Inhalt

Vorwort zur 3., vollständig überarbeiteten Auflage	9
--	---

Teil A – Qualitätsverständnis und Qualitätsmessung

17

1 Einleitung

18

1.1	Vorzeichen für einen neuen »Pflege-TÜV«	19
1.2	Zufriedene Kunden als »Maßstab«	32
1.3	Verständnis von Qualität	47
1.3.1	Kundenanforderungen nachhaltig erfüllen	54
1.3.2	Zufriedene und gesunde Mitarbeiter	71
1.3.3	Beschwerden – ein schwieriges Thema?	76
1.4	Entbürokratisierung der Pflegedokumentation	81
1.5	Qualitäts- und Prüfsystem	90
1.5.1	Erhebung der Qualitätsindikatoren	100
1.5.2	Indikatorenset und Qualitätsmessung	105
1.5.3	Instrument zur Ergebniserfassung	112
1.5.4	Datenübermittlung an die DAS	116
1.5.5	Proaktive vorgeschaltete Prozesse	118
1.6	Externe Qualitätsprüfungen	122
1.6.1	Bewohnerebene	127
1.6.2	Einrichtungs- und Organisationsebene	130
1.6.3	Kontrollen durch die Heimaufsicht	135
1.6.4	Folgen und Auswirkungen von »Nicht-Qualität«	135
1.7	Qualitätsmanagement – Betriebsmanagement	139
1.7.1	Personen in der Qualitätssicherung	147
1.7.2	Akteure im Qualitätsmanagement	153

2 Qualitätsbewusstsein als Selbstverständnis

159

2.1	Qualität und ihre Spezifikationen	165
2.1.1	Konstrukt von Qualität – »eine messbare Größe«	170
2.1.2	PDCA-Zyklus nach Deming	175
2.1.3	Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements	181
2.1.4	Norm für die Auditierung von Managementsystemen	185
2.1.5	Struktur der DIN EN ISO für QM-Systeme	188
2.1.6	Interessierte relevante Parteien	191
2.1.7	Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem	194
2.2	Qualitätsdimensionen für die Beurteilung der Pflegequalität ..	201
2.2.1	Qualitätsdimension der Strukturqualität	202

2.2.2	Qualitätsdimension der Prozessqualität	207
2.2.3	Qualitätsdimension der Ergebnisqualität	208
2.3	Dokumentationspyramide	210
2.3.1	Aufbau- und Arbeitsablauforganisation	215
2.3.2	Führungsstrukturen im Qualitätsmanagement	220
2.3.3	Qualitätsmanagement-Steuerungsgruppe (QM-Stg.)	221
2.4	Projektmanagement	225
2.4.1	Projektplanung	228
2.4.2	Maßnahmenplan mit Fortschrittsbericht	230
2.4.3	Qualitätszirkelarbeit als Methode zur Qualitätssicherung	231

3 Maßnahmenplan für ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement 233

Teil B – Darlegung und Umsetzung der Normanforderungen der ISO-Qualitätsnorm 237

4 Branchenspezifische Managementsysteme 238

4.1	Integrierte Managementsysteme	238
4.2	Auch Sicherheit braucht Management	251
4.3	Schriftliche Festlegungen im qu.int.as-System	256

5 Qualitätsmanagementsystem nach der Qualitätsnorm 261

5.1	Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem	261
5.2	Prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem	267
5.3	Prozessbeschreibungen als »Dokumentierte Informationen«	270

6 Struktur der DIN EN ISO 9001:2015 280

6.1	Gliederungsabschnitte der Norm mit ihren Anforderungsteilen	280
6.1.1	Erster Schritt: Prozesslandschaft entwerfen	285
6.1.2	Zweiter Schritt: Anforderungen an das QM-System ermitteln	287
6.1.3	Dritter Schritt: Prozesse sinnvoll strukturieren (Prozessgestaltung)	289
6.1.4	Vierter Schritt: System zu einem Ganzen strukturieren	292
6.2	Kernprozess und Ausführungsprozesse	295
6.2.1	Führungs- und Managementprozesse	297
6.2.2	Unterstützungsprozesse	299
6.3	Qualitätsmanagement-Handbuch	299
6.3.1	Gliederungsstruktur eines QM-Handbuchs	308
6.3.2	Dokumentenmanagement nach der Qualitätsnorm	311

6.4	Interpretation der ISO Norm 9001:2015	317
6.4.1	Normabschnitt 4 »Kontext der Organisation«	324
6.4.2	Normabschnitt 5 »Führung«	334
6.4.3	Normabschnitt 6 »Planung«	341
6.4.4	Normabschnitt 7 »Unterstützung«	347
6.4.5	Normabschnitt 8 »Betrieb«	363
6.4.6	Normabschnitt 9 »Bewertung der Leistung«	377
6.4.7	Normabschnitt 10 »Verbesserung«	387
6.5	Werkzeuge des Qualitätsmanagements und der Qualitätssicherung	388
6.6	FMEA-Prozess als Methode zur internen Qualitätssicherung	391
6.6.1	FMEA als Analysetechnik	393
6.6.2	Einsatzmöglichkeiten der FMEA	394
6.6.3	Schritte der FMEA	398
7	Verwirklichung des QM-Systems nach ISO 9001	405
7.1	Schrittweise Implementierung des QM-Systems nach der ISO 9001	405
7.2	Projektplanung zur Umsetzung des QM-Systems nach ISO 9001	412
7.2.1	Ein Etappenziel – Zertifizierung des Managementsystems ...	418
8	Umfassendes Qualitätsmanagement – TQM	421
8.1	EFQM Excellence Modell	421
8.1.1	Kriterienmodell nach dem EFQM Excellence Modell	424
8.1.2	EFQM-Kriterienmodell	427
8.1.3	Qualitätspreise für herausragende Leistungen – TQM	434
	EAC-Branchenschlüssel	436
	Glossar	437
	Abkürzungsverzeichnis	449
	Literatur	456
	Rechtsquellen- und Normenverzeichnis	463
	Anhänge	466
	Register	477