

Arbeitsorganisation und Arbeitsablaufplanung in der Pflege – Strukturen schaffen, Prozesse optimieren

Viel Zeit geht im Tagesgeschäft verloren, wenn die einzelnen Bereiche haken. Der Idealfall ist das reibungslose Zusammenspiel aller Fachbereiche – dazu ist allerdings Vorarbeit nötig: nämlich Analyse, Beschreibung des Ist-Zustandes der Zusammenarbeit, gefolgt von Optimierung der Arbeitsabläufe, besonders an den Schnittstellen, stets unter Einbindung der Mitarbeiter.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Steigern Sie die Ergebnisqualität durch gute Organisation.
- ▶ Schaffen Sie in Ihrer Einrichtung Strukturen für ein zielgerichtetes und zufriedenes Arbeiten.
- ▶ Erkennen und beheben Sie frühzeitig Doppel- und Fehlleistungen.
- ▶ Beschreiben Sie die Naht- und Schnittstellen in Ihrer Einrichtung.
- ▶ Optimieren Sie die interdisziplinären Arbeitsabläufe.

INHALTE

- ▶ Bedeutung der Arbeitsorganisation und Arbeitsablaufplanung für das Unternehmen und die Mitarbeiter
- ▶ Vorstellen von Werkzeugen, mit denen Strukturen und Abläufe analysiert und beschrieben werden können
- ▶ Klären der Voraussetzungen für eine erfolgreiche Arbeitsorganisation
- ▶ Einbindung der Mitarbeiter bei Veränderungen

FAKTEN

Termine und Zeit
 ▶ Mi. 20.01.2016
 ▶ Mi. 20.04.2016
 ▶ Mi. 22.06.2016
 9,30 – 12,30 Uhr

Veranstaltungsort
 Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung
Kosten
 120 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referent
 Benjamin Lisci

Qualitätsmanagement (1) – Vom Nutzen des QM in der Praxis

Was ist gute Pflege? Woran bemisst sich ihre Qualität? Es ist für jede moderne Pflegeeinrichtung zentral, die Güte ihrer Pflege benennbar und messbar zu machen – also ein valides Qualitätsmanagementsystem einzuführen. Dieses darf jedoch nicht nur existieren, sondern muss auch täglich von allen Professionen gelebt werden.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Führen Sie ein modernes Qualitätsmanagementsystem in Ihrem Unternehmen ein.
- ▶ Motivieren Sie Ihre Mitarbeiter zur Mitarbeit am QM.
- ▶ Befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, das QM in der Praxis umzusetzen.

INHALTE

- ▶ Begriffe und Dimensionen von Qualität
- ▶ Grundlagen des Qualitätsmanagements
- ▶ Umsetzung des QMS in der Praxis unter Einbindung der Mitarbeiter

FAKTEN

Termine und Zeit
 ▶ Di. 16.02.2016
 ▶ Do. 14.04.2016
 ▶ Mi. 08.06.2016
 9,30 – 12,30 Uhr

Veranstaltungsort
 Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung
Kosten
 120 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referent
 Benjamin Lisci

Qualitätsmanagement (2) – das individuelle Qualitätshandbuch

Ein Qualitätshandbuch soll eine verbindliche Richtlinie sein, in der sich alle Bereiche einer Pflegeeinrichtung wiederfinden. Es soll die Realitäten des Alltagsgeschäftes abbilden, muss also seine Nutzer – Ihre Mitarbeiter – mitnehmen. Zugleich muss es rechtssicher sein.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Erstellen Sie ein QM-Handbuch für Ihre Einrichtung.
- ▶ Kennen lernen der notwendigen Rahmenbedingungen für ein schlankes QM-Handbuch
- ▶ Beachtung geforderter Inhalte, um Ihr QM rechts- und prüfsicher zu gestalten.

