
































## Inhaltsübersicht

	Stand
<b>01</b>	<b>Wegweiser und Verzeichnisse</b>
01100	Inhaltsübersicht 61
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen 59
01400	Stichwortverzeichnis 60
01500	Autorenverzeichnis 60
<b>02</b>	<b>QM von A bis Z</b>
02W01 	Affinitätsdiagramm 48
02W02 	Beziehungsdiagramm 48
02W03 	Grafiken und Kurven 48
02W04 	Kiviatdiagramm 48
02W05 	Korrelationsdiagramm 48
02W06 	Pareto-Diagramm 48
02W07 	Ursache-Wirkungs-Diagramm 48
02W08 	Fehlersammelkarte 48
<b>03</b>	<b>Normen, Gesetze, Verordnungen, Richtlinien</b>
03020 	Krankenhausstrukturgesetz – Qualitätsindikatoren für mehr Transparenz von Qualität 44
03111	Die ISO 9001:2015 – Interpretation der Anforderungen 57
03140	ISO/IEC 27799 – Sicherheitsmanagement im Gesundheitswesen 50
03150	DIN EN ISO 13485:2016 – Interpretation der Anforderungen 56
03210 	Das Patientenrechtegesetz – ein Überblick 43
03310	Qualitätsprüfung in stationären Pflegeeinrichtungen durch den Medizinischen Dienst 59
03460	Die MDR 2017/745 in der Praxis 61
03510	Compliance in/by Design – Apps rechtssicher entwickeln 61










 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.


		Stand
<b>04</b>	<b>QM-Bewertungsmodelle</b>	
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
<b>05</b>	<b>QM-System aufbauen, betreiben, dokumentieren</b>	
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
<b>06</b>	<b>Strategie und Organisation</b>	
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
<b>07</b>	<b>Auditieren, bewerten, zertifizieren, überwachen</b>	
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
<b>08</b>	<b>Kontinuierliche Verbesserung</b>	
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

<b>09</b>	<b>Patienten- und Kundenorientierung umsetzen</b>	
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
<b>10</b>	<b>Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen</b>	
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 	Führungskräftefeedback – 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 Qualitätssicherung 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, Aus- bildungsvoraussetzungen und Weiterbildung	53
<b>11</b>	<b>Risiko- und Fehlermanagement, Rechtsfragen</b>	
11140 	Risikomanagement im Krankenhaus: Entwicklungs- stand und Elemente	29
11142 	CIRS – Gemeinsames Lernen durch Berichts- und Lernsysteme	31
11143 	Patientensicherheit - ein Schwerpunkt im Risikoma- nagement	44
11144	Hauptinstrumente des klinischen Risikomanage- ments: Szenarioanalyse	47
11145 	Penetrationstests im Krankenhaus – Sicherheitspro- bleme finden, beheben und das Sicherheitsniveau er- höhen	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 Medizin- produkten	41
11154	Patienten-Sicherheits-Checkliste im OP	48
11155	Patienteneigene Heimbeatmungsgeräte in Gesund- heitseinrichtungen	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
<b>12</b>	<b>Managementsysteme</b>
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
<b>13</b>	<b>Anwendungsbeispiele im Gesundheitswesen</b>
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
<b>14</b>	<b>Hygiene</b>
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.