

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	4
1. Einleitung .....	7
2. Stand der Forschung.....	11
2.1 Zentrumsmedizinische Kasuistik .....	13
3. Anforderungen an eine Zertifizierung .....	14
4. Literaturdiskussion .....	18
4.1 Geschichte des Qualitätsmanagements .....	22
4.2 Qualitätsmanagement .....	24
4.3 Was will Qualitätsmanagement .....	26
4.4 Qualitätsverbesserung.....	27
4.5 Verschiedene QM-Konzepte .....	31
4.5.1 ISO-Normen.....	31
4.5.2 KTQ-Normen.....	35
4.5.3 E.F.Q.M.-Normen.....	36
4.5.4 EPA-Normen.....	37
4.5.5 JCI-JCIA-JCAHO-Normen .....	38
4.5.6 TQM als umfassendes Qualitätsmanagement .....	38
4.5.7 European Quality Award (EQA) .....	39
4.5.8 Qualität als Prozess (QaP).....	40
4.5.9 Zertifizierung des Qualitätsmanagements.....	40
4.5.10 Zertifizierung des gynäkologischen Krebszentrums.....	41
4.5.11 Kundendefinition .....	43
4.5.12 Patientenzufriedenheit .....	44
4.5.13 Dialog-Marketing.....	44
4.5.14 Patientenzufriedenheit als Bestandteil des Qualitätsmanagements ..	45
4.5.15 Kommunikation .....	48
5. Relevanz der Themenstellung .....	52
6. Hintergrund .....	58
7. Problemstellung .....	61
8. Ziel der Arbeit.....	63
9. Material und Methoden .....	67
9.1 Vorgehensweise .....	68
9.2 Forschungsbereich .....	70
9.3 Befragungsinhalt.....	71

9.4	Datenauswertung .....	74
10.	Ergebnisse.....	75
	Frage 1: Hat sich das „Beschwerdeverhalten“ verändert? Vor zehn Jahren/jetzt, Bewertung/Kommentare.....	75
	Frage 2: Gibt es Unterschiede zwischen den Beschwerden von Brustkrebspatienten bzw. Gynkrebspatienten? .....	79
	Frage 3: Wenn ja, wie hat sich das Beschwerdeverhalten verändert? .....	82
	Frage 4: Hat sich die Verweildauer geändert? .....	85
	Frage 5: Ist die Patientenzahl gestiegen? .....	87
	Frage 6: Bewerten schwerer Erkrankte die Einrichtung schlechter? .....	88
	Frage 7: Bewerten Ältere die Einrichtung schlechter?.....	97
	Frage 8: Warum sind Patienten unzufrieden(er)?.....	99
	Frage 9: Fühlen sich Patienten gut entlassen/Entlassmanagement:.....	100
11.	Ergebnisse Beschwerdemanagement .....	102
12.	Ergebnisse Durchgangsbefragung .....	114
13.	Diskussion .....	120
14.	Zusammenfassung .....	129
	Abbildungsverzeichnis .....	131
	Tabellenverzeichnis:.....	133
	Abkürzungsverzeichnis.....	134
	Literaturverzeichnis .....	136
	Danksagung .....	141
	Widmung .....	142
	Anlagenverzeichnis: .....	143