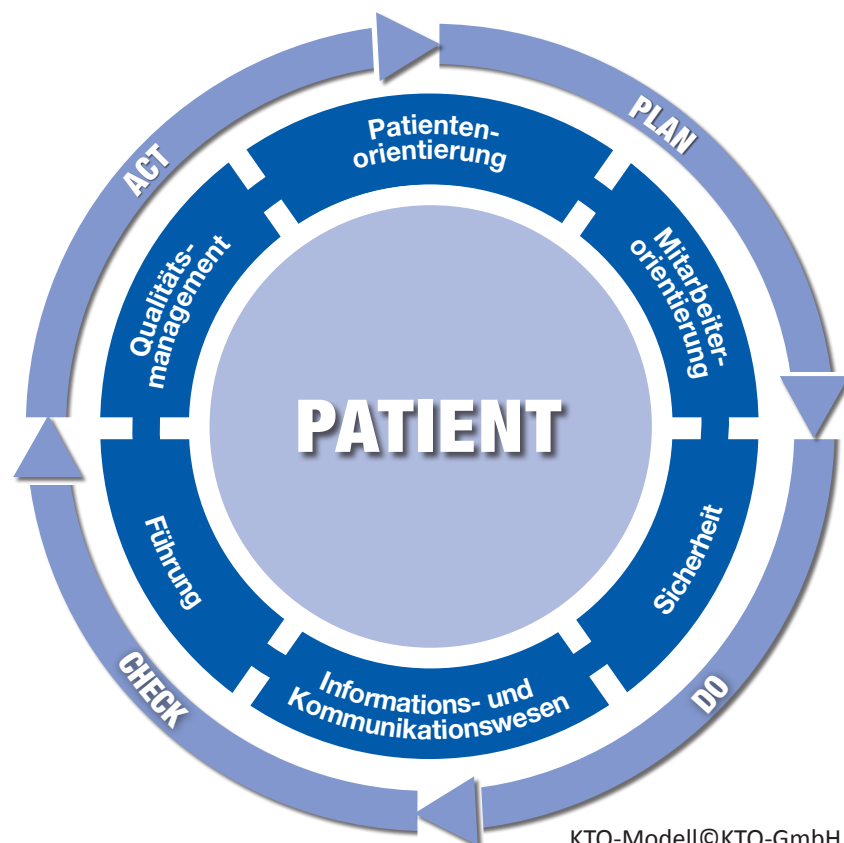


Programm KTQ-Akademie

2011



KTQ-Modell©KTQ-GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe KTQ-Interessierte, auch in diesem Jahr bieten wir Ihnen wieder Fortbildungen an, die Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihres Qualitätsmanagements unterstützen. Die Grundlagen des Qualitätsmanagements, Servicefragen, Kennzahlen und Kommunikation gehören u.a. wieder zum Programm. Ergänzt wurde das Angebot um den "KTQ-Coach" und einer Einsteigerveranstaltung, die sich speziell für Praxen eignet. Das KTQ-Training als umfassendste Veranstaltung zum Thema KTQ vermittelt einen umfassenden Hintergrund zur KTQ-Zertifizierung und ist Bestandteil der Ausbildung der KTQ-Visitoren. Sie finden wieder Angebote für Einsteiger und Fortgeschrittene, die Sie beim KTQ-Verfahren unterstützen und Sie in die Lage versetzen, ein an die Gegebenheiten Ihrer Einrichtung angepasstes Qualitätsmanagement sowohl berufsgruppen- als auch hierarchieübergreifend zu entwickeln und in Ihrer Einrichtung auch wirksam einzusetzen.

Wir wünschen Ihnen bei den Veranstaltungen eine besonders lehrreiche und angenehme Zeit und freuen uns darauf, Sie hoffentlich bald begrüßen zu können!

Ihr KTQ-Team

Inhalt

KTQ-Training	3
Qualitätsmanagement für Einsteiger	5
QM für Fortgeschrittene: Ein Erfahrungsworkshop	6
Kernkompetenzen für das Projektmanagement	7
Kommunikation und Information im KTQ-Zertifizierungsprozess	8
Zufriedenheit effektiv und effizient messen.....	9
Basisseminar Kennzahlen	10
KTQ-eQMB – Informationen für Arztpraxen und MVZ	11
KTQ-eQMB – Einweisermarketing mit Qualitätsmanagement	12
KTQ-eQMB – elektronisch gestütztes QM für Arztpraxen & MVZ	13
Die Selbstbewertung effektiv erstellen mit KTQ-Zert & NEXUS/WEBZERT	14
Krankenhausalarmplanung - KTQ-Sicherheit - elektronisch unterstützte Alarmplanung	15
Sicherheit im Krankenhaus - KTQ-Sicherheit - Risikoanalyse	16
Erfolgsfaktor Kundenorientierung - Grundlagenseminar	17
Erfolgsfaktor Kundenorientierung - Praxisseminar	18
Erfolgsfaktor Kundenorientierung - Profi Treff	19
Fehlerkultur in Verhalten und Körpersprache	20
Verstehen, wie Qualitätsmanagement der Praxis/dem MVZ weiterhilft	21
KTQ-Coach	22
Informationen KTQ-Reha Version 1.1	23
Informationssicherheit im Krankenhaus	24
Inhouseseminar Projektmanagement (1-tätig)	25
Anmeldeformular	26

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Programm der KTQ-Akademie nur die männliche Form verwendet.

KTQ-Training

für angehende KTQ-Visitoren, KTQ-Visitationsbegleiter, Berater, lizenzierte Trainingspartner und alle Interessierten aus dem Gesundheitswesen, wie QM-Beauftragte aus den Krankenhäusern und Kliniken, Praxen und MVZ, Rehabilitationseinrichtungen sowie Pflegeeinrichtungen, ambulanten Pflegediensten, Hospizen und alternativen Wohnformen

Veranst.Nr.: 001

Ziele

Sie lernen das KTQ-Verfahren aus der Perspektive aller Beteiligten kennen. Sie eignen sich die Verfahrensgrundsätze, das Manual, die Bewertungssystematik und das Führen „Kollegialer Dialoge“ an. Nach dem Training können Sie

- bei erfüllten persönlichen Voraussetzungen* und Akkreditierung als KTQ-Visitor Fremdbewertungen im Rahmen des KTQ-Verfahrens durchführen,
- als Mitarbeiter einer Zertifizierungsstelle das Verfahren begleiten,
- als lizenziertes Trainingspartner Einrichtungen beim QM unterstützen,
- als QM-Beauftragter die Zertifizierung in Ihrer Einrichtung vorbereiten.

Zielgruppen

- Alle Interessierten des Gesundheits- und Sozialwesens, die sich persönlich qualifizieren möchten.
- Personen die künftig als KTQ-Visitoren* akkreditiert werden wollen.
- Alle Fach- und Führungskräfte aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, die schwerpunktmäßig im QM arbeiten oder beratend tätig sind.
- Personen, die künftig Mitarbeiter und Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens professionell als lizenziertes Trainingspartner der KTQ bei der Einführung, Umsetzung und Weiterentwicklung von QM betreuen wollen.
- Studierende, die sich vertieft mit QM im Gesundheitswesen beschäftigen.

