



**Öffentliche Ausschreibung gem. UVgO
„Rahmenvereinbarungen: Seminar.dozent*innen für die KVWL Consult GmbH“**

- Vergabeunterlage B, Los 4 Sozial- und Kommunikationskompetenz -

Name des Bieters/der Bietergemeinschaft:

Bitte verwenden Sie für die Abgabe Ihres Angebotes im Rahmen des v. g. Vergabeverfahrens ausschließlich diese Datei. Die vorgesehenen Felder müssen vollständig ausgefüllt werden, hierzu gehören auch die optionalen Angebotspositionen. Fehlende Angaben, insbesondere Preisangaben, führen zum Ausschluss des Angebotes. Die KVWL wird bei unvollständigen Angaben keine Mutmaßungen, auch nicht zu vermeintlich Selbstverständlichem, und keine eigenen Nachforschungen anstellen.

1 Seminarinhalte

Die Seminare dieses Loses richten sich speziell an Auszubildende Medizinische Fachangestellte sowie an Praxismitarbeitende, die in ihrer täglichen Kommunikation gezielt unterstützt und gestärkt werden sollen. Es sollen praxisnah die wichtigsten Grundlagen für einen souveränen und serviceorientierten Umgang mit Patientinnen und Kolleginnen vermittelt werden. Neben der Erweiterung kommunikativer Kompetenzen stehen auch der professionelle Umgang mit herausfordernden Situationen und die Deeskalation bei schwierigen Patientenkontakten im Mittelpunkt. Die Teilnehmenden lernen, sicher zu reagieren, Konflikte frühzeitig zu erkennen und durch angemessene Gesprächsführung zu entschärfen.

Tabelle 1: Seminarinhalte

Seminar Titel	Seminarinhalte	Durchführung
Telefontraining für Auszubildende	• Routinierter Umgang mit Standardsituationen am Telefon • Informationen sicher vermitteln und weitergeben • Weiterleitung von Telefonaten • Wirkung der Stimme	• Ein Nachmittag • 4 Stunden • Präsenzveranstaltung
Mein Start in der Praxis	• Das eigene Auftreten – sicher wirken durch Kompetenz, Freundlichkeit und Stilsicherheit • Gutes Benehmen und höflicher Umgang in der Arztpraxis • Kleidung, Manieren und Distanz/Nähe • Grundkenntnisse zu Kommunikationssituationen im Berufsleben • Der gute Ton am Telefon und in der direkten Begegnung • Verständlich informieren und angemessen beraten • Klima schaffen für effektive Gespräche	• Ein Tag • Ca. 9-16 Uhr • Präsenzveranstaltung
Kommunikationstraining für Auszubildende	• Das sichere Auftreten in Gesprächen • Der Umgang mit Vorgesetzten, Kollegen/Kolleginnen und Patienten • Ein angemessenes Kommunikationsverhalten in der Arztpraxis • Das eigene Gesprächsverhalten reflektieren und im Kontext der Aufgabenstellung in der Arztpraxis richtig einsetzen	• Ein Nachmittag • 4 Stunden • Präsenzveranstaltung
Kommunikationstraining für Auszubildende - Refresher Kurs	• Updates und Wiederholungen	• Ein Nachmittag • 4 Stunden • Präsenzveranstaltung

Erfolgreich ausbilden in der Praxis	• Erfahrungsaustausch und Reflexion über Anleitungsgespräche • Psychologische Modelle zu Verstehensprozessen und Wissensvermittlung • Inputs zum Forschungsgegenstand „Jugend“: Ergebnisse und (mögliche) Konsequenzen für die Ausbildung von MFA • Motivation zum Lernen und Unterstützung von Auszubildenden beim Berufsabschluss und Übernahme in die Arztpraxis • Bedeutung des Lernerfolges • Aufbau, Inhalt und Struktur eines guten Anleitungsgesprächs • Vorbereitung und Durchführung von guten Beratungs- und Qualifikationsgesprächen mit Auszubildenden	• Ein Tag • Ca. 9-16 Uhr • Präsenzveranstaltung
Fit für den Empfang	• Die Bedeutung des Empfangs für die Patientenzufriedenheit • Basisqualifikationen für den Umgang mit Patienten • Der Einfluss von visuellen, akustischen und emotionalen Aspekten im Hinblick auf die Wahrnehmung der Praxisbesucher; • Das 1 X 1 in der Patientenkommunikation • Kommunikation mit anspruchsvollen "Kunden"	• Ein Nachmittag • 3 Stunden • Onlineveranstaltung
Was tun, wenn es in der Arztpraxis zur Sache geht: Deeskalationstraining für MFA's	• Erklärungsansätze für angespannte Situationen, Aggression und Konflikte • Kommunikationstraining zur Deeskalation • Unterschiedlichen Patiententypen in Konfliktsituationen souverän begegnen • Übung, Training und Feedback zu Praxisbeispielen	• Ein Nachmittag • 4 Stunden • Präsenzveranstaltung
Umgang mit ungehaltenen Patienten	• Eigen- und Fremdwahrnehmung in konflikthafter Situationen • Deeskalation durch Körpersignale und sprachliche Einwirkung • Einwände positiv behandeln; Möglichkeiten der Gesprächsführung	• Ein Tag • Ca. 9-16 Uhr • Präsenzveranstaltung
Professionell im Patientengespräch	• Grundlagen der Kommunikation: Verstehen von verbalen und nonverbalen Signalen; • Identifikation von schwierigen Gesprächssituationen • Aktives Zuhören und Empathie im Gespräch • Umgang mit emotionalen Patienten und schwierigen Gesprächspartnern • Praktische Übungen und Rollenspiele zur Anwendung der erlernten Techniken • Entwicklung individueller Handlungsstrategien für den Alltag	• Ein Tag • Ca. 9-16 Uhr • Präsenzveranstaltung

2 Bewertungskriterien

Bitte beantworten Sie die in Tabelle 2 aufgeführten Fragen. Die Beantwortung wird bepunktet, um die Bieter qualitativ unterscheiden zu können. Sofern das Textfeld nicht ausreicht, kann eine Anlage dem Angebot beigelegt werden, bitte begrenzen Sie die Anlagen auf einen angemessenen Umfang.

