

# Inhaltsverzeichnis:

<u>Vorwort</u>	2
<u>1. Theorie und Definitionen</u>	5
1.1 Definition – Qualitätsmanagement nach EN ISO 8402	5
1.2. Definition – Qualitätsmanagement in der Altenpflege	5
1.3. Bestehende Rahmenbedingungen	8
1.3.1. Landesvorgaben basierend auf Gesetzen, Normen und Vorschriften	9
1.3.2. Arbeitsgemeinschaften in der NÖ Landesregierung zum Thema Qualität und deren Ziele	11
1.3.3. Intern erstellte Regeln	13
1.4. Nutzen aus Qualitätsmanagementsystemen	13
1.5. Der Mensch im Qualitätsmanagement	16
<u>2. Bestehendes QM/QS des Projektheimes</u>	16
2.1. Erhebung der Ist – Situation	17
2.1.1. Erhebung bei den Heimbewohnern	18
2.1.2. Erhebung bei den Angestellten	21
2.1.3. Erhebung bei den Angehörigen	27
2.1.4. Erhebung bei der Leitung/Verwaltung	31
2.2. Bestehende Ziele intern	33
2.3. Bestehende Ziele landesweit	34
<u>3. Bewertung des bestehenden QM – Systems</u>	35
<u>4. Aufzeigen der bestehenden Möglichkeiten</u>	35
4.1. Kundenzufriedenheit	37
4.2. Stärken und Schwächen	38
<u>5. Empfehlung</u>	41
<u>6. Quellenverzeichnis</u>	45
<u>7. Abkürzungsverzeichnis</u>	47
<u>8. Abbildungsverzeichnis</u>	47
<u>9. Anhang</u>	48