



Inhaltsverzeichnis

Dieter Knon, Robert-Matthias Goerig, Gerhard Gietl

Qualitätsmanagement in Krankenhäusern

ISBN (Buch): 978-3-446-43456-1

ISBN (E-Book): 978-3-446-43517-9

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43456-1>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

1	Einleitung	5
2	Historie und Prinzipien des Qualitätsmanagements	9
2.1	Historie	9
2.2	Prinzipien	13
3	Modelle des Qualitätsmanagements	19
3.1	DIN EN ISO 9001:2008	21
3.2	DIN EN 15224:2012	34
3.3	Das Modell für Excellence der EFQM	37
3.4	KTQ	53
3.5	Joint Commission	62
3.6	Bewertung der Modelle	63
4	Implementierung eines QM-Systems	69
4.1	Voraussetzungen	69
4.2	Umsetzung	76
5	Ergebnissicherung und Weiterentwicklung ..	101
5.1	Kennzahlenanalyse	101
5.2	Auditierung	105
5.3	Selbstbewertung	111
6	Typische Potenzialthemen	117
7	Zusammenfassung und Ausblick	121
	Literatur	123
