



EDITORIAL	3
COVERSTORY	4
Die „Crisis“ des Qualitätsmanagements – Degeneration oder Wende zur Wirksamkeit?	
KAGES	7
Bildungs-Know-how für Personal im Gesundheitswesen	
AUVA	8
Anders zertifizieren	
BARMHERZIGE BRÜDER	10
Ein neues Schulungskonzept für QM-Systeme im Krankenhaus	
DATAWAREHOUSE-LÖSUNG	11
Alle Daten und Prozesse in einem System	
KONFLIKTMANAGEMENT	12
Konfliktmanagement im Krankenhaus – Basis für ein konstruktives Miteinander	
FEHLERKULTUR	17
Es wird Zeit	
ARBEITZUFRIEDENHEIT	18
Arbeitszufriedenheit von Ärzten am Beispiel der Anästhesisten	
ARGE PATIENTENANWÄLTINNEN	21
Es gilt die „Alles-in-Ordnung-Vermutung“: Zur mangelnden Qualitätssicherung in den Arztordinationen	
CCHC	22
ELGA: Mehr als ein IT-Projekt	
DAS QUALITAS-BERATERPORTRAIT	31
Anton Prettenhofer / pluswert	
KARDINAL SCHWARZENBERG'SCHES KRANKENHAUS	32
Neue Wege in der CIRS-Meldungsbearbeitung	
SELTEN SO GEDACHT EXTENDED	33
Der Patient im Zentrum und seine Grenzen	

NÖ LANDESKLINIKEN-HOLDING	34
Erstmals tagesklinische Patientenbefragung in den NÖ Landeskliniken	
DONAU-UNIVERSITÄT KREMS	35
Nutzen und Sicherheit von Ginkgo biloba	
ÄRZTLICHES QUALITÄTSCENTRUM	36
OnkoNachsorgeOrdination: Ein neues Versorgungsmodell in Oberösterreich	
ÄZQ	38
Evidenzbasierte Informationen zu seltenen Erkrankungen	
MED UNI GRAZ	39
Akademische Weiterbildung für alle Akteure im Gesundheitswesen	
JOANNEUM RESEARCH	40
Qualitätssicherung in österreichischen Einrichtungen der Akutgeriatrie und Remobilisation (AG/R)	
SALK	41
Medikamente – Ein kalkulierbares Risiko für Universitätskliniken?	
LBI-HTA	43
HTA in und für Krankenanstalten – Halbzeit des EU-Forschungsprojekts AdHopHTA	
NEWS	23
IMPRESSUM	23
BÜCHER	28
SELTEN SO GEDACHT	30
KONTRAPUNKT	42
INTERNATIONAL	44
STANDPUNKT	46

Titelfoto und Fotostrecke dieser Ausgabe:
Roland Schaffler

Chefredaktion

- Mag. Roland Schaffler (Österreich)
- Dr. Sylvia Sänger (Deutschland)

Fachbeirat

- Dir. Dr. Heinz Brock (QM & Organisationsentwicklung, AKh Linz, Linz)
- Univ.-Prof. Dr. Dieter Conen (Patientensicherheit, Aarau)
- Mag. Helmut Dörfler (Personalentwicklung, Stmk. KAGES, Graz)
- Dr. Martin Fischmeister (QM & Risikomanagement, Linz)
- Mag. Michel Haas (Organisationsentwicklung & Strategie, haas:consult, Wien)
- Univ.-Prof. Dkfm. Dr. Eugen Hauke (QM, Wien)
- Mag. Robert Hoge (QM, AUVA, Wien)
- Prof. MMag. Dr. Elke Holzer (Risikomanagement, WU, Wien)
- RR Dipl. KH-BW Josef Hradsky (KH-Management, Wien)
- Präs. Dr. Günther Jonitz (Berliner Ärztekammer, Berlin)
- Mag. Friederike Lackenbauer (QM, AUVA, Wien)
- Univ.-Prof. Dr. Guido Offermanns (QM, Klagenfurt)
- Prof. DDR. Günter Ollenschläger (EbM, Clin. Decision Making, Uniklinik Köln)
- Dr. Patrick A. Schöggel (Organisationsentwicklung, Wien)
- Prof. Dr. Hans-Konrad Selbmann (QM, Tübingen)
- Generaloberin a.D. DGKS Charlotte Staudinger (Pflegemanagement, Wien)
- Prim. Dr. Herbert Stekel (QM in der Diagnostik, AKh Linz, Linz)
- HR Dr. Reinhard Sudy (Controlling, Graz)
- Dr. Christian Thomeczek (Risk Management, ÄZQ, Berlin)
- Dr. Susanne Weinbrenner, MPH (EbM und Leitlinien, Dt. Rentenversicherung, Berlin)
- Verw. Dir. Mag. Karl Wulz (Organisation und EDV, LKH Villach, Villach)

Partnermedien

- Das österreichische Gesundheitswesen – ÖKZ
- ZEFQ – Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (D), Elsevier