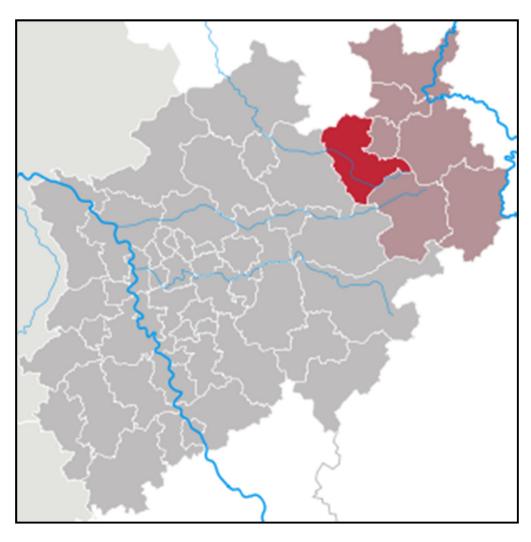


Qualitätsmanagement aus kommunaler Sicht

Kreis Gütersloh



364.000 EW 968 qkm

26 RTW 7 KTW 5 NEF



Interessenkonflikt:

Arzt für Anästhesiologie Notfallmedizin Ärztliches Qualitätsmanagement Coundheitswesen Columbneitswesen Columbneitswesen Kreis Gütersloh

- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht QM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- **5. Zertifizierung** des QMS?

Gliederung



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RE
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des OMS?

"Grad, in dem ein Satz

inhärenter (innewohnender, ständiger)

Merkmale eines Objekts

Anforderungen erfüllt"

Donabedian:

Struktur-Q

Prozess-Q

Ergebnis-Q





- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für OM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

"Grad, in dem ein Satz

inhärenter (innewohnender, ständiger)

Merkmale eines Objekts

Anforderungen erfüllt"

Donabedian:



Struktur-Q

Rettungswachen-Standorte, Alarmierung, Dienstpläne, ...

Bedarfsplanung

Prozess-Q

leitliniengerechte Durchführung Narkoseeinleitung, Reanimation, Immobilisation, ...

Ergebnis-Q

Wie geht es dem Patienten danach?



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für OM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des OMS?

Q-Kontrolle Q-Sicherung

Q-Management

QM in der Medizin:

Alle organisatorischen Maßnahmen, die zu einer

Verbesserung der Prozesse in den medizinischen Einrichtungen führen.

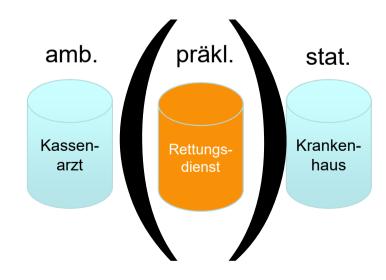


- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht QM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- **5. Zertifizierung** des QMS?

§ 135a SGB V:

Verpflichtung der Leistungserbringer zur Qualitätssicherung

- entsprechend Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse
- Vertragsärzte, medizinische Versorgungszentren, zugelassene Krankenhäuser, Erbringer von Vorsorgeleistungen oder Reha-Maßnahmen ...
- Rettungsdienst nicht aufgeführt





- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht QM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- 4. Beispiele für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Kommune (Kreis / Kreisfreie Stadt)

1.Träger (§ 6 Abs. 1)

gesetzlicher Sicherstellungsauftrag

2.ggf. Dienstleister (§ 13 Abs. 1)

sofern sie will / darf

3.Aufsichtsbehörde (§ 16 Abs. 5)

für alle Leistungserbringer



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für OM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

RettG NRW

Gesetz über den Rettungsdienst sowie die Notfallrettung und den Krankentransport durch Unternehmer vom 25. März 2015

§ 6

Pflicht zur bedarfsgerechten Versorgung

§ 7

<u>ÄLRD leitet</u> und überwacht in medizinischen Belangen und Angelegenheiten des <u>QM</u>

§ 7a

- Geeignete QM-Strukturen müssen geschaffen werden
- Differenzierte Datenerfassung und –auswertung
- Regelmäßige Analyse der Struktur-, Prozess-, Ergebnis-Q.
 - Verbesserungen ermitteln, Umsetzung realisieren
- MAGS-Auftrag: Dokumentationserfordernisse entwickeln
 - ÄK, ÄLRD, AGNNW, KHG, KSV

- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. GesetzlicheHürdenfür QM im RD
- 4. Beispiele für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

AG § 7a

MAGS

- ÄKNO
- ÄKWL (+ QS-Referat)
- LV-ÄLRD
- AGNNW
- KHG
- Kommunale Spitzenverbände

<u>Unterarbeitsgruppe</u> (Medizin)

- Kriterienkatalog
 - Leitlinien, etc.
- Eckpunktepapier 2016 (Tracer-Dg)
- gleichförmige, objektive Bewertung der Kennzahlen (AROMA)

<u>a</u>ussagekräftig, <u>r</u>ealistisch, <u>o</u>bjektiv, <u>m</u>essbar, <u>a</u>nnehmbar

Plan: erster Entwurf im Herbst 2018

erarbeitet Vorschlag

- 1. STEMI
- 2. Schlaganfall
- 3. SHT
- 4. Schwerverletzte
- 5. Sepsis
- 6. Reanimation



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

KHGG NRW

Krankenhausgestaltungsgesetz vom 11.12.2007

§ 2

KH ist verpflichtet, alle, die seine Leistungen benötigen, nach Art und Schwere zu versorgen.

Notfallpatienten haben Vorrang.

Wahlleistungen nur, wenn allgemeine KH-Leistungen nicht beeinträchtigt werden.

§ 10

verpflichtende Kapazitäts-Angaben an RD-Leitstelle Bewältigung von Großschadensereignissen



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

DSG NRW

Datenschutzgesetz vom 17. Mai 2018

§ 3

Verarbeitung personenbezogener Daten durch öffentliche Stellen zulässig, wenn für die Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse erforderlich

RettG NRW

Gesetz über den Rettungsdienst sowie die Notfallrettung und den Krankentransport durch Unternehmer vom 25. März 2015

§ 7a Absatz 7

ÄLRD darf personenbezogene Daten verarbeiten, um Qualität des RD zu gewährleisten und weiterzuentwickeln



- a. Qualitäl
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht QM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

BHKG NRW

Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz vom 17. Dezember 2015

§ 23

Feuerwehr wirkt im RD mit

§ 24

Krankenhäuser müssen für den Katastrophenschutz Einsatzund Alarmpläne aufstellen und Übungen durchführen.

§ 28

Der Notruf 112 ist auf die einheitliche Leitstelle aufzuschalten.



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. GesetzlicheHürdenfür QM im RD
- **4. Beispiele** für OM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht QM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

RettG NRW

Gesetz über den Rettungsdienst sowie die Notfallrettung und den Krankentransport durch Unternehmer vom 25. März 2015

§ 6, Abs. 2

Große kreisangehörige Städte: > 60.000

Träger von Rettungswachen. [n = 35]

Mittlere kreisangehörige Städte: > 25.000

Träger von Rettungswachen. [n = 129]

Konzessionsmodell

Was heißt "Träger"?

- · jeweils eigenes Personal
- Planung, Ausschreibung, Beschaffung, Unterhaltung von
 - Wachen, KFZ, Geräten, Verbrauchsgütern
- jeweils (!) Gebührenverhandlungen mit den Kostenträgern
- eigene Gebührensatzung