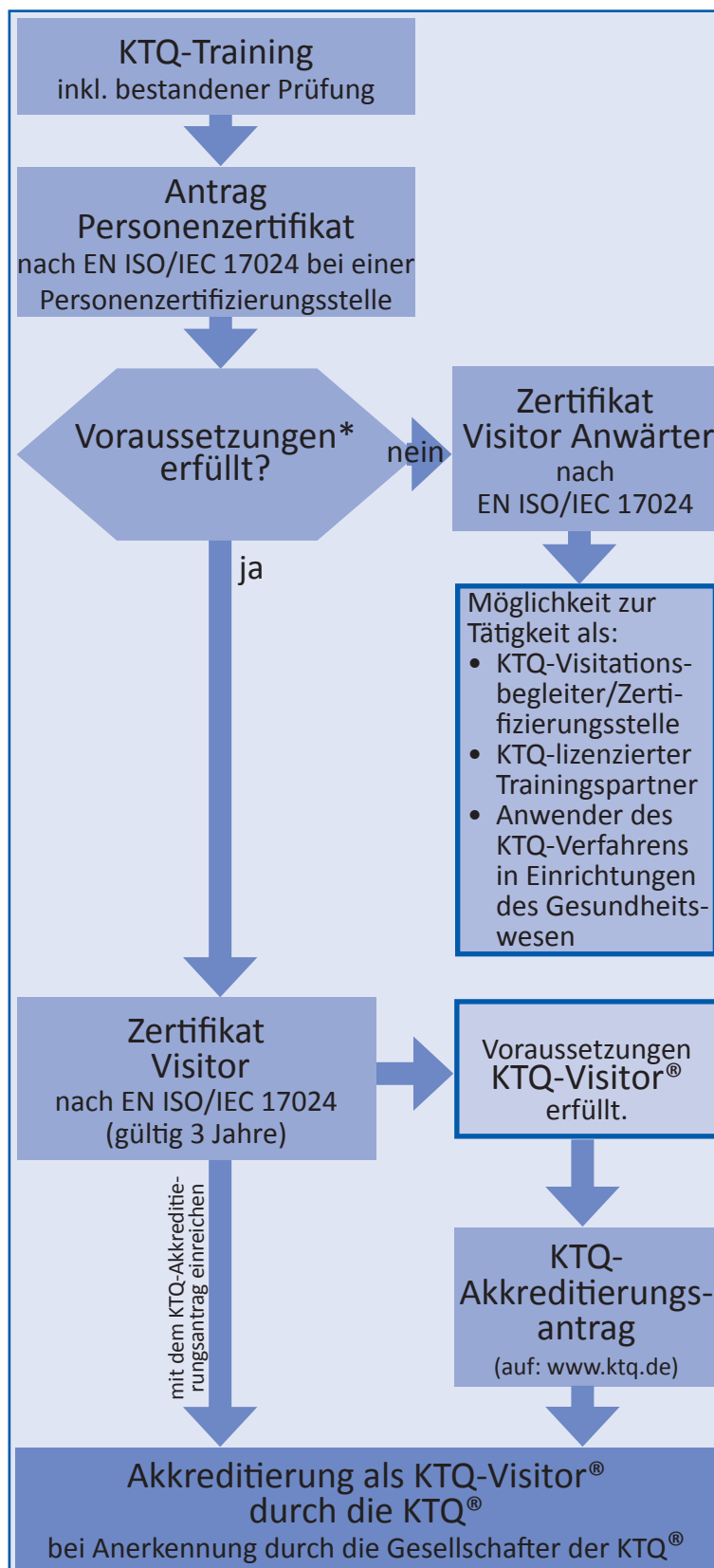


Abb.: Prozessdarstellung der Akkreditierung als KTQ-Visitor

Themen

- KTQ-Zertifizierungsverfahren
- Die KTQ und ihre Aufgaben
- Dokumente, Unterlagen, Berichte, Zertifizierungssoftware „KTQ-Zert“
- Ablauf einer KTQ-Visitation
- Aufgaben des KTQ-Visitors
- Führen „Kollegialer Dialoge“
- Aspekte der Kommunikation und des Rollenverhaltens
- Konflikttheorie und Konfliktlösung
- Prüfung inkl. Personenzertifikat

Angewandte Methoden

Vorträge, Gruppenarbeit, Selbsterfahrung, Rollenspiele

Prüfung

Die Prüfung findet am letzten Tag des Trainings statt. Die schriftliche Prüfung besteht aus einem Multiple-Choice-Test. Die praktische Prüfung erfolgt in Form eines Interviews (Kollegialer Dialog) und bezieht sich auf Rhetorik, Konfliktfähigkeit, Fachwissen und das nonverbale Verhalten. Die mündliche Prüfung besteht aus je einem Fragenkomplex zum KTQ-Wissen und zur Kommunikation. Die Prüfungen gelten als bestanden, wenn jeweils 60% der Aufgabenstellungen richtig bzw. vollständig sind.

Vorkenntnisse

Empfehlenswert sind Grundkenntnisse des Qualitätsmanagements.

Dauer

5 Tage inkl. Prüfungstag,
jeweils von 9.00-17.00 Uhr

Vorbereitung

Zur Vorbereitung bearbeiten Sie Beispiele aus der Selbstbewertung und dem Qualitätsbericht, die Sie nach der Anmeldung zusammen mit dem aktuellen Manual für Ihren Bereich zugesandt bekommen (Zeitbedarf ca. 4 Stunden).

Teilnahmebescheinigung

der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer, Datum und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen

werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer

Gesine Dannenmaier, Klaus Harder,
Erich Reifinger

Inhouse

möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine und Orte

17.01. - 21.01.2011 Bonn
21.03. - 25.03.2011 Stuttgart
02.05. - 06.05.2011 Berlin
17.10. - 21.10.2011 Berlin
05.12. - 09.12.2011 Berlin

Kosten

€ 2.200,- zzgl. gesetzl. USt
(inkl. Pausengetränken und Mittagessen,
excl. Unterbringung und Reisekosten)

Bei Stornierung bis 20 Tage vor Veranstaltungsbeginn fällt eine Bearbeitungsgebühr von € 220,- zzgl. gesetzl. USt an).

*Für das Personenzertifikat nach EN ISO/IEC 17024 sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen: entsprechende Berufsausbildung, Leitungstätigkeit, gültiger Nachweis der QM-Qualifikation** (200 Std-Kurs entsprechend dem Curriculum ärztliches QM der BÄK), Erfahrung im QM. Weitere Hinweise finden Sie im Antragsformular auf unserer Homepage.

** Kann die QM-Ausbildung (200 Std-Kurs entsprechend dem Curriculum Ärztliches Qualitätsmanagement der Bundesärztekammer) vor Trainingsbeginn nicht erbracht werden, ist eine Teilnahme an dem Training dennoch möglich. In diesem Fall erhalten Teilnehmer bei bestandener Prüfung den Status „Visitor Anwärter“. Sobald die fehlenden Ausbildungsnachweise vorliegen, wird das Zertifikat „Visitor“ nach EN ISO/IEC 17024 ausgestellt.

Qualitätsmanagement für Einsteiger

Veranst.Nr.: 101

Ziele

In diesem Seminar lernen Sie das Abc des Qualitätsmanagements (QM) kennen:

- Sie werden mit den wesentlichen Grundlagen des QM vertraut gemacht.
- Sie lernen die wichtigsten Instrumente und Methoden des QM anzuwenden.
- Sie werden sich der Bedeutung der Kundenorientierung als wesentlichen Faktor für den Erfolg eines Unternehmens bewusst und können aus den (Kunden-) Anforderungen Konsequenzen für das QM ihrer Einrichtung ableiten.

