

# GRUNDLAGENMODUL „QB KOMPAKT“ - SIND SIE FIT FÜR DIE ISO 9001:2015?

**Zielgruppe:** Qualitätsbeauftragte, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement

Sie wollen ein Qualitätsmanagement in Ihrer Einrichtung implementieren oder Ihr bereits vorhandenes auf den aktuellen Stand bringen? Dann nutzen Sie die Möglichkeit dieses zweitägigen Kompaktkurses.

Erfahren Sie die Grundlagen des Qualitätsmanagements und informieren Sie sich über die entscheidenden Änderungen zur ISO 9001:2015. Setzen Sie sich mit der „High Level Structure“, dem Risikomanagement sowie der gesteigerten Bedeutung der Führung einer Einrichtung konkret auseinander. Erlangen Sie Basiswissen um ihr einrichtungsinternes Qualitätsmanagement unter dem Fokus der Kundenorientierung unterstützen zu können.

## Inhalte

- **Begriff Qualität, Management**
- **Nutzen eines QMS**

- **Anwendbarkeit für Dienstleistungsunternehmen im Gesundheitswesen**

- o Kundenzufriedenheit
- o PDCA-Zyklus

- **Rolle –Aufgaben - Verantwortlichkeiten des QB**

- **Aufbau QM-System**

- o Systemgrundlage
- o Behördliche Anforderungen
- o Prüforganisationen

- **Übersicht der ISO 9001:2015**

- o Struktur der Normenreihe
- o Normstruktur nach „High Level Structure“ (HLS)
- o Anforderungen an die verantwortliche Führung einer Einrichtung

- **Bedeutung interner Audits**

- o Verbesserungen
- o Fortlaufende Verbesserung

  
In-house-Seminar:  
895,00€\*

  
Bettina Kasper

  
8 Punkte

  
Termin nach  
Vereinbarung  
(8 Unterrichtsstunden)

# VERÄNDERUNGSPROZESSE IN DER EINRICHTUNG - DER KONTINUIERLICHE VERBESSERUNGSPROZESS (KVP)

**Zielgruppe:** Qualitätsbeauftragte, Mitarbeiter im Qualitätsmanagement

Neben der „Kundenorientierung“ ist der „kontinuierliche Verbesserungsprozess“ eine tragende Säule eines jeden Qualitätsmanagements. Dabei ist das Wesentliche die innere Haltung aller Beteiligten. Nur damit gelingt es, eine stetige Veränderung mit nachhaltiger Wirkung zu erzielen.

Geeignete Regelungen unterstützen den KVP zweckmäßig. Die Dokumentation sollte für den einzelnen Mitarbeiter so einfach wie möglich sein und für die Führungskraft einen gewünschten Nachweis und eine Grundlage für die Ergebnisauswertung darstellen.

Für alle externen Qualitätsprüfungen ist der Nachweis eines funktionierenden KVP unerlässlich.

Das Seminar soll die Teilnehmer befähigen, die Anforderungen an den kontinuierlichen Verbesserungsprozess in ihrer Einrichtung umzusetzen.

## Inhalte

- **PDCA-Zyklus nach Deming**

- **Begriffsklärungen**

- **Umgang mit**

- o Kundenbeschwerden
- o Positiven Kundenrückmeldungen
- o Fehlermeldungen
- o Verbesserungsvorschlägen
- o Korrekturmaßnahmen
- o Vorbeugungsmaßnahmen
- o KVR-Ergebniszusammenführung und –auswertung

- **Kommunikation in der Einarbeitung**

  
In-house-Seminar:  
895,00€\*

  
Melanie Eckart

  
8 Punkte

  
Termin nach  
Vereinbarung  
(8 Unterrichtsstunden)