

Inhaltsverzeichnis

Seite

Zur Einführung III

Kapitel 1: Konzepte zur Qualitätssicherung und zum Qualitätsmanagement

Frieder Naschold

Trends und Problemstellungen im organisatorischen Erneuerungs-
prozeß (TQM): Evaluationskriterien zur Organisationsentwicklung 5

Volker Graf

Ein Klinikum im Reformprozeß – TQM am Klinikum der Stadt
Ludwigshafen am Rhein 29

Volker Graf und Jürgen-Ferdinand Riemann

Von der Qualitätssicherung zum Qualitätsmanagement –
Zur Verknüpfung klassischer Ansätze der Qualitätssicherung
mit dem TQM-Konzept 43

Jürgen Matschke

Erarbeitung von Unternehmensleitlinien im TQM-Prozeß 55

Kapitel 2: Erfahrungen mit Methoden und Instrumenten im TQM

Marc S. Ellenbogen, Kai G. Klinger und Jochen Wittmann
Health Care-Marketing 63

Walter Bungard

Mitarbeiterbefragung als Instrument des Qualitäts- und
Innovationsmanagements im Krankenhaus 73

Käte Harms und Jacqueline Krehbiel

Impulse einer Mitarbeiterbefragung für die Pflege 85

Bernhard Kraker v. Schwarzenfeld

Patientenbefragung im Klinikum Ludwigshafen 97

Bernd H. Mühlbauer und Dietmar Strack
Qualitätszirkel als Teil der Krankenhausnormalität –
Inhalte und Ergebnisse aus 14 verschiedenen Projektkrankenhäusern 107

**Kapitel 3:
Konzepte und Praxisbeispiele zur Umsetzung in der Klinik**

Rüdiger Welt, Hans Jörg Habermehl und Elke Lehnert
Der Aufbau einer TQM-Modellklinik am Beispiel der Augenklinik 119

*Jürgen-Ferdinand Riemann, Gabriele Ehret-Böhm, S. Schwark
und Elke Lehnert*
TQM in der Gastroenterologischen Klinik 135

Thomas Schleiffer, Ursula Reucher und Horst Brass
Qualitätsmanagement in der Diabetologie am Beispiel des Diabetes-
Zentrums am Klinikum der Stadt Ludwigshafen am Rhein 165

Karsten Thies, Ursula Reucher und Peter Hellstern
Qualitätsmanagement in der Transfusionsmedizin und
Immunhämatologie 179

Ulrich Höffler, Ute Schlasius-Ratter und Volker Graf
Qualitätsmanagement und Krankenhaushygiene 191

**Kapitel 4:
Administration, Technik und Infrastruktur –
Auf dem Weg zur Dienstleistungsorganisation**

Elke Samjeske
Die neue Personalarbeit – Von der Verwaltungsabteilung zum internen
Dienstleistungs- und Dialogpartner 207

Bernd Richter
TQM in der Krankenhaustechnik –
das Konzept der integrierten Instandhaltung 219

Uwe Gansert und Raphael Richter
Krankenhausinformationssystem (KIS):
Strategisches Entwicklungsinstrument für modernes Re-engineering
prozeßübergreifender Anwendungen 237

<i>Volker Graf, Christian U. Haldimann und Thomas Schellhammer</i> Reorganisationsmöglichkeiten logistischer Kernprozesse im Krankenhaus – Ergebnisse eines Reorganisationsprojektes	255
--	-----

Kapitel 5:
Qualitätsergebnisse

<i>Bernd .H. Mühlbauer</i> Ansätze zur umfassenden Dokumentation von Qualitätsentwicklungen im Krankenhaus	273
<i>Ingrid Seyfarth-Metzger</i> Der Qualitätsbericht und Qualitätsentwicklungsplan des Klinikums München-Schwabing	289
<i>Volker Graf</i> Drei Jahre Erfahrung mit TQM aus Sicht der Unternehmensleitung	307
<i>Bernd H. Mühlbauer und Elke Lehnert</i> Total Quality Mangement – Drei Jahre Erfahrung im Klinikum Ludwigshafen gGmbH aus der Beraterperspektive	317
Autorenverzeichnis	335
Sachregister	339