

Inhalt

Vorwort.	9
1 Einleitung in die Anforderungen der Zertifizierung nach den BAR-Kriterien	11
1.1 Einleitung	11
1.2 Grundsätzliche Anforderungen für ein QM-System	12
1.3 Gesetzliche Grundlagen	14
2 Grundlagen zum Qualitätsmanagement	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
3 QM-Aufbauempfehlungen in der Rehabilitation	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
4	Erläuterungen zu den definierten Anforderungen zum internen Qualitätsmanagement gemäß § 20 Abs. 2a SGB IX	31
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
5	Praktische Hinweise zur Umsetzung der BAR-Anforderungen	35
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
6	Praktische Hinweise zum Aufbau eines Grundsystems gemäß DIN EN ISO 9001:2015	58
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
Exkurs		64
	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
7	Praxisteil – Fachliche Interpretation der ISO-Forderungen für eine Rehabilitationseinrichtung anhand der ISO 9001:2015	69
	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
Literaturhinweise	110