

1	Einleitung	1
1.1	Sinn und Zweck von QM nach der DIN EN ISO 9001:2000 in stationären Pflegeeinrichtungen	2
1.2	Gesetzliche Grundlagen:	3
1.3	Welche Gründe gibt es für die Einführung eines QM-Systems?	4
1.4	Welchen Nutzen hat die Einrichtung von der Einführung eines QM-Systems	6
1.5	Zusatznutzen innerhalb des QM	8
1.6	Aufwände innerhalb des QM-Projektes	8
2	Zur Definition: Was ist Qualitätsmanagement?	12
2.1	Was ist unter „Qualität“ zu verstehen?	12
2.2	Aufgaben und Ziele des Qualitätsmanagements	22
2.2.1	„Ist-Analyse“	27
2.2.2	Qualitätszirkel und QM-„Handwerkszeug“	31
2.2.3	Vom Leitbild zur Kenngröße	34
3	Vom „Betreuten“ zum „Kunden“ – Paradigmenwechsel in der Sozialen Arbeit	39
3.1	Was bedeutet Kundenorientierung?	39
3.2	Kundenanforderungen und Kundenwünsche	40
3.3	Exkurs: Kundenbefragung zur Ermittlung der Kundenwünsche anhand einer durchgeführten Befragung in einem Alten- und Pflegeheim	44
3.3.2	Bewohner (Ausschnitte)	47
3.3.3	Dementia Care-Mapping (DCM)	49

<b>4</b>	<b>Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung mittels der ISO-Norm</b>	<b>58</b>
4.1	Das Instrument DIN ISO 9000 ff.	58
4.2	Die Anwendung der ISO im Bereich der Altenhilfe	65
4.3	Inhalte und die Gestaltung der Datenerhebung nach DIN ISO	67
4.4	Allgemeine Forderungen der DIN ISO 9000:2000	70
4.5	Allgemeine Forderungen der DIN ISO 9001:2000	72
4.5.1	Verantwortung der Leitung	73
4.5.2	Ressourcenverwaltung und -management	73
4.5.3	Realisierung des Produkts	76
4.5.4	Messungs-, Überwachungs- und Verbesserungsprozess	82
4.5.5	Das QM-Handbuch nach DIN ISO 9001:2000	86
<b>5</b>	<b>Die Aufbauorganisation des Qualitätsmanagements</b>	<b>88</b>
5.1	Erstellung eines Organigramms	88
5.2	Verteilung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten(Arbeitsteilung)	89
5.3	Übersicht schaffen mit Dokumentenmatrix	90
5.4	Die Darstellung der Konferenzstruktur mit Hilfe einer Matrix	92
5.5	Fort- und Weiterbildung für die Mitarbeiter	93
5.6	Konzeption und Leistungsbeschreibung	94
<b>6</b>	<b>Ablauforganisation</b>	<b>95</b>
6.1	Standardentwicklung = Betrieblicher Maßstab	96
6.2	Einrichtungsspezifische Verfahrensanweisungen und Prozessbeschreibungen	97
6.3	Schlüsselprozesse	97
6.4	Fluss- bzw. Ablaufdiagramme	98
6.5	Prozessoptimierung und die Vermeidung von Fehlern	99
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>103</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>		<b>105</b>