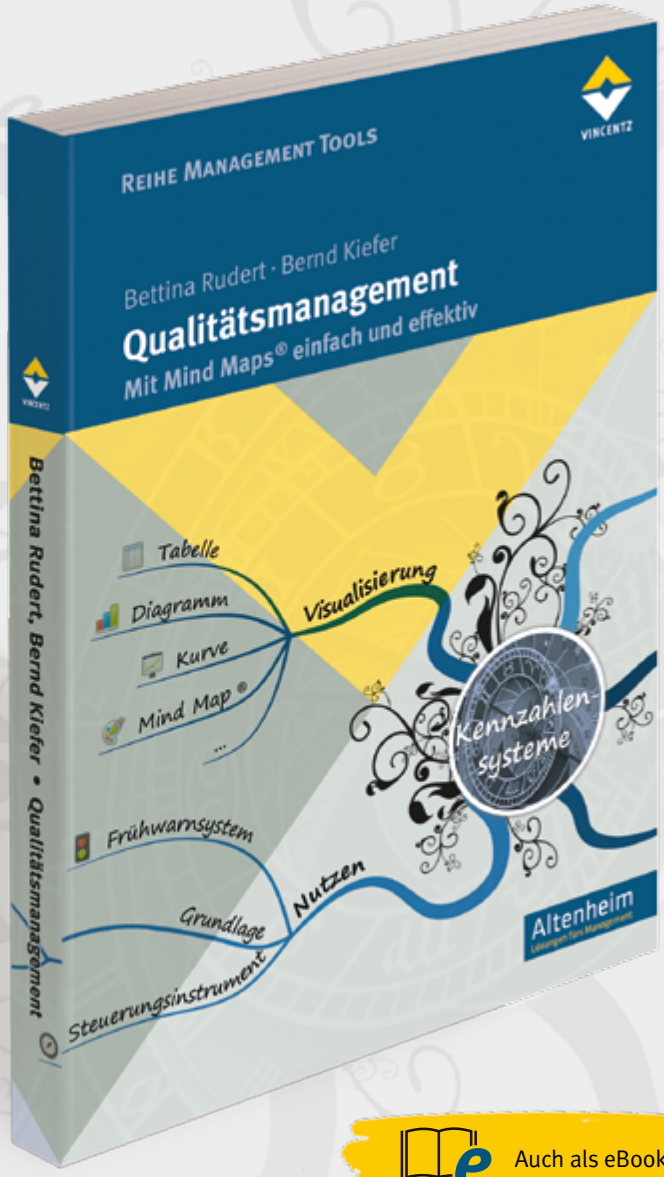
Qualitätsmanagement



Qualität sichern, Qualität steigern

Reihe Management Tools
Bettina Rudert/Bernd Kiefer
Qualitätsmanagement
Mit Mind-Maps® einfach und effektiv
2013, 308 Seiten, 133 Abb., kart.,
46,– €, Best. Nr. 661

Auch als eBook erhältlich!

Qualität steigern – einfach und effektiv

Qualitätsmanagement ist eine immerwährende Führungsaufgabe. Ob es um die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems geht oder neue Impulse für die Umsetzung und Verbesserung gesucht werden:

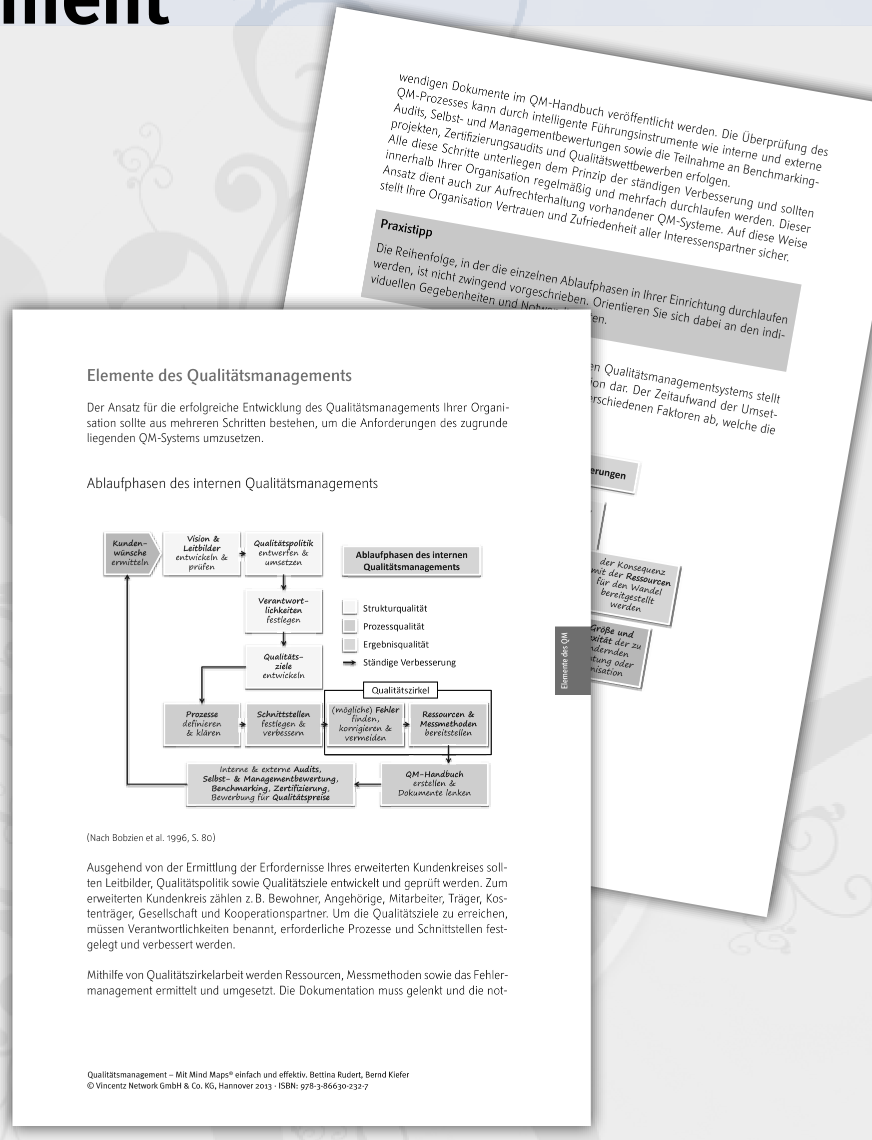
Dieses Handbuch macht mit ebenso viel Fachkompetenz wie Kreativität Lust aufs „Besser-Werden“. Von der Erstellung, Überarbeitung und Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen und der qualitätsrelevanten Dokumentation bis zum Fehler- und Risikomanagement. Komplexe Arbeitsschritte sind – per Mind Maps® – auf den Punkt gebracht. Praxistipps unterstützen die Umsetzung im Alltag.

