

Inhalt

Einleitung	11
1 Grundlagen	12
1.1 Qualität von Gesundheitsleistungen und ihre gesetzliche Verankerung	12
1.2 Qualität im Pflegemanagement	14
1.3 Qualitätssicherung im Pflegemanagement durch Effizienz	15
1.4 Pflegesysteme	17
1.5 Der Qualitätskreislauf nach dem PDCA-Zyklus	18
1.6 Qualitätsdimensionen nach Donabedian.....	20
1.6.1 Input-Struktur-Prozess-Ergebnis-Modell.....	21
1.6.2 Anwendungsbeispiel: Wirkkette zur Verbesserung der Gesprächsqualität	21
1.7 Quiz und Wissenscheck.....	24
1.7.1 Quiz	24
1.7.2 Fragen zum Wissenscheck.....	24
2 Qualitätssicherung durch Prozessmanagement	25
2.1 Prozessarten.....	25
2.2 Anwendungsbeispiel zur Modellierung eines Kernprozesses.....	26
2.3 Prozessevaluierung durch Prozesskennzahlen am Beispiel des Beschwerdemanagements.....	29
2.4 Fragen zum Wissenscheck.....	30
3 Qualitätssicherung durch Critical Incident Reporting System und Datenschutz	31
3.1 CIRS-Ziele.....	32
3.2 CIRS-Fallberichtbeispiele.....	33
3.3 Datenschutzmanagement	34
3.4 Fragen zum Wissenscheck.....	35

4 Qualitätssicherung durch Anwendung der Pflegeklassifikation	36
4.1 Pflegeergebnisklassifikation und Ratingskala.....	36
4.2 Hypothetisches Anwendungsbeispiel.....	37
4.3 Fragen zum Wissenscheck.....	39
5 Qualitätssicherung durch Anwendung von Leitlinien und Expertenstandards	40
5.1 Inhaltliches Beispiel anhand der Verstehenshypothese zum Expertenstandard „Demenz“	40
5.2 Überprüfung der Umsetzung von Expertenstandards mittels Audits	41
5.3 Fragen zum Wissenscheck.....	42
6 Qualitätssicherung durch Pflegevisite	43
6.1 Entwicklung und Hintergrund der Pflegevisite	43
6.2 Pflegevisite auf einer Intensivstation – Studienbericht.....	44
6.3 Pflegevisite zur Gewaltprävention nach dem PDCA-Zyklus.....	46
6.4 Fragen zum Wissenscheck.....	48
7 Qualitätssicherung durch Qualitätszirkel, Bildungscontrolling, Kompetenzmatrix und Befragung	49
7.1 Aufbau von Qualitätszirkelarbeit.....	49
7.2 Bildungscontrolling	50
7.3 Zielvereinbarungsgespräche mit Kompetenzmatrix.....	51
7.4 Zufriedenheitsbefragung der Beschäftigten mit SALSA.....	53
7.5 Fragen zum Wissenscheck.....	53
8 Qualitätssicherung mittels Concept Map	54
8.1 Gestaltung einer Concept Map und Anwendungsbeispiel I	54
8.2 Anwendungsbeispiel II für eine Concept Map.....	55
8.3 Fragen zum Wissenscheck.....	56

9 Qualitätssicherung im Pflegemanagement im Kontext der Wissenschaft	58
9.1 Qualitätssicherung und ethische Aspekte.....	60
9.2 Hermeneutischer Zirkel und Entscheidungsfindung.....	61
9.3 Fragen zum Wissenscheck.....	62
10 Qualitätssicherung im Kontext der Stakeholder:innen	63
10.1 Begriffsklärung Stakeholder:innen	63
10.2 Unternehmensumwelt – Umweltsphären und Stakeholder:innen	63
10.3 Erfolgsfaktor Stakeholder-Kommunikation	65
10.3.1 Stakeholder-Identifizierung.....	65
10.3.2 Bewertung mittels Stakeholder-Einflussmatrix.....	66
10.4 Fragen zum Wissenscheck.....	68
11 Wirkungsanalyse der sozialen Wertschöpfung mittels „Social Return on Investment“	69
11.1 Evaluationsstudie mit SROI	70
11.2 Fragen zum Wissenscheck.....	72
12 Qualitätssicherung durch das Arbeiten mit Kennzahlen	73
12.1 Sinn der Balanced Scorecard	73
12.2 Entwicklung einer Balanced Scorecard für den Pflegebereich	74
12.3 Fragen zum Wissenscheck.....	77
13 Qualitätssicherung durch Benchmarking	78
13.1 Begriffserklärung.....	78
13.2 Anwendungsbeispiel einer BSC mit Benchmark.....	78
13.3 Fragen zum Wissenscheck.....	79
14 Qualitätssicherung und Strategieentwicklung	80
14.1 SWOT-Analyse für die Strategieentwicklung.....	80
14.2 Strategieentwicklung als Basis für die Balanced Scorecard.....	81
14.3 Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell.....	83
14.4 RADAR-Logik des EFQM-Modells.....	87
14.5 Mögliche Qualitätsauszeichnungen.....	89
14.6 Fragen zum Wissenscheck.....	90

15 Theoretischer Rahmen für die Implementierung von neuen Qualitätssicherungstools	91
15.1 Implementierungsmodell Diffusion of Innovations.....	91
15.2 Fragen zum Wissenscheck.....	95
16 Qualitätssicherung im Kontext des integrierten Managements	96
16.1 Integrierte Managementsysteme.....	96
16.2 Sektorenübergreifende Qualitätssicherung mittels integrierter Versorgung.....	97
16.3 Fragen zum Wissenscheck.....	101
17 Primär-, Sekundär- und Tertiärversorgungsebenen	102
17.1 Meilensteine der Primärversorgung.....	102
17.2 Umsetzungsbeispiele zur Primärversorgung	103
17.3 Disease Management Programme.....	104
17.4 Case und Care Management.....	105
17.5 Community Nursing.....	108
17.6 Fragen zum Wissenscheck.....	111
18 Resümee	112
Verzeichnisse	113
Abkürzungsverzeichnis	113
Abbildungsverzeichnis.....	114
Tabellenverzeichnis	116
Literaturverzeichnis.....	117
Anhang	122
Anhang 1: Mögliche Antwortversion zum Wissenscheck 8.3.....	122
Anhang 2: Stakeholder-Portfolio Übungsvorlage.....	123
Anhang 3: Stakeholder-Matrix zur Bewertung des Einflussgrades	124
Anhang 4: Wissenscheck Outcome – Kennzahlen zum Case Management.....	125