

- 1. Grundvoraussetzungen schaffen**
- 2. Informationen weitergeben**
- 3. Die Leistungen fachlich überprüfen / Interne Audits**
- 4. Qualität festlegen**
- 5. Leistungen dokumentieren**
- 6. Mitarbeiter qualifizieren / Fortbildungen**
- 7. Mitarbeiter einarbeiten**
- 8. Mitarbeiter beurteilen**
- 9. Die Gesundheit der Mitarbeiter fördern**
- 10. Ideen von Mitarbeitern umsetzen**
- 11. Die Hygiene sicherstellen**
- 12. Beschwerden für sich nutzen**
- 13. Fehler als Quelle der Weiterentwicklung**
- 14. Risiken systematisch erfassen und auswerten**
- 15. Die Zufriedenheit abfragen**
- 16. Qualität durch externe Maßnahmen sichern**
- 17. Das Qualitätshandbuch**

Literaturverzeichnis

Arbeitshilfenverzeichnis

Stichwortverzeichnis