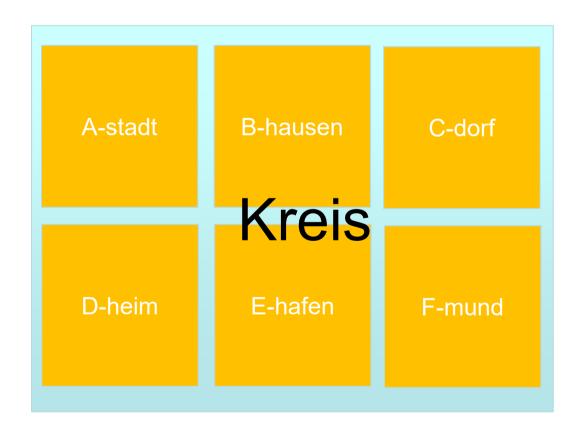
Kreis

kreisfreie Stadt



Träger rettungsdienstlicher Aufgaben: 1x

Träger rettungsdienstlicher Aufgaben: 1x

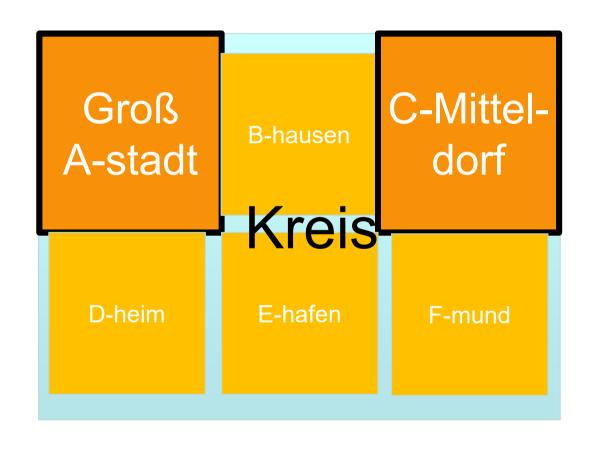






Träger des Rettungsdienstes: 1x

Träger des Rettungsdienstes: 1x







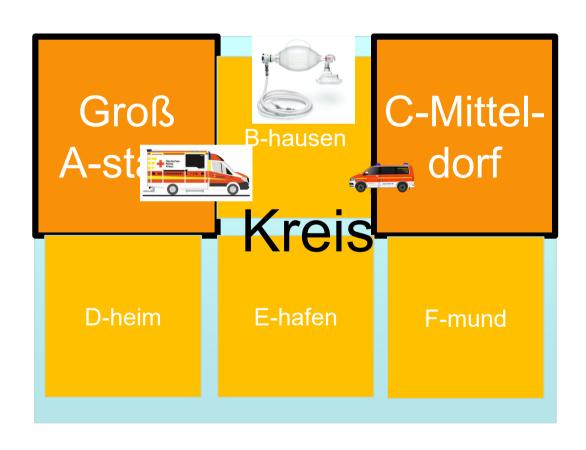
§ 6 Absatz 2: Träger rettungsdienstlicher Aufgaben

Träger des Rettungsdienstes: 1x

Träger rettd. Aufgaben: 3x

Träger des Rettungsdienstes: 1x

Träger rettd. Aufgaben: 1x







§ 6 Absatz 2: Träger rettungsdienstlicher Aufgaben

Träger des Rettungsdienstes: 1x

Träger des Rettungsdienstes: 1x

Träger rettd. Aufgaben: 6x

Träger rettd. Aufgaben: 1x



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSicht QM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

BHKG NRW

Gesetz über den Brandschutz, die Hilfeleistung und den Katastrophenschutz vom 17. Dezember 2015

§ 28 Abs. 4

Die Aufschaltung des Notrufs 112 auf ständig besetzte Feuerwachen ... ist zulässig ..."















- a. Qualitä
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- 4. Beispiele für QM im RD

5. Zertifizierum des QMS?

"Datenschutz"

§ 7a Abs. 7 RettG

ÄLRD darf personenbezogene Daten von weiterbehandelnden Institutionen zu QM-Zwecken verarbeiten.

Krankenhäuser sind dadurch nicht ermächtigt, die erforderlichen Daten herauszugeben.



Tantalus von Willi Glasauer, 1864



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht OM
- Gesetzliche Hilfen für OM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- Beispiele für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

"Datenschutz"

§ 7a Abs. 7 RettG

ÄLRD darf personenbezogene Daten von weiterbehandelnden Institutionen zu QM-Zwecken verarbeiten.

Krankenhäuser sind dadurch nicht ermächtigt, die erforderlichen Daten herauszugeben.

§ 3 DSG NRW

Verweis auf Spezialgesetz (RettG) Öffentliches Interesse liegt eindeutig vor (für QS sind Daten zwingend erforderlich)

§ xy KHGG?



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht QM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für OM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für OM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

RettG NRW

Gesetz über den Rettungsdienst sowie die Notfallrettung und den Krankentransport durch Unternehmer vom 25. März 2015

§ 4 Absatz 3, Satz 2 (Notärzte)

Fachkundenachweis Rettungsdienst

(vs. Zusatzbezeichnung Notfallmedizin)

- → Weniger klinische Ausbildung
- → Weniger begleitete Einsätze
- → Keine fachliche Überprüfung, Keine Prüfung

→Weniger Qualität

Kommune?



