

Inhalt

Abstract	5
1 Einleitung	6
1.1 Aufbau der Arbeit	7
1.2 Einführung in die Problemstellung ...	7
2 Grundlagen	13
2.1 Allgemeine Begriffserläuterungen ..	13
2.1.1 Qualität	13
2.1.2 Qualitätsmanagement	14
2.2 Geschichtliche Entwicklung der Qualitätsphilosophie	16
2.3 Gesetzliche Forderungen und Ziele des Qualitätsmanagements	20
2.4 Orientierungsmodell eines Qualitätsmanagementsystems	21
2.4.1 Qualitätsdimensionen von Donabedian	21
2.4.2 PDCA-Zyklus nach Deming	24
2.5 Klassische Qualitätsmanagement- systeme	26
2.5.1 European Foundation for Quality Management (EFQM)	27
2.5.2 DIN EN ISO 9001:2000ff	29
2.5.3 Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ)	31
2.5.4 Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)	32
2.6 Kritische Analyse	33
3 Überblick/Zielsetzung	37
3.1 Firma Miller	39
3.2 Aufbauorganisation	40
3.2.1 Leitbild: Vision, Mission	40
3.2.2 Unternehmensstruktur/ Verantwortlichkeiten	45
3.3 Ablauforganisation	48
3.3.1 IST-Situation im augenoptischen/ optometrischen Fachbereich	48
3.3.2 SOLL-Situation im augenoptischen/ optometrischen Fachbereich	55
3.3.2.1 Kindervermessung im Alter von 5 bis 14 Jahren	58
3.3.2.2 Augenvermessungen von Patienten im Alter von 15 bis 99 Jahren	83
3.3.2.3 21-Punkte-Messung nach OEP (Optometric Extension Program) ...	91
3.4 Führungselemente	95
4 Fazit und Ausblick	103
Anhang	107
Abbildungsverzeichnis	109
Tabellenverzeichnis	112
Abkürzungsverzeichnis	113
Literaturverzeichnis	114
Danksagung	119