

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>Qualitätslenkung – der Kontinuierliche Verbesserungsprozess</b> .....	<b>119</b>
<b>2</b>	<b>Entwicklung des Rettungsdienstes</b> .....	<b>5</b>	9.1	Grundlagen des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses .....	120
2.1	Die Anfänge bis heute .....	6	9.2	Kai Zen .....	121
2.2	Rettungsdienst heute .....	7	9.3	Betriebliches Vorschlagswesen .....	123
<b>3</b>	<b>Qualität im Rettungsdienst – was ist das?</b> .....	<b>15</b>	9.4	Qualitätszirkel .....	124
3.1	Was ist Qualität? .....	16	9.5	Fehlermanagement .....	126
3.2	Grundlagen der Dienstleistungsqualität .....	19	9.6	Benchmarking .....	132
3.3	Qualität im Rettungsdienst .....	21	<b>10</b>	<b>Qualitätscontrolling</b> .....	<b>137</b>
<b>4</b>	<b>Qualitätsmanagement</b> .....	<b>25</b>	10.1	Grundlagen des Controllings .....	138
4.1	Qualitätskontrolle, Qualitätssicherung oder Qualitätsmanagement? .....	26	10.2	Qualitätskosten .....	140
4.2	Qualitätsmanagement – wozu? .....	30	10.3	Qualität und ihre Kosten .....	141
4.3	Qualitätsmanagementsystem .....	31	10.4	Finanzielle Nutzenwirkung des Qualitätsmanagements .....	144
4.4	Gesetzliche Grundlagen für Qualitäts- management im Rettungsdienst .....	34	<b>11</b>	<b>Modelle für Qualitätsmanagement</b> .....	<b>147</b>
<b>5</b>	<b>Qualitätspolitik</b> .....	<b>39</b>	11.1	Die ISO 9000 ff. .....	149
5.1	Anspruchsgruppen im Rettungs- dienst .....	40	11.2	Total Quality Management – das EFQM-Modell .....	172
5.2	Anforderungen der Patienten und anderer Anspruchsgruppen .....	41	11.3	Balanced Scorecard .....	181
5.3	Qualitätspolitik im Rettungsdienst .....	44	11.4	Six Sigma .....	185
<b>6</b>	<b>Qualitätsplanung im Rettungsdienst</b> .....	<b>47</b>	11.5	Integriertes Qualitätsmanagement – der St. Galler Ansatz .....	187
6.1	Strukturqualität (Potenzialqualität) .....	48	11.6	Branchenspezifische Modelle .....	189
6.2	Prozessqualität .....	61	<b>12</b>	<b>Zusammenfassung</b> .....	<b>209</b>
6.3	Ergebnisqualität .....	86		<b>Anhang</b> .....	<b>213</b>
<b>7</b>	<b>Implementierung und Umsetzung</b> .....	<b>93</b>		Glossar .....	214
7.1	Implementierung und Umsetzung von QM .....	94		Persönlichkeiten aus Rettungsdienst, Not- fallmedizin und Qualitätsmanagement .....	215
7.2	Phasen der Implementierung .....	95		<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>219</b>
7.3	Funktionen und Ausbildungen im Qualitätsmanagement .....	95			
<b>8</b>	<b>Qualitätssicherung</b> .....	<b>101</b>			
8.1	Dokumentation – der Schlüssel zum Erfolg .....	102			
8.2	Weitere Instrumente zur Qualitätssicherung .....	114			