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für OM im RE
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RI
- **4. Beispiele** für QM im RD
- **5. Zertifizierung** des QMS?



- a Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?







- a. Qualitä
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des OMS?



keine Datenfriedhöfe!



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für OM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

"Wer keine Daten misst, kann nichts verbessern!"

Gordon Ewy, Marburg 29.10.2011





- 2. Gesetzliche für QM im RD
- Gesetzliche Hürden
- 4. Beispiele für QM im RD
- 5. Zertifizierung

Verfallsdatum



Warenwirtschafts-



- a. Qualitä
- D. Qualitats-management
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. GesetzlicheHilfenfür QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RE
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?





BEHANDLUNGSPFADE Folgende Behandlung: Herangehensweise, B Leitsymptom Dyspnoe	Tastatur						
STANDARD-ARBEITSA Nach angemessener A folgenden SAA's ein:	ОК						
BPR - Behandlungspfade	>	Aufklärung und Einwilligung >	SAA - invasive Maßnahmen	>	Medikamente A bis F >	Acetylsalizyl	säure
SAA Standard- Arbeitsanweisungen	>	Aufklärung nicht möglich >	SAA - Medikamente	>	Medikamente G bis M >	Atropin	
Transport- verweigerung	>	mutmaßliche Einwilligung >		ı	Medikamente N bis Z >	Butylscopol	amin
	١	Aufklärung und KEINE Einwilligung	x			Dimetinde	en
						Epinephr	in
						Esketami	in
						Furosemi	id

- a Qualitäi
- b. Qualitätsmanagement
- c. KommunaleSicht OM
- Gesetzliche
 Hilfen
 für OM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- **5. Zertifizierung** des QMS?

Automatische E-Mail an ÄLRD

Einsatz: 1180044176 (2018-08-01)

Fahrzeug: FW RHW 1 RTW 2

Besatzung: Mustermann, Christian (NotSan) / Nobelretter, Kevin (RettAss) (Fahrer)

Maßnahme:

BEHANDLUNGSPFADE (BPR) Folgende Behandlungspfade wurden bei der Versorgung des Patienten angewendet: BPR I. Basismaßnahmen, BPR I. ABCDE – Herangehensweise, BPR I. ABCDE – Instabilitäten, BPR III. Krankheitsbild Anaphylaxie, STANDARD-ARBEITSANWEISUNGEN (SAA): Der Patient ist, auf Grund seines geistigen und körperlichen Zustandes, entscheidungs- und einwilligungsfähig. Nach angemessener Aufklärung über Risiken und Durchführung, willigte der Patient in die Anwendung der folgenden SAA's ein: SAA Nr.1 i.v.-Zugang, SAA Dimetinden, SAA Prednisolon, SAA Ranitidin.





- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Vergleich (Benchmark): jemals ROSC



		2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Dortmund	Beobac htet	31,3 %	46,1 %	47,4	41,5	44,4	37,7 %	30,6 %	54,2 %
	Erwarte t (RACA)	43,2 %	46,3 %	45,9 %	41,2 %	41,5 %	37,5 %	41,0 %	42,9 %
Deutsches Reanimatio ns-register	Beobac htet	4 <mark>5,8</mark> %	46,9 %	48,0	42,4 %	44,0 %	42,4 %	42,9 %	43,5 %
	Erwarte t (RACA)	43,3 %	42,5 %	43,4 %	42,9 %	42,5 %	43,0 %	42,4 %	42,0 %



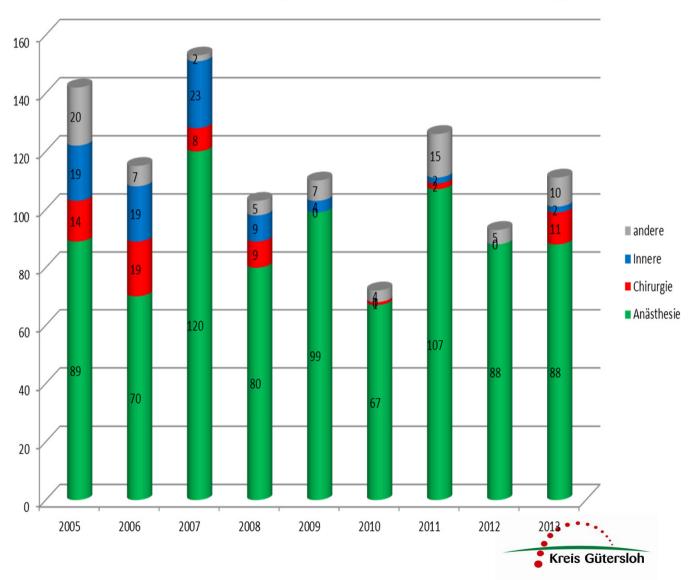


des QMS?



