

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
I Die WHO/UNICEF-Initiative „Babyfreundliches Krankenhaus“	11
1.1 Die WHO/UNICEF-Initiative in Deutschland	12
1.2 Geburts- und Kinderkliniken etablieren eine neue Stilltradition	12
1.3 „Zehn Schritte zum erfolgreichen Stillen“ von WHO und UNICEF	14
1.4 Was bringen die „Zehn Schritte zum erfolgreichen Stillen“ dem Krankenhaus?	15
1.4.1 Optimierung der interdisziplinären Zusammenarbeit und Aktualisierung des Kenntnisstandes	16
1.4.2 Motivationsschub durch mehr Fachkompetenz und Imagegewinn	16
1.5 Unterstützung auf dem Weg zur Anerkennung als „Babyfreundliches Krankenhaus“	16
1.6 Fortbildung der Mitarbeiterinnen	19
1.7 Qualitätssicherung in „Babyfreundlichen Krankenhäusern“	20
1.8 Literatur	21
II Projektmanagement auf dem Weg zum „Babyfreundlichen Krankenhaus“	23
2.1 Wir ziehen um! – oder: Was ist eigentlich ein Projekt?	24
2.2 Die zentralen Funktionen im Projektmanagement: Leitung, Moderation, Ergebnissicherung	26
2.2.1 Die Projektleiterin – hier laufen alle Fäden zusammen	26
2.2.2 Moderation	27
2.2.3 Ergebnissicherung – oder: „Wer schreibt, der bleibt“!	29

2.3 Ebenen und Gremien im „Babyfreundlichen Krankenhaus“	30
2.3.1 Die oberste Leitung	31
2.3.2 Die Lenkungsgruppe	32
2.3.3 Der Qualitätszirkel / Die Projektgruppe	35
2.3.4 Treffen der Stillbeauftragten	38
2.4 Die verschiedenen Projektphasen im Gutachtenprozess	40
2.4.1 Von der Idee zum Projektauftrag	40
2.4.2 Weitergabe der Informationen	43
2.4.3 Vom „Jagen und Sammeln“	46
2.4.4 Erarbeitungsphase	48
2.4.5 Einführungsphase	52
2.4.6 Das Gutachten aus der Sicht des Projektmanagements	53
2.4.7 Projektabschluss	55
2.4.8 Öffentlichkeitsarbeit	57
2.4.9 Phase der Aufrechterhaltung und der kontinuierlichen Verbesserung	58
2.5 Rückblick und Ausblick	60
2.6 Literatur	60

III Qualitätsmanagement im „Babyfreundlichen Krankenhaus“61

3.1 Der Ablauf des Gutachtenprozesses	61
3.1.1 Vorbereitung auf die Selbsteinschätzung	61
3.1.2 Selbsteinschätzung anhand der Checkliste	61
3.1.3 Gutachterinnen	62
3.1.4 Das Gutachten	63
3.2 Einführung in das Qualitätsmanagement	66
3.2.1 Der Begriff „Qualität“	66
3.2.2 Das Konzept des Qualitätsmanagements	66
3.2.3 Grundprinzipien und wesentliche Grundsätze des Qualitätsmanagements	67
3.2.4 Historische Entwicklung des Qualitätsmanagements	68

3.3	Überblick der Qualitätsmanagement-Systeme im Krankenhaus	69
3.3.1	DIN EN ISO 9001	70
3.3.2	EFQM	71
3.3.3	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)	73
3.3.4	proCum Cert	74
3.4	Einpassung des Qualitätsmanagement-Systems „Babyfreundliches Krankenhaus“ in andere Qualitätsmanagement-Systeme	75
3.5	Erläuternde Texte	78
3.5.1	Umgang mit Dokumenten	78
3.5.2	Umgang mit Aufzeichnungen	83
3.5.3	Leitbild/Stillpolitik und Ziele	86
3.5.4	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	91
3.5.5	Interne Kommunikation	96
3.5.6	Einarbeitung und Fortbildung	99
3.5.7	Informationsveranstaltungen für werdende Eltern	107
3.5.8	Kommunikation mit den Frauen und den Familien	109
3.5.9	Das Babyfreundliche Betreuungskonzept	114
3.5.10	Räume, Ausstattung und Lieferanten	122
3.5.11	Messung, Analyse, Verbesserung	126
3.6	Zusammenfassung	131

IV Erfolgreiches Krankenhausmarketing mit dem Qualitätssiegel von WHO und UNICEF 133

4.1	Besonderheiten und Chancen des Geburtshilfemarketings	133
4.1.1	Megatrends in der Geburtshilfe	133
4.2	Kommen Sie ins Gespräch: Die Auszeichnung mit dem internationalen Qualitätssiegel	134
4.2.1	Projektmanagement der feierlichen Plakettenübergabe	134
4.2.2	Zeitmanagement der feierlichen Plakettenübergabe	135
4.2.3	Akquise einer prominenten Persönlichkeit für die Auszeichnung ...	135
4.2.4	Einladung der Gäste	136

4.2.5 Die feierliche Plakettenübergabe als Chance für interne Imagepflege und Mitarbeiterbindung	136
4.2.6 Einladung der Presse / Pressearbeit	136
4.2.7 Veranstaltungsmanagement für den Tag der feierlichen Plakettenübergabe	137
4.2.8 Vorbereitungen am Auszeichnungstag	138
4.3 Elemente der Außendarstellung eines „Babyfreundlichen Krankenhauses“	138
4.4 Zielgruppenmarketing	138
4.4.1 Informationsveranstaltungen für Eltern	139
4.4.2 Internetpräsenz und Elternportal der Initiative	139
4.4.3 Einweiser	139
4.4.4 Spezielle Serviceangebote nach der Entlassung aus der Klinik	140
4.4.5 Anlässe nutzen und im Gespräch bleiben	140
4.5 Effizientes Beschwerdemanagement	140
4.6 Zusammenfassung	141
4.7 Literatur	142
 Anhang	 143
Abkürzungsverzeichnis	143
Weiterführende Dokumente	143
 Index	 145