

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Krankenhausbetriebliche Grundlagen . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1 <i>Krankenhaus als Betrieb und Organisation . . . . .</i>	1
1.2 <i>Exkurs: Dienstleistungsproduktion . . . . .</i>	3
1.3 <i>Krankenhausproduktion . . . . .</i>	7
<b>2 Krankenhausqualität . . . . .</b>	<b>14</b>
2.1 <i>Qualitätsbegriff . . . . .</i>	14
2.2 <i>Dimensionen und Kategorien der Qualität . . . . .</i>	18
2.3 <i>Sachdimension und Interaktionsdimension der Krankenhausqualität . . . . .</i>	24
2.4 <i>Strukturmodell der Krankenhausqualität . . . . .</i>	25
<b>3 Aufgaben des Qualitätsmanagements im Krankenhaus . . . . .</b>	<b>30</b>
3.1 <i>Normatives, strategisches und operatives Qualitätsmanagement . . . . .</i>	30
3.2 <i>Qualitätsplanung . . . . .</i>	32
3.3 <i>Qualitätssicherung . . . . .</i>	33
3.4 <i>Qualitätsprävention . . . . .</i>	35
3.5 <i>Qualitätsverbesserung . . . . .</i>	37
3.6 <i>Qualitätsrealisierung als Qualitätsmanagement im engeren Sinne . . . . .</i>	38
<b>4 Qualitätssystem . . . . .</b>	<b>40</b>
4.1 <i>Autonomie der Implementierung des Qualitätssystems . . . . .</i>	42
4.2 <i>Instanzen der Qualitätssicherung . . . . .</i>	42
4.3 <i>Organisationsgrad des Qualitätsmanagements . . . . .</i>	43
4.4 <i>Instrumentelle Kategorien und Dimensionen der Qualitätsmessung . . . . .</i>	44
4.5 <i>Abgrenzung des Qualitätssicherungsfeldes . . . . .</i>	45
4.6 <i>Formalisierungsgrad der Qualitätsmerkmale und der Qualitätsanforderungsprofile . . . . .</i>	49
4.7 <i>Der Zentralisierungsgrad der Qualitätssicherungsmaßnahmen . . . . .</i>	53
4.8 <i>Zeithorizont der Qualitätssicherungsmaßnahmen . . . . .</i>	54
4.9 <i>Strategien der Qualitätsbeeinflussung . . . . .</i>	55

4.10	<i>Qualitätsorganisation</i>	56
4.11	<i>Qualitätsinformationsbasis</i>	58
<b>5</b>	<b>Qualitätskosten- und Qualitätsleistungsrechnung</b>	62
5.1	<i>Bisherige Ansätze der Qualitätskosten- und Qualitätsleistungsrechnung</i>	62
5.2	<i>Anforderungen an eine Qualitätskosten- und Qualitätsleistungsrechnung</i>	64
5.3	<i>Anforderungsprofil für die Qualitätskosten- und Qualitätsleistungsrechnung im Krankenhaus</i>	65
<b>6</b>	<b>Qualitätskonzepte</b>	73
6.1	<i>Eindimensionale Qualitätskonzepte</i>	73
6.2	<i>Komplexe Qualitätskonzepte</i>	74
6.3	<i>Normenkonzepte – ISO 9000er Reihe</i>	75
6.4	<i>Umfassende Qualitätskonzepte</i>	76
6.5	<i>Konzept des Total Quality Management (TQM)</i>	80
6.6	<i>Qualitätswettbewerbe</i>	82
6.7	<i>Kompatibilität von Qualitätskonzept und Betriebsführungs-konzept</i>	82
<b>7</b>	<b>Integratives Qualitätsmanagement im Krankenhaus – IQMK als qualitäts- und kostenintegriertes Managementkonzept</b>	84
7.1	<i>Entwicklung des Qualitätsmanagements im Krankenhaus</i>	85
7.2	<i>IQMK-Philosophie</i>	87
7.3	<i>Qualitätsorientierte Weiterentwicklung der Krankenhauskultur</i>	88
7.4	<i>IQMK als Teil eines integrierten Krankenhausmanagement-konzepts</i>	89
7.5	<i>Qualitätsdimensionen des IQMK</i>	93
<b>8</b>	<b>Strategische Gestaltungsprinzipien des IQMK-Konzepts</b>	127
8.1	<i>Patienten-/Kundenorientierung</i>	127
8.2	<i>Versorgungsprozessorientierung</i>	139
8.3	<i>Mitarbeiterbefähigung</i>	145
8.4	<i>Kontinuierliche Verbesserung</i>	152

