

Performance Support in der Praxis

Lösungen für eine effektive Lernkultur





Was ist Performance Support?

Bei Performance Support geht es um die Unterstützung am Arbeitsplatz durch kontextgebundene Lerneinheiten.

Also Lerneinheiten oder Informationen, die Mitarbeiter benötigen, um ihre täglichen Arbeitsabläufe effizient und bestmöglich ausführen zu können.

4 Vorteile von Performance Support

01

Informationen stehen direkt zu Verfügung

02

Wissen wird auf dem neuesten Stand gehalten

03

Lerninhalte werden kurz und deutlich auf den Punkt gebracht

04

Schnelle Unterstützung im Arbeitsprozess

Performance Support im Krankenhaus



Beispiel MUMC+

Für die Verbesserung der Pflege setzt das Universitätsklinikum Maastricht UMC+ (MUMC+) auf die Methode 'ProActive Nursing', um Fachkräfte ihr eigenes Handeln kritisch reflektieren, beurteilen und stets optimieren zu lassen. Diese Methode wird direkt am Arbeitsplatz eingesetzt und ist nur ein Beispiel von vielen zur konkreten Umsetzung von Performance Support in der Universitätsklinik.



Das Ziel ist es mit sogenannten Assessments, Beurteilungen am Arbeitsplatz, die kognitiven Fähigkeiten der Mitarbeiter weiterzuentwickeln und arbeitsplatzorientiertes Lernen zu fördern. Mitarbeiter werden hierbei von einem speziell ausgebildeten Kollegen begleitet. Dieser unterstützt und beurteilt den Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsszenarien. Die hierbei verwendeten Szenarien sind Anforderungen, die der Qualitätspass von **CAPP LMS** den jeweiligen Mitarbeiter stellt. Mittels dieser Assessments in der täglichen Arbeitspraxis erklärt man den betreffenden Mitarbeiter anschließend in seinem Qualitätspass für kompetent und qualifiziert. Jeder Mitarbeiter hat zudem Zugang zu seinem eigenen Qualitätspass, in dem er alle Anforderungen sieht, die nachweisbar erfüllt werden sollen.

CAPP LMS bietet zusätzlich einen digitalen Katalog an, welcher als Nachschlagewerk dienen kann oder den Mitarbeitern die benötigten Kurse und Lehrgänge zur Vorbereitung auf die Assessments anbietet.

Durch die Unterstützung von CAPP LMS finden Lernen und Kompetenzerweiterung direkt am Arbeitsplatz statt und zwar ganz genau nach den Vorstellungen des MUMC+.

MUMC+ zu Performance Support

„Mit Performance Support und CAPP LMS können wir unseren Mitarbeitern die Förderung und Unterstützung bieten, die sie brauchen, um sich in ihrem Arbeitsbereich kompetent zu fühlen“

**Michel van Zandvoort -
Direktor Maastricht UMC+
Academie**

Beispiel Doppio

Bei Doppio Espresso wird die Qualitätsbewahrung des Konzepts und die Einhaltung der starken Formel großgeschrieben. Denn der uniforme Aufbau der Doppio Espresso bars, sowie die einheitliche und hochwertige Schulung der Mitarbeiter ist eines der wesentlichen Erfolgsfaktoren des Unternehmens. Durch den Einsatz von **CAPP Agile Learning** gelang es dem Unternehmen seine Ziele dorthin gehend zu festigen.

Doppio zu Performance Support

„Wir wollen es Menschen ermöglichen mehr Wissen anzusammeln. Am Ende werden sie dadurch nur bessere Kollegen.“

**Peter van Eijl –
Unternehmensgründer und
Inhaber von Doppio Espresso**



In jeder Filiale steht ein iPad bereit auf dem Mitarbeiter von Doppio Zugriff auf eine große Wissensdatenbank haben, in der alle relevanten Informationen bereitgestellt werden und miteinander geteilt werden können.

