

1	Patientenversorgung	1
	1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung	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	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	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	35
	1.4.1 Führen der Patientenakte	35
	1.5 Kontinuität der Versorgung	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	48
	1.6.1 Prävention	48
	1.6.2 Gesundheitsförderung	50
	1.7 Notfallmanagement	51
	1.7.1 Identifikation und Versorgung von Notfällen	51
	1.7.2 Notfallausstattung	53
2	Patientenrechte und Patientensicherheit	55
	2.1 Patientenorientierung und Patientensicherheit	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	69
	2.2.1 Wahrung der Intimsphäre in der Praxis	69
	2.2.2 Schweigepflicht und Datenschutz	71
3	Mitarbeiter und Fortbildung	75
	3.1 Mitarbeiterorientierung und Personelle Ressourcen	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	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	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