

Inhaltsverzeichnis

1	Qualität in der Arztpraxis	1			
1.1	Definitionen	2		Ergebnisqualität	32
1.2	Dimensionen des Qualitätsbegriffs	5		Evidence based medicine	33
1.2.1	Objektive und subjektive Qualität (= Erlebnisqualität)	5		Fehlerkultur	34
1.2.2	Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität	6		Gerätesicherheit	34
1.2.3	Allgemeine Begriffserläuterungen	8		Haftpflichtprophylaxe	34
1.3	Qualitätsmessung	8		Hygiene	35
				Interne Regelung	36
				Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	37
				Laufzettel	38
2	Qualitätsmanagement in der vertragsärztlichen Versorgung	11		Leitbild	38
2.1	Hintergründe und Entwicklungen	12		Materialwirtschaft	38
2.2	Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Eine Einführung	12		Medizinische Leitlinien	39
2.3	Warum ist Qualitätsmanagement in der Arztpraxis notwendig?	13		Medizinprodukt	39
2.3.1	Gesetzliche Vorgaben	14		Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV)	40
2.3.2	Patientensicht und Sicht der Öffentlichkeit	14		Namenskürzel	40
2.3.3	Gründe der Haftpflichtprophylaxe und des Risikomanagements	14		Notfallmanagement	40
2.3.4	Schaffung einer Fehlerkultur	15		Organigramm	41
2.3.5	Qualitäts-Selbstanspruch der Praxis	17		PDCA-Zyklus	41
2.3.6	Unternehmerische Sicht	18		Prozessqualität	42
2.3.7	Qualitätsmanagement und Qualitäts- indikatoren	18		QM-Modelle	42
2.3.8	Gründe der eigenen Zufriedenheit und Lebensqualität	19		Qualitätsziele	42
2.4	Die G-BA-Richtlinie und ihre Anforderungen an das Qualitätsmanagement	20		Recall-Aktionen	43
2.5	Konzepte und Verfahren zum Aufbau und zur Entwicklung des Qualitätsmanagements	23		Risikomanagement	44
				Stellenbeschreibungen	44
				Strukturqualität	45
				Teambesprechungen	45
				Umfragen	47
				Verfahrensweisungen	49
				Werkzeuge	50
				Zertifizierung	50
3	Das ABC des Qualitätsmanagements	27	4	Arbeitstechnik mit Checklisten	51
	Anrufbeantworter	28			
	Arbeitsanweisungen	28	5	Leitfaden zur Umsetzung der QM-Richtlinie	57
	Arbeitsplatzbeschreibungen	28	5.1	Grundelemente aus dem Bereich der Patientenversorgung	58
	Arbeitsschutz	28	5.1.1	Ausrichtung an fachlichen Standards und Leitlinien entsprechend dem Stand der Wissenschaft	58
	Audit	29	5.1.2	Patientenorientierung, Patientensicherheit, Patientenmitwirkung, Patienteninformation, Patientenberatung	58
	Aufbereitung	29	5.1.3	Strukturierung von Behandlungsabläufen	61
	Aushangpflichtige Bestimmungen	30			
	Behandlungspfade	31			
	Beschwerdemanagement	31			
	Blutentnahmen	31			
	Checkliste	31			
	Datensicherheit	32			

5.2	Grundelemente aus dem Bereich Praxisführung/ Mitarbeiter/Organisation	61
5.2.1	Regelung von Verantwortlichkeiten	61
5.2.2	Mitarbeiterorientierung	62
5.2.3	Praxismanagement	64
5.2.4	Gestaltung von Kommunikationsprozessen und Informationsmanagement / Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung	67
5.2.5	Integration bestehender Qualitätssicherungs- maßnahmen	68
5.3	Selbstbewertung zum Stand und zur Weiterentwicklung des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	68
5.3.1	Vorbereitung der Selbstbewertung	68
5.3.2	Dokumentierte Selbstbewertung	74
5.4	QM leicht gemacht: Schritt für Schritt zum eigenen QM-Handbuch	74
5.4.1	Was habe ich von der CD?	74
5.4.2	Leitfaden zur Entwicklung des praxisinternen Qualitätsmanagements	76
6	Start ins Qualitätsmanagement	87
6.1	Erfahrungsbericht	88
6.2	Erfolgsfaktoren der praxisinternen QM-Arbeit	89
6.3	Hinweise	90
	Stichwortverzeichnis	91