

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	19
2.4	Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 SGB V	22
2.5	Externe vergleichende Qualitätssicherung	26
3	Modelle des Qualitätsmanagements	29
3.1	DIN/EN/ISO-Familie	30
3.2	Modell der Joint Commission International (JCI)	36
3.3	KTQ-Katalog	38
3.4	proCum Cert	43
3.5	EFQM-Modell	43
3.6	TQM-Ansatz	48
3.7	Integriertes Managementsystem	51
3.8	Qualitätsmodell Krankenhaus	52
3.9	DEGEMED und deQus	54
3.10	Modelle für Praxen	56
3.11	Zertifizierungen von onkologischen Zentren	61
3.12	Weitere Normen	64
3.13	GCP, GLP und GMP	65
3.14	Welches Modell eignet sich für mich?	69
4	Begleitkonzepte des Qualitätsmanagements	73
4.1	Failure Mode and Effects Analysis	74
4.2	Quality Function Deployment (QFD) und House of Quality	77
4.3	Statistical Process Control (SPC)	80
4.4	Balanced Scorecard	81
4.5	Six Sigma	82
5	Voraussetzungen für Qualitätsmanagement	85
5.1	Definition von Kunden, Lieferanten und interessierten Parteien	86
5.2	Anforderungen an die Führungsebene	87
5.3	Personalführung und -entwicklung	89
5.4	Prozessentwicklung	91
6	Entwicklung einer Prozesslandschaft	95
6.1	Welche Prozesse sind vorhanden? Erfassung des Ist-Zustandes	96
6.2	Was sind Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse?	97
6.3	Wie gewichte ich meine Prozesse? Wertschöpfungsanalyse	99

6.4	Wie erfasse und dokumentiere ich meine Prozesse?	100
6.5	Wer hat welche Rolle im Prozessmanagement?	109
7	Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems	113
7.1	Welche Dokumente und Aufzeichnungen habe ich? »Dokumentensturz«	114
7.2	Wie verwalte ich meine Dokumente und Aufzeichnungen? Dokumentenlenkung	114
7.3	Wie dokumentiere ich mein Qualitätsmanagement? Handbuch	117
7.4	Was muss ich tun? Initiierung von Maßnahmenplänen	119
7.5	Wie beurteile ich meinen Fortschritt? Controlling	122
7.6	Wie sorge ich für breite Akzeptanz? Kommunikation	124
7.7	Wie bilde ich aus und weiter? Schulung und Training	125
7.8	Wie reagiert mein Umfeld auf das Projekt? Stakeholderanalyse	127
7.9	Wie gehe ich mit Widerständen um?	130
7.10	Nicht zu vergessen – Gesetzliche Anforderungen	133
8	Qualitätswerkzeuge	141
8.1	Moderationstechniken und weitere Werkzeuge für Qualitätsmanagement	142
8.1.1	Werkzeuge zur Ideenfindung	142
8.1.2	Werkzeuge zur Priorisierung und Sortierung	143
8.1.3	Werkzeuge zum Projektmanagement	145
8.2	Knowledge Management – wie verwalte ich das Wissen?	147
8.3	Best Practice Sharing – wie multipliziere ich Qualität?	148
8.4	Qualitätszirkel – was ist das?	149
8.5	Netzwerke für Qualitätsmanagement	150
9	Umgang mit Fehlern und Beschwerden	151
9.1	Warum sind Fehler so wichtig für eine Entwicklung?	152
9.2	Offener Umgang mit Fehlern und Beschwerden	153
9.3	Grundlagen des Fehlermanagements	154
9.4	Critical Incident Reporting System (CIRS)	156
9.5	Risikomanagement	158
9.6	Grundlagen des Beschwerdemanagements	162
10	Überprüfungsmethoden	165
10.1	Funktioniert mein Qualitätsmanagement? Die Rolle von Audits	166
10.2	Wie wird mein Qualitätsmanagement wahrgenommen? Befragungen	171
11	Fragen und Fakten	175
11.1	Soll ich mich zertifizieren lassen?	176
11.2	Was kostet Qualitätsmanagement?	177
11.3	Brauche ich externe Hilfe?	178
11.4	Wie finde ich den richtigen Berater?	178
11.5	Was kommt bei Implementierung und Zertifizierung eines QM-Systems auf mich zu?	180
11.6	Wie finde ich die richtige Zertifizierungsgesellschaft?	182
11.7	Was passiert zwischen Zertifizierung und Rezertifizierung?	182
11.8	Wann und warum sollte ich auf andere Systeme umsteigen?	184

Inhaltsverzeichnis

Glossar	186
Internetadressen	194
Literatur	201
Stichwortverzeichnis	205