Zielgruppe

Alle QM-Interessierten, insbesondere neue QM-Verantwortliche in Einrichtungen des Gesundheitswesens

Themen

- Grundbegriffe des QM (Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und -verbesserung, QM-System, PDCA-Zyklus)
- Philosophie und Ziele (Leitbild, Formulierung von Zielen, Kundenorientierung,)
- Qualität messen, bewerten und verbessern (Qualitätszirkel, Projekte und Qualitätsgremien, Messinstrumente, Befragungen, Audits, Begehungen, Teamberatungen)
- Qualität dokumentieren und ein QM-System aufbauen (Dokumente und Aufzeichnungen sowie deren Kennzeichnung, Stellenbeschreibungen, Organigramm, Funktionsdiagramme; Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie QM-Handbuch)
- Mitarbeiter und Kollegen informieren und einbinden (Motivation, QM-spezifische Fortbildung, Informationsmanagement)

Angewandte Methoden

Um Ihre Anwendungskompetenz zu stärken, lernen Sie die Inhalte nicht nur über Vorträge kennen, sondern eignen sich diese auch in Gruppen-, Partner- und Einzelarbeit an.

Vorkenntnisse keine

Dauer 2 Tage

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Dipl.-Psych. Britta Pfennig

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 21.02. - 22.02.2011 (Mo+Di), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 26.05. - 27.05.2011 (Do+Fr), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 20.10. - 21.10.2011 (Do+Fr), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 08.12. - 09.12.2010 (Do+Fr), jeweils von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 490,- zzgl. gesetzl. USt

QM für Fortgeschrittene: Ein Erfahrungsworkshop

Veranst.Nr.: 102

Ziele

In diesem Workshop stehen Ihre individuellen Fragestellungen und Probleme bei der Qualitätsarbeit in Ihrer Einrichtung im Mittelpunkt. Aus den Anliegen der Teilnehmer werden die Inhalte und Ziele des Workshops abgeleitet. Lösungen werden von der gesamten Workshop-Gruppe unter moderierender Leitung erarbeitet. Die Bereitschaft der Teilnehmer, Fallbeispiele zur Verfügung zu stellen und sich bei der Bearbeitung der vorgetragenen Fälle einzubringen, ist für den Erfahrungsworkshop unerlässlich. Ziele könnten sein:

- Benennung der konkreten Optimierungspotenziale nach der differenzierten Bewertung der QM-Aktivitäten und QM-Dokumente Ihrer Einrichtung
- Erstellung eines QM-Profiles für Ihre Einrichtung
- Entwicklung von Strategien zur intensiven und nachhaltigen Implementierung von QM
- Erarbeitung von Lösungswegen für konkrete Konflikte oder Kommunikationsprobleme

Zielgruppe

Erfahrene QM-Beauftragte aller Einrichtungen des Gesundheitswesens

Mögliche Themen

- Exemplarische Fallarbeit zu konkreten QM-Aktivitäten (z. B. Kennzeichnung von Dokumenten, Durchführung von Befragungen) inkl. zugehöriger Optimierungsstrategien
- Probleme der Zusammenarbeit oder der Motivation von Mitarbeitenden im Bereich QM: Analyse der Situation, der Kommunikationsstrukturen, Entwicklung von Konzepten für eine unterstützende und effiziente Kommunikation

Angewandte Methoden

Neben Gruppenarbeit können Kleingruppenarbeit, Rollenspiele (z. B. zur Analyse von Kommunikationsproblemen), systemische Organigrammarbeit (z. B. für das bessere Verständnis von QM) oder Konflikt-Perspektiv-Analysen (z. B. bei Konflikten in einer Einrichtung) zum Einsatz kommen. Eine Visualisierung kann mit Metaplan-Technik oder am Flipchart erfolgen.

Vorkenntnisse Fundiertes Wissen über die Methoden des QM und praktische Erfahrungen beim Aufbau eines QM-Systems

Dauer 1 Tag

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Dipl.-Psych. Britta Pfennig

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 11.03.2011 (Fr), von 9.00-17.00 Uhr
- 06.10.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 245,- zzgl. gesetzl. USt

Kernkompetenzen für das Projektmanagement

Veranst.Nr.: 103

Ziele

In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen eines erfolgreichen Projektmanagements (PM) kennen und erweitern Ihre entsprechenden Fähigkeiten. Mit Hilfe einer im Seminar erstellten Ist-Analyse können Sie ein Projektmanagement-System in Ihrer Einrichtung implementieren und dabei Mitarbeiter gezielt einbinden.

Zielgruppe

Alle am Projektmanagement Interessierten

Themen

- Grundlagen des Projektmanagements: strukturieren und planen, informieren und motivieren, überprüfen und verbessern, visualisieren und moderieren
- Klassisches und dynamisches Projektmanagement
- Rahmenbedingungen erfolgreicher Projekte
- Einführung und Umsetzung eines einrichtungsinternen Projektmanagements

Angewandte Methoden

Die Inhalte und Themen werden über Gruppen-, Partner- und Einzelarbeit, aber auch über Kurzreferate vermittelt. In einer Hausarbeit bereiten sich die Teilnehmer mit einem einführenden Text auf den Vergleich zwischen klassischem Projektmanagement und Qualitätszirkelarbeit vor.

Vorkenntnisse keine

Dauer 2 Tage

Hausarbeit Lesen eines Textes zum Projektmanagement (ca. 60 min)

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Dipl.-Psych. Britta Pfennig

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 11.04. - 12.04.2011 (Mo+Di), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 12.09. - 13.09.2011 (Mo+Di), jeweils von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 490,- zzgl. gesetzl. USt

Kommunikation und Information im KTQ-Zertifizierungsprozess

Veranst.Nr.: 104

Ziele

In diesem Seminar mit Workshop-Charakter stehen alle Aspekte der Kommunikation und Information, die im Laufe der KTQ-Selbst- und Fremdbewertung eine Rolle spielen, im Mittelpunkt.

- Die Teilnehmer sind sich der Bedeutung von Kommunikation und Information während des KTQ-Zertifizierungsprozesses bewusst und haben hierzu für ihre eigene Einrichtung kreative Ideen entwickelt.
- Die Teilnehmer kennen Methoden des internen und externen Marketings und können diese gezielt vor und nach der Zertifizierung einsetzen.

Zielgruppe

Verantwortliche aus Einrichtungen, die eine (Re-) Zertifizierung nach KTQ anstreben

Themen

- Die Bedeutung der Kommunikation und Information im KTQ-Zertifizierungsprozess
- Grundlagen der zwischenmenschlichen Kommunikation und Motivation
- Information und Einbindung der Führungskräfte und Mitarbeiter sowie anderer relevanter Personen im Rahmen der Selbst- und Fremdbewertung
- Vorbereitung der eigenen Einrichtung auf die Visitation durch die KTQ-Visitoren
- Marketingstrategien und Öffentlichkeitsarbeit

Angewandte Methoden

Im Vordergrund dieses Seminars stehen neben der Vermittlung von Grundsätzen der Kommunikation die kreativen Ideen der TN, die im Plenum und auch in Kleingruppen zu umsetzbaren Strategien ausgearbeitet werden. Auf Wunsch besteht ebenfalls die Möglichkeit, über Rollenspiele z.B. eine KTQ-Fremdbewertung zu simulieren.

