

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage.....	11
Glossar	13
Geleitwort	19
1 Einführung	21
2 Qualitätsmanagement: Gesetzlicher Rahmen und Systeme ...	25
2.1 Gesetzliche Vorgaben	25
2.2 Qualitätsmanagementsysteme	29
2.2.1 Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008.....	29
2.2.1.1 Die DIN-EN-ISO-9000-Familie	29
2.2.1.2 Die DIN EN ISO 9001:2008	30
2.2.2 Das EFQM-Modell für Excellence	34
2.2.3 KTQ®.....	39
2.2.3.1 Wer oder was ist KTQ®?	40
2.2.3.2 Struktur des KTQ®-Katalogs	40
2.2.3.3 proCumCert (pCC)	42
2.2.3.4 Spezifische Zertifizierungsverfahren für Organkrebszentren und Onkologische Zentren.....	43
2.3 Stand der Zertifizierungen	44
3 Allgemeine Grundlagen	47
3.1 Der QM-Prozess.....	47
3.1.1 Der 11-Punkte-Plan	49
3.1.2 Projektplanung.....	52
3.2 Kritische Erfolgsfaktoren	53
3.3 Unternehmenskultur.....	55
3.3.1 Veränderungsbereitschaft	56
3.3.2 Transparenz	57
3.3.3 Patientenorientierung	57
3.3.4 Mitarbeiterorientierung	58
3.3.5 Fehlerkultur	59

3.4	Strukturen schaffen	62
3.4.1	Das zentrale QM-Leitungsteam	63
3.4.2	Qualitätsbeauftragter/Stabsstelle Qualitätsmanagement	63
3.4.3	Dezentrales QM-Lenkungsteam der Klinik/Abteilung	64
3.4.4	QM-Arbeitsgruppen	65
3.4.5	QM-Konferenz	69
3.4.6	Praxisbeispiel	69
3.5	Leitbild	71
3.5.1	Was ist ein Leitbild?	71
3.5.2	Leitbildentwicklung	72
3.5.3	Leitbild oder Leibleid?	75
3.6	Externe Beratung – ein Muss?	76
4	Die Prozesse	81
4.1	Begriffsklärung	81
4.1.1	Prozess	81
4.1.2	Prozessmanagement	82
4.1.3	Kern-/Schlüsselprozess	82
4.1.4	Unterstützender Prozess/Supportprozess	83
4.1.5	Schnittstelle	83
4.1.6	Prozesseigner/Process Owner	83
4.1.7	Prozessteam	84
4.1.8	Prozessvisualisierung	84
4.1.9	Prozessanalyse	85
4.1.10	Prozesskategorien	85
4.1.11	Prozesskennzahlen	85
4.1.12	Prozesslandschaft	86
4.2	Identifikation von Prozessen	86
4.3	Beschreibung von Prozessen	89
4.4	Wechselwirkungen der Prozesse	92
4.5	Beispielprozesse	94
4.6	Vom Prozess zum klinischen Behandlungspfad (Clinical Pathway)	97
5	Qualitätsmanagement geht alle an	99
5.1	Motivation	100
5.1.1	Was ist Motivation?	100
5.1.2	Motivation der Mitarbeiter	101
5.1.3	Motivation der Leitung	103
5.1.4	Information und Kommunikation	104
5.2	Schulung und Qualifizierung	105
5.2.1	Schulung und Qualifizierung von Führungskräften	106
5.2.2	Schulung und Qualifizierung von Mitarbeitern	106
5.2.3	Schulung und Qualifizierung von Qualitätsmanagement- beauftragten	108

6	Die ersten Schritte	111
6.1	Ordnung muss sein! Oder: QM sichtbar machen	111
6.1.1	Vorgehensweise am Beispiel Lagerhaltung	112
6.1.2	Erhaltung der neuen Ordnung	113
6.2	Wer sind die Beauftragten? Oder: die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften.	114
6.2.1	Beauftragte nach dem Transfusionsgesetz und ihre Aufgaben	115
6.2.2	Beauftragte für Hygiene	117
6.2.2.1	Krankenhaushygieniker	118
6.2.2.2	Der Hygienebeauftragte (Arzt)	119
6.2.2.3	Hygienefachkraft	120
6.2.2.4	Hygienekommission	121
6.2.3	Strahlenschutzbeauftragter	121
6.2.4	Laserschutzbeauftragter	123
6.2.5	Datenschutzbeauftragter	124
6.2.6	Betriebsarzt	126
6.2.7	Fachkraft für Arbeitssicherheit	128
6.2.8	Sicherheitsbeauftragter	131
6.2.9	Abfallbeauftragter	132
7	Dokumentation oder: Wer schreibt, der bleibt	135
7.1	Patientenbezogene Dokumentation	136
7.1.1	Gesetzliche Grundlagen	136
7.1.2	Anforderungen an die Dokumentation	136
7.2	Dokumentation und Qualitätsmanagement	138
7.2.1	DIN EN ISO 9001:2008	138
7.2.2	KTQ®-Kriterien zur Dokumentation	141
7.3	Umsetzungsbeispiele	143
7.3.1	Dokumentationsrichtlinie	143
7.3.2	Regelung der Verantwortlichkeiten	145
7.3.3	Arbeitsanweisung für die Erstellung von Arztbriefen	146
7.3.4	Arbeitsanweisung für die Erstellung von OP-Berichten	147
7.3.5	Dokumentation in der Pflege	148
7.4	Überprüfung der Dokumentation	150
8	Prüfung des Qualitätsmanagementsystems	153
8.1	Begriffsklärung	153
8.1.1	Audit	153
8.1.2	Selbstbewertung (Self-Assessment)	154
8.1.3	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	154
8.2	Selbstbewertung	155

8.3	Internes Audit	157
8.3.1	Systemaudit	157
8.3.2	Prozessaudit	158
8.3.3	Managementbewertung	159
9	„Hilfe, der Auditor kommt“	161
9.1	Was bedeutet Zertifizierung?	161
9.2	Was spricht für eine Zertifizierung?	162
9.3	Zertifizierung – Wie geht das?	163
9.3.1	Gegenüberstellung der Abläufe einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 und KTQ®	164
9.3.2	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008	164
9.3.3	Das KTQ®-Zertifizierungsverfahren	169
9.3.3.1	Die KTQ®-Berichtsformen	169
9.3.3.2	Ablauf des KTQ®-Zertifizierungsverfahrens	170
9.4	Vorbereitung auf die externe Begutachtung	172
10	Zertifizierung, und wie geht es weiter?	175
10.1	KTQ®	176
10.2	DIN EN ISO 9001:2008	177
10.3	Zu guter Letzt	178
	Literaturverzeichnis	179
	Anhang	183
	Beispiel eines Zeitplans zur Einführung des Qualitätsmanagementsystems	185
	Muster Ablaufdiagramm OP	186
	Muster Ablaufdiagramm Stationäre Entlassung	191
	Checkliste Lagerhaltung	194
	Checkliste Verfallsdatenkontrolle und Reinigung Kühlschränke	196
	Checkliste Lager- und Bestandshaltung	197
	Arbeitsanweisung Bestandshaltung – Beispiel Notfallkoffer	198
	Inhaltsverzeichnis eines Qualitätsmanagement-Handbuchs	200
	Checkliste Dokumentationsaudit	205
	Formblatt Auditjahresplanung	208
	Beispiel Auditjahresplanung	209
	Formblatt zur Dokumentation von Prozessaudits	211
	Checkliste zur Ist-Analyse	212
	Beispiel eines Zeitplans für ein Zertifizierungsaudit	219