INHALTE

- ▶ Qualitätsmanagement – Bedeutung und Sinn
- ▶ QM-Systeme – Möglichkeiten und Unterschiede
- ▶ Gesetzliche Grundlagen
- ▶ Anforderungen an QM-Systeme von Prüfbehörden
- ▶ Umsetzung in die Praxis

FAKTEN

Termine und Zeit
 ▶ Di. 23.02.2016
 ▶ Do. 21.04.2016
 ▶ Mi. 15.06.2016
 9,30 – 12,30 Uhr

Veranstaltungsort
 Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung
Kosten
 120 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referent
 Benjamin Lisci

Warum gerade bei Ihnen arbeiten? Bildung einer Arbeitgebermarke

Vorbei die Zeiten, als ausschließlich eine Marke (Corporate Brand) für Kunden und Partner aufgebaut werden musste – ebenso wichtig ist inzwischen das sogenannte Employer Branding, die Arbeitgebermarke. Bedeutet: Die strategische Ausrichtung und Positionierung des Pflegeunternehmens auf dem regionalen Arbeitsmarkt, um die passenden Mitarbeiter für das Unternehmen zu finden. Das Ziel: ehrlich und authentisch aufzuzeigen, was den Arbeitgeber beweisbar und erlebbar von anderen Unternehmen unterscheidet.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Intern: Aufbau von Arbeitsplatzqualität und Unternehmenskultur
- ▶ Extern: gezielter Aufbau und Erhalt eines positiven Arbeitgeberimages und einer attraktiven Arbeitgebermarke
- ▶ Wahrnehmung Ihres Unternehmens als attraktiv und sympathisch

INHALTE

- ▶ Analyse Ihrer Markenwerte
- ▶ Strategie: Entwicklung Arbeitgebermarke
- ▶ Realisierung: interne und externe Kommunikation
- ▶ Bedeutung der Online-Medien

FAKTEN

Termine und Zeit
 ▶ Di. 15.03.2016
 ▶ Di. 10.05.2016
 9,30 – 12,30 Uhr

Veranstaltungsort
 Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung
Kosten
 160 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referent
 Nicole Jakobs

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Geltungsbereich

Unsere AGB gelten für die Teilnahme an allen Veranstaltungen und für die Auftraggeber der Durchführung von Bildungsmaßnahmen durch die Laureos GmbH. Unsere unterbreiteten Angebote sind freibleibend und unverbindlich. Mit diesen geben wir Ihnen die Möglichkeit, sich zu einem/r unserer Seminare und Fortbildungen verbindlich anzumelden.

2a. Anmeldung

Sobald Ihre Anmeldung für ein/e Seminar/ Fortbildung im Institut eingegangen ist, erhalten Sie eine schriftliche Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Mit dieser ist der Vertrag zwischen uns zustande gekommen. Bitte überweisen Sie dann die Teilnahmegebühr spätestens zum angegebenen Zeitpunkt. In seltenen Fällen wird die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht, dann kann die Veranstaltung von der Laureos GmbH abgesagt werden. Sie erhalten dann das von Ihnen bereits bezahlte Entgelt zurückerstattet. Schadenersatz kann wegen des Ausfalls einer Veranstaltung nicht verlangt werden.

Wir achten darauf, dass die Gruppen nicht zu groß werden. Anmeldungen werden daher nur bis zum Erreichen der maximalen Teilnehmerzahl nach Maßgabe des Eingangsdatums berücksichtigt. Bei größeren Beträgen können Sie auch Teilbeträge überweisen. Diese werden mit der Instituts- oder Verwaltungsleitung besprochen. Sie erhalten dann einen Zahlungsplan.

2b. Inhouse-Schulungen

Inhouse-Schulungen/-Seminare/-Fortbildungen finden wie terminiert in Ihren Räumlichkeiten statt. Die vereinbarten Themen und Termine werden per Mail oder Brief bestätigt und werden somit verbindlich.

3. Durchführung

Die Maßnahmen werden entsprechend der inhaltlichen Ausschreibung durchgeführt. Abweichungen werden thematisiert. Die Laureos GmbH behält sich den Wechsel von Referenten vor.

