

## **Abstract**

Seit einiger Zeit sind Krankenhäuser zunehmend starken Veränderungen ausgesetzt. Die Anforderungen der Patienten an die Medizin und Pflege nehmen stetig zu. Die gesetzlichen Bestimmungen für Krankenhäuser ändern sich häufig. Zu diesen Bestimmungen zählt auch das Qualitätsmanagementsystem. Qualitätssicherung wurde schon immer als selbstverständlich in der Berufsausübung der Ärzte angesehen. Ärztliche Visiten, Fallbesprechungen, berufsbegleitende Fortbildungen und vieles mehr trägt zur Qualitätssicherung bei. Obwohl das schon seit Jahrzehnten in Krankenhäusern verankert ist, sind diese üblichen Maßnahmen der Qualitätssicherung ohne Qualitätsmanagementsystem unsystematisch (Kolkmann, 1998, p. 31ff).

Qualitätsmanagement wird heute durch Gesetze und Verordnungen bestimmt und ist ein alltägliches Pflichtprogramm in Krankenhäusern. In den vergangenen Jahren wurden die Methoden des Qualitätsmanagements mehrmals optimiert und erweitert. Die Krankenhäuser müssen aus mehreren Systemen und Methoden das Angemessene für das Unternehmen aussuchen. Die Auseinandersetzung mit aktuellen Normen und anerkannten Modellen von Qualitätsmanagementsystemen ist für Krankenhäuser von großer Bedeutung. Dieses wird benötigt, um auf dem aktuellen Stand zu bleiben und um das Managementsystem weiterzuentwickeln oder, wenn noch nicht vorhanden, einzuführen.

Diese Bachelorarbeit befasst sich mit der Implementierung und dem Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems im Krankenhaus nach der DIN EN ISO 9001:2015. Die Arbeit soll einen Überblick über das Qualitätsmanagement verschaffen und dessen Wichtigkeit bzw. Notwendigkeit darstellen. Denn Qualitätsmanagement kann nicht nur die Patienten-, Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit verbessern, sondern leistet auch einen großen Beitrag zur Qualitätssicherung und kann Risiken reduzieren.