

## 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