4. Urheberrechte

Die dem Teilnehmer ausgehändigten Unterlagen sind urheberrechtlich geschützt. Die Vervielfältigung, Weitergabe oder anderweitige Nutzung der ausgehändigten Materialien, auch auszugsweise, ist nur nach schriftlicher Zustimmung der Laureos GmbH gestattet.

5. Datenschutz

Wir verwenden die von Ihnen angegebenen persönlichen Daten zur Erfüllung und Abwicklung der von Ihnen gewünschten Modalitäten und um Sie ggf. über unsere Angebote zu informieren. Ihre Daten müssen aus steuerrechtlichen Gründen aufbewahrt werden. Eine Weitergabe an Dritte zu Werbezwecken erfolgt nicht.

6. Rücktritt/Kündigung/Stornokosten

Bei Maßnahmen mit einer Laufzeit von mehreren Wochen endet der Vertrag automatisch mit dem Ende der Maßnahme bzw. bei vollständiger Bezahlung. Eine vorzeitige ordentliche Kündigung ist nicht möglich. Bei Rücktritt nach der Anmeldung erheben wir nach Eingang der schriftlichen Rücktrittserklärung folgende Gebühren:

- bis 30 Tage vor der Veranstaltung: 30 Euro Bearbeitungsgebühr
- bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn: 50 % der Gebühr
- danach: die gesamte Gebühr des Seminars

Die Zahlung der halben oder vollen Gebühr entfällt, wenn Sie einen Ersatzteilnehmer stellen.

Für Inhouse-Schulungen/-Seminare/-Fortbildungen fällt das vereinbarte Honorar ebenfalls zu den oben genannten Bedingungen an.

7. Zahlungsbedingungen/Vergütung

Die/Das Gebühr/Honorar wird mit Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Die Zahlung erfolgt unter Angabe der Rechnungsnummer auf das in der Rechnung genannte Konto der Laureos GmbH.

Im Falle des Verzugs kann die Laureos GmbH für jede Mahnung eine Bearbeitungsgebühr von 10 Euro erheben sowie bei rückständigen Rechnungsbeträgen mit 4 %-Punkten über dem Basiszinssatz nach §247 BGB verzinsen.

8. Gerichtsstand

Dortmund

Die Referenten



Nicola Dreisewerd

▶ Nicola Dreisewerd verfügt über 20 Jahre Erfahrung und Leitungsverantwortung im strategischen, taktischen sowie operativen Management im Gesundheitswesen und der Altenpflege. In den letzten zehn Jahren war sie bei einem privaten Betreiber von Senioren- und Pflegeeinrichtungen für den Expansionsprozess sowie das Management der Bestandseinrichtungen verantwortlich.



Nathalie Kinder

▶ Nathalie Kinder ist seit Januar 2015 geschäftsführende Gesellschafterin der Laureos GmbH mit Sitz in Dortmund. Zuvor war sie seit 2005 bei einem privaten Betreiber von Senioren- und Pflegeeinrichtungen tätig, zuletzt als Personalleitung für 22 Betriebsstätten mit ca. 1.650 Mitarbeitern. Nathalie Kinder ist Dipl.-Kauffrau (FH), Mediatorin in der Wirtschaft und Arbeitswelt sowie Fachreferentin für Arbeitsrecht.



Tanja Leinkenjost

▶ Tanja Leinkenjost ist gelernte Altenpflegerin, Pflegedienstleitung und Einrichtungsleitung. 2016 wird sie ihr Pflegemanagement-Studium mit dem Abschluss „Bachelor of Arts“ absolviert haben. Neben ihren Pflegetätigkeiten ist sie gleichermaßen versiert als Dozentin etwa zu Themen wie Expertenstandards, Gewaltprävention in der Pflege, Risikomanagement. Seit August 2015 ist sie als Qualitäts- und Interimsmanagerin bei der Laureos GmbH tätig.



