



Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen des Qualitätsmanagements	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 Zusammen- arbeit	15
1.9	Kostenanalyse und Budgetierung	16
2	Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems im operativen Fach	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
3	Leitlinien und Verfahrensanweisungen	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

4	Kernprozesse in operativen Fächern	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
5	Schnittstellen in operativen Fächern	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
6	Aspekte aus der Krankenpflege (M. KORN)	70
7	Prä- und poststationäre Versorgung chirurgischer Patienten	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
8	Vorbereitung zum Zertifizierungsverfahren	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
9	Zertifizierung (P. KRÄMER)	100
9.1	Auswahl des Zertifizierers	100
9.2	Zertifizierungsverfahren	102
9.3	Internes und externes Audit	106

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