

Inhaltsverzeichnis

Teil I Allgemeiner Teil

1	Qualitätsbegriff im Gesundheitswesen	3
1.1	Bezugspunkte des Qualitätsbegriffs	3
1.1.1	Gegenstand	4
1.1.2	Umfeld	9
1.2	Grundlagen des Qualitätsbegriffs	14
1.2.1	Der Beschaffenheitsbegriff	14
1.2.2	Der Fachbegriff „Qualität“	16
1.2.3	Perspektiven des Qualitätsbegriffs	20
1.3	Qualitätsmodelle	25
1.3.1	Konstrukt- und Modellbildung	25
1.3.2	Allgemeine Qualitätsmodelle	28
1.3.3	Qualitätsmodelle im Gesundheitswesen	30
1.4	Übungsfragen	39
	Literatur	39
2	Entwicklung und Grundlagen des Qualitätsmanagements	43
2.1	Entwicklung des Qualitätswesens	43
2.1.1	Historische Entwicklungslinien	44
2.1.2	Wegbereiter und Vordenker	46
2.1.3	Umfassendes Qualitätsverständnis	49
2.2	Management der Qualität	52
2.2.1	Grundzüge des Qualitätsmanagements	53
2.2.2	Grundsätze des Qualitätsmanagements	58
2.3	Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	62
2.3.1	Nutzenaspekte des Qualitätsmanagements	63
2.3.2	Grenzen und Limitationen des Qualitätsmanagements	65
2.3.3	Gesetzliche Grundlagen	67
2.4	Übungsfragen	77
	Literatur	77

IX

3	Gestaltungsansätze des Qualitätsmanagements.	81
3.1	Qualitätssicherung	81
3.1.1	Begriffsverständnis	82
3.1.2	Bedeutung im Gesundheitswesen	84
3.2	Qualitätsverbesserung	86
3.2.1	Zyklisches Problemlösungshandeln.	88
3.2.2	Standards und Standardisierung.	99
3.3	Qualitätsmanagement.	105
3.3.1	Tätigkeitsbezogenes Qualitätsmanagement.	105
3.3.2	Systembezogenes Qualitätsmanagement	110
3.4	Übungsfragen.	113
	Literatur.	114
4	Anforderungen und Modelle des Qualitätsmanagements.	117
4.1	Anforderungen an das Qualitätsmanagement	117
4.1.1	Anforderungen an Krankenhäuser und an die vertragsärztliche Versorgung.	118
4.1.2	Anforderungen an Reha-Kliniken	123
4.1.3	Anforderungen an Pflegeeinrichtungen und Pflegedienste	124
4.2	Qualitätsmanagementmodelle	127
4.2.1	Die DIN EN ISO Normenreihe	127
4.2.2	Das EFQM Excellence Modell	140
4.2.3	Das KTQ-Verfahren.	148
4.2.4	Die JCAHO/JCI-Standards	151
4.3	Übungsfragen.	155
	Literatur.	155
5	Qualitätsplanung und Qualitätsorganisation.	157
5.1	Qualitätsplanung	157
5.1.1	Qualitätspolitik.	159
5.1.2	Qualitätsziele	166
5.2	Qualitätsorganisation	175
5.2.1	Organisation und Führung	175
5.2.2	Allgemeine Prinzipien der Organisationsgestaltung	180
5.2.3	Prinzipien der qualitätsbezogenen Organisation	184
5.2.4	Organisation des Qualitätsmanagements	189
5.3	Übungsfragen.	193
	Literatur.	194

6	Qualitätsbestimmung und Qualitätsbewertung	197
6.1	Grundlagen der Qualitätsbestimmung	197
6.1.1	Ermittlung und Messung von qualitätsrelevanten Daten	199
6.1.2	Instrumente der Qualitätsbestimmung	201
6.1.3	Bildung von Kennzahlen und Indikatoren	205
6.2	Bestimmung qualitätsrelevanter Kenngrößen	209
6.2.1	Bezugspunkte und Wertmaßstäbe	209
6.2.2	Methodisches Vorgehen	212
6.2.3	Bedeutung von Qualitätsindikatoren	215
6.3	Qualitätsbewertung und Qualitätsevaluation	218
6.3.1	Selbstbewertung	222
6.3.2	Qualitätsaudit	227
6.4	Übungsfragen	234
	Literatur	234
7	Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements	237
7.1	Begriffsverständnis	237
7.2	Traditionelle Qualitätstechniken	241
7.3	Qualitätsdokumentation	246
7.3.1	Dokumente	247
7.3.2	Qualitätsmanagementhandbuch	252
7.4	Gruppenarbeit im Qualitätsmanagement	255
7.4.1	Teamkonzepte	258
7.4.2	Problemlösungs- und Kreativitätstechniken	266
7.5	Übungsfragen	276
	Literatur	277