- a. Qualitä
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. GesetzlicheHürdenfür QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Anzahl endotrachealer Intubationen je Fachrichtung



- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht QM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RE
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Wie häufig muss man intubieren, um es zu können?

Aus den Verbänden	DGAInfo
News Information Events	
Aus dem Wiss. Arbeitskreis Notfallmedizin der DGAI und der Kommission Atemwegs- management der DGAI	Handlungsempfehlung für das präklinische Atemwegsmanagement* Für Notärzte und Rettungsdienstpersonal A. Timmermann ^{1,2,9} · C. Byhahn ³ · V. Wenzel ^{4,9} · C. Eich ^{5,10} T. Piepho ⁶ · M. Bernhard ⁷ · V. Dörges ^{8,9}

- >100 ETI unter Aufsicht und dokumentiert
- Nachfolgend
 ≥ 10 ETI pro Jahr



- a. Qualitä
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- 3. GesetzlicheHürdenfür QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Rückmeldezahl

342-114112-1

KARDIOLOGIE / ALLGEMEIN

341 Arrhythmie/Rhythmusstörungen
 342 bradykarde Rhythmusstörungen
 343 tachykarde Rhythmusstörungen

344 El∉ 347 Ka 348 H€ 349 Lu

		Bewusstsein	Atmung	Kreislauf	Verletzung	Neurologie	Schmerz				
	1	Unauffällig	Unauffällig	Unauffällig	Keine	Unauffällig	Kein	1			
	2	Somnolent	Leicht gestört	Leicht gestört	Leicht	Vorbekannte Störung	Leicht bis 3	2			
_	3	Bedroht	Drohende schwere Störung	Drohende schwere Störung	Denkbar	Drohende Störung	Mittel 4-6	3			
_	4	Komatös I - III	Schwer gestört	Schwer gestört	Schwer	Akute Störung	Stark 7-9	4			
-	5	Komatös IV	Atemstillstand	Pulsios	Polytrauma	Progrediente Störung	Extrem 10	5			

- 0 Keine Dringlichkeit (kein Transport in eine Behandlungseinrichtung)
- 1 Sofortige Intervention im Krankenhaus, sofortiger Arztkontakt z.B. Schockraum /Stroke Unit
- 2 Stationäre Aufnahme wahrscheinlich, aber kein unmittelbarer Handlungsbedarf (Aufenthalt>24h)
- B Vermutlich ambulante Behandlung ausreichend oder Ausschlussdiagnostik (Aufenthalt<24h)



- a. Qualitäl
- b. Qualitätsmanagement
- c. Kommunale Sicht OM
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- 3. Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Rückmeldezahl

342-114112-1

RMZ ist redundant, falls

Elektronische Erfassung



Tracer-Diagnosen

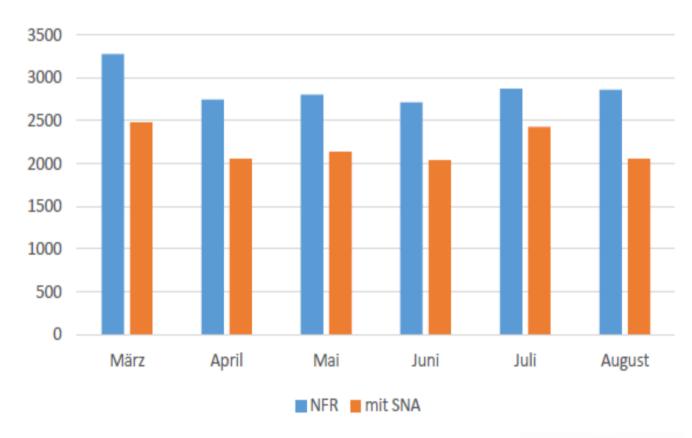
- Prähospitalzeit eingehalten?
- ACS: 12-K-EKG?
- STEMI: direkt HKL?
- Stroke: Ereignisbeginn vermerkt?
- Beatmung: Kapnografie?
- ...