Benjamin Lisci

▶ Benjamin Lisci ist zertifizierter Qualitätsauditor und -beauftragter (TÜV), außerdem als Heim-, Pflegedienst- und Wohnbereichsleitung qualifiziert. Vor seiner Tätigkeit als Qualitäts- und Interimsmanager bei der Laureos GmbH war er zuletzt in den Bereichen des Qualitätsmanagements sowie der Leitung einer großen Einrichtung mit vollstationärer Pflege und Wohnungsbestand tätig.



Nicole Jakobs

▶ Nicole Jakobs ist Germanistin und Beraterin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Seit über zehn Jahren arbeitet sie in dieser Tätigkeit in der Pflegebranche, sowohl auf Verbandsebene als auch in der Privatwirtschaft. Seit 2015 ist sie als PR-Beraterin und Autorin selbstständig.



Laureos GmbH
 Prinz-Friedrich-Karl-Straße 39
 44135 Dortmund
 Fon 0231/5 897996-0
 Fax 0231/5 897996-6
 E-Mail info@laureos-gmbh.de
www.laureos-gmbh.de



Der Kompass für Ihren Erfolg

Expertenwissen für die Pflege- und Gesundheitswirtschaft



Seminar- und Fortbildungsprogramm | 1. Quartal 2016



Die Laureos GmbH ist ein Team von Experten und Praktikern aus der Gesundheits- und Pflegebranche. Neben klassischer Management und Unternehmensberatung schulen und begleiten wir Fach- und Führungskräfte. Unser Know-how spiegelt den aktuellen Wissensstand wieder und orientiert sich an aktuellen Strömungen und Diskussionen in unserer Branche.

Unser Fort- und Weiterbildungskalender erscheint quartalsweise und greift neben klassischen Themen auch tagesaktuelle Bedarfe auf. Gerne berücksichtigen wir, was Sie benötigen – sprechen Sie uns bitte an.

Wir wissen, dass Zeit für Fach- und Führungskräfte ein kostbares Gut ist. Daher sind alle unsere Fort- und Weiterbildungen auch als Inhouse-Veranstaltung in Ihrem Hause buchbar. Selbstverständlich bieten wir Ihnen – gemeinsam mit unseren Kooperationspartnern – Fort- und Weiterbildungen an, die speziell auf Ihr Unternehmen abgestimmt sind. Hat Ihr Team speziellen Schulungsbedarf? Mit uns werden sie fit.

Ihre

Nicola Dreisewerd

Nathalie Kinder

Know-how – speziell zugeschnitten

Neben unseren hier annoncierten Veranstaltungen bieten wir Ihnen weitere Themen an, gerne speziell auf Sie und Ihr Unternehmen zugeschnitten. Wir bieten Ihnen eine angenehme Arbeitsatmosphäre in unseren Räumlichkeiten. Selbstverständlich können alle Veranstaltungen auch als Inhouse-Schulung gebucht werden.

Dies sind unsere Themenfelder:

- ▶ **Betriebswirtschaft**
 - Belegungsmanagement
 - Pflegestufenmanagement u.v.m.
- ▶ **Personalmanagement**
 - Dienstplanung
 - Recruiting
 - Teambuilding u.v.m.
- ▶ **Qualitätsmanagement**
 - Risikomanagement
 - Medikamentenmanagement u.v.m.
- ▶ **Umgang mit Ordnungsbehörden**
 - Vorbereiten auf Begutachtungen
 - Maßnahmenpläne u.v.m.
- ▶ **Marketing und Öffentlichkeitsarbeit**
 - Zuweisermanagement
 - PR-Konzepte u.v.m.

Alle Preise beinhalten Seminarunterlagen, Teilnahmebescheinigung sowie Getränke, Obst und kleine Snacks.

Ihre Anmeldung nehmen wir gerne per Telefon, Fax oder E-Mail entgegen.

Ab Mitte Dezember 2015 steht Ihnen auch unsere Internetpräsentation für Ihre Anmeldung in vollem Umfang zur Verfügung.



