

# Inhaltsverzeichnis

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