<b>9</b>	<b>Qualitätsmessung</b> . . . . .	161
9.1	<i>Patientenorientierte Qualitätsmessung nach objektiven Kriterien</i> . . . . .	163
9.2	<i>Patientenorientierte Qualitätsmessung nach subjektiven Kriterien</i> . . . . .	164
9.3	<i>Krankenhausorientierte Qualitätsmessung nach objektiven Kriterien</i> . . . . .	184
9.4	<i>Krankenhausorientierte Qualitätsmessung nach subjektiven Kriterien</i> . . . . .	185
<b>10</b>	<b>Qualitätstechniken – Organisationsformen, Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements</b> . . . . .	188
10.1	<i>Qualitätszirkel</i> . . . . .	188
10.2	<i>Betriebliches Vorschlagswesen</i> . . . . .	200
10.3	<i>Krankenhausmarketing</i> . . . . .	203
10.4	<i>Qualitätsplanung mit Hilfe der Qualitätsfunktionen – Darstellung (QFD)</i> . . . . .	212
10.5	<i>Schwachstellenanalyse mit Hilfe der Fehlermöglichkeits- und -einflußanalyse (FMEA)</i> . . . . .	216
10.6	<i>Benchmarking</i> . . . . .	221
10.7	<i>Diagnose und Analyse von Qualitätsproblemen</i> . . . . .	223
10.8	<i>Selbstbewertung – Self Assessment</i> . . . . .	233
10.9	<i>Trainings- und Schulungsprogramm</i> . . . . .	236
<b>11</b>	<b>Sicherung der Produktqualität</b> . . . . .	243
11.1	<i>Datenquellen und Datenbasis für die Sicherung der Produktqualität</i> . . . . .	243
11.2	<i>Hinweise zu den methodischen Anforderungen an die Messung und Sicherung der Produktqualität</i> . . . . .	249
11.3	<i>Sicherung der medizinischen Produktqualität</i> . . . . .	253
11.4	<i>Sicherung der pflegerischen Produktqualität</i> . . . . .	275
11.5	<i>Sicherung der Produktqualität der Hotelversorgung</i> . . . . .	283
11.6	<i>Risikomanagement – Management von Qualitätsrisiken</i> . . . . .	286
11.7	<i>Zertifizierung des Qualitätssystems</i> . . . . .	307
<b>12</b>	<b>Implementierung und Organisation des IQMK</b> . . . . .	318
12.1	<i>Strategische und operative Aspekte</i> . . . . .	318
12.2	<i>Probleme und Hemmnisse bei der Einführung des IQMK</i> . . . . .	319
12.3	<i>Aufbauorganisation des IQMK</i> . . . . .	329

## Anhang

<b>13 Leitsätze für die Organisation des Qualitätsmanagements im Krankenhaus</b> . . . . .	333
13.1 <i>Krankenhausqualität</i> . . . . .	333
13.2 <i>Aufgaben und Organisation des Qualitätsmanagements</i> . . .	335
13.3 <i>Integriertes Qualitätsmanagement</i> . . . . .	338
13.4 <i>Qualitätssicherung</i> . . . . .	344
13.5 <i>Qualitätscontrolling</i> . . . . .	348
13.6 <i>Messung der Krankenhausqualität</i> . . . . .	349
13.7 <i>Voraussetzungen für die Einführung des IQMK</i> . . . . .	351

## Literatur