
Inhaltsverzeichnis

Teil I Allgemeiner Teil

1 Qualitätsbegriff im Gesundheitswesen	3
1.1 Begriffszuordnung	3
1.1.1 Gegenstand	4
1.1.2 Umfeld	7
1.1.3 Qualitätsmerkmale	11
1.1.4 Qualitätsanforderungen	13
1.1.5 Qualitätsperspektiven	15
1.2 Qualitätsmodelle	18
1.2.1 Konstrukt- und Modellbildung	18
1.2.2 Allgemeine Qualitätsdimensionen und -modelle	21
1.2.3 Spezielle Qualitätsdimensionen und -modelle	23
Literatur	28
2 Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	31
2.1 Entwicklung des Qualitätswesens	31
2.1.1 Entwicklungslinien	32
2.1.2 Wegbereiter	33
2.1.3 Managementbegriff	36
2.1.4 Management der Qualität	39
2.2 Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	42
2.2.1 Ziele und Nutzen des Qualitätsmanagements	42
2.2.2 Grenzen und Limitationen des Qualitätsmanagements	45
2.2.3 Bedeutung der Qualitätssicherung	47
2.2.4 Gesetzliche Grundlagen	49
Literatur	56

3	Qualitätsentwicklung und Qualitätsverbesserung	57
3.1	Begriffsverständnis	57
3.1.1	Qualitätsverbesserung	58
3.1.2	Qualitätsentwicklung	59
3.2	Methodische Handlungskonzepte	60
3.2.1	Qualitätsverbesserung	60
3.2.2	Kontinuierliche Qualitätsverbesserung	62
3.2.3	Standardisierung	64
3.3	Gestaltungsansätze im Qualitätsmanagement	70
3.3.1	Interaktions- und Projektebene	71
3.3.2	Einrichtungs- und Organisationsebene	74
	Literatur	81
4	Qualitätsplanung und Qualitätsorganisation	83
4.1	Qualitätsplanung	83
4.1.1	Qualitätspolitik	85
4.1.2	Qualitätsziele	91
4.2	Qualitätsorganisation	100
4.2.1	Organisation und Führung	100
4.2.2	Grundsätzliche Organisationsmodelle	102
4.2.3	Merkmale einer Qualitätsorganisation	106
	Literatur	109
5	Qualitätsanforderungen und Qualitätsmanagementmodelle	111
5.1	Anforderungen an das Qualitätsmanagement	111
5.1.1	Anforderungen an Krankenhäuser	112
5.1.2	Anforderungen an die vertragsärztliche Versorgung	114
5.1.3	Anforderungen an Reha-Kliniken	115
5.1.4	Anforderungen an vollstationäre Pflegeeinrichtungen	116
5.2	Qualitätsmanagementmodelle	118
5.2.1	Die DIN EN ISO Normenreihe	118
5.2.2	Das EFQM Excellence Modell	124
5.2.3	Das KTQ-Verfahren	130
5.2.4	Die JCAHO/JCI-Standards	133
	Literatur	137
6	Qualitätsmessung und Qualitätsbewertung	139
6.1	Grundlagen der Qualitätsmessung	139
6.1.1	Datenerhebungs- und Messverfahren	140
6.1.2	Kennzahlen und Indikatoren	142
6.1.3	Entwicklung von Kennzahlen und Indikatoren	145

