

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