

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Einführung</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Die DIN EN ISO 9001</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems eines Sozialdienstes im Krankenhaus</b>	<b>8</b>
4.1	Kontext der Organisation Sozialdienst	8
4.1.1	Kund*innenorientierung: Interessierte Parteien	9
4.1.2	Qualitätsziele und Qualitätsplanung	11
4.2	Prozessmanagement im Sozialdienst	13
4.2.1	Prozessbeschreibung in der Sozialen Arbeit	14
4.2.2	Konzeptentwicklung für die Soziale Arbeit	15
4.3	Risikomanagement im Sozialdienst	18
4.3.1	Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken auf Abteilungsebene	18
4.3.2	Chancen und Risiken auf Prozessebene	19
4.4	Wissensmanagement im Sozialdienst	22
4.5	Die Anforderungen an den Sozialdienst bei der Zertifizierung	25
<b>5</b>	<b>Zertifizierung in der Onkologie</b>	<b>28</b>
5.1	Die Grundlagen der Zertifizierung	28
5.1.1	Die Grundidee der Zertifizierung	28
5.1.2	Paradigmenwechsel	28
5.1.3	Der Nationale Krebsplan	29
5.1.4	Der Nationaler Krebsplan und Zertifizierung	29
5.1.5	Aufbau Zertifizierungssystem	30
5.2	Die Anforderungen an den Sozialdienst bei der Zertifizierung	33
5.2.1	Der Rahmen und der Hintergrund	33
5.2.2	Die Anforderungen im Detail	35
5.2.3	Ausblick und Fazit	36
<b>6</b>	<b>Zertifizierungen eines Sozialdienstes in stationären Rehabilitationseinrichtungen</b>	<b>38</b>
6.1	Die Grundlagen der Zertifizierung	38
6.2	Das Zertifizierungssystem	39
6.3	Die Zertifizierungsanforderungen	39
6.4	Die Anforderungen an den Sozialdienst bei der Zertifizierung	40
6.4.1	Prozessbeschreibung	40
6.4.2	Dokumentation	40
6.4.3	Qualitätsziele, Kennzahlen	41
6.4.4	Kommunikation	41
6.4.5	Beachtung externer Qualitätsanforderungen	41
6.4.6	Wissen	42
<b>7</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>43</b>
<b>8</b>	<b>Autor*innenvorstellung</b>	<b>45</b>
<b>9</b>	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>46</b>
<b>10</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>47</b>
<b>11</b>	<b>Anhang: Abbildung 21</b>	
	Entwicklung der Anforderungen für Sozialdienste in DKG-zertifizierten Zentren im Zeitverlauf	48