

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Qualitätspolitik, Qualitätsziele und Qualitätsmanagementsystem</b>	<b>7</b>
1.1 Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen	7
1.2 Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheits- und Sozialwesen	14
<b>2 Qualitätsmanagementmethoden und –techniken</b>	<b>19</b>
2.1 Aufbau- und Ablauforganisation	19
2.2 Projekt- und Prozessmanagement im Qualitätsmanagement	23
2.3 Prozessoptimierung	25
2.4 Dokumentation des Qualitätsmanagements	27
<b>3. Prozessdaten und Qualitätsindikatoren</b>	<b>29</b>
3.1 Qualitätsindikatoren und –kennzahlen	29
3.2 Selbstbewertung	30
3.3 Fremdbewertung	32
<b>4. Risikomanagement</b>	<b>35</b>
4.1 Externe und interne Risiken	35
4.2 Instrumente des Risikomanagements	36
4.3 Eintrittswahrscheinlichkeit	37
4.4 Risikopräventionsmaßnahmen	38
<b>5. Methoden des Zeit- und Selbstmanagements</b>	<b>41</b>
Stichwortverzeichnis	44