“Wenn wir ein neues Sandwich haben, ist es sehr einfach, dazu einen kurzen Film zu drehen. Diesen können wir anschließend schnell und einfach mit einer zusätzlichen Erklärung in einem Space in CAPP Agile Learning mit unseren Mitarbeitern teilen.“

Peter van Eijl – Unternehmensgründer und Inhaber von Doppio Espresso

Aber nicht nur die Einfachheit begeistert. CAPP Agile Learning ist bei Doppio auch ein Werkzeug für E-Learning. Mitarbeiter können einem Training folgen, ganz ohne dafür in die Zentrale oder zum Arbeitsplatz fahren zu müssen. Das spart Zeit und sorgt dafür das Mitarbeiter effizienter arbeiten können.

Beispiel ZINN

Die Altenpflegeeinrichtung ZINN hat das Ziel durch permanente Aus- und Weiterbildungen die Qualität ihrer Leistungen stetig zu verbessern. Dies gilt auch für ihre rund 750 ehrenamtlichen Helfer.



ZINN verwendet hierfür **CAPP Agile Learning** als Wissensdatenbank für Mitarbeiter, die sich wertvolle Informationen für den Arbeitsalltag ansehen können.

Dieses Portal dient der Unterstützung und Weiterbildung der Mitarbeiter, aber auch Ehrenamtliche finden hier unter anderem Sicherheitsvorschriften und praktische Hinweise.

Hier können sie nachlesen wie man im Bus einen Rollstuhl sichert oder wie man mit demenzkranken Bewohnern umgeht.

Der Einsatz von solchen digitalen Lernlösungen, wie CAPP Agile Learning, hat aus der Sicht von ZINN zu einer wesentlichen Qualitätssteigerung der Altenpflege gesorgt, weshalb das Unternehmen auch in den kommenden Jahren weiter in E-Learning investieren will.

ZINN zu Performance Support

„Qualität, Aufmerksamkeit und Effizienz sind für uns Schlüsselwörter. Bei allem was wir tun, streben wir nach der praktischen Umsetzung dieser Begriffe. Defacto unterstützt uns hierbei sehr.“

**Agnes Themmen –
Abteilungsleiterin Aus-
und Weiterbildung der
Altenpflegeeinrichtung ZINN**

Beispiel Pohl Boskamp

Das deutsche Pharma-Unternehmen Pohl Boskamp legt großen Wert auf Qualitätssicherung, die durch die stetige und gründliche Weiterbildung der Mitarbeiter gewährleistet werden soll.

Mitarbeiter müssen bei Pohl Boskamp bis zu 300 Schulungen im Jahr absolvieren. Eine gute Dokumentation dieser Schulungen ist notwendig, da sie einen Überblick verschafft, welcher Mitarbeiter wann zu welchem Thema geschult wurde.

Deswegen unterstützt **CAPP LMS** Pohl Boskamp, dass jeder Mitarbeiter auf der digitalen Plattform einsehen kann, welche Arbeitsanweisungen gelesen werden müssen und so keine arbeitsrelevanten Informationen verpasst.

Pohl Boskamp zu Performance Support

„Durch CAPP LMS hat es einen regelrechten Kulturwandel gegeben.“

Die Möglichkeiten des digitalen Lernens wurden internalisiert und sind nun nicht mehr wegzudenken.“

Torben Sura - Leiter
Qualitätssicherung



Durch CAPP LMS hat es einen regelrechten Kulturwandel bei Pohl Boskamp gegeben, denn die Möglichkeiten des digitalen Lernens wurden internalisiert und sind nun nicht mehr wegzudenken. Die bestehenden analogen Schulungen wurden hinterfragt und durch die Digitalisierung neu definiert.

Durch das Zusammenfassen von einzelnen Schulungen, müssen Mitarbeiter nun weniger Zeit aufwenden, um Inhalte zu erlernen. Außerdem gibt es interaktive Lerninhalte, wie beispielsweise Laborvideos, die das Lernen erleichtern und spannend gestalten. Die Erfolgskontrolle der Laboranten wird am Ende einer Schulung in CAPP LMS anhand eines Quiz abgefragt und ersetzt so den mühsamen halbjährigen Prozess der Wissensabfragung durch einen Vorgesetzten.

Ein weiterer Aspekt, der den Kulturwandel bei Pohl Boskamp bekräftigt, ist der der eigenständigen Weiterbildung der Mitarbeiter. Durch den Qualitätspass kann jeder Mitarbeiter selbst nachvollziehen, welche Schulungen er noch absolvieren muss. Dies stärkt die Eigeninitiative der Mitarbeiter nachhaltig.