

INHALT

- I **Einführung 8**
 - 1 Ausgangslage zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems 9
 - 2 Ziele eines Qualitätsmanagementsystems 11
 - 3 Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem 13
 - 4 Qualitätsmanagementsysteme und derzeitige Entwicklungen 14
- II **Voraussetzungen zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems 21**
 - 1 Verantwortung der Führung 22
 - 2 Struktur und Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems 23
 - 3 Aufgaben des Qualitätsmanagements und erforderliche Ressourcen 24
- III **Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems 26**
 - 1 Instrumente des Qualitätsmanagements 27
 - 1.1 Dokumentation des Qualitätsmanagements 27
 - 1.1.1 Qualitätsmanagementhandbuch 30
 - 1.1.2 Systematisierung der Dokumentenlenkung/ Aufzeichnungslenkung 32
 - 1.1.3 Möglichkeiten der Dokumentation von Verfahren und Prozessen 35
 - 1.1.4 Verwaltung und Archivierung der Dokumente 38
- IV **Einsatz von Managementtechniken in der Praxis der Qualitätsmanagementarbeit 40**
 - 1 Definition, Zielsetzung und Systematisierung von Managementtechniken 40
 - 2 Darstellung und Beurteilung ausgewählter Managementtechniken 41
 - 2.1 Brainstorming 41
 - 2.2 Kräftefeldanalyse 43

- 2.3 Delphi-Technik **46**
- 2.4 Flussdiagramm **47**
- 2.5 Fischgrätdiagramm **49**
- 2.6 Paretoanalyse **51**
- 3 Zusammenfassende Beurteilung der beschriebenen Managementtechniken **55**

V **Gremien und Verantwortungsbereiche des Qualitätsmanagements 57**

- 1 Lenkungsausschuss **59**
- 2 Qualitätsmanagementbeauftragte/r **59**
- 3 Qualitätssicherungsarbeitsgruppe **60**
- 4 Qualitätszirkelarbeit **61**
- 5 Qualitätsbeauftragte der einzelnen Bereiche **64**

VI **Projektaufbau und Projektplanung zur Qualitätsentwicklung 65**

- 1 Ist-Analyse des vorhandenen Qualitätsprofils **69**
- 2 Erstellung und Fortführung eines Projektplanes **72**
- 3 Systematisierung der Dokumentation der Projektarbeit **75**
 - 3.1 Erstellen von Ergebnisprotokollen **75**
 - 3.2 Erstellen von LOP-Listen **77**
 - 3.3 Erstellen von Beschlusslisten **77**
- 4 Abschluss von Projekten und Umsetzung der Ergebnisse **78**
- 5 Entwicklung eines Unternehmensleitbildes (exemplarisch) **80**

VII **Bewertung der Qualitätsarbeit und der Qualitätsentwicklung 84**

- 1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess **84**
 - 1.1 Qualitätsregelkreis:
»PLAN – DO – CHECK – ACT« **86**
 - 1.2 Durchführung von Qualitätsaudits **91**
 - 1.2.1 Interne Qualitätsaudits **93**
 - 1.3 Managementreview **96**
- 2 Interne Kommunikation der Ergebnisse und Verbesserung der Kooperation **97**

VIII Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems 99

- 1 Durchführung einer Zertifizierung **99**
- 2 Vorteile einer Zertifizierung **101**

IX Exkurs:

Qualitätsmanagement und Risikomanagement 102

- 1 Definitionen/Begriffe **103**
- 2 Ausgangssituation zur Einführung Risikomanagement in deutschen Krankenhäusern **105**
- 3 Auswirkung von Schadensfällen auf die Beteiligten **109**
- 4 Umsetzung von Risikomanagementprozessen **111**
- 5 Ausblick **113**

X Ausblick 114

IST-Analyse eines Qualitätsprofils

analog § 80 SGB XI – Exemplarisches Beispiel 115

- 1 Grundlagen der Qualitätssicherung in der stationären Altenpflege **115**
- 2 Vorbereitende Überlegungen und Maßnahmen zur Erstellung eines Qualitätsaudits **118**
- 3 Konkretisierung der Ziele und Projektierung **118**
- 4 Entwicklung eines Auditinstrumentes **121**
- 5 Vorbereitende Gespräche zur Umsetzung mit den Beteiligten **121**
- 6 Erhebung der IST-Situation analog der Kriterien nach § 80 SGB XI **122**
- 7 Auswertung der Ergebnisse **122**
- 8 Präsentation der Ergebnisse **122**
- 9 Strategien zur Implementierung eines Qualitätsentwicklungskonzeptes **123**
- 10 Rahmenplanung zur Umsetzung **123**

Anlagen 126

Literatur 140

Die Autoren 144