



**KASPER**  
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

**Bettina Kasper**

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,  
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1  
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: [info@bettina-kasper.de](mailto:info@bettina-kasper.de)

web: [www.bettina-kasper.de](http://www.bettina-kasper.de)

## Seminar/ Training

### Instrumente der Qualitätssicherung

Individuelle Qualität liegt im Auge des Betrachters. Um ein festgelegtes Maß der Qualität einrichtungsintern zu halten, spielt die Qualitätssicherung eine wichtige Rolle.

Im Rahmen der Erhaltung der festgelegten Qualität haben folgende Instrumente eine enorme Bedeutung:

- Beschwerdemanagement
- Fehlermanagement
- Evaluationsmanagement
- Informationsmanagement
- Pflegecontrolling

Oftmals stellt die Erarbeitung und Umsetzung der notwendigen Instrumente für die Einrichtung eine Herausforderung dar.

- Wie kann die Einrichtung die Instrumente wirklich sinnvoll nutzen?
- Welche Verbesserungen lassen sich daraus für die Einrichtung ableiten?

#### Inhalte

- Beschwerdemanagement
- Fehlermanagement
- Risikomanagement
- Informationsmanagement
- Grundlagen der Instrumente
- Implementierung
- Nachhaltigkeit der Instrumente

#### Training

Erarbeitung und Bearbeitung von qualitätssichernden Instrumenten gemeinsam mit den Pflegenden der Einrichtung.



Profitieren Sie von  
meinen  
Projekterfahrungen in  
erfolgreichen  
Einrichtungen/  
Unternehmen.