Vorkenntnisse Grundkenntnisse des KTQ-Verfahrens

Dauer 1 Tag

Vorbereitung keine

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Dipl.-Psych. Britta Pfennig

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 10.03.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr
- 30.09.2011 (Fr), von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 245,- zzgl. gesetzl. USt

Zufriedenheit effektiv und effizient messen: Nutzen, Wirkung und Umsetzung von Zufriedenheitsmessung

Veranst.Nr.: 201

Ziele

Sie lernen Zufriedenheitsmessung als wirkungsvolles Steuerungsinstrument im Gesundheitswesen zu entwickeln. Dabei geht es auch um Patienten, Bewohner, Angehörige, Einweiser und Mitarbeiter als Erfolgsfaktoren für das Krankenhaus.

Zufriedenheitsmessungen sind nur dann sinnvoll, wenn aus ihnen die richtigen Maßnahmen abgeleitet werden. Dies gelingt am Besten, wenn Zusammenhänge zwischen den Messungen hergestellt werden können. Die Zusammenhänge zum KTQ -Verfahren werden aufgezeigt.

Sie lernen, die Messung von Kundenzufriedenheit als zentrale Forderung aller Managementsysteme auch betriebswirtschaftlich zu bewerten. Sie erfahren, worauf es bei Zufriedenheitsbefragungen wirklich ankommt, welche Voraussetzungen für eine belastbare Messung erfüllt sein müssen, welche Abläufe den größten Erfolg versprechen und worauf bei der Darstellung und Interpretation von Ergebnissen zu achten ist.

Zielgruppe

Einrichtungsleitung, Qualitätsbeauftragte, Controller

Themen

- Notwendigkeit der Erfassung von Zufriedenheit
- Konzeption von aussagekräftigen Befragungen
- Umsetzung von Befragungen
- Darstellung von Befragungsergebnissen
- Erkenntnisse aus Befragungen: Möglichkeiten und Grenzen
- Ergebniscontrolling durch Kennzahlen aus Zufriedenheitsmessungen

Angewandte Methoden Vorträge, praktische Übungen, intensiver Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 1 Tag

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Dr. Jan-Frederik Marx

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 17.03.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr
- 13.10.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 245,- zzgl. gesetzl. USt

Basisseminar Kennzahlen

Veranst.Nr.: 202

Ziele

Sie erfahren, wie Sie aussagekräftige Kennzahlen sowie Zufriedenheitsfaktoren für Ihre Einrichtung erheben und diese zu einem ganzheitlichen Kennzahlensystem zusammenführen und permanent weiter entwickeln können. Hierbei werden die Besonderheiten des Gesundheitswesens berücksichtigt. Eine zielgerichtete Unternehmens- und Abteilungssteuerung ist nur über aussagekräftige Kennzahlen möglich, die den Blick auf das Wesentliche lenken. Auch Zertifizierungsverfahren wie KTQ fordern zunehmend Kennzahlen als Teil eines funktionierenden Managementsystems und als Check in vielen Katalogkriterien. Das Seminar gibt praxisnahe Antworten. Sie lernen, wie Sie das Kennzahlensystem zur zielgerichteten Unternehmens- und Prozesssteuerung einsetzen können. Durch den Aufbau einer qualifizierten Struktur- und Prozessqualität können Sie darüber hinaus mögliche Risiken im Vorfeld erkennen und ausräumen. Außerdem können Sie die Erfolgsfaktoren in Ihrer Einrichtung ermitteln.

Zielgruppe

Pflegedienstleitungen, Qualitätsbeauftragte, Controller, Heimleitungen

Themen

- betriebswirtschaftliche Kennzahlen
- Kennzahlen für die Zufriedenheit der internen und externen Kunden (Patienten, Bewohner, Mitarbeiter, Angehörige, ...)
- Kennzahlen zur Entwicklung der Nachfrage
- Prozesskennzahlen
- Messung von Pflegequalität
- Indikatoren zur Messung der Rechtssicherheit
- Kennzahlen und Vorgehen zur Messung und Entwicklung einer lernenden Organisation

Angewandte Methoden Vorträge, praktische Übungen, intensiver Erfahrungsaustausch

Dauer 1 Tag

Vorkenntnisse keine

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Dr. Jan-Frederik Marx

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 03.03.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr
- 24.11.2011 (Do), von 9.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 245,- zzgl. gesetzl. USt

KTQ-eQMB – Informationen für Arztpraxen und MVZ

Veranst.Nr.: 501

Ziele

Stellen Sie sich vor, Sie hätten einen QM-Verantwortlichen in Ihrer Praxis. Einen QM-Experten, der seit einem Jahrzehnt Qualitätsmanagement-Erfahrungen gesammelt hat und dieses Wissen nun in Ihrer Arztpraxis einsetzt. Die gesamte QM-Administration wird Ihnen abgenommen. Sie müssten sich nicht mehr darum kümmern, was im Gesetzestext steht, welche QM-Instrumente einzuführen sind und wie man „Dokumente lenkt“. Sie müssten sich nicht fragen, welches Qualitätsmanagement für Sie geeignet ist und Sie würden den zeitlichen Aufwand zur Einführung eines Qualitätsmanagements um 75% reduzieren.

Ziel der Schulung ist die Vorstellung des KTQ-eQMB und die Einführung in das Qualitätsmanagement in der Arztpraxis und in MVZ mit Hilfe des elektronischen QM-Beraters KTQ-eQMB. Erste Schritte zur Planung und Einführung eines Qualitätsmanagements vor Ort werden aufgezeigt.

Zielgruppe

Praxisinhaber, Medizinische Fachangestellte, QMBs in Praxen und MVZ, alle am KTQ-eQMB Interessierten

Themen

- Grundlagen des Qualitätsmanagements nach KTQ für Arztpraxen
- Erfüllung der gesetzlichen Forderungen
- Produktinformationen: Der elektronische QM-Berater eQMB
- Anwendungsbeispiele und QM-Instrumente im Schnelldurchlauf
- Kurzcheck
- Ziel- und Maßnahmenplanung
- QM-Handbuch
- Der Weg zur Zertifizierung

Angewandte Methoden Vortrag

Vorkenntnisse keine

Dauer 2,5 Stunden inkl. Kaffeepause

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen inkl. Schulungs- und Infomaterial, 1 Testzugang zu eQMB pro Teilnehmer

Trainer Gesine Dannenmaier, Tobias Krone

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 15.03.2011 (Di), von 17.30-20.00 Uhr
- 11.10.2011 (Di), von 17.30-20.00 Uhr

Kostenfrei

KTQ-eQMB – Einweisermarketing mit Qualitätsmanagement

Veranst.Nr.: 502

Ziele

Sie lernen den elektronischen QM-Berater KTQ-eQMB als Instrument zur Entwicklung eines Qualitätsmanagements und Marketinginstrument für Ihre Einweiser kennen. KTQ-zertifizierte Krankenhäuser sind keine QM-Inseln im Gesundheitswesen. Es geht darum, die QM-Systeme von Krankenhäusern und niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten besser zu vernetzen. Mit dem KTQ-eQMB erhalten Ihre Einweiser (Praxen und MVZ) eine elektronische Unterstützung beim Aufbau und der Pflege eines KTQ-orientierten Qualitätsmanagementsystems.

