

















Inhaltsübersicht








	Stand
01	Wegweiser und Verzeichnisse
01100	Inhaltsübersicht 56
01200	Verzeichnis der Arbeitshilfen und Präsentationen 55
01400	Stichwortverzeichnis 56
01500	Autorenverzeichnis 56
02	QM von A bis Z
02W01 	Affinitätsdiagramm 48
02W02 	Beziehungsdiagramm 48
02W03 	Grafiken und Kurven 48
02W04 	Kiviatdiagramm 48
02W05 	Korrelationsdiagramm 48
02W06 	Pareto-Diagramm 48
02W07 	Ursache-Wirkungs-Diagramm 48
02W08 	Fehlersammelkarte 48
03	Normen, Gesetze, Verordnungen, Richtlinien
	Normen
03010	Normenänderungen und neue Entwürfe Stand 11/2021 56
03020	Krankenhausstrukturgesetz – Qualitätsindikatoren für mehr Transparenz von Qualität 44
03100 	DIN EN 15224 – spezifische Norm für das Gesundheitswesen 30
03101	Die DIN EN 15224:2012 – Interpretation der Anforderungen 33
03111	Die ISO 9001:2015 – Interpretation der Anforderungen 38
03140	ISO/IEC 27799 – Sicherheitsmanagement im Gesundheitswesen 50
03145 	ISO 14001:2015 – Was ist neu? 39

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.







		Stand
03150	DIN EN ISO 13485:2016 – Interpretation der Anforderungen	56
	Gesetze, Verordnungen	
03210 	Das Patientenrechtegesetz – ein Überblick	43
	Richtlinien und Grundsätze	
04	QM-Bewertungsmodelle	
04101	Zertifizierungsverfahren im deutschen Gesundheitswesen	42
04110	Das Ende von „weiter so“ – das EFQM-Modell 2020	51
04112	Managementsysteme in Zeiten der Disruption – noch hilfreich?	53
04210	KTQ-Zertifizierung: Entwicklungsmotor im QM von Krankenhäusern	50
04260	Externe Qualitätssicherung und internes Qualitätsmanagement in Rehabilitationseinrichtungen	51
05	QM-System aufbauen, betreiben und dokumentieren	
	QM-System einführen, anpassen	
05211 	Die Einführung eines Qualitätsmanagements nach DIN ISO 9001:2015 in Arzt- und Zahnarztpraxen	40
05212	Agile QM-Systemgestaltung	48
05220	Leitfaden für die Implementierung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagements in Krankenhäusern	40
05222 	Die 7 Missverständnisse und die 7 Erfolgsfaktoren des Qualitätsmanagements	26
05230 	Qualitätskultur gestalten	39
05240 	Eigenherstellung nach § 3 MPG und die daraus folgenden Dokumentationspflichten des Krankenhauses	40
05241 	Neufassung der MPBetreibV	45

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.








Stand

	Prozesse identifizieren und beschreiben	
05310	Entwicklung von Prozesskennzahlen	43
05311	Qualitätsindikatoren in der Psychiatrie	56
05321	MDK-sicher dokumentieren	43
06	Strategie und Organisation	
06101	Strategische Ziele ansteuern:	40
06102	Krankenhaus 4.0 – Status quo und Perspektiven	48
06103	Pflegeroboter – ein Überblick über Chancen und Grenzen der Pflegerobotik	54
06121 	Klinik-Dokumente: Softwaregestütztes Management von Regelungen	39
06122 	Einsatz semantischer Suchsysteme im Gesundheitswesen	46
06123	Schlanke Dokumentation – So können Sie Ihre QM-Dokumentation optimieren	47
06210 	Leitbilder – ein Instrument zur Führung und Qualitätsverbesserung in Klinik und Pflege	36
06211 	Employer Branding – gute Mitarbeitende finden und halten	43
06212	Entscheidungsfähigkeit und Verantwortungsübernahme im Qualitätsmanagement – wie aufbauen, wie fördern?	52
06220	Leadership Performance	56
06300 	Engpassmanagement in Kliniken – Theorie und Praxisbeispiele	29
06301	Optimierung von Übergaben in der Pflege: mit knappen Ressourcen zu besseren Ergebnissen	49
06302	Qualitätsmanagement in der zentralen Notaufnahme – Anforderungen an die Notfallpflege	52
06310 	Gruppenarbeit: Warum? Und wenn ja, wie?	48
06621 	Qualität in der Arztpraxis im Sinne des Patienten sichern	26