- a. Qualität
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSicht OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

Nutzung der Strukturierten Notrufabfrage (SNA)

(Notfallrettung)



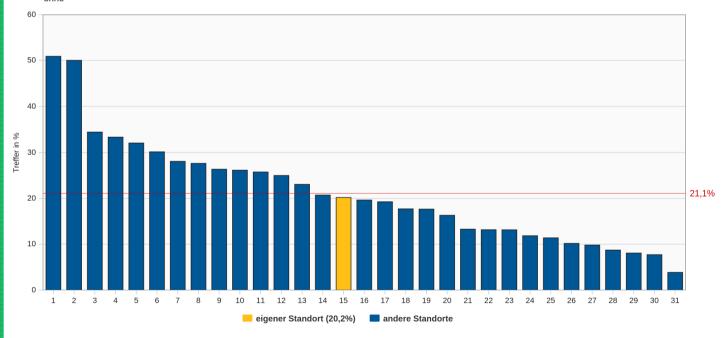


- a. Qualitä
- b. Qualitätsmanagemen
- c. KommunaleSight OM
- 2. Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

T-CPR-Rate 2017 (ohne SNA-Pflicht)

Falltyp Reanimation
Einsatzdatum vom 01.03.2017 bis 30.06.2017
Utstein Filter: alle Fälle
NEF Kennung: alle Kennungen
Standorte mit mehr als 50 Protokollen
Alter ohne Beschränkung
Länderfilter: ohne Berücksichtigung
ohne

Benchmark Präklinik Telefonanleitung Reanimation



(c) Deutsches Reanimationsregister - www.reanimationsregister.de - erstellt 25.09.2018

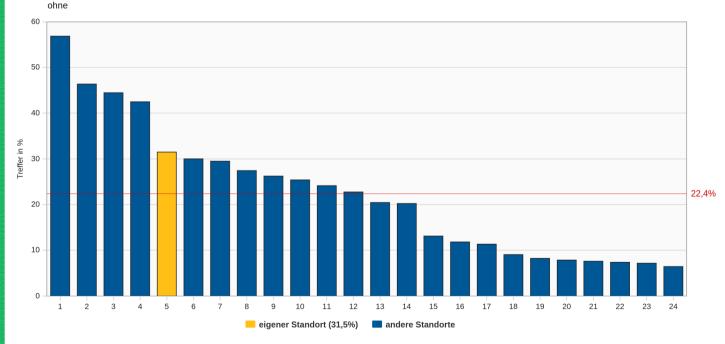


- a. Qualitäi
- b. Qualitätsmanagemen
- c. Kommunale
- 2. Gesetzliche
 Hilfen
 für QM im RD
- Gesetzliche
 Hürden
 für QM im RE
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des QMS?

T-CPR-Rate 2018 (mit SNA-Pflicht)

Falltyp Reanimation
Einsatzdatum vom 01.03.2018 bis 30.06.2018
Utstein Filter: alle Fälle
NEF Kennung: alle Kennungen
Standorte mit mehr als 50 Protokollen
Alter ohne Beschränkung
Länderfilter: ohne Berücksichtigung

Benchmark Präklinik Telefonanleitung Reanimation

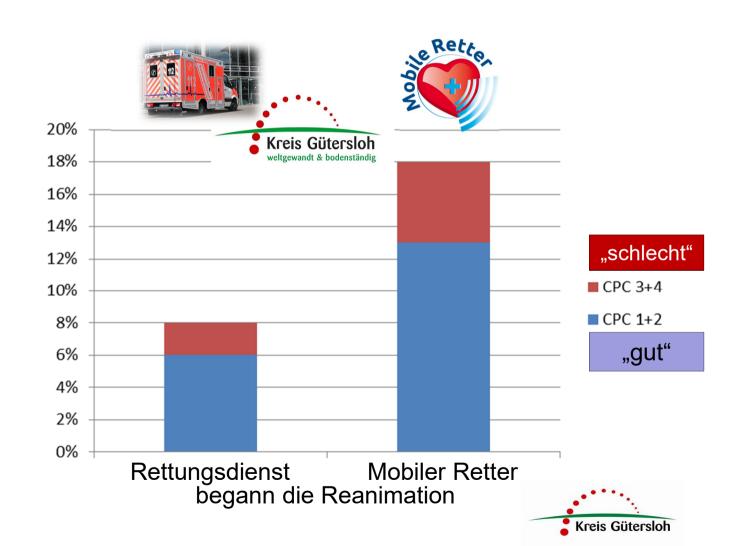


(c) Deutsches Reanimationsregister - www.reanimationsregister.de - erstellt 25.09.2018

