

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	11
EINFÜHRUNG IN DAS QUALITÄTSMANAGEMENT	13
1. Die Facetten ärztlicher Behandlungsqualität	13
<i>Andre M. Schmutte</i>	
2. Der entscheidende Wettbewerbsfaktor	19
<i>Andre M. Schmutte</i>	
3. Die Entwicklung und Verwaltung der Qualitätsmanagement-Normen	25
<i>Urs Meier</i>	
4. Praktische Tipps zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems	33
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
4.1 Qualitätsmanagement beginnt im Kopf	33
4.2 Ein Blick in die Kapitel der Norm DIN ISO 9001	36
4.3 Was ist neu in der aktualisierten Norm, die ab dem Jahr 2015 gelten wird?	45
5. Instrumente des Qualitätsmanagements – anfängliche Einwände, praktischer Nutzen	47
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
6. Der Weg zum Zertifikat	58
<i>Klaus-P. Wagner</i>	
6.1 Die wichtigsten Fragen rund um das Audit	58
6.2 Fragenkatalog für das interne Audit als Vorbereitung auf die Zertifizierung	61
7. Exzellenzmodelle – der nächste Schritt zur Spitzenleistung	73
<i>Andre M. Schmutte</i>	
7.1 Streben nach langfristigem Geschäftserfolg	73

7.2 Der EFQM Excellence Award und der Ludwig-Erhard-Preis – die höchsten Auszeichnungen für Organisationen in Europa und Deutschland	77
QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR EINE ARZTPRAXIS	79
<i>Claus Nowak</i>	
Qualitätsmanagementhandbuch nach DIN EN ISO 9001:2008 (15) der Praxis Dr. Muster	89
Checklisten	215
Literatur	219
Glossar	223
Autorenverzeichnis	243