 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
06622	Nudging – ein Instrument zur Qualitätsverbesserung?	50
06710	Projektmanagement im Gesundheitswesen	48
07	Auditieren, bewerten, zertifizieren und überwachen	
07111	Audits erfolgreich vorbereiten und durchführen mit ISO 19011	41
07210 	Innovative Fragetechnik in Audits	35
07211	Erfolgreicher Umgang mit Konfliktsituationen im Audit	36
07213 	Die Kunst des Hörens: professionell Auditieren	39
07310	Datenschutz im Krankenhaus	47
07311	Relevanz der DSGVO im Rahmen der Auditorentätigkeit	51
07410	Lieferantenauswahl und -bewertung	39
07411 	Von der Lieferantenauswahl und -bewertung zum integrierten Lieferantenmanagement im Krankenhaus-einkauf	39
07550	Agile Audits – Umsetzungsbeispiel in einer Dienstleistungsorganisation	54
08	Kontinuierliche Verbesserung	
08110 	Das Quality Culture Assessment Instrument	40
08126	Evidenzbasierte Praxis: ein Thema für das Qualitätsmanagement?	45
08140	Balanced Scorecard in der stationären Pflegeversorgung	48
08150	Lean-Transformationsmanagement	54
	Ideenmanagement	
08420 	Kreativitätstechniken zur Unterstützung des KVP	7
08450 	Ideen generieren und erfolgreich umsetzen	32
09	Patienten- und Kundenorientierung umsetzen	
09140	Was sagen unsere Patientenzufriedenheitswerte?	56

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
09141 	Net Promoter Score – Loyale Patienten lassen Ihr Krankenhaus wachsen 31
09150 	Konstruktives Beschwerdemanagement in modernen Einrichtungen 46
09151 	Interkulturelle Öffnung als Qualitätsmerkmal der Patientenorientierung und Personalentwicklung 26
09152	Diversity als Chance – Messung der interkulturellen Öffnung im Krankenhaus 36
09153	Interkulturelle Kommunikation im Gesundheitswesen 47
09311	„Man kann Qualität auch herbeireden“ – Zur Bedeutung der Kommunikation zwischen Arzt und Patient 37
09312 	Die Empathie und ihre Bedeutung für Ärzte, Pflegepersonal und Patienten 49
09313	Kommunikation bei Demenz 51
09501 	Eine Darmspiegelung ist keine Hafenrundfahrt 38
10	Mitarbeiterorientierung und -qualifizierung umsetzen
10120 	Motivation: Ein Führungsinstrument zur Qualitätsverbesserung? 4
10121 	Psychologische Spiele bei Veränderungsprozessen – erkennen und entgegenwirken 15
10203	Die Rolle von Qualifikation und Ausbildung für die interprofessionelle Zusammenarbeit 55
10204	Kulturelle Bedingungen und Grundpostulate der Personalarbeit im Krankenhaus 55
10205	Delegation ärztlicher Aufgaben an nicht ärztliches Personal in der ambulanten Versorgung 54
10206	Reform der Pflegeberufe: Chancen und Risiken der generalistischen Ausbildung und ihre Bedeutung für das Qualitätsmanagement 51










 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10207	Personaleinsatz mit logistischen Methoden – Schichtplanung in Krankenhaus und Pflegeeinrichtung	51
10208	Qualitätskriterien einer systematischen Personalentwicklung	43
10209 	Personalauswahlverfahren und Mitarbeiterführung	42
10210 	Strategische Personalentwicklung in Krankenhaus und Klinik	17
10211 	Führungserfolg in Theorie und Praxis – und wie man ihn (vielleicht) vorhersagen kann	18
10212 	Leitende Ärzte zwischen Berufung und Management – moderne Führungsanforderungen im Klinikalltag	39
10213 	Das Personal als Qualitätsfaktor: Fachkräftegewinnung und -bindung im Pflegebereich in Zeiten des soziodemografischen Wandels	26
10214 	Qualitätssicherung in der Pflege im Zeichen des soziodemografischen Wandels	27
10215 	Die Überlastungsanzeige im Krankenhaus: ein Präventionsinstrument	32
10216 	Personalbemessung im Pflege- und Funktionsdienst – Einfluss auf Qualität und Wirtschaftlichkeit	48
10217	Restrukturierung der Pflege durch ergänzende Personalpools	53
10218 	Das „Nachtwachen-Urteil“ – wegweisend für das Personalmanagement in der Pflege?	37
10219	Professionalisierung in den Gesundheitsfachberufen	46
10220 	Führen mit Zielvereinbarungen	21
10221 	Mitarbeiter- und Zielvereinbarungsgespräche richtig führen	30
10222 	Mitarbeiterbefragungen in Krankenhäusern, Rehabilitationskliniken und anderen Institutionen des Gesundheitswesens	32
10223 	Plötzlich Führungskraft – und nun?	38