Strategische Personalentwicklung zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit – Teil 1

Strategische, auf die Zukunft ausgerichtete Personalentwicklung in einem engen Fachkraftmarkt und unter den bekannten demografischen, gesetzlichen und finanziellen Voraussetzungen – agieren statt resignieren!

Es geht nicht um die Zukunft, sondern um die gegenwärtige Situation Ihrer/s Einrichtung/ Unternehmens. Finden wir gemeinsam unentdeckte Ressourcen und Potentiale und entwickeln daraus Perspektiven und Tools für eine strategische Personalentwicklung.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Erkennen Sie vorhandene Ressourcen und Potentiale.
- ▶ Entwickeln Sie Perspektiven und kreative Instrumente.
- ▶ Erfahren Sie Grundlagen ganzheitlicher Personalkonzepte.

INHALTE

- ▶ Grundlagen der Personalentwicklung
- ▶ Personalentwicklung auf operativer und strategischer Ebene
- ▶ Praxisbeispiel: Lern-, Wissens- und Alterskultur, Kompetenzentwicklung als wesentlicher Teil der Personalentwicklung
- ▶ Struktur eines ganzheitlichen Personalkonzeptes

FAKTEN

Termine und Zeit
▶ Di. 08.03.2016
▶ Di. 21.06.2016
9.30 – 16.30 Uhr

Veranstaltungsort
Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung

Kosten
225 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referentin
Nicola Dreisewerd



Operatives Personalcontrolling als Bestandteil eines ganzheitlichen Personalmanagements

Die Bedeutung und Wirksamkeit eines ganzheitlichen Personalmanagements nimmt im Pflege-, Gesundheits- und Sozialwesen seit Jahren zu. Einerseits wachsen die Anforderungen an das inhaltliche Personalmanagement und die Mitarbeiter. Daneben wird der Wettbewerb enger, einschließlich Umsatzdruck oder gar drohender Umsatzeinbrüche. Daher benötigen wir als Entscheidungsträger zuverlässige Informationen und Berichte, die uns bei personellen Entscheidungen unterstützen und Handlungssicherheit bieten.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Aufgaben, Funktionen und Ziele eines operativen Personalcontrollings
- ▶ Einschätzen der Controlling-Instrumente und -Methoden
- ▶ Grundlagenwissen und Ideen für den Aufbau eines auf den Betrieb zugeschnittenen operativen Personalcontrollings
- ▶ Gedanken- und Meinungsaustausch zu gegenwärtigen Fragen, Aufgaben und Herausforderungen

INHALTE

- ▶ Aufgaben, Funktionen und Ziele des operativen Personalcontrollings
- ▶ Definition, Differenzierung sowie Instrumente des strategischen und operativen Personalcontrollings
- ▶ Praxisbeispiel eines Personalcontrollings basierend auf personellen und operativen Kennzahlen
- ▶ Verknüpfung des Personalcontrollings mit umsatzrelevanten Kennzahlen (Belegung, Pflegestufenstruktur, Patienten, Umsatz / Std. etc.)
- ▶ Implementierung und Umsetzung in die Praxis

FAKTEN

Termine und Zeit
▶ Di. 19.01.2016
▶ Di. 19.04.2016
9.30 – 16.30 Uhr

Veranstaltungsort
Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung

Kosten
225 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referentin
Nathalie Kinder



Operative Budgeterstellung praxisnah

Die teilweise rasanten Veränderungen in der Pflegebranche wirken sich nicht zuletzt auf die wirtschaftlichen Anforderungen der Pflegeunternehmen aus.

