

Inhaltsverzeichnis

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

| | | |
|-------|---|----|
| 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 | Praxismangement | 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 |