ergebnisse gegebenenfalls bereits einen Verbesserungsprozess einleiten können, bevor die "MDK-Prüfung" stattfindet. Diese "MDK Prüfung" wird auch weiterhin darüberhinausgehende Qualitätsaspekte prüfen.

Die Umsetzung des neuen Systems der indikatoren gestützten Qualitätsbeurteilung und der Qualitätsdarstellung wird für die vollstationären und (später) ambulanten Pflegeeinrichtungen eine Neujustierung bedeuten.

Qualität nach Deming / PDCA-Zyklus

Der US-Amerikaner William Edwards Deming gilt als Vater des "Total Quality Management". Er fasste seine Empfehlungen in "14 Schritte" zusammen. Seine Empfehlungen haben sich in der Praxis als erfolgreich erwiesen.

Der PDCA-Zyklus, ist ein universelles Modell zur Optimierung des Qualitätsmanagements in Unternehmen. Der Zyklus sieht den Prozess der Problemlösung in vier Schritten vor. Ziel der langfristigen Anwendung des PDCA-Zyklus ist die Schaffung einer gesunden Basis für das unternehmensinterne Qualitätsmanagement. Das PDCA-Modell geht auf den amerikanischen Physiker William Edwards Deming zurück. Dieser gilt bis heute mit seiner Methode als bedeutender Pionier im Qualitätsmanagement.

Struktur-Prozess-Ergebnisqualität nach Donabedian

Der amerikanische Professor für Public Health Avedis Donabedian war einer der ersten, der den Qualitätsbegriff auf den Gesundheitsbereich übertragen hat - seinerzeit noch mit Blick auf die medizinische und pflegerische Versorgung. Von ihm stammt die Unterteilung in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (Donabedian 1966), die sich für die Gesundheitsförderung eignet.

Prozessmanagement

Dienstleister stehen vor der Aufgabe, ihre Prozesse effizient, ressourcensparend, ziel- und kundenorientiert zu gestalten. Prozesse müssen zunehmend auf ein dynamisches Umfeld reagieren, für Stabilität sorgen und veränderungsfähig sein.

Prozessverantwortliche sehen sich der Herausforderung gegenüber, Kosten und Ressourcen zu optimieren und Impulse zu setzen, die ihre Organisation fitter für Zukunftsthemen machen. Die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen im Prozessmanagement sind vielfältig und Rollen für die Gestaltung und Steuerung von Prozessen müssen geklärt werden.

Lernen Sie die wesentlichen Aspekte des Prozessmanagement kennen und wie Sie diese dokumentieren und so auch die Grundlage für die Veränderungen im Unternehmen schaffen.

DIN EN ISO 9000 Familie / DIN EN ISO 9001

In diesen Seminareinheiten lernen Sie die grundlegende Struktur eines Qualitätsmanagementsystems nach der ISO 9000-Familie sowie die Inhalte und Forderungen der ISO 9001 kennen und erfahren, welche Aspekte beim Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen zu berücksichtigen sind. Sie werden in die Struktur und die wesentlichen Schritte der Erstellung einer QM-Dokumentation eingeführt und erkennen die Rahmenbedingungen, Normforderungen, rechtliche Aspekte und Partnerschaften, die ein Managementsystem beeinflussen. Diese Seminareinheiten versetzen Sie in die Lage, bei der Einführung eines QM-Systems mitzuwirken und ein bestehendes System zu verbessern.

Sie lernen das Konzept eines dynamischen Qualitätsmanagementsystems mit seinen Grundsätzen, Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten kennen. Anhand von Gruppenübungen trainieren Sie, mit der Norm umzugehen. Sie lernen typische Begriffe sowie ausgewählte Vorgehensweisen und Methoden des Qualitätsmanagements kennen.

Projektmanagement

Qualitätsmanagementbeauftragte müssen auch Projekte zum Erfolg führen - auch unter komplexen Rahmenbedingungen. In dieser Seminareinheit erweitern Sie Schritt für Schritt Ihr Wissen rund um das Thema Projektmanagement.

