



dandelion.com

© 2008 AGI Information Management Consultants
May be used for personal purposes only or by
libraries associated to dandelion.com network.

Joachim Lennefer

Qualitätsmanagement in der Altenhilfe

**Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems
gemäß DIN EN ISO 9001:2000**

Tectum Verlag

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	8
Tabellenverzeichnis	9
Abkürzungsverzeichnis	10
1 Themenhintergrund	11
1.1 Forschungsinteresse und Projektintention	11
1.1.1 Besonderheiten im strategischen Führungszusammenhang von Familienunternehmen	13
1.1.2 Die Bedeutung der Pflegewissenschaft als Grundlage der Pflegepraxis im klinischen Führungszusammenhang	18
1.1.3 Kopplungsvorgaben relevanter Umwelt(en): Gesetzliche und vertragliche Anforderungen an Pflegequalität in der Altenhilfe	21
1.1.4 Scheiterungsszenarien, Bühne und Inszenierung	25
1.2 Forschungsfragen	30
1.3 Hypothesen	31
1.3.1 Konzeptionelle Hypothesen	31
1.3.2 Hypothesen zum Implementierungsmanagement	32
2 Theoretischer Teil	33
2.1 Begriffsklärung	33
2.1.1 Der Qualitätsbegriff	33
2.1.2 Qualitätsmanagement – Qualitätssicherung – Qualitätsmanagementsystem	37
2.2 Sinnkontext von Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	38
2.2.1 Politische Dimensionen	38
2.2.2 KTQ als regionales QM – Modell in Krankenhäusern	41
2.2.3 QM – Modelle im Altenhilfebereich	42
2.3 Qualitätsmanagement und Systemsteuerung	44
2.3.1 Systemisches Organisationsverständnis	45

2.3.2 Die Bedeutung von Qualitätsmanagement im Kontext von Systemsteuerung	52
2.4 Grundsätze des Qualitätsmanagements gem. DIN EN ISO 9000:2000 ff.....	55
2.4.1 Die DIN EN ISO 9000 ff.....	55
2.4.2 Struktur der Darlegungsnorm DIN EN ISO 9001:2000-12.....	57
2.4.3 Kundenorientierung	58
2.4.4 Prozessorientierter Ansatz	66
2.4.5 Der systemorientierte Managementansatz in der ISO 9000 ff.....	69
2.5 Führung	77
2.5.1 Kontextsteuerung durch ISO 9001	78
2.5.2 Management by Vision / Mission.....	80
2.5.3 Die Bedeutung der Methodenvorgabe im Kontext von Management by Delegation.....	82
2.5.4 Die Führungskraft als Boundary – role – Person	83
2.6 Einbeziehung der Personen	85
2.6.1 Management by Objectives	86
2.6.2 Management by learning	88
2.7 Produktentwicklung in der Pflege, am Beispiel der Entwicklung einer Verfahrensanweisung zur Prävention von Mangelernährung.....	89
2.8 Sachbezogener Ansatz zur Entscheidungsfindung.....	91
2.9 Ständige Verbesserung	93
3 Durchführung.....	95
3.1 Das orthogonale Ordnungsnetz prozessualer Systemorganisation	95
3.2 Die Implementierung.....	97
3.2.1 Revolution versus Evolution?	97
3.2.2 Projektlayout.....	99
3.2.3 Die Implementierungsstrategie aus unternehmerisch – systemischer Perspektive	101

3.2.4 QM – Masterplan zur Implementierung eines QM – Systems gem. DIN EN ISO 9001:2000	102
---	-----

4 Auswertung	107
---------------------------	------------

4.1 Beantwortung der Forschungsfragen	107
---	-----

4.2 Kritische Beurteilung der Methode	109
---	-----

4.3 Bearbeitung des Forschungsinteresses	111
--	-----

4.4 Persönliche Schlussbemerkung	111
--	-----

5 Literaturverzeichnis.....	113
------------------------------------	------------

6 Anhang	121
-----------------------	------------