

Seminar

„Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement“

Wintersemester 2008/2009

Dr. Roland Streuf (EQS Hamburg) + Christoph Kranich (Verbraucherzentrale)

Montags 16:00 bis 17:30 Uhr

Zielsetzung: Die Studierenden...

- ...wissen, was Qualität ist und wie sie gemessen werden kann
- ...kennen die Schwierigkeiten speziell im Medizin- und Gesundheitswesen
- ...kennen die wichtigsten Instrumente des Qualitätsmanagements
- ...kennen die gängigen Formen der Qualitätsprüfung und -darlegung (Zertifikate, Gütesiegel)
- ...kennen die wichtigsten Methoden und Ergebnisse der (externen) Qualitätssicherung (BQS-Verfahren und dgl.)
- ...kennen die Grundzüge der Patientenrechte
- ...kennen die Bedeutung von Beschwerden für Qualitätsmanagement und Kundenbindung
- ...können Beschwerden beantworten

Seminareinheit	Inhalt
1 27.10.2008	Begrüßung, Vorstellung Einführung: Das Gesundheitssystem in Deutschland
2 3.11.2008	Patientenrechte im Rechtssystem, wichtige Rechte
3 10.11.2008	Beschwerde: Definition, Bedeutung, Zusammenhang mit QM, CIRS
4 17.11.2008	Beschwerdewege: Formen, Beispiele, Ländervergleich
5 24.11.2008	Beschwerdesysteme aus Patientensicht
6 1.12.2008	Beschwerden bearbeiten und beantworten (Übungen)
7 8.12.2008	Fall: „Ihre ... muss ins Krankenhaus: wie wählen Sie...?“ Qualitätsberichte, Qualität aus Patientensicht, Lesehilfen, KH-Suchportale (Internet-Recherche)
8 15.12.2008	Qualität: Definition (Indikatoren), gesetzliche Vorgaben, Messbarkeit, ...
9 5.1.2009	QM-Systeme, Zertifizierungen, QM-Handbücher, „lernende Organisation“ ...
10 12.1.2009	Externe QS (BQS, KV): Datenerhebung, Konzepte...
11 19.1.2009	...QS-Vergleich international
12 26.1.2009	Patientenbefragungen, QM-Werkzeuge, Indikatorenentwicklung
13 2.2.2009	Qualität von Krankenkassen Alle offenen Fragen klären, Feedback