

André Konzera



Die D7 Qualitätswerkzeuge im Krankenhaus

Sieben Methoden und Instrumente
zur Verbesserung der Servicequalität
in deutschen Krankenhäusern

Konzera, André: Die D7 Qualitätswerkzeuge im Krankenhaus. Sieben Methoden und Instrumente zur Verbesserung der Servicequalität in deutschen Krankenhäusern, Hamburg, Bachelor + Master Publishing 2017

Buch-ISBN: 978-3-95993-051-2

PDF-eBook-ISBN: 978-3-95993-551-7

Druck/Herstellung: Bachelor + Master Publishing, Hamburg, 2017

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Bachelor + Master Publishing, Imprint der Diplomica Verlag GmbH
Hermannstal 119k, 22119 Hamburg
<http://www.bachelor-master-publishing.de>, Hamburg 2017
Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	II
Abkürzungsverzeichnis	III
1. Einleitung.....	1
2. Aktuelle Situation - Status quo	3
3. Das Krankenhaus als wirtschaftlicher Betrieb.....	5
3.1 DEFINITION UND ÖKONOMISCHE BETRACHTUNGSWEISE	5
3.2 GESETZLICHE ANFORDERUNGEN ZUM QUALITÄTSMANAGEMENT IM KRANKENHAUS.....	6
3.3 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEME IM KRANKENHAUS.....	9
4. Die D7 im Krankenhaus	11
4.1 DARSTELLUNG DER D7 UND DEREN ANWENDBARKEIT AUF DAS KRANKENHAUS.....	11
4.1.1 VIGNETTEN-TECHNIK.....	12
4.1.2 SERVICE-BLUEPRINTING	14
4.1.3 SEQUENZIELLE EREIGNISMETHODE	17
4.1.4 SERVQUAL.....	19
4.1.5 BESCHWERDEMANAGEMENT	21
4.1.6 FREQUENZ-RELEVANZ-ANALYSE VON PROBLEMEN (FRAP).....	23
4.1.7 SERVICE-FEHLERMÖGLICHKEITS- UND EINFLUSSANALYSE (FMEA).....	25
5. Schlussbetrachtung.....	29
Quellenverzeichnis	31
Internetverzeichnis	35

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: PDCA-Zyklus nach DIN EN ISO 9001:2015	10
Abbildung 2: Überblick D7 Qualitätswerkzeuge	12
Abbildung 3: Vignetten-Technik am Beispiel der Verpflegungsleistung.....	13
Abbildung 4: Vereinfachte Darstellung des Service-Blueprinting am Beispiel der Patientenaufnahme	15
Abbildung 5: Sequentielle Ereignismethode.....	18
Abbildung 6: ServQual - Ausschnitt eines angepassten Kriteriums	19
Abbildung 7: ServQual Ärztefragebogen Bereich: Standardisierte Kommunikation ..	20
Abbildung 8: Kreislauf des Beschwerdemanagement	22
Abbildung 9: Frequenz-Relevanz-Analyse.....	24
Abbildung 10: FMEA am Beispiel einer Probenanalyse im Krankenhaus.....	26

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
Bek.v.	Bekanntmachung von
BMG	Bundesministerium für Gesundheit
bzw.	beziehungsweise
dt.	Deutsch
DIN	Deutsches Institut für Normung
DRG	Diagnosis Related Groups
EN	Europäische Norm
en.	Englisch
EFQM	European Foundation for Quality Management
etc.	et cetera
FMEA	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
FRAP	Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen
G-BA	Gemeinsamen Bundesausschusses
GdQM	Grundlagen des Qualitätsmanagements
gem.	gemäß
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
gGmbH	Gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung
Hrsg.	Herausgeber
ISO	International Organization for Standardization
JCAHO	Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization
KTQ	Kooperation für Transparenz und Qualität
Nr.	Nummer
OP	Operationssaal
o.S.	ohne Seite
PDCA	Plan-Do-Act-Check
PC	Personal Computer
pcc	proCum Cent
RPZ	Risikoprioritätskennzahl
S.	Seite
ServQual	Service Qualität
SGB	Sozialgesetzbuch
UKD	Universitätsklinikum Düsseldorf
Vgl.	Vergleich
WLAN	Wireless Local Area Network
z.B.	Zum Beispiel
§	Paragraph
%	Prozent