In der Gruppe werden Sie im Rahmen dieser Einheit ein Planspiel zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems analog der DIN ISO 9001 flexibel und effizient planen und umsetzen.

Managementbewertung / Kennzahlen

Diese Seminareinheit macht Sie mit den Aspekten rund um das Thema Managementbewertung und Kennzahlen vertraut und ermöglicht es Ihnen, anschließend ein auf Ihre Organisation zugeschnittenes Bewertungs- und Kennzahlensystem einzuführen. Sie lernen Kennzahlen unternehmensspezifisch und prozessbasiert zu entwickeln, zu Kennzahlensystemen praxisorientiert zusammenzuführen und dauerhaft zu implementieren. Anhand von Gruppenarbeiten entwickeln Sie ein Kennzahlensystem und erstellen eine Managementbewertung.

Internes Audit

In dieser Einheit lernen Sie, interne Audits prozessorientiert auf der Basis der ISO 9001 durchzuführen. Sie erfahren die Grundlagen zur Planung und Durchführung von Prozessaudits im Rahmen der internen Auditierung.

Anhand von beispielhaften Dokumenten trainieren Sie, wie Sie sich auf ein Prozessaudit vorbereiten müssen. Sie führen ein Auditgespräch und kennen die Anforderungen an die Auditberichterstattung. Hierzu werden Ihnen die Grundlagen der Gesprächs- und Fragetechniken vermittelt sowie die Fertigkeit, aus Auditinformationen Auditschlussfolgerungen abzuleiten.

Der Schwerpunkt dieser Einheit liegt auf der Auditierung von Prozessen, deren Ausführung und Lenkung. Die Inhalte werden durch praktische Übungen und ggf. anhand von beispielhaften Prozessdokumenten durchgeführt.

Risikomanagement / FMEA / SWOT Analyse

Zusammenhänge erkennen und präventiv agieren: Sie lernen den Nutzen und die Inhalte eines systematischen Risikomanagements (RMS) kennen. Sie sind in der Lage, unternehmensspezifisch Risikofelder in den Geschäftsprozessen und auf strategischer Ebene festzulegen. Außerdem lernen Sie, wie Sie die Risiken analysieren und bewerten.

Die Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) ist eine Methode zur systematischen Vermeidung von Fehlern oder Risiken bei der Dienstleistungs- und Prozessentwicklung oder deren Änderung. Je früher mögliche Fehler und Risiken entdeckt und durch Vorbeugungsmaßnahmen verhindert werden können, desto größer ist der Erfolg.

Gerade bei komplexen Prozessen ermöglicht es die FMEA, die Kompetenz zur Herstellung einer Dienstleistung für das eigene Unternehmen zu bewahren und Synergieeffekte bei der Entwicklung ähnlicher Prozesse zu nutzen.

Die Teilnehmenden entwickeln für sich persönlich alle Vorbereitungen und alle Instrumente für die Durchführung und Abwicklung einer SWOT-Analyse. Durch diese persönliche Erfahrung erlernen die Teilnehmenden verschiedene Möglichkeiten der Auswertung und sind in der Lage, anhand der SWOT-Analyse die Kernkompetenzen sowie die strategischen Erfolgsfaktoren des Unternehmens zu definieren.

Qualitätsverbesserung und Werkzeuge / Ständige Verbesserung

Vermittelt werden die Grundsätze zur Einführung eines unternehmensweiten Systems zur Ständigen Verbesserung sowie geeignete Werkzeuge für numerische und nicht-numerische Daten. Die Teilnehmenden lernen anhand konkreter Beispiele die Anwendung von Methoden zur Qualitätsverbesserung und werden in die Lage versetzt, Qualitätsverbesserungssysteme zu gestalten und Verbesserungsprojekte effektiv durchzuführen.

