



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	1
1.1	Einführung .....	1
1.2	Rechtliche Grundlagen .....	3
1.3	QM-Systeme in der Medizin und ihre Eignung für operative Fächer (S. BEHOLZ) .....	4
1.4	Personalbedarf beim Aufbau eines QM-Systems .....	11
1.5	Aufgaben ärztlicher Mitarbeiter .....	13
1.6	Aufgaben pflegerisch tätiger Mitarbeiter .....	13
1.7	Qualitätstools (M. KORN) .....	14
1.8	Berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit .....	15
1.9	Kostenanalyse und Budgetierung .....	16
<b>2</b>	<b>Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems im operativen Fach</b>	18
2.1	Aufgaben der Klinikleitung .....	18
2.2	Lenkungsteam .....	19
2.3	Qualitätsmanagementbeauftragte .....	20
2.4	Arbeitsgruppen .....	20
2.5	Qualitätspolitik und Qualitätsziele .....	22
2.6	Handbuch .....	23
2.7	Umgang mit den Mitarbeitern – Motivation und Schulung .....	27
2.8	Zeitlicher Ablauf (S. BEHOLZ) .....	28
<b>3</b>	<b>Leitlinien und Verfahrensanweisungen</b>	31
3.1	Grundlagen der Leitlinienerstellung .....	31
3.2	Von der Erstellung bis zur Freigabe .....	32
3.3	Von der Freigabe bis zur Umsetzung .....	35

<b>4</b>	<b>Kernprozesse in operativen Fächern</b>	38
4.1	Von der Aufnahme bis zur OP-Schleuse	40
4.2	Operative Eingriffe	45
4.3	Operative Intensivmedizin	49
4.4	Postoperative Nachbehandlung bis zur Entlassung	51
4.5	Rehabilitation	60
<b>5</b>	<b>Schnittstellen in operativen Fächern</b>	61
5.1	Anästhesie und Intensivmedizin	62
5.2	Radiologie	65
5.3	Labor	67
5.4	Krankengymnastik	68
5.5	Weitere interne Schnittstellen	68
<b>6</b>	<b>Aspekte aus der Krankenpflege (M. KORN)</b>	70
<b>7</b>	<b>Prä- und poststationäre Versorgung chirurgischer Patienten</b>	78
7.1	Konzept der sektorenübergreifenden Patientenversorgung	78
7.2	Prästationäre Betreuung der Patienten	79
7.3	Kommunikation mit den zuweisenden Ärzten	79
7.4	Poststationäre Betreuung	81
<b>8</b>	<b>Vorbereitung zum Zertifizierungsverfahren</b>	85
8.1	Mitarbeiterorientierung	85
8.2	Patientenorientierung/Patientenbefragung	88
8.3	Beschwerde- und Risikomanagement	89
8.4	Lagerhaltung	91
8.5	Qualitätsmanagement im OP	93
8.6	Geräteschulung	94
8.7	Gesetzliche Pflichtfortbildungen	96
<b>9</b>	<b>Zertifizierung (P. KRÄMER)</b>	100
9.1	Auswahl des Zertifizierers	100
9.2	Zertifizierungsverfahren	102
9.3	Internes und externes Audit	106

<b>10</b>	<b>Qualitätsmanagement nach der Zertifizierung</b>	...	113	
10.1	Motivation der Mitarbeiter	.....	113	
10.2	System der ständigen Weiterentwicklung	...	116	
<b>11</b>	<b>Ökonomische Betrachtung des Qualitätsmanagements</b>	(B. SIEBER)	.....	122
 <b>Glossar</b> (P. KLEINE) .....				132
 <b>Weiterführende Literatur</b> .....				140
 <b>Sachverzeichnis</b> .....				141