

Weiter denken – Wissen entwickeln

Immer in Ihrem Sinn.



TÜV®

TÜV NORD GROUP

TÜV NORD
Akademie





Wir vermitteln heute das Wissen von morgen

- *Wir bieten Lehrgänge und Schulungen, mit denen Sie Ihre Potenziale ausschöpfen und Wettbewerbsvorteile gewinnen.*
- *Wir schaffen Foren für den Know-how-Transfer und sichern Ihren wirtschaftlichen Erfolg.*
- *Wir garantieren zertifizierte Schulungsqualität nach DIN EN ISO 9001 und AZAV.*

Den Kunden und die Arbeitswelt im Blick

Leidenschaft, Expertise – und der Anspruch, jedem genau das Wissen zu vermitteln, das er braucht, um die Herausforderungen von morgen zu meistern:

Das ist die TÜV NORD Akademie.

Wir beobachten die Arbeitswelt und ihre wechselnden Anforderungen sehr genau. Langjährige Erfahrung und eine besondere Nähe zum Markt machen unser Gespür für Trends untrüglich. Daher wissen wir schon heute, was morgen gefragt ist und sind so in der Lage, unser Angebot ständig zu optimieren.

Mit unserer Orientierung am Puls der Zeit folgen wir aber nicht einfach jedem Trend, sondern bieten ein umfassendes Programm, das jedem Einzelnen, jeder Gruppe und jedem Unternehmen den Austausch von Mensch zu Mensch ermöglicht – für einen effektiven Transfer von Wissen.

Die TÜV NORD Akademie ist der Ort, an dem der Weg in eine sichere Zukunft beginnt.



Bringen Sie die Zukunft in Sicherheit

- *Nutzen Sie das Wissen qualifizierter und erfahrener Referenten aus Wirtschaftsunternehmen, Behörden und Verbänden.*
- *Gewinnen Sie Rechts- und Handlungssicherheit durch praxisnahe Unterrichtsgestaltung.*
- *Profitieren Sie von Inhouse-Seminaren, die wir passgenau auf Ihre Wünsche abstimmen.*
- *Unsere Zertifikate und Bescheinigungen sind Qualitätssiegel für Sie und Ihr Unternehmen.*



In der heutigen Wissensgesellschaft ist wirtschaftlicher Erfolg eine Frage permanenter Weiterbildung. Denn technische Innovationen – vor allem die fortschreitende Digitalisierung – verlangen von uns enorme Anpassungsleistungen. Nur wer seine Kompetenzen auf dem neuesten Stand hält, weiß mehr, erfährt mehr, durchschaut mehr – und hat mehr Möglichkeiten.

Die TÜV NORD Akademie fördert das Prinzip des ständigen Lernens jetzt noch intensiver. In den Veranstaltungen und auch darüber hinaus: unsere interaktiven Unterrichtsmaterialien begleiten die Teilnehmer in ihrem beruflichen Alltag und unterstützen sie dabei, das Gelernte in die Praxis umzusetzen.

Profitieren Sie von aktuellem Wissen – sichern Sie sich handfeste Wettbewerbsvorteile! Fördern und entwickeln Sie das Potenzial Ihrer Mitarbeiter. Investieren Sie in ihre Qualifikation und Handlungssicherheit angesichts vielfältiger, immer komplexerer Vorgaben und Regeln. Das ist das Kapital Ihrer Firma. Nutzen Sie dafür das Know-how eines der großen und renommiertesten Bildungsträger Deutschlands: der TÜV NORD Akademie.

Ein wichtiger Baustein unseres Erfolgs: wir konzipieren Veranstaltungen für die Herausforderungen von morgen. So bereiten wir Sie frühzeitig auf die Arbeitswelt der Zukunft vor – um diese aktiv mitzugestalten, indem Sie Chancen ergreifen und Risiken angemessen vorbeugen. Die TÜV NORD Akademie ist dabei Ihr Partner: kompetent, zuverlässig, neutral – und mit dem untrüglichen Gespür für innovative Trends.



Näher geht's nicht

Mit unserem bundesweiten Netz von Geschäftsstellen sind wir auch in Ihrer Nähe. Bei Fragen oder Wünschen erreichen Sie Ihre nächstgelegene Geschäftsstelle über unsere gebührenfreie Service-Rufnummer 0800 8888 020.

