

Inhaltsübersicht

	Stand
01	Wegweiser und Verzeichnisse
01100	Inhaltsübersicht
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen
01400	Stichwortverzeichnis
01500	Autorenverzeichnis
02	QM von A bis Z
02W01	Affinitätsdiagramm
02W02	Beziehungsdiagramm
02W03	Grafiken und Kurven
02W04	Kiviatdiagramm
02W05	Korrelationsdiagramm
02W06	Pareto-Diagramm
02W07	Ursache-Wirkungs-Diagramm
02W08	Fehlersammelkarte
03	Normen, Gesetze, Verordnungen, Richtlinien
03020	Krankenhausstrukturgesetz – Qualitätsindikatoren für mehr Transparenz von Qualität
03111	Die ISO 9001:2015 – Interpretation der Anforderungen
03140	ISO/IEC 27799 – Sicherheitsmanagement im Gesundheitswesen
03150	DIN EN ISO 13485:2016 – Interpretation der Anforderungen
03210	Das Patientenrechtegesetz – ein Überblick
03310	Qualitätsprüfung in stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst
03460	Die MDR 2017/745 in der Praxis
03510	Compliance in/by Design – Apps rechtssicher entwickeln

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

04	QM-Bewertungsmodelle	
04101	Zertifizierungsverfahren im deutschen Gesundheitswesen	42
04110	Das Ende von „weiter so“ – das EFQM-Modell 2020	51
04112	Managementsysteme in Zeiten der Disruption – noch hilfreich?	53
04210	KTQ-Zertifizierung: Entwicklungsmotor im QM von Krankenhäusern	61
04260	Externe Qualitätssicherung und internes Qualitätsmanagement in Rehabilitationseinrichtungen	51
05	QM-System aufbauen, betreiben, dokumentieren	
05211	Die Einführung eines Qualitätsmanagements nach DIN ISO 9001:2015 in Arzt- und Zahnarztpraxen	40
05212	Agile QM-Systemgestaltung	48
05220	Leitfaden für die Implementierung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements in Krankenhäusern	40
05222	Die 7 Missverständnisse und die 7 Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	26
05230	Qualitätskultur gestalten	39
05240	Eigenherstellung nach § 3 MPG und die daraus folgenden Dokumentationspflichten des Krankenhauses	40
05241	Neufassung der MPBetreibV	45
05310	Entwicklung von Prozesskennzahlen	43
05311	Qualitätsindikatoren in der Psychiatrie	56
05321	MDK-sicher dokumentieren	43
06	Strategie und Organisation	
06101	Strategische Ziele ansteuern:	40
06102	Krankenhaus 4.0 – Status quo und Perspektiven	48
06103	Pflegeroboter – ein Überblick über Chancen und Grenzen der Pflegerobotik	54

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
06121	■ Klinik-Dokumente: Softwaregestütztes Management von Regelungen	39
06122	■ Einsatz semantischer Suchsysteme im Gesundheitswesen	46
06123	■ Schlanke Dokumentation – So können Sie Ihre QM-Dokumentation optimieren	47
06210	■ Leitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung in Klinik und Pflege	36
06211	■ Employer Branding – gute Mitarbeitende finden und halten	43
06212	■ Entscheidungsfähigkeit und Verantwortungsübernahme im Qualitätsmanagement – wie aufbauen, wie fördern?	52
06213	■ Lebendiges Leitbild	58
06220	■ Leadership Performance	56
06300	■ Engpassmanagement in Kliniken – Theorie und Praxisbeispiele	29
06301	■ Optimierung von Übergaben in der Pflege: mit knappen Ressourcen zu besseren Ergebnissen	49
06302	■ Qualitätsmanagement in der zentralen Notaufnahme – Anforderungen an die Notfallpflege	52
06303	■ Notfallpflege unter Pandemiebedingungen	58
06304	■ Qualität und Performance im Krankenhaus	57
06305	■ Value-Based Medicine im perioperativen Workflow-Management von Patienten mit endoprothetischer Versorgung	58
06310	■ Gruppenarbeit: Warum? Und wenn ja, wie?	48
06621	■ Qualität in der Arztpraxis im Sinne des Patienten sichern	26
06622	■ Nudging – ein Instrument zur Qualitätsverbesserung?	50
06710	■ Projektmanagement im Gesundheitswesen	48

■ Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Stand

07	Auditieren, bewerten, zertifizieren, überwachen	
07111	Audits erfolgreich vorbereiten und durchführen mit ISO 19011	57
07210	Innovative Fragetechnik in Audits	35
07211	Erfolgreicher Umgang mit Konfliktsituationen im Audit	36
07213	Die Kunst des Hörens: professionell Auditieren	39
07310	Datenschutz im Krankenhaus	47
07311	Relevanz der DSGVO im Rahmen der Auditorentätigkeit	51
07410	Lieferantenauswahl und -bewertung	39
07411	Von der Lieferantenauswahl und -bewertung zum integrierten Lieferantenmanagement im Krankenhauseinkauf	39
07550	Agile Audits – Umsetzungsbeispiel in einer Dienstleistungsorganisation	54
08	Kontinuierliche Verbesserung	
08110	Das Quality Culture Assessment Instrument	40
08126	Evidenzbasierte Praxis: ein Thema für das Qualitätsmanagement?	45
08140	Balanced Scorecard in der stationären Pflegeversorgung	48
08150	Lean-Transformationsmanagement	54
08160	Nachhaltigkeit im Krankenhaus	60
08420	Kreativitätstechniken zur Unterstützung des KVP	7
08450	Ideen generieren und erfolgreich umsetzen	32
08610	Digitalisierung im Krankenhaus – nun endlich und bitte schnell mit dem Krankenhauszukunftsgesetz	58

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand	
09	Patienten- und Kundenorientierung umsetzen	
09140	Was sagen unsere Patientenzufriedenheitswerte?	56
09141	Net Promoter Score – Loyale Patienten lassen Ihr Krankenhaus wachsen	31
09150	Konstruktives Beschwerdemanagement in modernen Einrichtungen	46
09151	Interkulturelle Öffnung als Qualitätsmerkmal der Patientenorientierung und Personalentwicklung	26
09152	Diversity als Chance – Messung der interkulturellen Öffnung im Krankenhaus	36
09153	Interkulturelle Kommunikation im Gesundheitswesen	47
09311	„Man kann Qualität auch herbeireden“ – Zur Bedeutung der Kommunikation zwischen Arzt und Patient	37
09312	Die Empathie und ihre Bedeutung für Ärzte, Pflegepersonal und Patienten	49
09313	Kommunikation bei Demenz	51
09314	Was der Qualitätsmanager von wertschätzender Kommunikation wissen sollte	57
09501	Eine Darmspiegelung ist keine Hafenrundfahrt	38
10	Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen	
10120	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung?	4
10121	Psychologische Spiele bei Veränderungsprozessen – erkennen und entgegenwirken	15
10122	Auf dem Weg zum menschenzentrierten Unternehmen	59
10203	Die Rolle von Qualifikation und Ausbildung für die interprofessionelle Zusammenarbeit	55
10204	Kulturelle Bedingungen und Grundpostulate der Personalarbeit im Krankenhaus	55

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10205	Delegation ärztlicher Aufgaben an nicht ärztliches Personal in der ambulanten Versorgung	54
10206	Reform der Pflegeberufe: Chancen und Risiken der generalistischen Ausbildung und ihre Bedeutung für das Qualitätsmanagement	51
10207	Personaleinsatz mit logistischen Methoden – Schichtplanung in Krankenhaus und Pflegeeinrichtung	51
10208	Qualitätskriterien einer systematischen Personalentwicklung	43
10209	Personalauswahlverfahren und Mitarbeiterführung	42
10210	Strategische Personalentwicklung in Krankenhaus und Klinik	17
10211	Führungserfolg in Theorie und Praxis – und wie man ihn (vielleicht) vorhersagen kann	18
10212	Leitende Ärzte zwischen Berufung und Management – moderne Führungsanforderungen im Klinikalltag	39
10213	Das Personal als Qualitätsfaktor: Fachkräftegewinnung und -bindung im Pflegebereich in Zeiten des soziodemografischen Wandels	26
10214	Qualitätssicherung in der Pflege im Zeichen des soziodemografischen Wandels	27
10215	Die Überlastungsanzeige im Krankenhaus: ein Präventionsinstrument	32
10216	Personalbemessung im Pflege- und Funktionsdienst – Einfluss auf Qualität und Wirtschaftlichkeit	48
10217	Restrukturierung der Pflege durch ergänzende Personalpools	53
10218	Das „Nachtwachen-Urteil“ – wegweisend für das Personalmanagement in der Pflege?	37
10219	Professionalisierung in den Gesundheitsfachberufen	46
10220	Führen mit Zielvereinbarungen	21