 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

	Stand
10224 	Führungskräftefeedback – oder: Wie man Leitbilder zum Leben erweckt 40
10225	Mentoring – ein Instrument (nicht nur) zur Verbesserung der (Führungs-)Qualität 44
10226	Agile Organisationsgestaltung und Führung im Gesundheitswesen 49
10227	Agilität im Gesundheitswesen: sinnvolle Innovation oder überflüssiger Trend? 50
10228	Teams mit Design Thinking im Gesundheitsbereich entwickeln – ein Praxisbeispiel mit Methoden zur eigenen Anwendung im Team 54
10230	Qualitätsindikatoren in der Psychiatrie 56
10310 	Angewandte Personalentwicklung in Form der Qualifizierungsbedarfsanalyse (QBA) 16
10615	Geräteeinweisung: wichtiger Baustein der Qualitätssicherung im Gesundheitswesen 41
10710 	Was der Qualitätsmanager vom Konfliktmanagement wissen sollte 10
10711 	Konfliktbewältigung im Gesundheitswesen 46
10712	Kommunikation in Notfallteams 42
10713	Gewalt und Aggression gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Gesundheitswesen 44
10720 	Das Burnout-Syndrom: erschöpft – verbittert – ausgebrannt 20
10721 	Vom Fehlzeitenmanagement zum Anwesenheitsmanagement – Systematische Gesundheitsförderung im Bereich Pflege 24
10722 	Mobbing – hinsehen, vorbeugen, handeln 25
10723 	Konfliktmanagement und Mediation – Instrumente zur Verbesserung der Qualität 28
10724 	Die Wirkung von Arbeitsunterbrechungen verstehen und kompetent damit umgehen 47
10725 	Multitasking 48





 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
10726 	Stoffungebundene Süchte in Arbeit und Beruf – eine Gefahr für die Qualität	34
10727	Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	46
10728	Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastungen – Wie geht das in der Praxis?	49
10729	Derailment – wenn berufliches Scheitern zum Problem wird	53
10740 	Betriebliches Eingliederungsmanagement: Gemeinsam den Arbeitsplatz erhalten	46
10741 	„Alles nur noch Stress!“ – Qualitätssteigerung durch Betriebliches Gesundheitsmanagement in Klinik, Reha und Pflege	35
10742	Der gehetzte Arzt – eine Gefahr für die Qualität	52
10810 	Wie der Qualitätsmanager überzeugend präsentiert	16
10811 	Der QMB als überzeugender Verhandler	17
10812 	Wie der Qualitätsmanager überzeugend moderiert	19
10813	Was der Qualitätsmanager über Social Media wissen sollte	52
10820 	10 Regeln für bessere Texte	20
10910	Betriebsbeauftragte – gesetzliche Grundlagen, Ausbildungsvoraussetzungen und Weiterbildung	53
11	Risiko- und Fehlermanagement, Rechtsfragen	
	Risikomanagement	
11140 	Risikomanagement im Krankenhaus: Entwicklungsstand und Elemente	29
11142 	CIRS – Gemeinsames Lernen durch Berichts- und Lernsysteme	31
11143	Patientensicherheit - ein Schwerpunkt im Risikomanagement	44
11144	Hauptinstrumente des klinischen Risikomanagements: Szenarioanalyse	47

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
11145	Penetrationstests im Krankenhaus – Sicherheitsprobleme finden, beheben und das Sicherheitsniveau erhöhen	47
11146	Mehr Patientensicherheit mit dem strukturierten Kommunikationsmodell SBAR	49
11151	Implementierung von Antibiotic Stewardship im Krankenhaus	55
11152 	Medikamentenfehler bei Kindernotfällen – Analyse des Prozesses und Ansätze zu seiner Verbesserung	48
11153	Unerwartete unerwünschte Ereignisse mit Medizinprodukten	41
11154	Patienten-Sicherheits-Checkliste im OP	48
11155	Patienteneigene Heimbeatmungsgeräte in Gesundheitseinrichtungen	49
11163 	Non-Compliance bei der Beschaffung von Medizinprodukten bringt Leitungsorgane von Krankenhäusern in rechtliche und existenzielle Nöte	37
	Rechtsfragen	
11320 	Vergaberecht – muss das sein?	37
12	Managementsysteme	
12110 	Energie- und Umweltmanagement im Krankenhaus	40
12111	Umweltmanagement als Teil der Qualitätssicherung im Krankenhaus	50
12113 	EMAS III und Änderungsverordnung 2017	46
12115	Change-Management im Gesundheitswesen: Wenn Führung zum Ausnahmezustand wird	30
	Instandhaltungsmanagement/Facility Management	
	Informationssicherheitsmanagement	
12722	Aufbau und Einführung eines Informationssicherheitsprozesses	45

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.

		Stand
	Verschiedene Themen	
12910	Managementsysteme – Zeit zum Umräumen im Kopf – die Chance für Durchgängigkeit von 9001 zu Excellence mit dem EFQM-Modell	44
12921	Case Management – Instrument zur Qualitätssicherung in rehabilitativen Einrichtungen	41
12941 	Aufbereitung – Nicht nur ein Thema für Instrumente	37
13	Anwendungsbeispiele für QM im Gesundheitswesen	
	Pflege- und Reha-Einrichtungen	
13270	Steuerung der Prozess- und Ergebnisqualität durch ein professionelles Pflegecontrolling-System im PDCA-Zyklus	46
13272	Expertenstandards in stationären Altenpflegeeinrichtungen	55
	Arztpraxen	
13520	Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Aufbau nach DIN EN ISO	22
	Andere Bereiche	
13620 	Effizientes OP-Management	28
14	Hygiene	
14050	Wundmanagement	46
14100 	Qualitätssicherheit in Großküchen durch ein HACCP-Konzept	46
14110 	Umgang mit potenziell infektiösem Abfall	46

 Diesen Beitrag finden Sie ausschließlich in der Digitalversion.