

Inhaltsverzeichnis

Teil I Allgemeine Grundlagen des Qualitätsmanagements	
1 Einführung.....	3
1.1 Was bedeutet Qualität in der Pflege?	3
1.2 Die Einstellung zum Qualitätsmanagement	4
1.3 Qualitätsmanagement in der ambulanten Pflege	6
2 Theoretische Grundlagen	7
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
3 Was ist Qualitätsmanagement?	23
3.1 Wie hat sich das Qualitätsmanagement entwickelt?	24
4 Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?.....	33
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
5 Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.....	49
5.1 Wie beginnt man mit Qualitätsmanagement?	49
5.2 Die Systematik der Verbesserung.....	53
6 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems.....	61
6.1 Qualitätsmanagement-Handbuch	61
6.2 Welche Dokumente enthält das QMHB?	62
6.3 Erstellung des QMHB	67
7 Was bewirkt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der ambulanten Pflege?	71
Teil II Das Qualitätsmanagement-Handbuch	
8 Registratur und Inhalt	77
8.1 Inhaltsverzeichnis.....	77
8.2 Registratur.....	78
8.3 Benutzerhinweise und Abkürzungen	78
9 Mitgeltende Dokumente.....	83
9.1 Dokumente.....	83
9.2 Gesetze und behördliche Anordnungen	84
10 Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem	87
10.1 Was wird von einem QMS erwartet?.....	87
10.2 Wie werden die Anforderungen erfüllt?.....	88
11 Die Organisationsstruktur	97
11.1 Allgemeine Beschreibung der Organisation.....	98
11.2 Organigramm	99
11.3 Stellenbeschreibungen	100
12 Pflegeleitbild und Pflegekonzept	107
12.1 Was ist ein Pflegeleitbild?	107
12.2 Wie wird ein Pflegeleitbild erstellt?	109
12.3 Was ist ein Pflegekonzept?	111
13 Das Qualitätsmanagementsystem.....	115
14 Qualitätspolitik.....	117
14.1 Was sind Qualitätsziele?.....	117
14.2 Wie werden Qualitätsziele und Indikatoren formuliert?	118
14.3 Qualitätspolitik	121

15 Managementbewertung.....	127	21.3 Hygienemanagement.....	232	
15.1 Was ist Management?.....	127	21.4 Fehlermanagement.....	233	
15.2 Wie funktioniert eine Management- bewertung?	128	21.5 Notfallmanagement	233	
15.3 Was ist Controlling?.....	129	21.6 Evaluation der Dienstleistungsqualität.....	234	
16 Marketing.....	133	Anhang		
16.1 Was bedeutet Marketing?.....	133	A 1 Checkliste Informationssammlung QM	246	
16.2 Welche Leistungen können entwickelt werden?.....	136	A 2 Checkliste Pflegeplanung	247	
17 Der kontinuierliche Verbesserungs- prozess	139	A 3 Ablaufplan Projekt QM.....	250	
17.1 Was bedeutet KVP?	139	A 4 Auditcheckliste	251	
17.2 Beauftragter der obersten Leitung	140	A 5 Checkliste Mitarbeitermappe.....	271	
17.3 Audits	142	A 6 Checkliste Anamnese und Informations- sammlung.....	271	
17.4 Qualitätszirkel	144	A 7 Stufen der Pflegequalität (BMGS/KDA) – 2. Teil	273	
18 Information und Dokumentation.....	157	Literatur.....	277	
18.1 Wie funktioniert Informationsmanagement?..	157	Internet.....	278	
18.2 Was ist bei der Dokumentation zu beachten?	159	Abbildungsnachweis	278	
18.3 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	160	Stichwortverzeichnis	279	
18.4 Datenschutz.....	161			
19 Pflegebezogene Prozesse.....	171			
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			
20 Management von Ressourcen.....	215			
20.1 Personalmanagement.....	216			
20.2 Materialwirtschaft	218			
20.3 Logistik.....	219			
20.4 Investitionen und Finanzen	220			
21 Messung, Analyse und Verbesserung.....	231			
21.1 Was bedeutet Evaluation?.....	231			
21.2 Messmittel.....	232			