

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. 0.4
Begriffe		

A					
Anforderung					Erfordernis oder Erwartung, das oder die festlegt, üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist
Audit					Systematische, unabhängige und dokumentierte Prüfung von Prozessen und Ergebnissen bezüglich der Erfüllung von festgelegten Kriterien (Auditkriterien) wie Anforderungen, Normen und Standards
Auditkriterien					Verfahren, Vorgehensweisen oder Anforderungen, welche als Referenz angewendet werden/durch diese erfolgt ein Vergleich mit dem Auditnachweis
Auditnachweis					Aufzeichnungen, Tatsachenfeststellungen oder andere Informationen, die für die Auditkriterien zutreffen und verifizierbar sind
Auditor					Person mit der Qualifikation, ein Audit durchzuführen
Auditplanung					Satz von einem oder mehreren Audits, die für einen spezifischen Zeitraum geplant werden und auf einen spezifischen Zweck gerichtet sind
Auditschlussfolgerung					Ergebnis eines Audits, das das Auditteam nach Erwägung der Auditziele und aller Auditfeststellungen liefert hat
Aufzeichnung					Dokument, welches erreichte Ergebnisse angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt
B					
Beschwerde					negative <u>Äußerung</u> /Klage von <u>Kunden</u> , <u>Lieferanten</u> oder anderen Geschäftspartnern, mit dem Ziel einen Fehler zu korrigieren durch Entscheidung einer Revision, Erstattung von Aufwendungen und Ersatz von Schäden oder Entschuldigung für ein als unangemessen empfundenes Verhalten
C					
Checkliste					<p>Dokument/Sammlung von Fragen zu einem bestimmten Thema mit dem Ziel, durch die Befragung einer Person, einen Gegenstand oder einen Prozess besser kennen zu lernen bzw. besser beschreiben und einordnen zu können. Oder:</p> <p>Zusammenstellung von Prüffragen/Anforderungen/Kriterien, damit das Handeln vollständiger, sicherer, qualitativ besser oder <u>effizienter</u> wird; ein einfaches, aber wirksames Mittel zur Verbesserung des Handelns, zur Weitergabe von Erfahrungswissen. Gute Checklisten stellen Erfahrungen für andere bereit, weil sie diejenigen Aspekte auswählen, die für praktisch erfolgreiches Handeln erforderlich sind oder helfen, diesen Erfolg effizienter zu erreichen.</p> <p>Beschreiben schrittweise einen bestimmten Prozess und dienen zu seiner Durchführung und gleichzeitigen Dokumentation. Checklisten helfen bei der Einhaltung von Methoden und Erlauben dadurch ein einheitliches Vorgehen.</p>
D					
Dienstanweisung					eine bindende, verpflichtende Anordnung, besteht zur Vermeidung von Fehlleistungen und bietet Schutz (Verantwortliche und Vorgehensweise sind definiert)
Dokument					Information und ihr Trägermedium (meist Schriftstück)
Dokumentierte Information					Dokumente und Aufzeichnungen
E					
Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2025	Seite 1 von 5

 <p>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</p>	<p>Handbuch Qualitätsmanagement</p>	<p>Kap. 0.4</p>
<p>Begriffe</p>		

Effektivität	siehe Wirksamkeit
Effizienz	Verhältnis zwischen dem erreichten Ergebnis und den eingesetzten Ressourcen
Einheit	das, was einzeln beschrieben und betrachtet werden kann
Evaluation	Bewertung bzw. Bestimmung eines Wertes
Externe Anbieter / Dienstleister	Sammelbegriff für Lieferant, Zulieferer, Subunternehmer, Fremdfirma etc.
F	
Fallbesprechung	ein wirksames Instrument zur Qualitätssicherung, um im (interdisziplinären) Team die individuelle Pflegesituation eines Bewohners / Kunden anhand einer gezielten Fragestellung zu diskutieren
Fehler	Nichterfüllung einer Anforderung
Flussdiagramm	Darstellungsform für die Ablauforganisation
Formular	Vordrucke oder Vorlagen, die noch nicht ausgefüllt sind. Sie können organisationsspezifisch sein oder von Extern zur Verfügung gestellt werden
Fortlaufende Verbesserung	Ständige / kontinuierliche Verbesserung
G	
H	
I	
Information	Daten mit Bedeutung/Anteil einer Nachricht, welcher für den Empfänger neu ist
J	
K	
Konformität	Erfüllung einer Anforderung
Konzept	umfassende Zusammenstellung von Informationen und Begründungszusammenhängen für ein Vorhaben.
Korrektur	Maßnahme zur Beseitigung eines erkannten Fehlers
Korrekturmaßnahme	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines erkannten Fehlers oder einer anderen, erkannten, unerwünschten Situation
Kunde	= Bewohner, Organisation oder Person, welcher/e eine Dienstleistung empfängt
Kundenzufriedenheit	Grad der Zufriedenheit in der Wahrnehmung des Kunden bezüglich der Erfüllung der Anforderungen aus seiner Sicht
L	
Legende	Erläuterung von Abkürzungen und Fachbegriffen
M	
Management	Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation
Managementsystem	System zum Festlegen von Politik und Zielen sowie zum Erreichen dieser Ziele
Mangel	Nichterfüllung einer Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch (Defizit)

