

Inhalt

1	Einleitung	9
2	Definitionen	12
2.1	Qualität	12
2.2	Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität	13
2.3	Qualitätssicherung – Qualitätsmanagement – Qualitätsentwicklung	17
2.4	Qualitätsprozess	18
2.5	Zertifizierung	19
2.6	Besonderheiten im Gesundheitswesen/Heilmittelbereich/ Ergotherapie	20
3	Ziele und Aufgaben des Qualitätsmanagements	25
4	Chancen des Qualitätsmanagements	28
5	Qualität und Wirtschaftlichkeit	34
6	Probleme und Grenzen des Qualitätsmanagements	38
7	QM-Systeme und -Verfahren – Zertifizierungsverfahren	41
7.1	DIN EN ISO 9000ff	42
7.2	EFQM	47
7.3	KTQ	50
7.4	proCum Cert/pCC	52
7.5	IQMP-Reha (PKV)	54
7.6	QS-Reha (GKV)	56
7.7	Reha-QS (DR)	58
7.8	qu.int.as/MAAS-BGW	60
7.9	IQH	61
7.10	TQM, KVP und andere QM-Systeme	62

8	Der Bezugsrahmen für Qualitätsanforderungen für die Ergotherapie	63
8.1	Sozialrechtliche Rahmenbedingungen	64
8.1.1	SGB V (Gesetzliche Krankenversicherung)	64
8.1.1.1	Anspruch auf Ergotherapie	64
8.1.1.2	Anforderungen bezüglich der Qualität	67
8.1.2	SGB VI (Gesetzliche Rentenversicherung)	68
8.1.3	SGB VII (Gesetzliche Unfallversicherung)	69
8.1.4	SGB IX (Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen)	70
8.1.4.1	Anspruch auf Ergotherapie	70
8.1.4.2	Anforderungen bezüglich der Qualität	73
8.1.5	SGB XI (Pflegeeinrichtungen)	73
8.2	BAR-Rahmenempfehlungen/Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation	74
8.2.1	Ambulante Rehabilitation – Zulassungsbedingungen	76
8.3	Rehabilitation BGSW (DGUV/Unfallversicherung)	77
8.4	Heilmittelrichtlinie & Rahmenempfehlungen ambulantes Heilmittel Ergotherapie	78
8.5	Leitlinien	81
8.6	Klassifikation therapeutischer Leistungen KTL	82
8.7	Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV)	83
8.8	Behandlungspfade	84
8.9	Komplexbehandlung/DRG	85
8.10	Benchmarking	88
9	Möglichkeiten des Qualitätsmanagements außerhalb bzw. unabhängig von QM-Modellen und Systemen	91
9.1	Grundlagen eines Qualitätsmanagements unabhängig von Modellen	91
9.2	Zielführende Fragestellungen und Instrumente/Maßnahmen	94
9.2.1	Organisation/Management	94
9.2.1.1	Räumliche Ausstattung/räumliche Ressourcen	94
9.2.1.2	Materielle Ausstattung/Ressourcen	95
9.2.1.3	Zeitstruktur	96
9.2.1.4	Personelle Ressourcen (Mitarbeiter)	97
9.2.1.5	Qualifikation/Kompetenz der Mitarbeiter	99
9.2.1.6	Leitung	104

9.2.1.7	Kommunikation	106
9.2.1.8	Marketing (Leistungsdarstellung, Kundenzufriedenheit usw.)	108
9.2.1.9	Finanzierung	110
9.2.2	Therapieprozess	111
9.2.2.1	Aufnahme/Terminplanung	111
9.2.2.2	Befund	111
9.2.2.3	Behandlung	112
9.2.2.4	Dokumentation	112
9.2.2.5	Evaluation	112
10	Umsetzung des Qualitätsmanagements	114
11	Abkürzungsverzeichnis	123
Literatur		125
Internetadressen		127