Um unternehmerisch handeln zu können, sollten gerade auch kleine und mittelgroße Betreiber ihre Planungen in finanziellen Wertgrößen und damit einem operativen Budget darstellen. Dabei muss man sich nicht immer einer professionellen Software-Lösung bedienen.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Kennen lernen der Aufgaben, Ziele und Instrumente eines operativen Budgets
- ▶ Handlungssicherheit beim Budgetierungsprozess
- ▶ Aufbau und Implementierung eines aussagekräftigen Budgets
- ▶ Austausch und Diskussion über Ihre aktuellen Themen und Fragestellungen aus der Praxis

INHALTE

- ▶ Was bedeutet operatives Budget?
- ▶ Der Unterschied zwischen operativem und strategischem Budget
- ▶ Der Budgetierungsprozess – Vorgehensweise, Inhalte, Beteiligte
- ▶ Praxisbeispiel: Möglicher Aufbau eines operativen Budgets auf Excel-Datenbasis inklusive Teilbereiche
- ▶ Implementierung und Umsetzung in die Praxis
- ▶ Verknüpfung mit regelmäßigen Controlling-Instrumenten

FAKTEN

Termine und Zeit
▶ Mi. 09.03.2016
▶ Do. 16.06.2016
9.30 – 16.30 Uhr

Veranstaltungsort
Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung

Kosten
225 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referentin
Nathalie Kinder



Fit für MDK und Heimaufsicht

Wenn die Prüfbehörde vor der Tür steht, steht eine jede Einrichtung vor der Frage: Bin ich gut (genug) vorbereitet? Wir möchten Sie befähigen, diese Frage selbst zu beantworten: Wenn Sie die Prüfkataloge und -kriterien kennen und sich auf Ihre gute Organisation verlassen können, stehen Sie dem Besuch des MDK ganz entspannt gegenüber.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Steigerung der Ergebnisqualität durch gute interne Organisation
- ▶ Kenntnisse des WTG-Rahmenprüfkatalogs und der MDK-Prüfkriterien
- ▶ Beherrschung des nötigen Hintergrundwissens für eine sichere Kommunikation auf Augenhöhe
- ▶ Gute Vorbereitung auf die Prüfsituation

INHALTE

- ▶ Inhalte der Prüfrichtlinien und des Rahmenkataloges
- ▶ ordnungsrechtliche Grundlagen
- ▶ beispielhafte Prüfungssituationen
- ▶ Vorbereitung der Prüfung
- ▶ simulierte Prüfungssituationen
- ▶ Grundlagen der Kommunikationspsychologie und der Gesprächsführung

FAKTEN

Termine und Zeit
▶ Do. 21.01.2016
▶ Di. 12.04.2016
▶ Do. 23.06.2016
09.30 – 12.30 Uhr

Veranstaltungsort
Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung

Kosten
120 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referentin
Tanja Leinkenjost



Risikomanagement – Umsetzung in die Pflegedokumentation

Risikomanagement bedeutet, schwere Unfälle oder Fehler vorherzusehen und zu vermeiden beziehungsweise planvoll mit ihnen umzugehen. Beispielsweise stellen Sturzereignisse, Dekubitalgeschwüre, Fehl- und Mangelernährungszustände, die Anwendung von freiheitsentziehenden Maßnahmen oder die Pflegeprozesslenkung für Pflegeeinrichtungen ein sehr hohes Risikopotenzial dar. Werden diese pflegerischen Kernprozesse nicht fachgerecht gesteuert, kann das zu rechtlichen Schwierigkeiten und kostenaufwendigen Folgen für die Einrichtung führen.

ZIELE/NUTZEN

- ▶ Kenntnisse über fachgerechte Steuerung der pflegerischen Kernprozesse
- ▶ Sie wissen, wie Bewohnerrisiken in Pflegeeinrichtungen erkannt, beurteilt und dokumentiert werden können

INHALTE

- ▶ Grundlagen Risikomanagement
- ▶ Risiken in der Pflege
- ▶ Erkennen und Vermeiden von Risiken durch konzeptionelle Voraussetzungen
- ▶ Formulierungshilfen

FAKTEN

Termine und Zeit
▶ Mi. 27.01.2016
▶ Do. 10.03.2016
▶ Di. 26.04.2016
9.30 – 12.30 Uhr

Veranstaltungsort
Laureos GmbH, Dortmund oder bei Ihnen vor Ort / Inhouse-Schulung

Kosten
120 Euro incl. MwSt. pro Teilnehmer
Referentin
Tanja Leinkenjost