

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Allgemeine Grundlagen des Qualitätsmanagements

<b>1</b>	<b>Einführung.....</b>	<b>3</b>
1.1	Was bedeutet Qualität in der Pflege? .....	3
1.2	Die Einstellung zum Qualitätsmanagement .....	4
1.3	Qualitätsmanagement in der ambulanten Pflege .....	6
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen.....</b>	<b>7</b>
2.1	Was ist Qualität? .....	7
2.2	Wie ist Qualität entstanden? .....	8
2.3	Wie hat sich Qualität entwickelt? .....	9
2.4	Wie kann man Qualität definieren? .....	9
2.5	Was ist Pflegequalität? .....	13
2.6	Stufen der Pflegequalität.....	16
2.7	Das Pflege-Weiterentwicklungsgesetz PfwG... ..	19
<b>3</b>	<b>Was ist Qualitätsmanagement? .....</b>	<b>23</b>
3.1	Wie hat sich das Qualitätsmanagement entwickelt? .....	24
<b>4</b>	<b>Was ist ein Qualitätsmanagement- system?.....</b>	<b>33</b>
4.1	»Total Quality Management« .....	33
4.2	Kaizen .....	37
4.3	DIN EN ISO 9000 .....	39
4.4	»European Foundation for Quality Managements« .....	45
4.5	KTQ .....	46
<b>5</b>	<b>Einführung eines Qualitäts- managementsystems.....</b>	<b>49</b>
5.1	Wie beginnt man mit Qualitäts- management? .....	49
5.2	Die Systematik der Verbesserung.....	53
<b>6</b>	<b>Dokumentation des Qualitäts- managementsystems.....</b>	<b>61</b>
6.1	Qualitätsmanagement-Handbuch.....	61
6.2	Welche Dokumente enthält das QMHB? .....	62
6.3	Erstellung des QMHB .....	67

<b>7</b>	<b>Was bewirkt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der ambulanten Pflege? .....</b>	<b>71</b>
----------	--	-----------

## Teil II Das Qualitätsmanagement- Handbuch

<b>8</b>	<b>Registratur und Inhalt .....</b>	<b>77</b>
8.1	Inhaltsverzeichnis.....	77
8.2	Registratur.....	78
8.3	Benutzerhinweise und Abkürzungen .....	78
<b>9</b>	<b>Mitgeltende Dokumente.....</b>	<b>83</b>
9.1	Dokumente.....	83
9.2	Gesetze und behördliche Anordnungen .....	84
<b>10</b>	<b>Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem .....</b>	<b>87</b>
10.1	Was wird von einem QMS erwartet? .....	87
10.2	Wie werden die Anforderungen erfüllt? .....	88
<b>11</b>	<b>Die Organisationsstruktur .....</b>	<b>97</b>
11.1	Allgemeine Beschreibung der Organisation.....	98
11.2	Organigramm .....	99
11.3	Stellenbeschreibungen .....	100
<b>12</b>	<b>Pflegeleitbild und Pflegekonzept .....</b>	<b>107</b>
12.1	Was ist ein Pflegeleitbild? .....	107
12.2	Wie wird ein Pflegeleitbild erstellt? .....	109
12.3	Was ist ein Pflegekonzept? .....	111
<b>13</b>	<b>Das Qualitätsmanagementsystem.....</b>	<b>115</b>
<b>14</b>	<b>Qualitätspolitik.....</b>	<b>117</b>
14.1	Was sind Qualitätsziele?.....	117
14.2	Wie werden Qualitätsziele und Indikatoren formuliert? .....	118
14.3	Qualitätspolitik .....	121

<b>15</b>	<b>Managementbewertung</b> .....	<b>127</b>
15.1	Was ist Management?.....	127
15.2	Wie funktioniert eine Management- bewertung? .....	128
15.3	Was ist Controlling?.....	129
<b>16</b>	<b>Marketing</b> .....	<b>133</b>
16.1	Was bedeutet Marketing?.....	133
16.2	Welche Leistungen können entwickelt werden? .....	136
<b>17</b>	<b>Der kontinuierliche Verbesserungs- prozess</b> .....	<b>139</b>
17.1	Was bedeutet KVP? .....	139
17.2	Beauftragter der obersten Leitung .....	140
17.3	Audits .....	142
17.4	Qualitätszirkel .....	144
<b>18</b>	<b>Information und Dokumentation</b> .....	<b>157</b>
18.1	Wie funktioniert Informationsmanagement? ..	157
18.2	Was ist bei der Dokumentation zu beachten? .....	159
18.3	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen .....	160
18.4	Datenschutz .....	161
<b>19</b>	<b>Pflegebezogene Prozesse</b> .....	<b>171</b>
19.1	Pflegemodell .....	172
19.2	Pflegeplanung und Dokumentation.....	173
19.3	Pflegestandards .....	179
19.4	Pflegevisite .....	182
19.5	Routenplanung .....	186
19.6	Einsatzplanung .....	187
19.7	Einarbeitungskonzept .....	189
19.8	Erstkontakt .....	190
19.9	Eigentum des Kunden .....	191
19.10	Case-Management oder Care-Management ..	192
19.11	Hauswirtschaft .....	193
<b>20</b>	<b>Management von Ressourcen</b> .....	<b>215</b>
20.1	Personalmanagement .....	216
20.2	Materialwirtschaft .....	218
20.3	Logistik .....	219
20.4	Investitionen und Finanzen .....	220
<b>21</b>	<b>Messung, Analyse und Verbesserung</b> .....	<b>231</b>
21.1	Was bedeutet Evaluation?.....	231
21.2	Messmittel .....	232

21.3	Hygienemanagement.....	232
21.4	Fehlermanagement .....	233
21.5	Notfallmanagement .....	233
21.6	Evaluation der Dienstleistungsqualität .....	234

## Anhang

A 1	Checkliste Informationssammlung QM .....	246
A 2	Checkliste Pflegeplanung .....	247
A 3	Ablaufplan Projekt QM .....	250
A 4	Auditcheckliste .....	251
A 5	Checkliste Mitarbeitermappe .....	271
A 6	Checkliste Anamnese und Informations- sammlung .....	271
A 7	Stufen der Pflegequalität (BMGS/KDA) – 2. Teil .....	273
	Literatur .....	277
	Internet .....	278
	Abbildungsnachweis .....	278
	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>279</b>