Teil II Spezieller Teil

8	Prozessorientierung im Qualitätsmanagement	281
8.1	Grundlagen der Prozessorientierung	281
8.1.1	Prozessbegriff	282
8.1.2	Prozessorganisation	291
8.2	Grundzüge der Prozessmanagements	296
8.2.1	Prozessidentifikation	297
8.2.2	Prozessgestaltung	300
8.2.3	Prozesslenkung	303
8.2.4	Spezielle Methoden	306
8.3	Klinisches Prozessmanagement	312
8.3.1	Prozessansatz für die Gesundheitsversorgung	312
8.3.2	Klinische Behandlungspfade	316
8.4	Übungsfragen	322
	Literatur	322

9	Kundinnen- und Kundenorientierung im Qualitätsmanagement	325
9.1	Bedeutung der Kundinnen- und Kundenorientierung	325
9.1.1	Kundenbegriff im Qualitätsmanagement	326
9.1.2	Kundenbegriff im Gesundheitswesen	327
9.1.3	Regelkreis der Kundinnen- und Kundenorientierung	330
9.2	Allgemeine Methoden der kundenbezogenen Qualitätsmessung	333
9.2.1	Zufriedenheitsmodelle	335
9.2.2	Befragungsmethoden	338
9.3	Spezielle Methoden der kundenbezogenen Qualitätsmessung	343
9.3.1	Qualitative Ereignismethoden	344
9.3.2	Systematische Befragungen	347
9.3.3	Beschwerdemanagement	352
9.3.4	Datenverwertung und Strategieentwicklung	356
9.4	Übungsfragen	357
	Literatur	359
10	Mitarbeitendenorientierung im Qualitätsmanagement	363
10.1	Bedeutung der Mitarbeitendenorientierung	363
10.2	Allgemeine Methoden der Mitarbeitendenorientierung	367
10.2.1	Zufriedenheits- und Motivationsmodelle	367
10.2.2	Führung	370
10.2.3	Personalentwicklung	376
10.3	Spezielle Methoden der Mitarbeitendenbeteiligung	387
10.3.1	Mitarbeitendenbefragungen	387
10.3.2	Betriebliches Vorschlagswesen	392
10.3.3	Beauftragtenwesen	394
10.4	Übungsfragen	401
	Literatur	401
11	Integrierte Managementkonzepte	405
11.1	Einführung	405
11.2	Dienstleistungsmanagement	406
11.2.1	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	407
11.2.2	Qualitätstechniken des Dienstleistungsmanagements	413
11.3	Risikomanagement	417
11.3.1	Begriffsverständnis	418
11.3.2	Fehlerkultur	420
11.3.3	Risikomanagementprozess	424
11.3.4	Methoden des Risikomanagements	429
11.4	Projektmanagement	435
11.4.1	Projektlebenszyklus	436
11.4.2	Projektorganisation	438
11.4.3	Methoden des Projektmanagements	440

11.5	Übungsfragen.....	442
	Literatur.....	443
12	Zertifizierung und externe Qualitätsevaluation.....	447
12.1	Begriffsbestimmung.....	447
12.1.1	Zertifizierung und Akkreditierung.....	449
12.1.2	Verfahrenslogik externer Qualitätsevaluation.....	452
12.2	Verfahrenstypologie.....	456
12.2.1	Professionelle Perspektive.....	457
12.2.2	QMS-Perspektive.....	460
12.2.3	Einrichtungsperspektive.....	466
12.2.4	Exzellenz-Perspektive.....	475
12.3	Übungsfragen.....	484
	Literatur.....	484
13	Versorgungsqualität und Versorgungssicherheit.....	487
13.1	Leitlinien und Qualitätsstandards.....	487
13.1.1	Evidenzbasiertes Handeln.....	488
13.1.2	Medizinische Leitlinien.....	492
13.1.3	Expertenstandards in der Pflege.....	504
13.2	Versorgungssicherheit.....	510
13.2.1	Sicherheitskultur.....	512
13.2.2	Sicherheitsindikatoren und schwerwiegende Ereignisse.....	514
13.2.3	Anforderungen und Maßnahmen.....	519
13.3	Übungsfragen.....	524
	Literatur.....	525
14	Qualitätsvergleiche und Qualitätsberichte.....	529
14.1	Qualitätssicherung durch Qualitätsvergleiche.....	529
14.1.1	Methodische Anforderungen.....	532
14.1.2	Externe Qualitätssicherung.....	539
14.2	Qualitätsvergleiche durch Qualitätsberichte.....	544
14.2.1	Verpflichtende Qualitätsvergleiche.....	546
14.2.2	Freiwillige Qualitätsvergleiche.....	555
14.3	Benchmarking.....	557
14.3.1	Grundlagen.....	558
14.3.2	Benchmarking-Prozess.....	560
14.4	Übungsfragen.....	564
	Literatur.....	565
	Stichwortverzeichnis.....	567