

## 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, Teambesprechungen)
- 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](mailto:info@ktq.de)

### Termine

- 03.06. - 04.06.2010 (Do+Fr), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 16.09. - 17.09.2010 (Do+Fr), jeweils von 9.00-17.00 Uhr
- 06.12. - 07.12.2010 (Mo+Di), jeweils von 9.00-17.00 Uhr

**Kosten** EUR 490,- zzgl. gesetzl. USt.