Der 200%-Newsletter

100% aktuell und 100% individuell: mit unserem Newsletter sind Sie auf dem Laufenden – und zwar ausschließlich zu den Themen, die Sie auswählen.

www.tuevnordakademie.de/newsletter



„Heute das Wissen von morgen vernetzen – das ist die TÜV NORD Akademie. Wie wir Trends aufgreifen und in das Programm integrieren, macht uns zu einem der wertvollsten Anbieter für Weiterbildung. Aktueller und relevanter kann Wissen nicht sein.“ Axel Dreckschmidt, Geschäftsführer

Stärken ausbauen – Wissen entwickeln

in allen Bereichen

Unternehmensführung

Die Kriterien für die erfolgreiche Führung eines Unternehmens sind heute vielfältiger denn je. **Vernetzung** und **Wissenstransfer**, **Dialog** und **Austausch**, aber auch **ökologische Kompetenz** und **soziale Verantwortung** sind die neuen, prägenden Stichworte. Zahlen zählen, aber nicht allein.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie den Anforderungen der modernen Personal- und Unternehmensführung gerecht werden, welche Tools es für einen geregelten Alltag gibt – und wie aus alledem Bilanzen resultieren, die sich sehen lassen können.

- *Nutzen Sie unsere Expertise!*

Qualität

Das Managementsystem eines modernen Unternehmens gleicht einem Mosaik: die Facetten sind vielschichtig, die Dynamik ist hoch, die Schnittstellen nehmen zu. **Nur wer die Übersicht behält und clever agiert, bleibt Herr der Lage und kann sich dauerhaft behaupten.**

Unsere Seminare zeigen Ihnen, wie Sie die neue Komplexität gekonnt handhaben, indem Sie ein nachhaltiges Qualitätsniveau definieren und erreichen.

- *Mit uns steigern Sie die Qualität Ihrer Qualität!*

Technische Sicherheit

Sicher, ein Unternehmen kann nur dann erfolgreich sein, wenn das Management und die **Produktentwicklung flexibel auf die Anforderungen des Marktes reagieren**. Dem stehen diverse Anforderungen aus dem Bereich Sicherheit gegenüber. Ein Interessenkonflikt – aber nur, wenn Ihnen **zeitgemäße Strategien** und alltagstaugliches Wissen fehlen.

Unser Know-how ermöglicht es Ihnen, mit dem tagtäglichen Innovationsdruck souverän und produktiv umgehen zu können, ohne in den Gefahrenbereich zu geraten.

- *Unser Angebot ist mit Sicherheit ein Gewinn für Sie!*

Umweltschutz

Wie grün ist Ihr Betrieb? Ein bisschen? Das ist ganz sicher ein bisschen zu wenig. Denn ein **Unternehmen**, das die Sache ernsthaft anpackt und ein **Umweltmanagementsystem etabliert**, profitiert in der Regel davon. Und zwar in vielfacher Hinsicht.

Ob im produzierenden Gewerbe oder im Dienstleistungssektor: wir zeigen Ihnen, wie Sie das Potenzial der „grünen Themen“ optimal für Ihr Unternehmen nutzen können.

- *Wir informieren Sie lückenlos und mit Weitblick.*

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Ein Arbeitsunfall ist vor allem eines: einer zu viel. Verantwortlich sind nicht Pech oder Zufall, sondern Missachtung von Warnzeichen, Fehler bei der Arbeitsvorbereitung, Hektik im Alltag, auch technisches Versagen ... die Liste der möglichen Ursachen ist lang. Doch **wie schützt man den Menschen effektiv und im Sinne des Gesetzgebers** korrekt?

Wir weisen Ihnen den Weg durch den Dschungel der Vorgaben und unterstützen Sie bei der Umsetzung.

- *Wissen ist immer noch das beste Rezept!*

Logistik

Dies und das von A nach B bringen? Intelligente Logistik von heute muss mehr leisten, viel mehr. Die globalen Regularien sind kompliziert, der Material- und Warenfluss ist komplex, die Konkurrenz ist gnadenlos. Aber **wo viele Rädchen ineinander greifen, profitiert jedes einzelne, wenn es exzellent funktioniert.**

Mit unserem Know-how maximieren Sie die Effizienz und nutzen die Chancen: denn wer die Regeln kennt und die Tools präzise einzusetzen weiß, der sitzt sicher im Sattel.