Zielgruppe

Geschäftsführungen bzw. Krankenhausleitungen, Qualitätsmanagementbeauftragte, Mitarbeiter in der Öffentlichkeitsarbeit/Marketing, Krankenhausmitarbeiter, die ein Interesse an der verbesserten Vernetzung mit den Einweisern haben

Themen

- Kann ein Krankenhaus einem niedergelassenen Arzt/Einweiser bei der Umsetzung eines Qualitätsmanagements unterstützen und damit gleichzeitig die eigenen Prozesse im Sinne des KTQ-Verfahrens verbessern?
- Es geht darum, die QM-Systeme von Krankenhäusern und niedergelassenen Ärzten sowie MVZ und Psychotherapeuten (besser) zu vernetzen. Die KTQ bietet Ihnen mit eQMB einen elektronischen QM-Berater für Ärzte, Psychotherapeuten und MVZ.

Angewandte Methoden Vortrag, Arbeit mit Fallbeispielen, intensiver Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 6 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen inkl. Schulungs- und Infomaterial, 1 Testzugang zum KTQ-eQMB pro Teilnehmer

Trainer Gesine Dannenmaier, Tobias Krone

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 05.04.2011 (Di), von 10.00-16.00 Uhr

Kosten EUR 295,- zzgl. gesetzl. USt

KTQ-eQMB – elektronisch gestütztes QM für Arztpraxen & MVZ

Veranst.Nr.: 503

Ziele

Der elektronische QM-Berater KTQ-eQMB unterstützt Arztpraxen und MVZ bei der Einführung des internen Qualitätsmanagements. Ziel der Schulung ist Ihnen die Möglichkeiten und Vorteile des KTQ-eQMB vorzustellen. Der KTQ-eQMB unterstützt Sie bei der Einführung des QM in Praxen und MVZ und bei der Erfüllung der gesetzlichen Forderungen: schnell, einfach, online.

Zielgruppe

Berater, lizenzierte KTQ-Trainingspartner

Themen

Wissensvorsprung

- Grundlagen des Qualitätsmanagements für Arztpraxen

Detaillierte Produktinformationen

- Der elektronische QM-Berater eQMB
- Qualitätsmanagement hat einen Nutzen für Arztpraxen
- Anwendungsbeispiele und QM-Instrumente im Schnelldurchlauf
- Das Prämienmodell auf eQMB
- QM-Beratung vor Ort

Klärung

- Vorgehen zur Einwahl und Registrierung
- Produktauswahl
- Produktfeatures

Übung

- Das Vorgehen vor Ort
- Kurzcheck
- Ziel- und Maßnahmenplanung
- QM-Handbuch

Ausblick

- Auf dem Weg zur Zertifizierung

Angewandte Methoden Vortrag, Arbeit mit Beispielen, intensiver Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 6 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen inkl. Schulungs- und Infomaterial, 1 Testzugang zu eQMB pro Teilnehmer

Trainer Gesine Dannenmaier, Thomas Krone

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 22.11.2011 (Di), von 10.00-16.00 Uhr

Kosten EUR 295,- zzgl. gesetzl. USt

Die Selbstbewertung effektiv erstellen mit KTQ-Zert & NEXUS/WEBZERT

Veranst.Nr.: 301

Ziele

Sie möchten sich nach KTQ zertifizieren lassen? Bei der Erstellung einer Selbstbewertung unterstützt Sie die Software KTQ-ZERT. Sie lernen die Anwendung von KTQ-ZERT für Ihre erfolgreiche Zertifizierung kennen und erfahren, wie Sie die notwendigen Prozesse, Projekte und die dazugehörigen Dokumente effizient und strukturiert erfassen, organisieren und langfristig pflegen. Darüber hinaus können Sie Ihr QM-System mit der Software NEXUS/WEBZERT web-basiert anlegen, verwalten und weiterentwickeln. Sie kennen die Möglichkeiten die NEXUS/WEBZERT bietet, um Ihr QM-System zertifizieren zu lassen. Sie können den Nutzen der Software für die Entwicklung eines QM-Systems einschätzen.

Zielgruppe

Alle Interessierten, die auf einfache Weise ein QM-System erstellen und sich nach KTQ zertifizieren lassen möchten. Die Software deckt alle Zertifizierungsbereiche der KTQ ab, deshalb ist der Workshop für alle KTQ-Verfahren geeignet.

Themen

- Selbstbewertung und Zertifizierung mit KTQ-ZERT anhand des jeweiligen KTQ-Katalogs
- Die webbasierte Bearbeitung der Selbstbewertung mit NEXUS/WEBZERT
- Einbindung der Mitarbeiter in den Prozess der Selbstbewertung mit NEXUS/WEBZERT
- Dokumentenlenkung

Angewandte Methoden

Vortrag, praktische Anwendungsbeispiele, intensiver Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 6 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Referent Erich Reifinger

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse nicht möglich

Termine

- 24.02.2011 (Do), von 10.00-16.00 Uhr
- 04.05.2011 (Mi), von 10.00-16.00 Uhr
- 08.09.2011 (Do), von 10.00-16.00 Uhr
- 07.12.2011 (Mi), von 10.00-16.00 Uhr

Kosten EUR 295,- zzgl. gesetzl. USt

Krankenhausalarmplanung - KTQ-Sicherheit - elektronisch unterstützte Alarmplanung -

Veranst.Nr.: 401

Ziele

Mit KTQ-Sicherheit- ROGSI/DMS bieten die KTQ-GmbH und die ROG GmbH eine Software an, durch die sich die Krankenhausalarmplanung dynamisch an die Veränderungen im Unternehmen anpasst. Die Software basiert auf Windows, ist Mehrplatz- und Netzwerkfähig, enthält Schnittstellen zu Alarmierungssystemen und kann auch von einem USB-Stick ausgeführt werden.

Sie erfahren, wie Sie die Krankenhausalarmplanung Ihres Hauses/Verantwortungsbereiches mit KTQ-Sicherheit- ROGSI/DMS dynamisieren und lernen den Funktionsumfang der Software kennen.

Zielgruppe

Geschäftsführer, Beauftragte für EDV, Sicherheit und Brandschutz

Themen

- Verwaltung von Daten (Personen, Rollen, Funktionen, Notfallteams, Alarmplänen, Standorte ...)
- Erstellen graphischer Alarmpläne
- Erstellen von Handlungsanweisungen
- Vergabe von Zuständigkeiten
- Import und Export der Daten
- automatische Erstellung vordefinierter Berichte und Handbücher

Angewandte Methoden Vortrag

Vorkenntnisse keine

Dauer 2,5 Stunden inkl. Kaffeepause

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Tilo Hummel (ROG), einer der Autoren der „Krankenhausalarmplanung“

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 07.04.2011 (Do), von 15.30-18.00 Uhr
- 18.10.2011 (Di), von 15.30-18.00 Uhr

Kostenfrei

Sicherheit im Krankenhaus - KTQ-Sicherheit - Risikoanalyse

Veranst.Nr.: 901

Ziele

Aufgrund der vernetzten Struktur eines Krankenhauses sind Risiko- und Schwachstellenanalysen oftmals sehr komplexe Themen für ein Krankenhaus. Die Notwendigkeit der Aufstellung von Notfall- und Alarmplänen und die damit verbundene Analyse von Schwachstellen ergibt sich hierbei aus den länderspezifischen Gesetzgebungen. Bundesweit unterscheiden sich die Ansätze in den Krankenhäusern. Die Experten der Deutsche Risikoberatung unterstützen Sie deshalb mit einem ganzheitlichen Ansatz bei der qualitativen Verbesserung der Sicherheit im Krankenhaus (Kategorien 3 und 5 des KTQ-Katalogs).