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2025	Seite 2 von 5

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. 0.4
	Begriffe	

Methodenpapier	Konkrete Anweisung zur Art und Weise des Vorgehens bei der Einführung/Umsetzung eines bestimmten Themas
N	
Nachweis	Information, deren Richtigkeit bewiesen werden kann, und die auf Tat-sachen beruht, welche durch Beobachtung, Messung, Untersuchung oder andere Ermittlungsverfahren gewonnen sind
O	
Oberste Leitung	Personen oder Personengruppen, die eine Organisation auf der obersten Ebene leitet und lenkt (Geschäftsführung)
Objektiver Nachweis	Daten, die die Existenz oder Wahrheit von Etwas bestätigen
Organisation	Gruppe von Personen und Einrichtungen mit einem Gefüge von Verantwortungen, Befugnissen und Beziehungen
P	
Pflegemode	<p>Ein Pflegemode beschreibt, erklärt und kennzeichnet die Pflege mit ihren Charakteristika, Feldern, Strukturen und Verlaufsformen. Somit erlaubt es ein Modell, komplexe Sachverhalte vereinfacht darzustellen, um sich einen Gesamtüberblick verschaffen zu können. Ein Pflegemode muss immer vier wichtige Konzepte beschreiben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensch und Gesellschaft - Pflege - Gesundheit - Umwelt <p>Man unterscheidet vier Arten von Pflegemodell:</p> <p>Bedürfnismodelle: Ein Mensch entwickelt in bestimmten Situationen bestimmte <u>Bedürfnisse</u>. Die Rolle der Pflegenden besteht darin, diese zu erkennen und zu befriedigen. Die/Der Pflegende erfasst die Bedürfnisse des Menschen.</p> <p>Interaktionsmodelle: Der Schwerpunkt liegt auf dem <u>Prozess</u> der <u>Pflege</u> und der <u>Kommunikation</u> zwischen <u>Patient</u> und Pflegefachperson.</p> <p>Pflegeergebnismodelle: Das Ziel ist hier, die <u>Balance</u> oder <u>Stabilität</u> wieder herzustellen und dem kranken <u>Menschen</u> zur <u>Harmonie</u> mit seiner <u>Umgebung</u> zu verhelfen.</p> <p>Humanistische Modelle: Hier ist die Pflege auf eine bestimmte Gruppe von Personen bezogen.</p>
Pflegeprozess	Hilfestellung zur Strukturierung von Handlungsabläufen in der Pflege. Bestehend aus 4 Schritten: Informationssammlung, Planung, Durchführung, Evaluation
Produkt	Ergebnis eines Prozesses
Projekt	Einmaliger Prozess, der aus einem Satz von abgestimmten und gelenkten Tätigkeiten mit Anfangs- und Endterminen besteht und durchgeführt wird, um ein Ziel zu erreichen, das spezifische Anforderungen erfüllt, wobei Zeit-, Kosten- und Ressourcenbeschränkungen eingeschlossen sind
Prozess	Satz von in Wechselbeziehung oder Wechselwirkung stehenden Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt
Q	
Qualität	Qualität ist der Grad der Übereinstimmung zwischen zuvor formulier-