Grundlagen der Unternehmensführung

In dieser Einheit lernen Sie das weite Feld der Unternehmensführung kennen. Grundsätzliche Begriffe und Erläuterungen werden vermittelt sowie die wesentlichen Aufgaben des Managements

Changemanagement

Die Arbeitswelt verändert sich. Der digitale Wandel bietet ungeahnte Möglichkeiten, Unternehmen der Sozial- und Gesundheitsbranche aller Größen und Branchen stehen jedoch auch vor Herausforderungen. Um auf Erfolgskurs zu bleiben, müssen Sie Strukturen, Prozesse und Verhaltensweisen immer wieder anpassen und verändern. Viele Führungskräfte und Mitarbeiter*innen wollen am Bestehenden festhalten. Professionelles Change-Management kann dabei unterstützen, Veränderungsprojekte auch unter schwierigen Rahmenbedingungen zum Erfolg zu führen. Lernen Sie die wesentlichen Inhalte kennen um die Veränderungen zu managen.

Motivation / Teambildung / Teamentwicklung

Die Herausforderung beim Führen eines Teams besteht darin, unterschiedliche Persönlichkeiten zusammenzuführen, zu motivieren und beim eigenverantwortlichen Handeln zu unterstützen. Um hier erfolgreich zu sein, bedarf es einer hohen persönlichen und sozialen Kompetenz sowie zielgerichteter Kommunikation. Erarbeiten Sie anhand Ihrer Praxisfragen, wie Sie Reibungsverluste im Team vermeiden und Synergieeffekte optimal nutzen. Klären Sie in dieser Seminareinheit Ihre Rolle und bauen Sie Ihre Teamführungscompetenz aus

Emotionale Intelligenz/ Resonant Leadership

Fachwissen und rationale Intelligenz (IQ) reichen nicht aus, um kompetent zu führen. Vielmehr trägt Ihre emotionale Intelligenz beträchtlich zum Erfolg bei. Gerade in Zeiten der Veränderung gewinnt diese Qualität des Führens an Bedeutung. Führen mit Gefühl und Verstand ist lernbar! In dieser Einheit lernen Sie hierfür die Basis, indem Sie die Grundlagen für konsequente Selbstwahrnehmung und -regulierung kennenlernen. Durch wirksame Führung verbinden Sie rationale und emotionale Aspekte Ihrer Führung.

8. Prüfung / Zertifikat

- Der Umfang und die Bedingungen der Prüfung sind in der Prüfungsordnung festgelegt (auf Anfrage).
- Ein schriftlicher Leistungsnachweis als Dokumentation einer praktischen Arbeit ist zu erbringen (Internes Audit und Verbesserungsprojekt).
- Die erfolgreiche Teilnahme an der Weiterbildung wird mit einem qualifizierten Zertifikat dokumentiert.

9. Kosten und Förderung

Die Kosten für die komplette Weiterbildung (incl. Prüfungsgebühren, Skripten und Lernmittel) entnehmen Sie bitte dem Zeitplan in der Anlage. Kosten für nachfolgende Beginntermine können sich ändern.

Finanzierung der Kosten der Weiterbildung

Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union für Teilnehmende, deren jährlich zu versteuerndes Einkommen maximal 20.000 Euro beträgt, bei gemeinsam Veranlagten 40.000 Euro, gefördert. Der Bund fördert Erwerbstätige, die das 25. Lebensjahr vollendet haben und mindestens 15 Stunden erwerbstätig sind. Er übernimmt 50 %, maximal 500 € der Veranstaltungskosten. Siehe: <http://www.bildungspraemie.info/>
Kostenlose Hotline: 0800 / 26 23 000

10. Weiterbildungsort / Anmeldung

Ihre Bewerbung richten Sie bitte mit folgenden Unterlagen:

- Lebenslauf mit Lichtbild
- Ausbildungsabschlüsse
- gegebenenfalls Fortbildungsabschlüsse
- Anmeldeformular (s. Anlage)

an den Standort ihrer Wahl. (siehe Anmeldung/Rückseite Broschüre).

Die GGSD ist als Bildungsträger mit ihren Fort- und Weiterbildungen in der Pflege registriert bei der „Freiwilligen Registrierung für beruflich Pflegende“. Weitere Informationen zur Registrierungsstelle erhalten Sie unter: www.regbp.de bzw. an Ihrem GGSD-Standort.