6.2	Qualitätsindikatoren der Gesundheitsversorgung	149
6.2.1	Klinische Messgrößen	150
6.2.2	Methodische Anforderungen	153
6.3	Qualitätsbewertung	155
6.3.1	Selbstbewertung	157
6.3.2	Qualitätsaudit	163
	Literatur	168
7	Methoden und Instrumente	171
7.1	Begriffsverständnis	171
7.2	Traditionelle Qualitätstechniken	174
7.3	Qualitätsdokumentation	177
7.3.1	Dokumente	178
7.3.2	Qualitätsmanagementhandbuch	181
7.4	Gruppenarbeit im Qualitätsmanagement	184
7.4.1	Teamkonzepte	184
7.4.2	Problemlösungs- und Kreativitätstechniken	191
	Literatur	199
 Teil II Spezieller Teil		
8	Prozessorientierung im Qualitätsmanagement	203
8.1	Grundlagen des Prozessmanagements	203
8.1.1	Prozessbegriff	204
8.1.2	Prozessorganisation	209
8.2	Grundzüge der Prozessgestaltung	214
8.2.1	Prozessidentifikation	215
8.2.2	Prozessgestaltung	217
8.2.3	Prozesslenkung	220
8.3	Methoden des Prozessmanagements	221
8.3.1	Allgemeine Methoden	221
8.3.2	Behandlungspfade	226
	Literatur	232
9	Kundenorientierung im Qualitätsmanagement	235
9.1	Bedeutung der Kundenorientierung	235
9.1.1	Kundenbegriff im Qualitätsmanagement	236
9.1.2	Kundenbegriff im Gesundheitswesen	237
9.1.3	Aufgaben im Rahmen der Kundenorientierung	239
9.2	Allgemeine Methoden der Qualitätsmessung	241
9.2.1	Kundenzufriedenheitsmodelle	243
9.2.2	Befragungsmethoden	246

9.3	Spezielle Methoden der Qualitätsmessung	250
9.3.1	Qualitative Ereignismethoden	250
9.3.2	Systematische Patientenbefragungen	253
9.3.3	Beschwerdemanagement	257
9.3.4	Verwertung der Daten	261
Literatur		263
10	Mitarbeiterorientierung im Qualitätsmanagement	267
10.1	Bedeutung der Mitarbeiterorientierung	267
10.2	Allgemeine Methoden der Mitarbeiterorientierung	270
10.2.1	Zufriedenheits- und Motivationsmodelle	270
10.2.2	Führung	274
10.2.3	Personalentwicklung	278
10.3	Spezielle Methoden der Mitarbeiterbeteiligung	287
10.3.1	Mitarbeiterbefragungen	288
10.3.2	Betriebliches Vorschlagswesen	291
10.3.3	Beauftragtenwesen	293
Literatur		297
11	Integrierte Managementansätze	301
11.1	Dienstleistungsmanagement	302
11.1.1	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	302
11.1.2	Qualitätstechniken des Dienstleistungsmanagements	307
11.2	Risikomanagement	311
11.2.1	Begriffsverständnis	311
11.2.2	Fehlerkultur	313
11.2.3	Risikomanagementprozess	315
11.2.4	Methoden des Risikomanagements	318
11.3	Projektmanagement	323
11.3.1	Projektlebenszyklus	324
11.3.2	Projektorganisation	326
11.3.3	Methoden des Projektmanagements	327
Literatur		331
12	Zertifizierung und externe Qualitätsevaluation	333
12.1	Begriffsbestimmung	333
12.1.1	Zertifizierung und Akkreditierung	334
12.1.2	Verfahrensschritte	337
12.2	Verfahrenstypologie	339
12.2.1	Professionelle Perspektive	340
12.2.2	Qualitätsmanagementsystemperspektive	342

12.2.3 Gesundheitsorganisationsperspektive	347
12.2.4 Exzellenz- und Award-Modell-Perspektive	356
Literatur	364
13 Versorgungsqualität und Patientensicherheit	367
13.1 Leitlinien und Qualitätsstandards	367
13.1.1 Evidenzbasiertes Handeln	368
13.1.2 Medizinische Leitlinien	371
13.1.3 Expertenstandards in der Pflege	382
13.2 Patientensicherheit	387
13.2.1 Sicherheitskultur	387
13.2.2 Patientensicherheitsindikatoren	389
13.2.3 Anforderungen und Maßnahmen	393
Literatur	397
14 Qualitätsvergleiche und Qualitätsberichte	401
14.1 Qualitätssicherung durch Qualitätsvergleiche	401
14.1.1 Methodische Anforderungen	403
14.1.2 Externe Qualitätssicherung	409
14.2 Qualitätsvergleiche durch Qualitätsberichte	414
14.2.1 Verpflichtende Qualitätsvergleiche	415
14.2.2 Freiwillige Qualitätsvergleiche	420
14.3 Benchmarking	423
14.3.1 Grundlagen	424
14.3.2 Benchmarking-Prozess	426
Literatur	430
Sachverzeichnis	433