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10221	Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche richtig führen	30
10222	Mitarbeiterbefragungen in Krankenhäusern, Rehabilitationskliniken und anderen Institutionen des Gesundheitswesens	32
10223	Plötzlich Führungskraft – und nun?	38
10224	Führungskräfteam feedback – oder: Wie man Leitbilder zum Leben erweckt	40
10225	Mentoring – ein Instrument (nicht nur) zur Verbesserung der (Führungs-)Qualität	44
10226	Agile Organisationsgestaltung und Führung im Gesundheitswesen	49
10227	Agilität im Gesundheitswesen: sinnvolle Innovation oder überflüssiger Trend?	50
10228	Teams mit Design Thinking im Gesundheitsbereich entwickeln – ein Praxisbeispiel mit Methoden zur eigenen Anwendung im Team	54
10229	Digitalisierung der Personaleinsatzplanung – heute und morgen	58
10230	New Work und Qualitätsmanagement – Geschwister im Geiste?	61
10310	Angewandte Personalentwicklung in Form der Qualifizierungsbedarfsanalyse (QBA)	16
10615	Geräteeinweisung: wichtiger Baustein der Qualitäts sicherung im Gesundheitswesen	41
10710	Was der Qualitätsmanager vom Konfliktmanagement wissen sollte	10
10711	Konfliktbewältigung im Gesundheitswesen	46
10712	Kommunikation in Notfallteams	42
10713	Gewalt und Aggression gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Gesundheitswesen	44
10714	Gefährdungsfaktor Traumatisierung – so schützen Sie Ihr Personal	59

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10720	Das Burnout-Syndrom: erschöpft – verbittert – ausgebrannt	20
10721	Vom Fehlzeitenmanagement zum Anwesenheitsmanagement – Systematische Gesundheitsförderung im Bereich Pflege	24
10722	Mobbing – hinsehen, vorbeugen, handeln	25
10723	Konfliktmanagement und Mediation – Instrumente zur Verbesserung der Qualität	28
10724	Die Wirkung von Arbeitsunterbrechungen verstehen und kompetent damit umgehen	47
10725	Multitasking	48
10726	Stoffungebundene Süchte in Arbeit und Beruf – eine Gefahr für die Qualität	34
10727	Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	46
10728	Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen – Wie geht das in der Praxis?	49
10729	Derailment – wenn berufliches Scheitern zum Problem wird	53
10740	Betriebliches Eingliederungsmanagement: Gemeinsam den Arbeitsplatz erhalten	46
10741	„Alles nur noch Stress!“ – Qualitätssteigerung durch Betriebliches Gesundheitsmanagement in Klinik, Reha und Pflege	35
10742	Der gehetzte Arzt – eine Gefahr für die Qualität	52
10810	Wie der Qualitätsmanager überzeugend präsentiert	61
10811	Der QMB als überzeugender Verhandler	61
10812	Wie der Qualitätsmanager überzeugend moderiert	61
10813	Was der Qualitätsmanager über Social Media wissen sollte	52
10814	Moderationsexpertise für QMBs – das Mindset	59
10815	Moderationsexpertise für QMBs – die Methoden	60
10816	Moderationsexpertise für QMBs – Onlinemoderation	61
10820	10 Regeln für bessere Texte	20