Allgemeine Teilnahmebedingungen für Fort- und Weiterbildungen der Gemeinnützigen Gesellschaft für soziale Dienste - DAA - mbh

Die Veranstaltungen der Gemeinnützigen Gesellschaft für soziale Dienste - DAA - mbh (im Folgenden "GGSD") werden laut neuestem Angebot der jeweiligen Fort- und Weiterbildungsstandorte und unter Berücksichtigung der folgenden Teilnahmebedingungen, die Vertragsbestandteil sind, durchgeführt.

1. Beteiligungsbereich und Teilnahme

1.1. Die nachfolgenden Teilnahmebedingungen gelten für offene Veranstaltungen der Fort- und Weiterbildung. Das GGSD-Angebot an offenen Veranstaltungen kann grundsätzlich jeder Kunde nutzen.

1.2. Für Kunden, die nach den Vorschriften aus den Sozialgesetzbüchern oder anderen Maßgaben gefördert werden, gelten die darin geregelten Vorschriften.

1.3. Bei der GGSD werden u.a. Veranstaltungen mit anerkannten Abschlüssen durchgeführt. Soweit für einen angestrebten anerkannten Abschluss besondere Zugangsvoraussetzungen bestehen, müssen diese vom Kunden erfüllt werden. Die Zugangsvoraussetzungen sind vom Kunden selbst zu prüfen. Die GGSD übernimmt insoweit keine Haftung. Sie sind den Veranstaltungsangeboten der GGSD zu entnehmen und/oder im Sekretariat des Standortes zu erfragen. Die GGSD berät und informiert die Kunden über die Bedingungen und die Anforderungen. Über Ausnahmen entscheidet die GGSD oder die sonst zuständige Stelle.

1.4. Sollte sich nach Vertragsabschluss herausstellen, dass die Zugangsvoraussetzungen nicht erfüllt sind, behält sich die GGSD den Rücktritt vom Vertrag mit sofortiger Wirkung vor. Ein Nichtvorliegen der Zugangsvoraussetzungen entbindet nicht von der Zahlung der Veranstaltungsgebühren.

2. Anmeldung und Vertragsabschluss

2.1. Vor Teilnahme füllt der Kunde eine Anmeldung ordnungsgemäß aus. Mit der Anmeldung erkennt der Kunde diese Allgemeinen Teilnahmebedingungen an. Die Anmeldung wird mit Eingang bei der GGSD wirksam.

2.2. Durch Aushändigung oder Zusendung der Anmeldebestätigung durch die GGSD kommt der Vertrag zustande. Bei 1-Tages-Veranstaltungen erhält der Kunde eine Zusage oder eine Nachricht bei Überbuchung. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass die GGSD bereits vor Ablauf einer dem Kunden zustehenden Widerrufsfrist mit der Veranstaltung beginnt.

2.3. Bei Minderjährigen ist die Unterschrift des/der gesetzlichen Vertreters/in erforderlich. Der Volljährigkeitseintritt hat auf die Wirksamkeit des einmal geschlossenen Vertrages keinen Einfluss.

3. Widerrufsrecht/Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (GGSD Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Dienste - DAA - mbh, Roritzerstr. 7, 90419 Nürnberg, Telefon 0911/37734-0, Telefax 0911/37734-34, E-Mail: hauptverwaltung@ggds.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können das Muster-Widerrufsformular auf unserer Homepage (www.ggds.de) downloaden. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während des Laufs der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrages unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

4. Durchführung / Rücktritt

4.1. Bei rechtzeitigem und ordnungsgemäß erklärtem Widerruf vor Beginn einer Veranstaltung ist vom Kunden nur die Anmeldegebühr zu entrichten, sofern diese ausgewiesen ist; bereits entrichtete Veranstaltungsgebühren werden dem Kunden erstattet. Ein verspäteter Widerruf gilt als Kündigung gemäß Ziffer 6.

4.2. Die GGSD behält sich vor, eine Veranstaltung aus wichtigem, von ihr nicht zu vertretendem Grund kurzfristig zu verschieben, zu unterbrechen oder ausfallen zu lassen, z.B. bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl. Bei einer Verschiebung des geplanten Veranstaltungsbeginns oder bei einer Unterbrechung um mehr als einen Monat besteht ein Rücktrittsrecht des Kunden.

