



1. Patientenversorgung	<hr/>	1
1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung	<hr/>	3
1.1.1 Leistungsspektrum		3
1.1.2 Anmeldung		4
1.1.3 Terminvergabe		5
1.1.4 Telefonische Anfragen		7
1.1.5 Hausbesuche		9
1.1.6 Erreichbarkeit		10
1.2 Untersuchung und Diagnostik	<hr/>	11
1.2.1 Anamnese		11
1.2.2 Körperliche Untersuchung und psychosoziale Erhebung		12
1.2.3 Diagnostik		14
1.2.4 Externe Befunde und Konsile		16
1.3 Therapie und Versorgung	<hr/>	18
1.3.1 Therapieentscheidung und -planung		18
1.3.2 Verordnungen		20
1.3.3 Eigenständige Leistungen und Eingriffe		25
1.3.4 Behandlungspfade, Leitlinien und Evidenzbasierte Medizin		29
1.3.5 Erkrankungsspezifische Information, Beratung und Schulung		31
1.4 Patientenunterlagen und Dokumentation	<hr/>	35
1.4.1 Führen der Patientenakte		35
1.5 Kontinuität der Versorgung	<hr/>	39
1.5.1 Sicherung des Therapieerfolges		39
1.5.2 Praxisinterne Kooperation und Kommunikation		42
1.5.3 Externe Kooperation und Kommunikation		44
1.5.4 Neue Versorgungsformen		46
1.6 Prävention und Gesundheitsförderung	<hr/>	48
1.6.1 Prävention		48
1.6.2 Gesundheitsförderung		50
1.7 Notfallmanagement	<hr/>	51
1.7.1 Identifikation und Versorgung von Notfällen		51
1.7.2 Notfallausstattung		53



2. Patientenrechte und Patientensicherheit	<hr/>	55
2.1 Patientenorientierung und Patientensicherheit	<hr/>	57
2.1.1 Aufklärung und Einwilligung der Patienten		57
2.1.2 Patientenorientierung		59
2.1.3 Einsichtnahme in die Patientenakte		63
2.1.4 Patientensicherheit, Risiko- und Fehlermanagement		64
2.1.5 Teilnahme an Studien		67
2.1.6 Umgang mit Patienteneigentum		68
2.2 Vertraulichkeit und Schweigepflicht	<hr/>	69
2.2.1 Wahrung der Intimsphäre in der Praxis		69
2.2.2 Schweigepflicht und Datenschutz		71



3. Mitarbeiter und Fortbildung	<hr/>	75
3.1 Mitarbeiterorientierung und Personelle Ressourcen	<hr/>	77
3.1.1 Personalplanung und -entwicklung		77
3.1.2 Stellenbeschreibungen und Verantwortlichkeiten		81
3.1.3 Einstellung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter		83
3.1.4 Mitarbeiterinformation und -kommunikation		85
3.1.5 Gesundheit der Mitarbeiter		89



3.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	91
3.2.1 Ausbildung von Arzthelferinnen	91
3.2.2 Fortbildung und Qualifizierung	94
3.2.3 Weiterbildung von Assistenzärzten	98
3.2.4 Veranstaltungen des kollegialen Lernens (Peer Review)	100
4. Praxisführung und -organisation	101
4.1 Praxisführung	103
4.1.1 Praxisführung und Planung	103
4.1.2 Organisationsstruktur	108
4.1.3 Vertragliche Vorgaben, relevante Normen und Gesetze	109
4.2 Räumliche und materielle Ressourcen	111
4.2.1 Infrastruktur und Praxisausstattung	111
4.2.2 Geräteanwendung, Instandhaltung und Wartung	119
4.2.3 Beschaffung und Lagerung	122
4.3 Arbeitsschutz und Hygiene	126
4.3.1 Arbeitsumgebung und Arbeitssicherheit	126
4.3.2 Entsorgung und Umweltschutz	133
4.3.3 Hygiene und Reinigung	135
4.4 Rechnungswesen und Controlling	139
4.4.1 Buchführung und Abrechnung	139
4.4.2 Finanzplanung und Controlling	144
4.5 Informationsmanagement	146
4.5.1 Informationstechnologie	146
4.5.2 Datenschutz und Datensicherung	148
5. Qualitätsentwicklung	151
5.1 Qualitätsmanagement	153
5.1.1 Qualitätspolitik	153
5.1.2 Qualitätsmanagement-System (QMS)	154
5.1.3 Qualitätsziele	156
5.1.4 Messung und Analyse	157
5.1.5 Qualitätsverbesserung	162
5.1.6 QM-Praxishandbuch	163
Service	167
Abkürzungen	169
Literaturhinweise und Informationsquellen	171
Glossar	175