

Vorwort

Das Konzept der *Inneren Qualität* erweitert das gängige Verständnis der Qualität von Prozessen und Unternehmen um eine wichtige Dimension – eben die Innere Qualität. Die Folgen sind grundlegend. Analoges gilt für das *Management Innerer Qualität* in Bezug auf bislang gängige Managementkonzepte. Was also ist Innere Qualität? Wie ist optimale Innere Qualität herbeizuführen – zu managen? Was sind die Herausforderungen, was die Chancen? Dieses Buch gibt eine einführende Antwort auf diese Fragen.

CGIFOS Institute ist auf das Phänomen der Inneren Qualität durch eingehende Erfahrungen in der Großindustrie aufmerksam geworden. Der Terminus wurde von uns 2011 geprägt. Innere Qualität ist, wie wir bald erfahren, ein intuitiver Begriff. Praktiker wissen sofort, um was es geht. Doch was beinhaltet das Phänomen konkret? Und wie ist mit ihm umzugehen? Auf diese Fragen suchten wir bereits vor Prägung des Begriffs nach Antworten. So waren wichtige Lösungselemente auch schon vorab von uns entwickelt und in der Praxis erfolgreich eingesetzt worden. Zwischenzeitlich haben wir sie unter dem Begriff **CGIFOS® MANAGEMENT INNERER QUALITÄT (CGIFOS®-MIQ)** zusammengefasst. Unsere Lösungen waren und sind auf komplexe Organisationen konzentriert. Deren Management ist unsere Kernkompetenz. Krankenhäuser, Rehakliniken und Soziale Einrichtungen sind ein zentrales Anwendungsfeld. Sie stehen im Mittelpunkt des vorliegenden Buchs. Erfahrungen aus anderen Branchen fließen ein. Unser Verständnis von Innerer Qualität und deren Management hat sich im Zuge unserer Aktivitäten kontinuierlich fortentwickelt und vertieft. Das Buch repräsentiert den aktuellen Stand. Die ersten beiden Teile sind konzeptioneller Natur. Der dritte Teil umfasst Beiträge aus der CGIFOS-Praxis.

In Teil 1 führen wir in das Konzept der Inneren Qualität (IQ) ein. Als erstes gehen wir der Frage nach: *Was ist Innere Qualität?* Danach wird die aktuelle IQ-Praxis beschrieben: *Warum ist Innere Qualität bislang vielfach suboptimal? Wie wichtig ist Innere Qualität? Was ist der Nutzen?* Mit jeder dieser Fragen sind umfassende Themenbereiche berührt, die wir anhand einiger Beispiele illustrieren. In Teil 2 stellen wir das Konzept des Managements Innerer Qualität (MIQ) vor und erläutern dessen Anwendung am Beispiel von **CGIFOS®-MIQ**. Anschließend ordnen wir MIQ als neuen dritten Weg im Qualitätsmanagement ein. In Teil 3 wird die Entwicklung

des **CGIFOS** Institute zusammen mit aktuellen Schwerpunktsetzungen und Praxiserfahrungen vorgestellt. Die Ausführungen schließen mit einem strategischen Ausblick. Das Werk schließt mit einer Zusammenfassung für Management und Politik.

Unsere Arbeit wurde von vielen Seiten in sehr wertvoller Weise unterstützt. Besonders danken möchten wir den Mitgliedern des **CGIFOS** Fachbeirats *Krankenhäuser und Soziale Einrichtungen*, Herrn Günther Brenzel, Vorstandsmitglied und Pflegedirektor a.D., Universitätsklinikum Tübingen, Prof. Dr. med. Jekabs Uldis Leititis, Ärztlicher Direktor, Klinikum Region Hannover, Prof. Dr. med. Georg Marckmann, MPH, Vorstand, Institut für Ethik, Geschichte und Theorie der Medizin, Ludwig-Maximilians-Universität München, und Herrn Klaus H. Richter, stellvertretender Vorstandsvorsitzender a.D., Barmer Ersatzkasse. Zu besonderem Dank verpflichtet sind wir Frau Marie-Luise Müller, Ehrenpräsidentin des deutschen Pflegerats, für ihr großes Engagement für Innere Qualität im deutschen Gesundheitswesen und ihren stets sehr wertvollen Rat. Sehr herzlich danken möchten wir schließlich allen Mitgliedern des **CGIFOS**-Teams für die engagierte und bereichernde Zusammenarbeit. Gute Innere Qualität war und ist uns sehr wichtig und wird es auch in Zukunft sein.

Stuttgart, im September 2014

Prof. Dr. Kuno Rechkemmer