4.3. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine/n bestimmte/n Referenten/in oder Veranstaltungsraum. Die GGSD behält sich vor, bei kurzfristigem Ausfall des/der zuständigen Referenten/in die vorgesehene Abfolge einzelner Veranstaltungsstunden zu ändern oder zu verschieben. In diesem Fall werden die Kunden unverzüglich benachrichtigt.

5. Gebühren und Fälligkeiten

5.1. Für die Teilnahme werden Gebühren erhoben, deren jeweilige Höhe aus der Anmeldung hervorgeht.

5.2. Sofern eine Anmeldegebühr ausgewiesen ist, ist diese in voller Höhe bei der Anmeldung fällig.

5.3. Bei Veranstaltungen bis zu einer Dauer von 3 Monaten ist die gesamte Veranstaltungsgebühr spätestens 14 Tage nach Rechnungsstellung fällig. Maßgeblich ist das Datum des Zahlungseingangs bei der GGSD.

5.4. Für Veranstaltungen mit einer Dauer von mehr als 3 Monaten wird die Zahlung der Veranstaltungsgebühren in monatlichen gleichbleibenden Beträgen (Zahlungsraten) gewährt. Die monatliche Zahlungsrate ermittelt sich wie folgt: Veranstaltungsgebühren dividiert durch die Anzahl der vollen Veranstaltungsmonate. Die Zahlungsraten sind jeweils im Voraus zu Beginn eines jeden Veranstaltungsmonats fällig. Die GGSD hat je angefangenen Veranstaltungsmonat Anspruch auf die volle monatliche Zahlungsrate.

5.5. Ratenzahlungen mit verlängerten Zahlungszielen oder abweichenden Fälligkeitsterminen haben nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung mit der GGSD Gültigkeit. In diesem Fall erklärt sich der Kunde mit dem Gebühreneinzug über das Lastschriftverfahren einverstanden.

5.6. Gebühren für Lehr- und Lernmaterialien und sonstige Gebühren sind mit der Erbringung der Leistung fällig.

5.7. Vereinbaren der Kunde und die GGSD den Gebühreneinzug über das Lastschriftverfahren, informiert die GGSD den Kunden spätestens 5 Kalendertage vor dem ersten Fälligkeitsdatum über den Lastschrifteneinzug (Datum der Fälligkeit(en) und Betrag).

5.8. Im Fall der Unterbrechung gemäß Ziffer 4.2. hat der Kunde die Veranstaltungsgebühren anteilig für die bereits erfolgten Veranstaltungszeiten zu entrichten; überzahlte Beträge werden erstattet.

6. Kündigung

6.1. Nach Vertragsabschluss hat der Kunde innerhalb von 14 Tagen ein kostenloses Rücktrittsrecht. Für geförderte Kunden besteht dieses kostenlose Rücktrittsrecht längstens bis zum Beginn der Maßnahme.

6.2. Veranstaltungen können von beiden Parteien vorzeitig durch Kündigung beendet werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

6.3. Bei Veranstaltungen, die bis zu 3 Monate dauern, ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen.

6.4. Der Kunde kann bei Veranstaltungen, die länger als 3 Monate dauern, den Vertrag ab dem ersten Tag der Maßnahme ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 6 Wochen erstmals zum Ende der ersten 3 Veranstaltungsmonate kündigen. Danach kann der Kunde den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende der nächsten 3 Veranstaltungsmonate ordentlich kündigen.

6.5. Bei nachgewiesenen schwerwiegender langandauernder Erkrankung sowie bei Wegfall der Förderung kann der Kunde den Vertrag ohne Frist kündigen.

6.6. Bei rechtmäßiger vorzeitiger Kündigung durch den Kunden sind die bis zum Ende der Kündigungsfrist anfallenden Kosten/Zahlungsraten zu entrichten; bei einer Vereinbarung über eine Ratenzahlung nach Ziffer 5.5. sind die noch ausstehenden Veranstaltungsgebühren sofort fällig. Die Geltung des § 615 Satz 2 BGB wird abbedungen. Überzahlte Beträge werden von der GGSD erstattet.

