

Praxen professionell managen: Strategie – Qualitätsmanagement – Marketing – Controlling.

Buchbesprechung:

Ertl-Wagner / Steinbrucker / Wagner:

Qualitätsmanagement und Zertifizierung

(Praktische Umsetzung in Krankenhäusern, Reha-Kliniken, stationären Pflegeeinrichtungen);
Springer Verlag, Berlin - Heidelberg, 2. Auflage, ISBN 978-3-642-25315-7.

Gesamtbewertung:

- Die Autoren erreichen voll die von ihnen formulierten Zielsetzungen:
 - ein wirklich praxisnahes Buch zu erstellen
 - eine Einführung in das Thema bieten, aber zugleich ein ganz praktischer Leitfaden für die Einführung eines Qm-Projektes sein
 - als interdisziplinäres Team zu überzeugen.
- Ein umfassender Überblick auf gutes Qualitätsmanagement in medizinischen Einrichtungen.
- Die anwender- und leserfreundliche Darstellung dieser komplexen Thematik zeichnet das Buch aus.
- Insgesamt ist das Buch verständlich formuliert, daher leicht lesbar, logisch und systematisch aufgebaut.

Layout und Aufbau des Buches

Das Buch überzeugt durch

- eine klare, übersichtliche und Ziel orientierte Gliederung,
- einen methodischen Aufbau der einzelnen Kapitel,
- ein lesefreudiges Layout mit einem übersichtlicher Seitenaufbau,
- aussagekräftige und rasch erfassbare Graphiken,
- eine verständliche Darstellung der Forderungen eines guten Qualitätsmanagementsystems.

Was sehe ich kritisch?

- Dieses Buch ist nur für Qm-Fortgeschrittene geeignet; nicht für Neuanfänger.
- Im Kapitel 4 – „Begleitkonzepte“ würden mehr praktische Beispiele die richtigen und wichtigen Methoden besser verständlich machen, z.B. die Balanced Score Card.
- Was sind „verschriftete“ Prozesse? Das klingt nach Beamtendeutsch, wenig nach Praxisorientierung (Kap. 5.4).

Fazit insgesamt:

Dieses Buch beleuchtet aus verschiedenen Blickwinkeln die Anforderungen an ein gutes Qualitätsmanagementsystem.

Der aufnahmebereite Leser muss nur noch entschlossen für die Umsetzung der Anregungen sein, um erfolgreich Qualitätsmanagement einführen und anwenden zu können. Doch danach sollte dieses Buch nicht einfach bei Seite gelegt werden, sondern griffbereit bleiben, um die zahlreichen Anregungen vertiefen zu können.



Praxen professionell managen: Strategie – Qualitätsmanagement – Marketing – Controlling.

Auch als langjähriger Berater habe ich bei der Lektüre erneut Ansätze gefunden, um bei meinen Kunden Verbesserungen anzustoßen.

Meine Gesamt-Note für alles: EINS !

Frank Schwartz
Tauberbischofsheim, den 13.09.2013

Einzelheiten zu den Kapiteln

1. Kapitel 1 – Gründe und Hintergründe des Qualitätsmanagements

Eine sehr gute Einführung: Die Begründung für Qualitätsmanagement in Wirtschaftsbetrieben ist ebenso überzeugend wie die Darstellung des Hintergrundes, warum es QM gibt. Der Rahmen für die Einführung von QM wird damit abgesteckt.

2. Kapitel 2 Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Warum braucht die Medizin Qualitätsmanagement? Eine prägnantere Begründung haben ich selten gefunden. Ebenso prägnant wie verständlich ist das Unterkapitel „Gesetzliche Grundlagen und Anforderungen“.

3. Kapitel 3 – Modelle des Qualitätsmanagement

Eine umfassende Darstellung aller gängigen Qm-Systeme und –modelle, aber kurz und präzise beschreiben. Dieses Kapitel ist eine echte Auswahlhilfe! Aber die Autoren machen deutlich: die ISO-Norm 90001 ist die unverzichtbare Grundlage, eben ein Qm-System, nicht nur ein Qm-Modell.

4. Kapitel 4 – Begleitkonzepte des Qualitätsmanagements

Oft vernachlässigt. Ein besonderer Dank an die Verfasser, sich mit diesen Elementen der Organisation und des Controlling, die Qualitätsmanagement ergänzen und vervollkommen können, ausführlich und verständlich auseinandergesetzt zu haben.

5. Kapitel 5 - Voraussetzungen für Qualitätsmanagement

Gutes Qualitätsmanagement verlangen mehr als den „Tunnelblick“ auf die Norm und die Prozesse. Der komplexe Prozess eines guten Qualitätsmanagements verlangt ein aktives und umfassendes Projektmanagement. Dafür geben die Autoren wertvolle Hinweise mit hohem Realitätswert.

6. Kapitel 6 – Entwicklung einer Prozesslandschaft

Verständliche und gute begründete Vorgehensweise, um die erste wichtige Hürde zu meistern: die Prozesse in der einrichtung definieren. Erst damit kann Qualitätsmanagement wirklich effektiv entwickelt werden. Das ist der Blick über den Tellerrand der ISO 91011, der dieses Buch so wertvoll macht.

Praxen professionell managen: Strategie – Qualitätsmanagement – Marketing – Controlling.

7. Kapitel 7 – Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

Stark praxisorientierte Informationen werden angeboten, die die Einführung von Qualitätsmanagement richtiger Weise als ein umfassendes Projekt darstellen. Die wichtigsten Forderungen der ISO 9001-2008 werden wiedergegeben, ohne das die Darstellung am Normtext klebt. Zusätzlich werden Umfeld und Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Einführung beschrieben. Sehr gut gemacht!

8. Kapitel 8 – Qualitätswerkzeuge

Dieses Kapitel bietet genug Anregungen für eine gut strukturierte und systematische Arbeit am Qualitätsmanagement. Viele methodische Hilfestellungen werden beschrieben, so dass auch weniger erfahrenen Nutzer damit arbeiten können sollten.

9. Kapitel 9 – Umgang mit Fehlern und Beschwerden

Die Autoren vermitteln einleuchtende Gründe für einen offenen und strukturierten Umgang mit Fehlern und Beschwerden; zugleich wird ein Blick über den medizinischen Tellerrand geworfen, der, wie in allen Kapiteln, dem Buch und hoffentlich auch dem Leser gut tun dürfte. Tipps zur praktischen Umsetzung eines Fehlermelde- und Beschwerdebearbeitungssystems runden das Kapitel ab.

10. Kapitel 10 - Überprüfungsmethoden

Dieses Kapitel ist eine gelungene Abrundung der Gesamtdarstellung mit dem Fokus auf der Durchführung von Audits. Keine angst vor einem Audit lautet die Botschaft!

11. Kapitel 11 – Fragen und Fakten

Soll ich mich zertifizieren lassen? Diese Frage aller Verantwortlichen in den adressierten Einrichtungen wird zustimmend beantwortet: ja, es lohnt sich, weil Dies Kapitel geht offen und ehrlich mit allen Fragestellungen um, die mit einer Zertifizierung zusammenhängen. Zugleich werden noch einmal die kritischen Punkte und Anforderungen zusammengefasst, ohne die es nie zu einem funktionsfähigen Qualitätsmanagementsystem kommen wird.

12. Glossar, Web-Links, Literatur

Alle Anlagen sind sehr gut erarbeitet.