

# Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Begriffsdefinitionen zum Qualitätsmanagement.....	5
2.1	Qualitätsbegriff allgemein.....	5
2.2	Qualität in der Industrie.....	9
2.3	Qualität in der Medizin.....	11
2.4	Qualität in der Verwaltung.....	14
3	Qualitätskonzepte und –strategien.....	17
3.1	Lean Management.....	17
3.2	KAIZEN.....	17
3.3	Business Reengineering.....	18
3.4	Lernende Organisation.....	19
3.5	Total Quality Management.....	22
3.5.1	Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO.....	23
3.5.2	Umfassende Qualitätsmanagementsysteme.....	26
3.5.3	Weitere Zertifizierungsverfahren.....	30
4	Management-Methoden im Zusammenhang mit Total Quality Management.....	35
4.1	Brainstorming und Visualisierungstechniken.....	35
4.2	People Empowerment.....	36
4.2.1	Qualitätszirkel.....	37
4.2.2	Projektgruppen.....	37
4.3	Self Assessment.....	37
4.4	Audit.....	38
4.5	Benchmarking.....	38
4.6	Policy Deployment.....	40
4.7	Standards und Leitlinien.....	41
5	Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen.....	43
5.1	Rahmenbedingungen.....	43
5.2	Stationäre Versorgung.....	49
5.3	Ambulante Versorgung.....	50
5.4	Arbeits- und Betriebsmedizin.....	52
5.5	Sozialmedizin.....	53

6 Qualitätsmanagement im kommunalen Gesundheitsdienst.....	55
6.1 Rahmenbedingungen.....	55
6.1.1 Qualitätsmanagement und NSM.....	57
6.2 Standortbestimmung des Qualitätsmanagement.....	59
6.2.1 Im Gutachtenwesen.....	59
6.2.2 Im Kinder- und Jugend-Gesundheitsdienst/Jugendzahnärztlichem Dienst ..	61
6.2.3 In der Sozialpsychiatrie.....	65
6.2.4 Im Infektions- und Umweltschutz.....	67
6.2.5 In der Arzneimittelüberwachung.....	70
6.2.6 In der Lebensmittelüberwachung.....	71
6.2.7 In der Gesundheitsberichterstattung.....	71
6.2.8 In der Gesundheitsförderung.....	72
6.2.9 Qualitätsmanagement-Methoden und ihre Umsetzung im ÖGD.....	74
7 Zukunft von Qualitätsmanagement im ÖGD der Zukunft.....	75
8 Zusammenfassung.....	79
9 Quellenverzeichnis.....	81
9.1 Buchtitel.....	81
9.2 Zeitschriften.....	84
9.3 Internet.....	88