6.7. Die GGSD kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist jederzeit aus wichtigem Grund kündigen. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde gegen die Pflichten gemäß Ziffer 7.1 vorsätzlich oder grob fahrlässig verstößt und dieses Handeln auch nach schriftlicher Abmahnung durch die GGSD fortsetzt. Als wichtiger Grund gilt auch, wenn der Kunde schuldhaft den Unterrichtsablauf massiv stört oder andere Teilnehmer oder GGSD-Mitarbeiter bzw. freie Mitarbeiter belästigt oder bedroht. Ein wichtiger Grund liegt auch vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Veranstaltungsgebühren in Höhe eines Betrages von drei Monatsraten in Verzug gekommen ist.

6.8. Im Fall dieser außerordentlichen Kündigung durch die GGSD hat der Kunde die Veranstaltungsgebühren anteilig bis Ablauf der Kündigungsfristen nach Ziffern 6.2 und 6.3 zu entrichten.

7. Mitwirkung

7.1. Der Kunde verpflichtet sich, die am Veranstaltungsort geltende Hausordnung und die ausgehängten Hinweise zur Benutzung der technischen Ausstattung zu beachten. Neben den vorliegenden Allgemeinen Teilnahmebedingungen gelten die Veranstaltungs-Ordnungen in ihrer jeweiligen Fassung. Sie werden bei Veranstaltungsbeginn ausgehängt. Den Anweisungen der Leitung des Seminars für Fort- und Weiterbildung sowie deren Beauftragten zur Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen Veranstaltungsbetriebs ist Folge zu leisten.

7.2. Der Kunde verpflichtet sich, die für die Feststellung der evtl. Zugangsvoraussetzungen zur Veranstaltung und Zugangsvoraussetzungen zur Prüfung erforderlichen Unterlagen rechtzeitig und vollständig vorzulegen und die mit diesem Vertrag eingegangenen Verpflichtungen einzuhalten.

7.3. Der Kunde verpflichtet sich zur pünktlichen Zahlung der Gebühren.

7.4. Der GGSD bleibt es vorbehalten, Schadenersatzansprüche wegen Verstoßes gegen die Verpflichtungen nach Ziffer 7.1. geltend zu machen

8. Prüfungen, Zeugnisse und Teilnahmebescheinigungen

8.1. Jeder Kunde, der regelmäßig an der Veranstaltung teilgenommen hat, erhält eine Teilnahmebescheinigung.

8.2. Jeder Kunde der einen Kurs nach staatlich definierten oder anderen Vorgaben (z.B. von Fachgesellschaften) erfolgreich abschließt, erhält nach diesen Maßgaben weiter Nachweise (z.B. Urkunden, Zertifikate)

8.3. Das Bestehen einer Prüfung kann nur die prüfende Stelle bestätigen. Für die Zulassung zu einer externen Prüfung (z.B. staatlich anerkannte Schule) sowie für die Einhaltung der vorgegebenen Termine, Kosten und Zulassungsbedingungen durch die prüfende Stelle übernimmt die GGSD keine Haftung; für die Anmeldung zur externen Prüfung ist der Kunde selbst verantwortlich. Die GGSD unterstützt die Kunden hierbei.

9. Haftung

9.1. Gegen alle Unfälle während der Veranstaltungszeit und auf dem direkten Wege vom und zum Veranstaltungsort ist der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Unfallversicherung der GGSD versichert, soweit die gesetzliche Unfallversicherung zuständig ist.

9.2. Die GGSD haftet für Sachschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit seitens der GGSD; sie haftet nicht für etwaige Vermögensschäden des Kunden, die aus einer nicht zustande gekommenen Veranstaltung oder aus einem Abbruch einer Veranstaltung resultieren. Bei einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haftet die GGSD auch bei nur einfacher Fahrlässigkeit.

9.3. Die GGSD haftet nicht für den Verlust oder Diebstahl eingebrachter Sachen oder für die Garderobe des Kunden.

10. Verzugskosten

10.1. Für jede außergerichtliche Mahnung gegenüber dem Kunden kann nach eintretendem Zahlungsverzug ein Betrag von EUR 5,- zur Abdeckung von Porto- und Verwaltungskosten erhoben werden.

