

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
Einführung.....	5
Grundlagen im Qualitätsmanagement	6
Definition von Qualität	6
Entwicklung von Qualitätsmanagement	7
Kundenorientierung im Qualitätsmanagement	9
Unterscheidung in Qualitätsdimensionen	11
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (PDCA-Zyklus)	12
Bedeutung von Qualitätszielen.....	13
Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems für die Praxis von Klinischer Sozialarbeit.....	16
Plan: Qualität planen durch Qualitätsziele.....	16
Phase 1: Erwartungen der Kunden	17
Phase 2: Leitbild des Krankenhauses	18
Phase 3: Strategische Ziele des Sozialdienstes.....	19
Phase 4: Qualitätsziele des Sozialdienstes.....	21
Phase 5: Auswahl von Qualitätszielen	23
Do: Qualität erbringen durch Transparenz von Prozessen.....	25
Vorteile des Prozessmanagements für Klinische Sozialarbeit	26
Möglichkeiten zur Prozessdarstellung für Klinische Sozialarbeit	28
Der Sozialdienst in der Prozesslandschaft des Krankenhauses.....	28
Kernprozesse Klinischer Sozialarbeit	29
Social Pathways als diagnosebezogene Prozessdarstellungen	31
Projektmanagement als Prozessdarstellung für qualitative Ziele.....	34
Check: Qualität messen durch Kennzahlen.....	36
Grundlagen der Kennzahlenentwicklung.....	37
Dokumentationsanforderungen zur Gewinnung von Kennzahlen.....	39
Leistungskennzahlen zur Messung der Struktur- und Ergebnisqualität	40
Prozesskennzahlen zur Messung der Prozessqualität	41
Balanced-Scorecard als Steuerungsinstrument von Kennzahlen im Qualitätsmanagementsystem	43
Act: Qualität verbessern durch Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung.....	44
Leistungsbewertung: Abgleich zwischen Ist- und Soll-Zustand	44
Leistungskennzahlen: Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung zur Sicherstellung des fachlichen Qualitätsanspruchs.....	45
Zielerreichung bei Prozesskennzahlen: Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung als Instrument zur Prozessstandardisierung	47
Negative Abweichung bei Prozesskennzahlen: Ursachenanalyse und Maßnahmenplanung als Instrument zur Prozessoptimierung.....	48
Literatur.....	49
Abbildungsverzeichnis	50