

Inhalt

1 Einleitung	6
2 Rechtliche Anforderungen	14
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
3 Grundsätze des Qualitätsmanagements	24
4 Bausteine eines Qualitätsmanagementsystems in Anlehnung an die ISO 9001	31
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

4.4 Produktrealisierung	52
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
4.5 Messung, Analyse und Verbesserung	68
4.5.1 Kundenzufriedenheit (8.1)	68
4.5.2 Internes Audit (8.2)	70
4.5.3 Verbesserung (8.3)	72
5 Implementierung	75
5.1 Definition	76
5.2 Planung	83
5.3 Umsetzung	87
5.4 Bewertung	96
6 KTQ – ein weiteres Anforderungsmodell	101
7 Das Modell für Excellence der EFQM	107
7.1 EFQM-Kriterien	108
7.2 RADAR-Bewertungssystem	122
7.3 EFQM-Preisbewertung	123
8 Potenzialthemen	125
Literatur.....	128
