

Inhaltsverzeichnis

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