

## 5.5 Ständige Verbesserung leben – KVP

*Die ständige Verbesserung ist in jeder Qualitätspolitik verankert. Dieser Punkt wird häufig belächelt und gilt als »abgehoben« bzw. nicht umsetzbar.*

*Das Seminar vermittelt die Haltung und die betrieblichen Notwendigkeiten/Voraussetzungen, um eine ständige Verbesserung im Sinne des »Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses« (KVP) leben zu können und mit dieser Grundhaltung zu arbeiten.*

### LERNZIELE

Die Teilnehmer können mit dem Begriff der »Ständigen Verbesserung – KVP« umgehen und diesen auf ihre Einrichtung beziehen.

Die Teilnehmer sind in der Lage, das eigene Qualitätsmanagementsystem am Grad der Kundenorientierung zu messen.

Die Teilnehmer erkennen Verbesserungspotenziale in der eigenen Einrichtung.

Die Teilnehmer erlernen Methoden der Umsetzung.

### LERNINHALTE

**Definition KVP**  
**Ständige Verbesserung als Unternehmensleitbild**

**Kundenorientierung des eigenen QMS**  
**Kommunikation mit Mitarbeitern und Kunden**

**Kritik als wichtigstes Verbesserungspotenzial**  
**Formen der Kritik**  
**Umgang mit Kritik**

**Methoden und Instrumente der ständigen Verbesserung**  
**Motivationsarbeit**

# 5

## Qualitätsmanagement



### ZIELGRUPPE

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

### DAUER

1 Tag