

Inhaltsverzeichnis

1	Gründe und Hintergründe des Qualitätsmanagements	1
1.1	Wegbereiter	2
1.2	Entwicklungsetappen	11
1.3	Warum ist Qualitätsmanagement in der Wirtschaft so wichtig?	12
2	Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	15
2.1	Warum braucht die Medizin ein Qualitätsmanagement?	16
2.2	Entwicklungsgeschichte	17
2.3	Gesetzliche Grundlagen und Anforderungen	18
2.4	Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 SGB V	22
2.5	Externe vergleichende Qualitätssicherung/BQS-Verfahren	26
3	Modelle des Qualitätsmanagements	29
3.1	DIN/EN/ISO-Familie	30
3.2	Modell der Joint Commission International (JCI)	34
3.3	KTQ-Katalog	35
3.4	proCum Cert	39
3.5	EFQM-Modell	40
3.6	TQM-Ansatz	44
3.7	Integriertes Managementsystem	46
3.8	Qualitätsmodell Krankenhaus	47
3.9	DEGEMED und deQuS	49
3.10	Modelle für Praxen	52
3.11	Zertifizierungen von onkologischen Zentren	57
3.12	Weitere Normen	59
3.13	GCP, GLP und GMP	60
3.14	Welches Modell eignet sich für mich?	65
4	Begleitkonzepte des Qualitätsmanagements	71
4.1	Failure Mode and Effects Analysis (FMEA)	72
4.2	Quality Function Deployment (QFD) und House of Quality	74
4.3	Statistical Process Control (SPC)	77
4.4	Balanced Scorecard	79
4.5	Six Sigma	80
5	Voraussetzungen für Qualitätsmanagement	83
5.1	Definition von Kunden, Lieferanten und interessierten Parteien	84
5.2	Anforderungen an die Führungsebene	85
5.3	Personalführung und -entwicklung	87
5.4	Prozessentwicklung	89

6	Entwicklung einer Prozesslandschaft	93
6.1	Welche Prozesse sind vorhanden? Erfassung des Ist-Zustandes	94
6.2	Was sind Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse?	95
6.3	Wie gewichte ich meine Prozesse? Wertschöpfungsanalyse	96
6.4	Wie erfasse und dokumentiere ich meine Prozesse?	98
6.5	Wer hat welche Rolle im Prozessmanagement?	106
7	Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems	111
7.1	Welche Dokumente habe ich? »Dokumentensturz«	112
7.2	Wie verwalte ich meine Dokumente? Dokumentenlenkung	112
7.3	Wie dokumentiere ich mein Qualitätsmanagement? Handbuch	115
7.4	Was muss ich tun? Initiierung von Maßnahmenplänen	117
7.5	Wie beurteile ich meinen Fortschritt? Controlling	121
7.6	Wie sorge ich für breite Akzeptanz? Kommunikation	122
7.7	Wie bilde ich aus und weiter? Schulung und Training	123
7.8	Wie reagiert mein Umfeld auf das Projekt? Stakeholderanalyse	124
7.9	Wie gehe ich mit Widerständen um?	127
7.10	Nicht zu vergessen – Gesetzliche Anforderungen	130
8	Qualitätswerkzeuge	137
8.1	Moderationstechniken und weitere Werkzeuge für Qualitätsmanagement	138
8.1.1	Werkzeuge zur Ideenfindung	138
8.1.2	Werkzeuge zur Priorisierung und Sortierung	138
8.1.3	Werkzeuge zum Projektmanagement	141
8.2	Knowledge Management – wie verwalte ich das Wissen?	143
8.3	Best Practice Sharing – wie multipliziere ich Qualität?	144
8.4	Qualitätszirkel – was ist das?	145
8.5	Netzwerke für Qualitätsmanagement	145
9	Umgang mit Fehlern und Beschwerden	147
9.1	Warum sind Fehler so wichtig für eine Entwicklung?	148
9.2	Offener Umgang mit Fehlern und Beschwerden	149
9.3	Grundlagen des Fehlermanagements	150
9.4	Critical Incident Reporting System (CIRS)	152
9.5	Risikomanagement	154
9.6	Grundlagen des Beschwerdemanagements	156
10	Überprüfungsmethoden	159
10.1	Funktioniert mein Qualitätsmanagement? Die Rolle von Audits	160
10.2	Wie wird mein Qualitätsmanagement wahrgenommen? Befragungen	165
11	Fragen und Fakten	169
11.1	Soll ich mich zertifizieren lassen?	170
11.2	Was kostet Qualitätsmanagement?	171
11.3	Brauche ich externe Hilfe?	172
11.4	Wie finde ich den richtigen Berater?	172

Inhaltsverzeichnis

11.5	Was kommt bei der Implementierung eines QM-Systems und Zertifizierung auf mich zu?	174
11.6	Wie finde ich die richtige Zertifizierungsgesellschaft?	176
11.7	Was passiert zwischen Zertifizierung und Rezertifizierung?	176
11.8	Wann und warum sollte ich auf andere Systeme umsteigen?	177
Anhang		179
A	Glossar	180
B	Internetadressen	190
C	Weiterführende Literatur	198
Sachverzeichnis		201