

## 5.2 Kundenorientierung als Grundsatz

*Viele Einrichtungen versuchen zwar, in Konzepten und Standards die Kundenorientierung zu leben, doch was an der Basis, also bei dem Kunden selber, davon ankommt, ist nicht immer transparent.*

*Kundenorientierung ist ein Grundsatz aus jedem Qualitätsmanagementsystem. Ein Grundsatz muss jedoch auch messbar sein, und zwar in jedem Teil eines QMS. Dieses Seminar vertieft die Kundenorientierung als Idee und erarbeitet die Messpunkte für diesen wichtigen Grundsatz*

### LERNZIELE

Die Teilnehmer erkennen die vielfältigen Kundenseiten der eigenen Einrichtung.

Die Teilnehmer wissen, in welcher Form man das eigene QMS am Grad der Kundenorientierung messen kann.

Die Teilnehmer sind in der Lage, Verbesserungspotenziale zu erkennen und erlernen praxisgerechte Methoden der Umsetzung.

### LERNINHALTE

**Definition »Kunde« | Wer ist Kunde? | Umfassende Einbeziehung der Kundenmeinung**

**Kundenkommunikation | Regelmäßige Kundenbefragung/Mitarbeiterbefragung**

**»Systematisches Beschwerdemanagement« | Hierarchie bei Beschwerden | Grenzen von Kundenorientierung**

# 5

## Qualitätsmanagement



### ZIELGRUPPE

**Pflegedienstleitungen  
Qualitätsbeauftragte  
oder die es werden  
möchten  
Interessierte Pflegekräfte**

### DAUER

**1 Tag**