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10910	Betriebsbeauftragte – gesetzliche Grundlagen, Ausbildungsvoraussetzungen und Weiterbildung	53
11	Risiko- und Fehlermanagement, Rechtsfragen	
11140 	Risikomanagement im Krankenhaus: Entwicklungsstand und Elemente	29
11142 	CIRS – Gemeinsames Lernen durch Berichts- und Lernsysteme	31
11143 	Patientensicherheit - ein Schwerpunkt im Risikomanagement	44
11144	Hauptinstrumente des klinischen Risikomanagements: Szenarioanalyse	47
11145 	Penetrationstests im Krankenhaus – Sicherheitsprobleme finden, beheben und das Sicherheitsniveau erhöhen	47
11146	Mehr Patientensicherheit mit dem strukturierten Kommunikationsmodell SBAR	49
11147	Klassifizierung von IT-Security-Risiken	59
11148	Grundlagen der IT-Sicherheit für Krankenhäuser und Einrichtungen im Gesundheitswesen	59
11150	Patient Blood Management richtig implementieren und überwachen	57
11151	Implementierung von Antibiotic Stewardship im Krankenhaus	55
11152 	Medikamentenfehler bei Kindernotfällen – Analyse des Prozesses und Ansätze zu seiner Verbesserung	48
11153 	Unerwartete unerwünschte Ereignisse mit Medizinprodukten	41
11154	Patienten-Sicherheits-Checkliste im OP	48
11155	Patienteneigene Heimbeatmungsgeräte in Gesundheitseinrichtungen	49

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
11163	Non-Compliance bei der Beschaffung von Medizinprodukten bringt Leitungsorgane von Krankenhäusern in rechtliche und existenzielle Nöte	37
11320	Vergaberecht – muss das sein?	37
12	Managementsysteme	
12110	Energie- und Umweltmanagement im Krankenhaus	40
12111	Umweltmanagement als Teil der Qualitätssicherung im Krankenhaus	50
12113	EMAS III und Änderungsverordnung 2017	46
12115	Change-Management im Gesundheitswesen: Wenn Führung zum Ausnahmezustand wird	30
12722	Aufbau und Einführung eines Informationssicherheitsprozesses	58
12921	Case Management – Instrument zur Qualitätssicherung in rehabilitativen Einrichtungen	41
12941	Aufbereitung – Nicht nur ein Thema für Instrumente	37
13	Anwendungsbeispiele im Gesundheitswesen	
13270	Steuerung der Prozess- und Ergebnisqualität durch ein professionelles Pflegecontrolling-System im PDCA-Zyklus	46
13272	Expertenstandards in stationären Altenpflegeeinrichtungen	55
13521	Gute Qualität in der Pflege – wie das zentrale Qualitätsmanagement unterstützen kann	61
13620	Effizientes OP-Management	28
13710	Risikominderung bei höhenverstellbaren Liegen	60
14	Hygiene	
14050	Wundmanagement	46
14100	Qualitätssicherheit in Großküchen durch ein HACCP-Konzept	46
14110	Umgang mit potenziell infektiösem Abfall	46

Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

Normen, Gesetze, Verordnungen, Richtlinien

- 03020 Krankenhausstrukturgesetz – Qualitätsindikatoren für mehr Transparenz von Qualität
Heinz J. Kessen
- 03111 Die ISO 9001:2015 – Interpretation der Anforderungen
Jürgen Ohligschläger
- 03140 ISO/IEC 27799 – Sicherheitsmanagement im Gesundheitswesen
Gerald Spyra
- 03150 DIN EN ISO 13485:2016 – Interpretation der Anforderungen
Canshia Teubert, Manuela Bechtel
- 03210 Das Patientenrechtegesetz – ein Überblick
Petra Martens
- 03310 Qualitätsprüfung in stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst
Heike Jurgschat-Geer
- 03460 Die MDR 2017/745 in der Praxis
Gerhild Klinkow, Hannelore Josuks
- 03510 Compliance in/by Design – Apps rechtssicher entwickeln
Gerald Spyra



Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.