VINCENTZ

Vincentz Network · Postfach 62 47 · 30062 Hannover
T +49 511 9910-033 · F +49 511 9910-029 · buecherdienst@vincentz.net · www.altenheim.net/shop

Qualitätsmanagement

Visualisierung


wendigen Dokumente im QM-Handbuch veröffentlicht werden. Die Überprüfung des QM-Prozesses kann durch intelligente Führungsinstrumente wie interne und externe Audits, Selbst- und Managementbewertungen sowie die Teilnahme an Benchmarking-projekten, Zertifizierungsaudits und Qualitätswettbewerben erfolgen. Alle diese Schritte unterliegen dem Prinzip der ständigen Verbesserung und sollten innerhalb Ihrer Organisation regelmäßig und mehrfach durchlaufen werden. Dieser Ansatz dient auch zur Aufrechterhaltung vorhandener QM-Systeme. Auf diese Weise stellt Ihre Organisation Vertrauen und Zufriedenheit aller Interessenspartner sicher.

Praxistipp

Die Reihenfolge, in der die einzelnen Ablaufphasen in Ihrer Einrichtung durchlaufen werden, ist nicht zwingend vorgeschrieben. Orientieren Sie sich dabei an den individuellen Gegebenheiten und …

Elemente des Qualitätsmanagements

Der Ansatz für die erfolgreiche Entwicklung des Qualitätsmanagements Ihrer Organisation sollte aus mehreren Schritten bestehen, um die Anforderungen des zugrunde liegenden QM-Systems umzusetzen.

Ablaufphasen des internen Qualitätsmanagements

(Nach Bobzien et al. 1996, S. 80)

Ausgehend von der Ermittlung der Erfordernisse Ihres erweiterten Kundenkreises sollten Leitbilder, Qualitätspolitik sowie Qualitätsziele entwickelt und geprüft werden. Zum erweiterten Kundenkreis zählen z. B. Bewohner, Angehörige, Mitarbeiter, Träger, Kostenträger, Gesellschaft und Kooperationspartner. Um die Qualitätsziele zu erreichen, müssen Verantwortlichkeiten benannt, erforderliche Prozesse und Schnittstellen festgelegt und verbessert werden.

Mithilfe von Qualitätszirkelarbeit werden Ressourcen, Messmethoden sowie das Fehlermanagement ermittelt und umgesetzt. Die Dokumentation muss gelenkt und die not-

Qualitätsmanagement – Mit Mind Maps® einfach und effektiv. Bettina Rudert, Bernd Kiefer
© Vincentz Network GmbH & Co. KG, Hannover 2013 · ISBN: 978-3-86630-232-7

Die Autoren:

Bettina Rudert,
Diplom-Sozialarbeiterin, Geronto-Sozialtherapeutin, TQM-Managerin® (zertifiziert), Doktorandin an der Universität Duisburg-Essen, freiberufliche Dozentin und Autorin

Bernd Kiefer,
Diplom-Sozialarbeiter, Geronto-Sozialtherapeut, Qualitätsmanager (zertifiziert), Doktorand an der Universität Duisburg-Essen, freiberuflicher Dozent und Autor

Nutzen

Bestellcoupon

Bitte liefern Sie gegen Rechnung

☐ **Qualitätsmanagement**

46,– €   Best.-Nr. 661   ____ Exemplare

30 Tage zur Ansicht mit Rückgaberecht. Inlandslieferung versandkostenfrei.

Umschlag einsenden an Vincentz Network oder per Fax an +49 511 9910-029

Vincentz Network
GmbH & Co. KG
Postfach 62 47
30062 Hannover

Kunden-Nr. (falls zur Hand)

Name/Institution

Straße

PLZ/Ort

E-Mail   Telefon

Datum, Unterschrift

A1834

Sie dürfen mich gerne über Produktangebote informieren: ☐ per E-Mail ☐ per Telefon