- *Unsere Seminare liefern Ihnen top aktuelles Know-how.*

Was zählt – Fachkompetenz für Ihr Unternehmen

Die TÜV NORD Akademie

- 140 Mitarbeiter
- 400 unterschiedliche Themen
- 900 Referenten
- 4.500 Lehrgänge pro Jahr
- 55.000 Teilnehmer pro Jahr
- 21 Standorte bundesweit



Vielfalt und Aktualität

Wir beobachten ständig den Markt, haben ein Gespür für wichtige Trends, sind im Austausch mit den Branchenleasern – alles, damit wir unser Angebot laufend aktualisieren und erweitern können und Ihnen erstklassiges Wissen zur Verfügung stellen können.

Mit Langzeiteffekt

Ein TÜV®-Zertifikat dokumentiert die erfolgreiche Teilnahme an einer erstklassigen Weiterbildung.

www.tuevnordakademie.de

Aktuelles Update, allgemeine Info oder auch unkomplizierte Suche mit dem Seminar-Schnellfinder – unser Online-Auftritt ist immer einen Klick wert!

Anwendbares Wissen

Entscheidend ist, dass Sie in maximalem Umfang von unserer Expertise profitieren – und das Erlernte direkt in Ihren Arbeitsalltag und den Ihres Unternehmens einbringen können.





Behandlung nach Qualitätsstandard

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf bekam als erstes Universitätsklinikum Deutschlands ein Zertifikat für sein Qualitätsmanagementsystem. 120 Koordinatoren helfen, den hohen Standard zu halten – mit dem Know-how der TÜV NORD Akademie.

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) besteht aus mehr als 80 Kliniken, Polikliniken und Instituten. Dort arbeiten 9.100 Menschen daran, Krankheiten zu erforschen, Therapien zu entwickeln, Medizinstudenten zu unterrichten sowie Kranke und Verletzte zu versorgen und zu kurieren. Jedes Jahr nimmt das UKE 86.000 Patienten stationär und 269.000 ambulant auf, 112.000 von ihnen über die Notaufnahme. Da müssen die Abläufe stimmen: um Wartezeiten kurz zu halten, Patientendaten schnell mehreren behandelnden Ärzten und Pflegekräften zugänglich zu machen, Verwechslungen von Personen oder Medikationen zu vermeiden und Angehörige zu informieren.

Ständige Verbesserung

Damit die Prozesse möglichst reibungslos und fehlerfrei ablaufen, gibt es ein Qualitätsmanagementsystem. Es ist als Sammlung logisch aufgebauter verständlicher Verfahrens- und Arbeitsanweisungen im Qualitätsmanagementhandbuch zusammengefasst – für jeden Mitarbeiter jederzeit einsehbar. 2009 ließ sich das UKE als erstes Universitätsklinikum Deutschlands in seiner Gesamtheit zertifizieren

– nach DIN EN ISO 9001, der international verbindlichen Norm für Qualitätsmanagementsysteme.

Den Geschäftsbereich Qualitätsmanagement leitet Dr. Hans-Jürgen Bartz. Er und sein Team überprüfen die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems im Klinikkonzern. »Wir haben in jedem Bereich so genannte QM-Koordinatoren, also Ansprechpartner für QM-Themen in den einzelnen Instituten«, sagt Dr. Bartz. Zurzeit sind dies etwa 120 UKE-Mitarbeiter, die sich dieser zusätzlichen Aufgabe neben ihrer eigentlichen Arbeit als Techniker, Arzt, Pflege- oder Verwaltungskraft verpflichtet haben: pro Klinik und Institut ein oder zwei Mitarbeiter. Ihre Aufgabe besteht zum Beispiel darin, interne Audits durchzuführen und die daraus resultierenden Korrekturmaßnahmen zu verfolgen. In diesen Audits wird ermittelt, wie Arbeitsabläufe optimiert werden können: etwa wenn Patienten, die für eine bestimmte Untersuchung in eine andere Klinik geschickt werden, zu lange unterwegs sind. Die Koordinatoren sind Ansprechpartner bei der Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen und schreiben Standardarbeitsanweisungen für das QM-Handbuch.