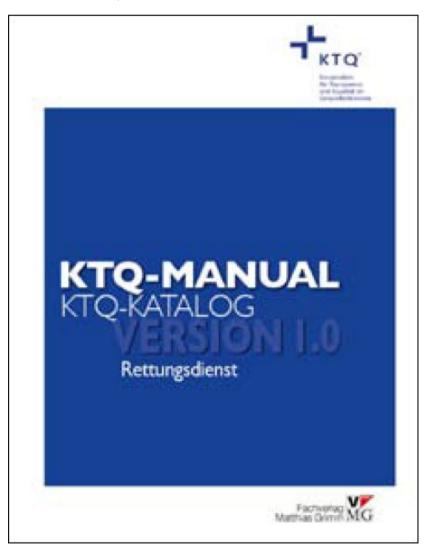


- 1. Definition
 - a. Qualitä
 - b. Qualitätsmanagement
 - c. Kommunale
- Gesetzliche Hilfen für QM im RD
- Gesetzliche Hürden für QM im RD
- **4. Beispiele** für QM im RD
- 5. Zertifizierung des OMS?

Einfluss Mobiler Retter-Einsätze auf das Überleben



Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems













Kooperation für

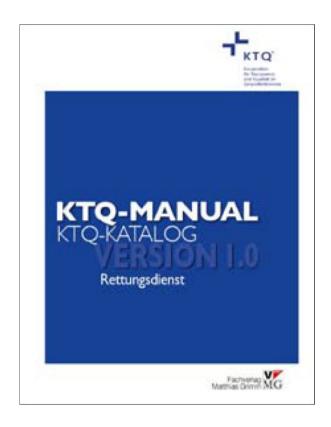
Transparenz und

Qualität im Gesundheitswesen

Gesellschafter:

- Krankenkassen
- Bundesärztekammer (BÄK)
- Krankenhausgesellschaft (DKG)
- Pflegerat (DPR)
- Hartmannbund (HB)





Bewertungskategorien:

- 1. Patientenorientierung
- 2. Mitarbeiterorientierung
- 3. Sicherheit
- Informations- und
 Kommunikationswesen
- 5. Führung
- 6. Qualitätsmanagement



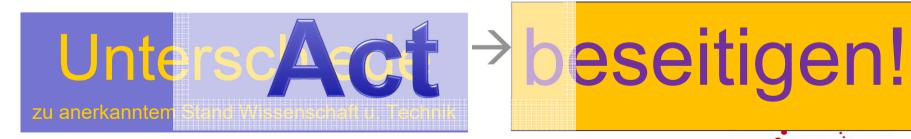












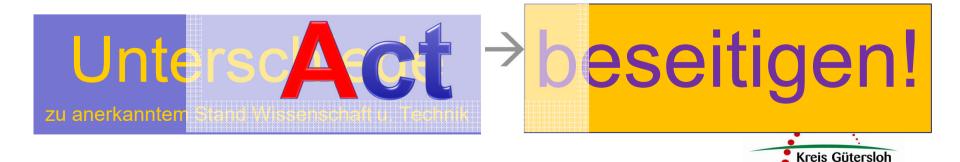


Zusammenfassung





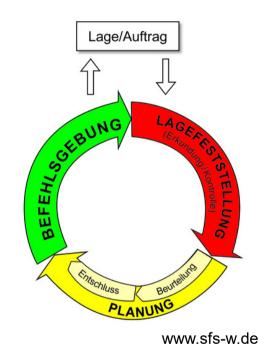




Deming-Zyklus

Führungskreislauf Einsatzkräfte





www.schoenborngasse.vbs.ac.at



Kwalität ist unsre Schankse

pflegewiki.de

