

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Entwicklung des Rettungsdienstes	5
2.1	Die Anfänge bis heute	6
2.2	Rettungsdienst heute	7
3	Qualität im Rettungsdienst – was ist das?	15
3.1	Was ist Qualität?	16
3.2	Grundlagen der Dienstleistungsqualität	19
3.3	Qualität im Rettungsdienst	21
4	Qualitätsmanagement	25
4.1	Qualitätskontrolle, Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement?	26
4.2	Qualitätsmanagement – wozu?	30
4.3	Qualitätsmanagementsystem	31
4.4	Gesetzliche Grundlagen für Qualitätsmanagement im Rettungsdienst	34
5	Qualitätspolitik	39
5.1	Anspruchsgruppen im Rettungsdienst	40
5.2	Anforderungen der Patienten und anderer Anspruchsgruppen	41
5.3	Qualitätspolitik im Rettungsdienst	44
6	Qualitätsplanung im Rettungsdienst	47
6.1	Strukturqualität (Potenzialqualität)	48
6.2	Prozessqualität	61
6.3	Ergebnisqualität	86
7	Implementierung und Umsetzung	93
7.1	Implementierung und Umsetzung von QM	94
7.2	Phasen der Implementierung	95
7.3	Funktionen und Ausbildungen im Qualitätsmanagement	95
8	Qualitätssicherung	101
8.1	Dokumentation – der Schlüssel zum Erfolg	102
8.2	Weitere Instrumente zur Qualitätssicherung	114
9	Qualitätslenkung – der Kontinuierliche Verbesserungsprozess	119
9.1	Grundlagen des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses	120
9.2	Kai Zen	121
9.3	Betriebliches Vorschlagswesen	123
9.4	Qualitätszirkel	124
9.5	Fehlermanagement	126
9.6	Benchmarking	132
10	Qualitätscontrolling	137
10.1	Grundlagen des Controllings	138
10.2	Qualitätskosten	140
10.3	Qualität und ihre Kosten	141
10.4	Finanzielle Nutzenwirkung des Qualitätsmanagements	144
11	Modelle für Qualitätsmanagement	147
11.1	Die ISO 9000 ff.	149
11.2	Total Quality Management – das EFQM-Modell	172
11.3	Balanced Scorecard	181
11.4	Six Sigma	185
11.5	Integriertes Qualitätsmanagement – der St. Galler Ansatz	187
11.6	Branchenspezifische Modelle	189
12	Zusammenfassung	209
	Anhang	213
	Glossar	214
	Persönlichkeiten aus Rettungsdienst, Notfallmedizin und Qualitätsmanagement	215
	Stichwortverzeichnis	219