

Inhaltsverzeichnis

Teil I Allgemeine Grundlagen des Qualitätsmanagements

1	Einführung	3
	<i>Simone Schmidt</i>	
1.1	Was bedeutet Qualität in der Pflege?	4
1.2	Die Einstellung zum Qualitätsmanagement	5
1.3	Qualitätsmanagement in der ambulanten Pflege	6
2	Theoretische Grundlagen	9
	<i>Simone Schmidt</i>	
2.1	Was ist Qualität?	10
2.2	Wie ist Qualität entstanden?	10
2.3	Wie hat sich Qualität entwickelt?	11
2.4	Wie kann man Qualität definieren?	12
2.5	Was ist Pflegequalität?	15
2.6	Stufen der Pflegequalität	19
2.7	Das Pflege-Weiterentwicklungsgesetz PFWG	23
3	Was ist Qualitätsmanagement?	27
	<i>Simone Schmidt</i>	
3.1	Wie hat sich das Qualitätsmanagement entwickelt?	28
4	Was ist ein Qualitätsmanagementsystem?	39
	<i>Simone Schmidt</i>	
4.1	»Total Quality Management«	40
4.2	Kaizen	43
4.3	DIN EN ISO 9000	46
4.4	»European Foundation for Quality Managements«	54
4.5	KTQ	56
5	Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	59
	<i>Simone Schmidt</i>	
5.1	Wie beginnt man mit Qualitätsmanagement?	60
5.2	Die Systematik der Verbesserung	62
6	Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	71
	<i>Simone Schmidt</i>	
6.1	Qualitätsmanagement-Handbuch	72
6.2	Welche Dokumente enthält das QMHB?	73
6.3	Erstellung des QMHB	78
7	Was bewirkt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in der ambulanten Pflege?	81
	<i>Simone Schmidt</i>	

Teil II Das Qualitätsmanagement-Handbuch

8	Registratur und Inhalt	87
	<i>Simone Schmidt</i>	
8.1	Inhaltsverzeichnis	88
8.2	Registratur	88
8.3	Benutzerhinweise und Abkürzungen	89
9	Mitgeltende Dokumente	93
	<i>Simone Schmidt</i>	
9.1	Dokumente	94
9.2	Gesetze und behördliche Anforderungen	95
10	Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem	99
	<i>Simone Schmidt</i>	
10.1	Was wird von einem QMS erwartet?	100
10.2	Wie werden die Anforderungen erfüllt?	101
11	Die Organisationsstruktur	111
	<i>Simone Schmidt</i>	
11.1	Allgemeine Beschreibung der Organisation	112
11.2	Organigramm	114
11.3	Stellenbeschreibungen	115
12	Pflegeleitbild und Pflegekonzept	123
	<i>Simone Schmidt</i>	
12.1	Was ist ein Pflegeleitbild?	124
12.2	Wie wird ein Pflegeleitbild erstellt?	125
12.3	Was ist ein Pflegekonzept?	127
13	Kontext der Organisation	131
	<i>Simone Schmidt</i>	
14	Planung	135
	<i>Simone Schmidt</i>	
14.1	Was sind Qualitätsziele?	136
14.2	Wie werden Qualitätsziele und Indikatoren formuliert?	137
14.3	Qualitätspolitik	140
15	Managementbewertung	147
	<i>Simone Schmidt</i>	
15.1	Was ist Management?	148
15.2	Wie funktioniert eine Managementbewertung?	149
15.3	Was ist Controlling?	150
16	Marketing	153
	<i>Simone Schmidt</i>	
16.1	Was bedeutet Marketing?	154
16.2	Welche Leistungen können entwickelt werden?	156

17	Der kontinuierliche Verbesserungsprozess	161
	<i>Simone Schmidt</i>	
17.1	Was bedeutet KVP?	162
17.2	Qualitätsverantwortlicher	163
17.3	Audits	165
17.4	Qualitätszirkel	167
18	Dokumentierte Informationen	179
	<i>Simone Schmidt</i>	
18.1	Wie funktioniert Informationsmanagement?	180
18.2	Was ist bei der Dokumentation zu beachten?	181
18.3	Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	183
18.4	Datenschutz	184
19	Pflegebezogene Prozesse	195
	<i>Simone Schmidt</i>	
19.1	Pflegemodell	196
19.2	Pflegeplanung und Dokumentation	197
19.3	Pflegestandards	205
19.4	Pflegevisite	208
19.5	Routenplanung	212
19.6	Einsatzplanung	214
19.7	Einarbeitungskonzept	215
19.8	Erstkontakt	216
19.9	Eigentum des Kunden	217
19.10	Case-Management oder Care-Management	218
19.11	Hauswirtschaft und Betreuung	220
20	Unterstützung	241
	<i>Simone Schmidt</i>	
20.1	Personalmanagement	242
20.2	Materialwirtschaft	245
20.3	Logistik	246
20.4	Investitionen und Finanzen	247
21	Bewertung der Leistung und Verbesserung	259
	<i>Simone Schmidt</i>	
21.1	Was bedeutet Evaluation?	260
21.2	Messmittel	260
21.3	Hygienemanagement	261
21.4	Fehlermanagement	261
21.5	Notfallmanagement	262
21.6	Evaluation der Dienstleistungsqualität	263
	Serviceteil	
	Anhang	274
	Literatur	302
	Stichwortverzeichnis	304

Das QM-Handbuch
Qualitätsmanagement für die ambulante Pflege
Schmidt, S.
2016, X, 306 S., Softcover
ISBN: 978-3-662-49867-5