Sie erfahren, wie Sie die Sicherheitsprozesse mit System verbessern können. Sie lernen Verbesserungspotenziale und Handlungsbedarfe systematisch zu ermitteln, zu analysieren und pragmatisch zu optimieren.

Zielgruppe

Qualitätsmanager, Sicherheitsbevollmächtigte, Katastrophenschutzbeauftragte

Themen

- Risiko- und Schwachstellenanalyse
- Prozessanalyse, Aufgabenpriorisierung
- Ablauf eines Status Check
- Prozessoptimierung „Work flow Sicherheit“ mit Bezug zum PDCA-Zyklus
- wirtschaftliche Vorteile
- Projektbeispiel „in 365 Tagen sicher“

Angewandte Methoden interaktiver Workshop

Vorkenntnisse keine

Dauer 3,5 Stunden inkl. Pause

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Carsten Baeck (Deutsche Risikoberatung)

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 14.03.2011 (Mo), von 13.00-16.30 Uhr
- 24.10.2011 (Mo), von 13.00-16.30 Uhr

Kosten EUR 200,- zzgl. gesetzl. USt

Erfolgsfaktor Kundenorientierung Grundlagenseminar

Veranst.Nr.: 601

Ziele

Im Zusammenhang mit der Kategorie 2 des KTQ-Verfahrens werden Sie in diesem Seminar dienstleistungsorientierte Komponenten kennen lernen, die Sie bei der erfolgreichen Umsetzung von Kundenorientierungsmaßnahmen unterstützen sollen. Theoretisches Basiswissen wird aus verschiedenen Aspekten betrachtet. Schwerpunkte der Veranstaltung sind Dienstleistungsmanagement, Guestrelationmanagement und Servicequalität.

Zielgruppe

Alle Qualitätsinteressierten und Mitarbeiter in Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationseinrichtungen, Praxen

Themen

- Wissenschaftliche Hintergrundinformationen und Ausblick in andere Dienstleistungsmärkte, Betrachtung u.a. der Toyota-Methode und des GAP-Modells
- Aspekte der Servicequalität - von der Servicequalität zum wirtschaftlichen Erfolg
- Wo ist der Unterschied zwischen Beschwerden- und Feedbackmanagement?
- Sie stehen im Wettbewerb – und was nun? Wie können Sie sich von anderen Anbietern abheben?
- Anforderungen an die Mitarbeiter in den verschiedenen Fach- und Funktionsbereichen

Angewandte Methoden

Vortrag zu den theoretischen Grundlagen, Bearbeitung individueller Fragen und Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 4 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Richard Hampo, Hotelbetriebswirt

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 18.02.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr
- 02.09.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 165,- zzgl. gesetzl. USt

Erfolgsfaktor Kundenorientierung Praxisseminar

Veranst.Nr.: 602

Ziele

Es handelt sich um ein Seminar rund um die KTQ-Kategorien 1 und 2 des KTQ-Verfahrens. Heutige Kunden zeigen sich zunehmend anspruchsvoller. Im Tagesgeschäft müssen Sie Ihre Kunden nicht nur zufrieden stellen, sondern tatsächlich begeistern. Gleichzeitig müssen Sie sich vom Mitbewerbermarkt abgrenzen und Zeichen setzen.

Sie sind dabei auf jeden einzelnen Mitarbeiter angewiesen! Im Mittelpunkt des Seminars steht die Servicequalität, also die Leistung die bei Ihren Kunden tatsächlich ankommt bzw. ankommen sollte. Ein hartes Stück Arbeit für Ihre Mitarbeiter!

Zielgruppe

Alle Qualitätsverantwortlichen & Personalentwickler aus Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen, Rehabilitationseinrichtungen und Praxen

Themen

- Mitarbeiterqualifikation & -motivation – aber wie?
- Erwartungen im Spannungsfeld Mitarbeiter-Kunde-Arbeitgeber
- Was kann Ihr Kunde tatsächlich in Ihrer Einrichtung/Praxis bewerten und warum?
- Was / wen / wie bewertet der Kunde? Welche Eindrücke sammelt er?
- Worüber sprechen Patienten nach einem Aufenthalt? Worüber berichten Bewohner?
- Warum ist jeder Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen wichtig?
- Was gilt es am Point of sales (POS) und am Point of interaction (POI) umzusetzen?
- Wie steigert man die Servicebereitschaft und die Dienstleistungscompetenz?
- Was hindert Mitarbeiter an der hochwertigen Umsetzung von Kundenorientierung und Servicequalität?

Angewandte Methoden

Vortrag mit Workshop-Komponenten unter Verwendung von zahlreichen Beispiele aus durchgeführten Praxistrainings, Erfahrungsaustausch

Vorkenntnisse keine

Dauer 4 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Richard Hampo, Hotelbetriebswirt

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 01.04.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr
- 14.10.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 195,- zzgl. gesetzl. USt

Kundenorientierung & Serviceelemente Profi Treff

Veranst.Nr.: 603

Ziele

Basics zur Kategorie 2 – durch Mehrwerte überzeugen – geben Sie Ihren Services mehr Profil. Als Dienstleistungserbringer stehen Sie vor der Verantwortung eine gute Versorgung in Medizin und Pflege zu erbringen (Kernkompetenz). Während (und nach) dem Kundenaufenthalt sind für die Zufriedenheit und Bewertung Ihrer Einrichtung die Services und die Umsetzungsqualität ausschlaggebend. Im Mittelpunkt steht Ihr heutiges und Ihr morgiges Dienstleistungsniveau! Let's step into your customer's shoes...

Zielgruppe

Alle Qualitätsverantwortlichen und Führungskräfte aus Krankenhäusern, Senioreneinrichtungen, Rehabilitationseinrichtungen und Praxen

Themen

- Welche Botschaft(en) senden Sie an die Kunden? Und was passiert danach?
- Welche Services bieten Sie heute schon an und wie zufrieden sind Sie mit der Umsetzung?
- Gibt es noch weitere Services die Ihre heutigen und morgigen Kunden von Ihrer Einrichtung und Ihren Mitarbeitern erwarten?
- Haben Sie bereits eine Umfeld- und Dienstleistungsanalyse durchgeführt?
- Unterscheiden Sie bereits Kundenerwartungen und Serviceangebote nach stationären und ambulanten Bereichen?
- Haben Sie sich mit der Komfort-Hierarchie Ihrer Wahlleistungskunden auseinandergesetzt und diese in Ihrem schnittstellenübergreifenden Dienstleistungs- und Handlungskonzept verankert?
- Haben Sie die Verknüpfung zwischen Kunden- und Mitarbeiterorientierung sowie Marketing hergestellt?

Angewandte Methoden

Vortrag, Ideen-Workshop anhand von ein bis zwei ausgewählten Einrichtungen (siehe Hausarbeit), Gruppenarbeit, Reflektion, zahlreiche Beispiele aus bereits durchgeführten Projekten (Best Practice)

Vorkenntnisse Kundenorientierung, Dienstleistungsmanagement, Sozialkompetenz

Dauer 4 Stunden

Hausarbeit auf freiwilliger Basis: 2 Wochen vor der Veranstaltung senden Sie uns bitte aktuelle Informationsunterlagen (Image- und Hausbroschüre, etc.) Ihrer Einrichtung.

