

INHALT

**Schwerpunkt 1:
Telematik, Telemedizin und
weitere Technologien**

Technologien in der Altenhilfe	4
Die elektronische Gesundheitskarte	10
Telematik in der transsektoralen Kommunikation	14

**Schwerpunkt 2:
Qualitätsmanagement**

Stellenwert von QM.....	18
Bürokratieabbau im QM.....	22
Kundenzufriedenheit messbar machen	26

Redaktion: Ass. Jur. Thomas Höhl, Wolters Kluwer Deutschland,
Freisinger Straße 3, 85716 Unterschleißheim,
Telefon: 089/36007-3147, E-Mail: thoehl@wolterskluwer.de

Verlag (einschl. Abonnementverwaltung):

Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Heddesdorfer Straße 351,
56564 Neuwied, Telefon 02631/801-2000, Telefax: 02631/801-2415.

Herstellung: Helmut Beausencourt, Unterschleißheim.

Anzeigen: Anzeigenverkauf: Marcus Kipp, Telefon 0221/94373-7148, Tele-
fax: 0221/94373-7328; Anzeigendisposition: Stefanie Szillat, Wolters Klu-
wer Deutschland GmbH, Luxemburger Straße 449, 50939 Köln, Telefon:
0221/94373-7138, Telefax: 0221/94373-17138,
E-Mail: sszillat@wolterskluwer.de, z.Zt. gilt die Preisliste Nr. 1 ab 1. Januar
2010

Erscheinungsweise: PflegeManagement ist eine feste Beilage der Zeit-
schrift PflegeRecht und kann nicht separat bezogen werden. Die Pflege-
Recht erscheint 12-mal jährlich.

Bezugspreis für die Zeitschrift **PflegeRecht**: jährlich € 179,90; Einzelpreis
€ 17,-; Vorzugspreis für Schüler und Studenten € 99,- zzgl. Versandkosten.
Das Abonnement der Zeitschrift PflegeRecht ist schriftlich mit einer Frist
von sechs Wochen zum Ende eines Kalenderjahres kündbar. Probeabonne-
ments, die nicht acht Tage nach Erhalt des letzten Probehefts schriftlich ge-
kündigt werden, gehen automatisch in ein Jahresabonnement über.
ISSN: 1433-7231

Umschlag und Layout: Martina Busch, Grafikdesign, Fürstenfeldbruck
Titelabbildungen: IStock photos

Satz: Memminger MedienCentrum AG, Memmingen

Druckerei: Wilhelm und Adam, Heusenstamm

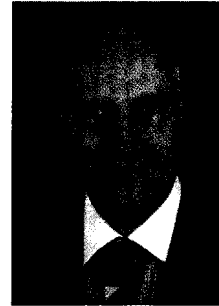
Copyright: 2010 Wolters Kluwer Deutschland GmbH.

Urheber und Verlagsrecht: Die Beilage PflegeManagement und alle veröf-
fentlichten Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Ma-
nuskrifte werden nur zur Alleinveröffentlichung angenommen. Der Autoren
versichern, über die urheberrechtlichen Nutzungsrechte an ihren Beiträgen
einschließlich aller Abbildungen allein verfügen zu können und keine Rechte
Dritter zu verletzen. Mit Annahme des Manuskripts gehen für die Dauer von
vier Jahren das ausschließliche, danach das einfache Nutzungsrecht vom
Autor auf den Verlag über, jeweils auch für Übersetzungen, Nachdrucke,
Nachdruckgenehmigungen und die Kombination mit anderen Werken oder
Teilen daraus. Das Nutzungsrecht umfasst insbesondere auch die Befugnis
zur Einspeicherung in Datenbanken sowie zur weiteren Vervielfältigung und
Verbreitung zu gewerblichen Zwecken im Wege fotomechanischer, elektro-
nischer und anderer Verfahren einschließlich CD-Rom und Online-Diensten.

Jede vom Urheberrechtsgesetz nicht ausdrücklich zugelassene Verwertung
bedarf vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verlags. Dies gilt insbeson-
dere für Vervielfältigung, Bearbeitung, Mikroverfilmung und Einspeiche-
rung, Verarbeitung bzw. Wiedergabe in Datenbanken oder anderen elektro-
nischen Medien und Systemen. Fotokopien dürfen nur als Einzelkopien für
den persönlichen Gebrauch hergestellt werden.

www.wolterskluwer.de

VORWORT

**Technologie- und Qualitäts-
management – Es gibt viel
zu tun!**

„Wann kommt die Gesund-
heitskarte liebes Bundesge-
sundheitsministerium?“ Viel-
leicht erinnern auch Sie sich
noch an die Diskussionen
rund um die Karte mit dem

Chip, auf der ausgewählte Gesundheits-/Krankheits-
daten gespeichert werden sollten? Vielleicht stellen
auch Sie sich die Frage, was eigentlich daraus ge-
worden ist? Mit unserem Beitrag zu diesem Thema
versuchen wir die Entwicklung bis zum heutigen Tage
nachzuzeichnen und Chancen einer Gesundheitskar-
te respektive Netzakte aufzuzeigen.

Zum Glück mangelt es jedoch nicht an neuen Ide-
en, mit denen wir im Gesundheitswesen konfrontiert
werden. Dazu gehört zum Beispiel der in den
vergangenen Jahren zunehmend häufiger diskutierte
Pflegeroboter. Ein technischer Kollege auf der Stati-
on? Eine sinnvolle technische Hilfe in der häuslichen
Umgebung? Wir werden uns wohl schon bald damit
anfreunden können / müssen. Faszinierend und / oder
erschreckend, was technologisch heute bereits mög-
lich erscheint. Seien Sie gespannt auf Rhoni!

Neben technologischen Innovationen werden Ein-
richtungen im Gesundheitswesen jedoch fortlaufend
auch mit Forderungen in Sachen Qualitätsmanage-
ment konfrontiert. Die Benotung von ambulanten
Pflegediensten und stationären Pflegeeinrichtung hat
hier in den vergangenen Monaten viel Diskussions-
stoff geliefert und mitunter auch zu einer weiteren
Bürokratisierung des Qualitätsmanagements beige-
tragen. Grund genug, sich in dieser Ausgabe sowohl
dem Stellenwert von Qualitätsmanagement als auch
Möglichkeiten des Bürokratieabbaus zu widmen.

Für Fragen und Antworten rund um die Themen Tech-
nologie- und Qualitätsmanagement standen uns die
Expertinnen Frau Gaugisch (Fraunhofer Institut) und
Frau Prof. Dr. Vomberg (Professorin für Qualitätsma-
nagement) zur Verfügung.

Ich hoffe, dass Sie sich auch von unseren Anregun-
gen in dieser Ausgabe inspirieren lassen und sich ent-
spannt / gespannt auf die Zukunft freuen.

Prof. Dr. Christian Loffing

Direktor des Forschungsschwerpunktes Ressourcen-
orientierte Alter(n)sforschung (REAL), Hochschule
Niederrhein, Fachbereich Sozialwesen, Mönchenglad-
bach