10.2. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Zinsen gemäß § 288 BGB erhoben.

11. Erfüllungsort und Gerichtsstand

11.1. Hat der Kunde den Wohnsitz im Ausland, wird Nürnberg als Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.

11.2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit den Veranstaltungen ist Nürnberg, wenn der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist; ansonsten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

12. Datenschutzhinweis

Die im Rahmen des Vertragsabschlusses erhobenen personenbezogenen Daten des Kunden werden von der GGSD zur Vertragsabwicklung gespeichert und genutzt. Zudem nutzt die GGSD die Daten zur Information des Kunden über interessante Angebote, Aktionen und Veranstaltungen o.ä. der GGSD, wenn der Kunde dieser Nutzung zustimmt oder nicht ausdrücklich widerspricht.

13. Urheberrecht

Die Arbeitsmaterialien zu den Veranstaltungen sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht ohne Einwilligung von GGSD vervielfältigt, verbreitet oder anderweitig verwendet werden.

14. Nebenabreden

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

15. Salvatorische Klausel

Sollte eine der Bestimmungen dieser Teilnahmebedingungen unwirksam sein oder werden oder undurchführbar sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Beide Vertragsparteien werden sich bemühen, in einem solchen Fall eine Lösung zu finden, die dem ursprünglichen Sinn dieser Vertragsbestimmungen nahe kommt.

Kontakt zu unseren Fort- und Weiterbildungsstandorten

GGSD Bildungszentrum Bayreuth

SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Wilhelm-Pitz-Str. 1, Gebäude N, 95448 Bayreuth

Tel.: 09 21 / 7 64 09 - 0

Fax: 09 21 / 7 64 09 - 22

E-Mail: sfw.bayreuth@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/bayreuth

GGSD Bildungszentrum Ingolstadt

SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Egerlandstr. 7, 85053 Ingolstadt

Tel.: 08 41 / 88 54 66 - 50

Fax: 08 41 / 88 54 66 - 55

E-Mail: sfw.ingolstadt@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/ingolstadt

GGSD - Bildungszentrum Allgäu für Pflege, Gesundheit und Soziales, SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Salzstr. 3, 87435 Kempten

Tel.: 08 31 / 1 54 33

Fax: 08 31 / 1 52 52

E-Mail: biz.allgaeu@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/kempten

Bildungszentrum für Pflege, Gesundheit und Soziales München, SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Neumarkter Str. 83, 81673 München

Tel.: 089 / 35 81 48 - 0

Fax: 089 / 35 81 48 - 48

E-Mail: biz.muenchen@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/muenchen

Bildungszentrum für Pflege, Gesundheit und Soziales Nürnberg, SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Zollhausstraße 95, 90469 Nürnberg

Tel.: 09 11 / 89 19 07 - 18

Fax: 09 11 / 89 19 07 - 26

E-Mail: sfw.nuernberg@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/nuernberg

Bildungszentrum für Pflege, Gesundheit und Soziales Rosenheim, SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Klepperstraße 18b, 83026 Rosenheim

Tel.: 0 80 31 / 3 56 15 - 0

Fax: 0 80 31 / 3 56 15 - 20

E-Mail: sfw.rosenheim@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/rosenheim

Bildungszentrum Vierzehnheiligen

SFW - Seminar für Fort- und Weiterbildung

Vierzehnheiligen 12, 96231 Bad Staffelstein

Tel.: 0 95 71 / 95 35 - 90

Fax: 0 95 71 / 95 35 - 10

E-Mail: sfw.vierzehnheiligen@ggsd.de

Internet: www.ggsd.de/vierzehnheiligen

Rechtsträger:

Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Dienste - DAA - mbH

Roritzerstraße 7, 90419 Nürnberg

Tel.: 09 11 / 3 77 34 - 0

Fax: 09 11 / 3 77 34 - 34

E-Mail: info@ggsd.de

Infoline: 0800 / 10 20 580

Internet: www.ggsd.de

Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband