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Richard Hampo, Hotelbetriebswirt

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 06.05.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr
- 11.11.2011 (Fr), von 13.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 220,- zzgl. gesetzl. USt

Fehlerkultur in Verhalten und Körpersprache Vom Sündenbock zum erfolgreichen Fehlermanagement

Veranst.Nr.: 701

Ziele

Fehler gehören immer zum Erfolg, manchmal sind sie auch ein Grund für Misserfolg. Ehrlichkeit und Wertekultur stehen aktuell mehr denn je in der Diskussion, aber wie bauen wir eine offene und ehrliche Fehlerkultur auf? Ziel unseres Workshops ist es, die Fehlerkultur in alltäglichen Situationen zu hinterfragen: am Arbeitsplatz und in Ihrem persönlichen Umfeld. Wir zeigen Lösungen auf, mit denen Sie schnell erkennen, in welchem „Fehlerumfeld“ Sie sich befinden und wie Sie damit umgehen können. Weiterführende Ziele des Workshops sind:

- „Richtiger“ Umgang mit Fehlern - den eigenen und denen anderer
- Aufbau einer „guten“ Fehlerkommunikation im beruflichen und privaten Umfeld
- Aufbau eines erfolgreichen Fehlermanagements

Zielgruppe

Führungskräfte, leitende Ärzte und leitende Mitarbeiter, die

- auf ein ehrliches und schnell reagierendes Umfeld angewiesen sind
- ihre eigene Fehlerkultur hinterfragen und neu definieren wollen
- ein effizientes und positives Arbeitsumfeld schaffen wollen

Themen

- Wie gehen wir mit Fehlern um?
- Wie wird man zum Sündenbock?
- Das Sprechen über Fehler und die Kunst, sie positiv zu bewerten
- Fehler im Spannungsfeld zwischen Ratio und Emotionen
- Welche „Fehlerstrategien“ führen zum Erfolg oder zum Misserfolg?
- Die Angst vor Fehlern, die Chance zur Veränderung!

Angewandte Methoden

- CIRS (Critical Incident Reporting System) in Krankenhäusern
- Toyota Produktionssystem, „Kaizen“ und kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Kommunikationssysteme in der Luft- und Raumfahrt (Cockpit)

Vorkenntnisse keine

Dauer 7 Stunden

Hausarbeit keine

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Dipl.-Ing. Edgar Luber, Patrick Elias

Ort Berlin, KTQ-GmbH

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 10.02.2011 (Do), von 10.00-17.00 Uhr
- 01.09.2011 (Do), von 10.00-17.00 Uhr

Kosten EUR 495,- zzgl. gesetzl. USt

Verstehen, wie Qualitätsmanagement der Praxis/dem MVZ weiterhilft

Veranst.Nr.: 803

Ziele

Sie lernen die wesentlichen Anforderungen an das Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis/Ihrem MVZ kennen. Sie verstehen den Sinn und die Grundgedanken des Qualitätsmanagements. Sie lernen die KTQ-Systematik eines zertifizierten Qualitätsmanagements kennen. Sie kennen die wesentlichen Bestandteile des KTQ-Zertifizierungsverfahrens für den niedergelassenen Bereich.

Zielgruppe

Alle Qualitätsinteressierten, Qualitätsbeauftragte und QM-Verantwortliche von Arztpraxen, MVZ und Polikliniken

Themen

- Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Einführen von Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis/Ihrem MVZ
- Das KTQ-Verfahren im niedergelassenen Bereich
- Selbst- und Fremdbewertung
- Bewertung der KTQ-Kriterien

Angewandte Methoden

Workshop, Vortrag und praktische Gruppenarbeit anhand des KTQ-Katalogs, Austausch und Diskussion in der Gruppe

Vorkenntnisse keine

Dauer 2x4 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainer Mike Peter

Ort inhouse. Anfragen unter info@ktq.de

Termine und Kosten

Auf Anfrage senden wir Ihnen ein Angebot zu.

KTQ-Coach

Veranst.Nr.: 012

Ziele

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer die wesentlichen Elemente einer KTQ-Zertifizierung kennen und üben diese an konkreten Beispielen. Die Teilnehmer haben ein vertieftes Verständnis der KTQ-spezifischen Begriffe und Abläufe. Der Coach ist befähigt, Ansprechpartner für die Mitarbeiter zu sein. Er kann Arbeitsgruppen bei der Realisierung QM-relevanter Lösungen begleiten und ist Multiplikator innerhalb der Einrichtung. Der Coach kann die Leistungsfähigkeit des Qualitätsmanagements unter Berücksichtigung der Ressourcen der Einrichtung erhöhen. Die Teilnehmer erhalten ein Zertifikat als „KTQ-Coach“.

Zielgruppe

Alle, die im Gesundheitswesen Arbeits- und Projektgruppen leiten

Themen

- Einordnung KTQ-Zertifizierungsverfahren / Qualitätsmanagement
- Aufgaben der Zertifizierungsstellen bzw. des Visitationsbegleiters und der KTQ-Visitoren[®]
- Selbst- und Fremdbewertung
- Bewertungssystematik als Bestandteil der Selbst- und Fremdbewertung
- Informationen zu den KTQ-Dokumenten
- Ablaufplanung einer KTQ-Visitation
- Betrachtung der „Kollegialen Dialoge“ aus Sicht der Einrichtung und der KTQ-Visitoren

Angewandte Methoden

Präsentation, Übungen, Rollenspiele

Vorkenntnisse Grundkenntnisse QM bzw. des KTQ-Verfahrens

Dauer 2 Tage

Prüfung

Die schriftliche Prüfung besteht aus einem Multiple-Choice-Test und findet am Ende der Veranstaltung statt.

Zertifikat „KTQ-Coach“ mit einer Gültigkeit von 2 Jahren

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Gesine Dannenmaier

Ort nur inhouse. Anfragen unter info@ktq.de

Termine und Kosten

Auf Anfrage senden wir Ihnen ein Angebot zu.

Informationen KTQ-Reha Version 1.1

Zertifizierung von Rehabilitationseinrichtungen mit der von der BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation) anerkannten Version 1.1 des KTQ-Katalogs Rehabilitation

Veranst.Nr.: 011

Ziele

Sie lernen die wesentlichen Veränderungen des KTQ-Verfahrens Rehabilitation in der Version 1.1 kennen und erfahren, wie die BAR-Qualitätskriterien im KTQ-Katalog Rehabilitation umgesetzt wurden. Sie sind über die Veränderungen bei der Erstellung der Selbstbewertung und der Durchführung der Fremdbewertung informiert.

