

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 Fischgrättdiagramm 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