Tabelle 2: Bewertungskriterien

Kriterium	Bewertung	Angabe Bieter
Wie gestalten Sie Ihre Seminare, um eine möglichst nachhaltige Wissensvermittlung zu erreichen?	max. 10 Punkte	
Welche Fachliche Qualität (Qualitätsmaßstab / Richtlinie) und Aktualität haben die Seminarinhalte?	max. 10 Punkte	

Welche Methoden nutzen Sie für die Seminare? (Vor-Ort sowie im Nachgang)	max. 5 Punkte	
Welche Seminarinhalte, die noch nicht in der Tabelle 1 aufgelistet sind, erachten Sie als sinnvoll und würden Sie ergänzen?	max. 5 Punkte	
Was sind die größten Herausforderungen bei der Vermittlung von Sozial- und Kommunikationskompetenzen?	max. 5 Punkte	

3 Referenzen

Es sind **mindestens 2 Referenzen** über vergleichbare Leistungen zu benennen. Vergleichbar ist eine Referenz dann, wenn Seminare mit den o. g. Seminarinhalte durchgeführt wurden, geringfügige Abweichung sind akzeptabel. Hierbei handelt es sich um eine Mindestanforderung an die Eignung. **Ausgenommen sind hierbei Leistungen, die bereits für die KVWL erbracht wurden.** Durch die Angabe der Referenzen erklären Sie sich mit einer Nachfrage bei den jeweiligen Referenzauftraggebern ohne Ihre gesonderte Zustimmung einverstanden. Die anzugebenden Referenzen dürfen nicht älter als 3 Jahre sein.

Tabelle 3: Referenzen

Referenzinhalte	Referenz 1	Referenz 2
Referenzauftraggeber:		
Ansprechpartner Referenzauftraggeber inkl. Kontaktdaten (E-Mail und Telefonnummer):		
Kurzbeschreibung der Leistung:		
Zeitraum der Leistungserbringung:		

4 Preisangaben

Sämtliche Leistungen (Vor- und Nachbereitung der Seminare, Feedbackeinholung etc.) sind einzukalkulieren. Die Teilnahmezertifikate erstellt die KVWL Consult, es ist möglich das Logo des Auftragnehmers mit abzubilden. Die kalkulierte Menge ist die geplante Anzahl an Seminaren. Es besteht keine Abnahmeverpflichtung. Optionale Preisangaben sind zwingend mit anzugeben, fehlende Preisangaben führen zum Ausschluss des Angebotes. Die Reisekostenpauschale muss alle entstehenden Kosten einschließen, bspw. Fahrtkosten, Reisezeit, ggf. Übernachtungen, usw.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die KVWL Consult aufgrund der Umlegung der Kosten auf die Teilnehmenden einen maximalen Tagessatz von 1.600 € bzw. einen Halbtagesatz von 1.000 € inkl. Reisekosten und zzgl. MwSt. zahlt. Angebote, die diesen (Halb-)Tagessatz überschreiten, werden vom weiteren Verfahren ausgeschlossen.

Tabelle 4: Preisangaben

Position	Kalk. Menge pro Jahr	Einzelpreis netto	Gesamtpreis pro Jahr netto (Einzelpreis*kalk. Menge pro Jahr)
Telefontraining für Auszubildene (Präsenz; 4 Stunden; 1-tägig)	2	pro Kurs	
Mein Start in der Praxis (Präsenz; 7 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Kommunikationstraining für Auszubildende (Präsenz; 4 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Kommunikationstraining für Auszubildende - Refresher Kurs (Präsenz; 4 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Erfolgreich ausbilden in der Praxis (Präsenz; 7 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Fit für den Empfang (Online; 3 Stunden; 1-tägig)	2	pro Kurs	
Was tun, wenn es in der Arztpraxis zur Sache geht: Deeskalationstraining für MFA's (Präsenz; 4 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Umgang mit ungehaltenen Patienten (Präsenz; 7 Stunden; 1-tägig)	2	pro Kurs	

Vergabeverfahren „Rahmenvereinbarungen: Seminardozent*innen für die KVWL Consult GmbH“

Professionell im Patientengespräch (Präsenz; 7 Stunden; 1-tägig)	1	pro Kurs	
Reisekostenpauschale pro Tag Dortmund	5	pro Tag	
Reisekostenpauschale pro Tag Münster	5	pro Tag	
Kalk. Gesamtpreis pro Jahr netto			
19 % MwSt.			
Gesamtpreis pro Jahr brutto			

Wir behalten uns vor, während der Vertragslaufzeit das Seminarprogramm inhaltlich und in Länge anzupassen. Die angegebenen Preise in Tabelle 5 werden dafür zugrunde gelegt. Bei Online-Seminaren entfällt die Reisekostenpauschale.

Tabelle 5: Optionale Preisangaben

Position	Einzelpreis netto
Stundensatz Online-Seminar	
Halbtagessatz Online-Seminar	
Tagessatz Online-Seminar	
Stundensatz Präsenz-Seminar	
Halbtagessatz Präsenz-Seminar	
Tagessatz Präsenz-Seminar	
Reisekostenpauschale pro km (für Seminare, die nicht in Dortmund oder Münster stattfinden)	