Zielgruppe

Alle Interessierten, Qualitätsmanagementbeauftragte und QM-Verantwortliche von Rehabilitationseinrichtungen

Themen

- Aufbau des KTQ-Katalogs und Information zu den Qualitätskriterien und -indikatoren der BAR
- Veränderungen im Ablauf und Verfahren der KTQ-Selbstbewertung
- Inhalt und Bedeutung des KTQ-Qualitätsberichts
- Veränderungen im Ablauf und Verfahren der KTQ-Fremdbewertung
- Voraussetzungen und Regelungen für die KTQ-Zertifizierung unter Berücksichtigung der Vorgaben der BAR
- Informationen zur Umsetzung des neuen Kataloges in der Software KTQ- ZERT

Angewandte Methoden

Vortrag und praktische Gruppenarbeit anhand des neuen KTQ-Katalogs, Austausch in der Gruppe

Vorkenntnisse keine

Dauer 6 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Gesine Dannenmaier

Ort Berlin, KTQ-GmbH **oder**

andel's Hotel Berlin, Landsberger Allee 106, 10369 Berlin

Inhouse möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 28.01.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 11.02.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 15.04.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 20.05.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 07.10.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 28.10.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr
- 02.12.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr

Kosten EUR 220,- zzgl. gesetzl. USt

... arbeiten Sie als ÄrztIn,
PsychologIn, Physio- oder Ergo-
therapeutIn in leitender Position
in einer Rehabilitationseinrich-
tung? Haben Sie QM-Erfahrung?

... dann werden Sie

KTQ-Visitor®

Als führendes Zertifizierungsverfahren im Gesund-
heitswesen ist das KTQ-Verfahren von der BAR für
die Zertifizierung von Rehabilitationseinrichtungen
zugelassen. Durch die gesetzliche Verpflichtung zur
Zertifizierung eröffnet sich Ihnen bei der KTQ® ein
neues Betätigungsfeld. Lassen Sie sich ausbilden.
Informieren Sie sich unter www.ktq.de

Informationssicherheit im Krankenhaus

Veranst.Nr.: 903

Ziele

Bei der Umsetzung von medizinischen und pflegerischen Workflows spielt die IT im Krankenhaus eine immer stärkere Rolle. Zur Zertifizierung eines QM-Systems durch die KTQ-Verfahren ist der Einsatz von Kommunikations- und Informationstechnologien als Teil der Gesamt-Unternehmensstrategie zu sehen. Die Themen Sicherheit-, Risiko- und Notfallmanagement müssen dabei auch aus dem Blickwinkel der IT verstanden werden, um sinnvolle Lösungen zu implementieren. Der Workshop informiert sie über den Aufbau und Betrieb einer sicheren IT Infrastruktur und stellt gängige Methoden zur Umsetzung der Datensicherheit und des Datenschutzes vor. Sie erfahren welche Sicherheitsmaßnahmen getroffen werden müssen und wie eine geeignete Notfallplanung erstellt wird.

Zielgruppe

Geschäftsführer, Beauftragte für EDV und IT Sicherheit, Datenschutzbeauftragte

Themen

- Sicherer Aufbau und Betrieb der Informations- und Kommunikationstechnologie
- Datensicherheit und Datenschutz
- Umgang mit IT Risiken
- Umzusetzende IT Sicherheitsmaßnahmen
- IT Notfallplanung

Angewandte Methoden

Vortrag und Präsentation, Austausch in der Gruppe

Vorkenntnisse

keine

Dauer

6 Stunden inkl. Kaffeepause

Teilnahmebescheinigung

der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen

werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin

Magnus Kolweyh, IT Security Consultant, mikado ag.

Ort

Berlin, KTQ-GmbH oder andel's Hotel Berlin, Landsberger Allee 106, 10369 Berlin

Inhouse

möglich. Anfragen an info@ktq.de

Termine

- 10.10.2011 (Mo), von 10.00-16.00 Uhr
- 16.12.2011 (Fr), von 10.00-16.00 Uhr

Kosten

EUR 280,- zzgl. gesetzl. USt.

- Basiswissen kompetent umsetzen - eintägige Inhouse Schulung „Projektmanagement“

Veranst.Nr.: 105

Ziele

In dieser Schulung lernen Sie die wichtigsten Grundlagen zum Projektmanagement kennen und erweitern ihre entsprechenden Fähigkeiten. Dabei konzentrieren Sie sich auf die Faktoren, die den Erfolg eines Projekts begünstigen und nachhaltig positiv beeinflussen. Sie lernen die elementaren Kernkompetenzen und Erfolgsfaktoren des Projektmanagements kennen und beschäftigen sich mit dem Auf- und Ausbau von Fähigkeiten für ein erfolgreiches Managen von Projekten.

Zielgruppe

Einrichtungen, die eine Inhouse-Schulung zum Projektmanagement durchführen wollen.

Themen

- Klassisches und dynamisches Projektmanagement
- Kernkompetenzen und Erfolgsfaktoren des Projektmanagements
- Rahmenbedingungen erfolgreicher Projekte

Angewandte Methoden

Die Inhalte und Themen werden über theoretische Kurzreferate vermittelt und im Rahmen von Erfahrungsberichten der Teilnehmer und Diskussionen in der Gesamtgruppe, auf Wunsch auch in Kleingruppen, vertieft.

Vorkenntnisse keine

Dauer 8 Stunden

Teilnahmebescheinigung der KTQ mit Angabe von Titel, Dauer und Inhalten der Veranstaltung

Unterlagen werden als Handout zur Verfügung gestellt

Trainerin Dipl.-Psych. Britta Pfennig

Ort in den Einrichtungen

Inhouse-Schulung eintägig. Anfragen an info@ktq.de

Termine auf Absprache mit der Trainerin

Kosten auf Anfrage bei der KTQ-GmbH

Anmeldeformular

Fax: +49 - 30 - 20 64 386 - 22

KTQ-GmbH
Garnisonkirchplatz 1
10178 Berlin

Hiermit melde ich mich zu folgenden Veranstaltungen der KTQ-Akademie verbindlich an:
(bitte in Druckbuchstaben eintragen):

Veranst.Nr.	Veranstaltungsname	Preis in € zzgl. gesetzl. USt	Datum

Ich möchte, dass folgende Rechnungsadresse berücksichtigt wird:

Privat Dienstlich

Vorname, Name, Titel
Strasse, Nr.
Postleitzahl und Ort
Name der Institution, Abteilung, Bereich
Telefon, Fax
e-mail (zur Bestätigung der Anmeldung)
Ich erkläre mich einverstanden, dass die KTQ-GmbH mir Informationen per Newsletter zusendet und meine Kontaktdaten zu diesem Zweck speichert. Ich bin darüber informiert, dass ich mein Einverständnis jederzeit widerrufen kann. <input type="checkbox"/> Hier ankreuzen, wenn Sie die Einwilligung erteilen.
Datum, Unterschrift

Bei Anmeldung für das **KTQ-Training (Veranst. Nr.: 001)** kreuzen Sie bitte zutreffendes an:

Ich möchte **KTQ-Visitor®** für den Bereich

- Krankenhäuser
- Rehabilitationskliniken
- Praxen und MVZ
- Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hopize, alternative Wohnformen werden.

Ich möchte

- KTQ-Visitationsbegleiter,
- KTQ-lizenzierter Trainingspartner werden.

Ich möchte meine Kenntnisse vertiefen und bin

- allgemein am Verfahren interessiert,
- im Qualitätsmanagement tätig.

Stornierungen können bis 20 Tage vor Veranstaltungsbeginn gegen eine Bearbeitungsgebühr von 10% jedoch mindestens € 50 (zzgl. USt) vorgenommen werden. Spätere Stornierungen sind leider nicht möglich. Bei zu geringer TeilnehmerInnenzahl behält sich die KTQ-GmbH vor, die Veranstaltung abzusagen. Die Verpflegung während der Veranstaltung ist in der Teilnahmegebühr enthalten.