

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Rechtliche Anforderungen</b>	<b>14</b>
2.1	BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation)	14
2.2	§ 113 SGB XI und länderspezifische Heimgesetzen	16
2.3	Hygiene	18
2.4	Datenschutz (BDSG)	19
2.5	Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Brandschutz	21
<b>3</b>	<b>Grundsätze des Qualitätsmanagements</b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b>Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems in Anlehnung an die ISO 9001</b>	<b>31</b>
4.1	Qualitätsmanagementsystem	33
4.1.1	Aufbau und Inhalt	33
4.1.2	Prozessorientierung und Prozesslandschaft	34
4.1.3	Lenkung von Dokumenten	38
4.1.4	Lenkung von Aufzeichnungen	39
4.2	Verantwortung der Leitung	40
4.2.1	Politik und Ziele	40
4.2.2	Verantwortung	42
4.2.3	Managementbewertung	44
4.3	Management der Ressourcen	46
4.3.1	Kompetenz von Personal	46
4.3.2	Infrastruktur	49
4.3.3	Arbeitsumgebung	50

<b>4.4</b>	<b>Produktrealisierung .....</b>	<b>52</b>
4.4.1	Planung der Produktrealisierung (7.1) .....	52
4.4.2	Kundenbezogene Prozesse (7.2) .....	54
4.4.3	Entwicklung (7.3) .....	58
4.4.4	Beschaffung (7.4) .....	59
4.4.5	Produktion und Dienstleistungserbringung (7.5) .....	61
4.4.6	Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln (7.6).....	66
<b>4.5</b>	<b>Messung, Analyse und Verbesserung .....</b>	<b>68</b>
4.5.1	Kundenzufriedenheit (8.1) .....	68
4.5.2	Internes Audit (8.2) .....	70
4.5.3	Verbesserung (8.3) .....	72
<b>5</b>	<b>Implementierung .....</b>	<b>75</b>
5.1	Definition .....	76
5.2	Planung .....	83
5.3	Umsetzung .....	87
5.4	Bewertung .....	96
<b>6</b>	<b>KTQ – ein weiteres Anforderungsmodell .....</b>	<b>101</b>
<b>7</b>	<b>Das Modell für Excellence der EFQM .....</b>	<b>107</b>
7.1	EFQM-Kriterien .....	108
7.2	RADAR-Bewertungssystem .....	122
7.3	EFQM-Preisbewertung .....	123
<b>8</b>	<b>Potenzialthemen .....</b>	<b>125</b>
	<b>Literatur.....</b>	<b>128</b>

---