Damit die Koordinatoren ein Gespür für das Qualitätsmanagement bekommen, erhalten sie eine Schulung in der TÜV NORD Akademie. »Wir bieten diese Kurse, die eigens auf das UKE zugeschnitten sind, ein- bis zweimal im Jahr an«, sagt Ute Neumann von der TÜV NORD Akademie. Aufgrund der natürlichen Mitarbeiterfluktuation ist der Bedarf im Prinzip ständig da. So müssen immer wieder neue Kollegen mit der Zusatzaufgabe betraut und entsprechend geschult werden. Die Schulung findet in der ebenfalls in Hamburg ansässigen TÜV NORD Akademie statt. Dozent für die UKE-Mitarbeiter ist seit 2007 Werner Lobinger. Er erklärt den Koordinatoren, worin die Herausforderungen eines Qualitätsmanagements bestehen.

Lobinger weiß, worauf es ankommt: »Viele Mitarbeiter fragen sich erst einmal, welchen Sinn es ergibt, zahlreiche gesetzliche Anforderungen zu erfüllen und eine Sache so und nicht anders zu machen.« Die QM-Norm wurde ursprünglich für die Industrie entwickelt und soll helfen, Kundenanforderungen an ein Produkt zu erfüllen. »Die Schwierigkeit besteht darin«, so Lobinger, »die Sprache der Industrie auf ein Dienstleistungsunternehmen wie eine Klinik zu übertragen und Patienten als Kunden zu sehen und Krankenversicherungen als Kundengruppen.« Es geht darum, zu vermitteln: Welche Interessen haben Kunden und wie können die Bedürfnisse am effizientesten erfüllt werden? Wie können Wartezeiten verkürzt oder die nötigen Informationen vermittelt werden?

Vielseitiger Austausch

Im Vorfeld jeder Schulung tauscht sich die TÜV NORD Akademie mit dem UKE über mögliche Neuerungen aus, damit Lobinger sie im Unterricht berücksichtigen kann: das können neue Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem sein oder neu definierte Arbeitsabläufe. So führte das UKE 2010 zum Beispiel das Patientenarmband ein, auf dem Name und Geburtsdatum gespeichert sind und das allen behandelnden Ärzten ermöglicht, den Patienten schnell und zweifelsfrei zu identifizieren.

Die Koordinatoren ziehen auch ihren Nutzen aus der zusätzlichen Aufgabe: Ute Neumann sorgt dafür, dass die Ärztekammer die Schulung als ärztliche Weiterbildung anerkennt und dafür entsprechende Weiterbildungspunkte vergibt. Dr. Bartz ergänzt: »Und sie bekommen Kontakt zu Kollegen aus ganz anderen Bereichen, wozu sie sonst vielleicht keine Gelegenheit hätten.«



Ihre Ansprechpartnerin

Ute Neumann
Telefon 040 8557-2778
Telefax 040 8557-2782
E-Mail uneumann@tuev-nord.de

Zertifizierter Konzern

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) führte 1997 als erstes deutsches Krankenhaus ein Qualitätssicherungshandbuch ein, in dem wichtige Arbeitsabläufe exakt beschrieben werden. 2000 ließ die Neuropathologie als erstes UKE-Institut ihr Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 zertifizieren, 2008 hatten bereits 61 Kliniken, Institute und Bereiche dieses Zertifikat. 2009 wurde das UKE mit allen Bereichen des Krankenhaus-, Forschungs- und Lehrbetriebs als Gesamtkonzern zertifiziert, als erstes Universitätsklinikum in Deutschland. Grund dafür war der hohe Kosten- und Zeitaufwand für die Einzelprüfungen:

Zertifikate der mehr als 80 Institute mussten alle drei Jahre erneuert werden. Deshalb ließ man das UKE als Gesamtkonzern zertifizieren. Voraussetzung: Es gibt in jedem Bereich Ansprechpartner, die ein Auge auf die Wirksamkeit des Qualitätsmanagements haben.

Es folgten weitere Zertifikate: 2012 fand das Audit zur Patientensicherheit nach den Kriterien von [qualitaetskliniken.de](http://www.qualitaetskliniken.de) statt, ein halbes Jahr später wurde das Umweltmanagement des gesamten UKE erstmalig nach DIN EN ISO 14001 zertifiziert, 2013 folgte die Servicezertifizierung als familienfreundliches Krankenhaus.



ClimatePartner^o
klimaneutral
Druck | ID: 10657-1301-1018





- Geschäftsstelle
- Veranstaltungsort