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2025	Seite 3 von 5

 <p>Evangelische Altenhilfe Ludwigshafen am Rhein gemeinnützige Betriebsgesellschaft mbH</p>	<p>Handbuch Qualitätsmanagement</p>	<p>Kap. 0.4</p>
	<p>Begriffe</p>	

	ten Kriterien und der tatsächlichen Leistung. Die Struktur-, Prozess- und Ergebniskriterien bilden die messbaren Elemente
Qualitätslenkung	Teil des Qualitätsmanagements, der auf die Erfüllung von Qualitätsanforderungen gerichtet ist
Qualitätsmanagement	Aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität
Qualitätsmanagement-handbuch	Dokument, in dem das Qualitätsmanagementsystem einer Organisation festgelegt ist
Qualitätsmanagement-plan	Dokument, das festlegt, welche Verfahren und zugehörigen Ressourcen wann und durch wen bezüglich eines spezifischen Projekts, Produkts, Prozesses oder Vertrages anzuwenden sind
Qualitätsmanagement-system (QM-System)	Managementsystem zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich der Qualität
Qualitätsplanung	Teil des Qualitätsmanagements, der auf das Festlegen der Qualitätsziele und der notwendigen Ausführungsprozesse sowie der zugehörigen Prozesse zur Erfüllung der Qualitätsziele gerichtet ist
Qualitätspolitik	übergeordnete Absichten und Ausrichtungen einer Organisation zur Qualität, wie sie von der oberste Leitung formell ausgedrückt wurden.
Qualitätssicherung	stellt ein Verfahren dar, das aktuelle Qualitätsniveau zu evaluieren oder zu messen mit der Verpflichtung ggf. Änderungen vorzunehmen
Qualitätsentwicklung / Qualitätsverbesserung	Tätigkeiten das erreichte Qualitätsniveau zu verbessern bzw. weiterzuentwickeln
Qualitätsziel	etwas bezüglich Qualität Angestrebtes oder zu Erreichendes
Qualitätszirkel	Arbeitsgruppe von Mitarbeitern eines Unternehmens (i.d.R. drei bis 8 Personen), welche sich freiwillig, i.d.R. hierarchielos und selbstorganisiert zusammenfinden zur Erörterung und Analyse selbstgewählter Themenfelder und Schwachstellen

R

Rückverfolgbarkeit	Fähigkeit, den Werdegang, die Verwendung oder den Ort des Be- trachteten zu verfolgen
Relevante interessierte Parteien	Personen oder Institutionen, die mit ihrem Handeln Einfluss auf die Leistungserbringung der Organisation nehmen, z. B. Dritt- oder Endkunden, Lieferanten, Gewerkschaften, Verbände, Bürgerinitiativen, Kammern und Verbände sowie Wettbewerber, Kapitalgeber und Partner, aber auch Think Tanks oder Medien

S

Spezifikation	Dokument, das Anforderungen angibt (siehe u.a. Formular)
Standard	allgemeine Aussagen über ein professionell abgestimmtes Qualitätsniveau von Leistungen/ Kriterien sind die messbaren Elemente von Standards/Standards schließen Kriterien zur Erfolgskontrolle mit ein.
Ständige Verbesserung	Wiederkehrende Tätigkeiten zum Erhöhen der Fähigkeit, Anforderungen zu erfüllen

T

U

V

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2025	Seite 4 von 5

	Handbuch Qualitätsmanagement	Kap. 0.4
	Begriffe	

Verfahren	Festgelegte Art und Weise eine Tätigkeit oder einen Prozess auszuführen
Verfahrensanweisung	Konkrete Handlungsanweisung bezogen auf eine Tätigkeit oder Ablauf, d.h. sie geben kleinschrittig die Vorgehensweise einer spezifischen Tätigkeit an
Vorbeugemaßnahme	Maßnahme zur Beseitigung der Ursache eines möglichen Fehlers oder einer anderen, unerwünschten, möglichen Situation (Risikomanagement)
W	
Wirksamkeit	Ausmaß, in dem geplante Tätigkeiten verwirklicht und geplante Ergebnisse erreicht werden (Effektivität)
X	
Y	
Z	<p>Literatur:</p> <p>Bibliografisches Institut GmbH, Duden, Online in Internet: http://www.duden.de [24.10.2014]</p> <p>Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Gabler Wirtschaftslexikon, Online in Internet: http://wirtschaftslexikon.gabler.de [24.10.2014]</p> <p>Hirsch, Dr. Martin, 2014, Springer Vieweg, Die neue ISO 9001:2015 – Status, Neuerungen und Perspektiven</p> <p>Gabler Wirtschaftslexikon, 2018</p>

Freigabe GF	Geprüft	Bearbeiter	Version	Datum	Seite
Frau Busch	QMB	QMB	2.0	Juli 2025	Seite 5 von 5