

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>1 Einleitung in die Anforderungen der Zertifizierung nach den BAR-Kriterien</b> .....	11
1.1 Einleitung .....	11
1.2 Grundsätzliche Anforderungen für ein QM-System .....	12
1.3 Gesetzliche Grundlagen .....	14
<b>2 Grundlagen zum Qualitätsmanagement</b> .....	16
2.1 Was ist QM? .....	16
Eine Grundaussage zu Qualität .....	16
Eine Grundaussage zu Qualitätsmanagementsystemen .....	16
2.2 Gründe für die Einführung eines Qualitätsmanagements .....	17
2.3 Zielsetzungen eines internen QM-Systems .....	18
2.4 Grundsystematik der Qualitätsverbesserung .....	19
<b>3 QM-Aufbauempfehlungen in der Rehabilitation</b> .....	22
3.1 Voraussetzungen für ein internes Qualitätsmanagement .....	22
3.2 Grundschrte in der Einführung eines internen QM-Systems .....	23
3.3 Methodisches Vorgehen im Aufbau .....	24
Phase 1: Schaffung der Projektrahmenbedingungen .....	24
Phase 2: Schulung und Anleitung .....	25

	Phase 3: Erstellung und Systematisierung der Dokumentation .....	26
	Phase 4: Schnittstellenmanagement .....	27
	Phase 5: Erstellung eines QM-Handbuches.....	28
	Phase 6: Interne Überprüfungen/interne Audits ...	29
	Phase 7: Externe Überprüfung .....	29
<b>4</b>	<b>Erläuterungen zu den definierten Anforderungen zum internen Qualitätsmanagement gemäß § 20 Abs. 2a SGB IX .....</b>	<b>31</b>
4.1	Grundanforderungen der BAR an das QM-System .....	31
4.2	Zielsetzung .....	32
4.3	Schnittstellenmanagement .....	33
4.4	Geeigneter Systemaufbau als wichtige Voraussetzung .....	34
<b>5</b>	<b>Praktische Hinweise zur Umsetzung der BAR-Anforderungen .....</b>	<b>35</b>
5.1	Forderungen der Dimension zur Strukturqualität .....	35
5.1.1	Teilhabeorientiertes Leitbild .....	35
5.1.2	Einrichtungskonzept .....	37
5.1.3	Indikationsspezifische Rehabilitationskonzepte .....	38
5.1.4	Qualitätsmanagementsystem der stationären Rehabilitationseinheit .....	39
5.1.5	Basisanforderungen: Qualitätsmanagement-System der stationären Rehabilitationseinheit .....	41
5.1.6	Forderungen bezüglich der internen Kommunikation und Personalentwicklung .....	44
5.2	Forderungen der Dimension zur Prozessqualität...	47
5.2.1	Prozessmanagement, Wechselwirkungen und Beziehungen zu kooperierenden Partnern .....	47
5.3	Qualitätsdimension Ergebnisqualität .....	51

5.3.1	Forderungen der Dimension zum Beschwerdemanagement .....	51
5.3.2	Forderungen der Dimension zur externen Qualitätssicherung .....	52
5.3.3	Forderungen der Dimension zu internen Ergebnismessungen in der stationären Rehabilitationseinheit .....	54
5.3.4	Forderungen der Dimension zum Fehlermanagement .....	56
<b>6</b>	<b>Praktische Hinweise zum Aufbau eines Grundsystems gemäß DIN EN ISO 9001:2015 .....</b>	<b>58</b>
6.1	Zielsetzung .....	58
6.2	Schnittstellenmanagement .....	60
6.3	Geeigneter Systemaufbau als wichtige Voraussetzung .....	60
	Grundaufbau des QM-Systems nach DIN EN ISO .....	61
	Struktur der ISO 9001 .....	62
<b>Exkurs</b>	.....	<b>64</b>
	Die neue DIN-Norm 15224 für das Gesundheitswesen... Was bedeutet dies für bereits ISO zertifizierte Einrichtungen? .....	64
	Schwerpunkte der neuen DIN EN 15224 im Kurzüberblick .....	65
	.....	66
<b>7</b>	<b>Praxisteil – Fachliche Interpretation der ISO-Forderungen für eine Rehabilitationseinrichtung anhand der ISO 9001:2015 .....</b>	<b>69</b>
	Grundsätze der DIN EN ISO Norm 9001:2015 .....	70
	High-Level Struktur der DIN EN ISO 9001:2015 .....	74
	Praxishilfen zur Umsetzung und Anwendung .....	76
	Normenkapitel 1–3 Einleitende Informationen ...	76
	Normenkapitel 4 Kontext der Organisation .....	76
	Normenkapitel 5 Führung .....	82
	Normenkapitel 6 Planung .....	84

Normenkapitel 7 Unterstützende Dienstleistungen/ Prozesse .....	86
Normenkapitel 8 Dienstleistungsprozesse .....	92
Normenkapitel 9 Bewertung der Leistungen .....	104
Normenkapitel 10 Verbesserung.....	108
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>110</b>