

Inhaltsverzeichnis

QM-Navigator

1 Schnellstart	3	QM-Nr. 3.7-FB1 Verbesserungsmaßnahme in Verbindung mit QMN-Nr. 3.4	48
1.1 Die Übersicht	3	QM-Nr. 3.8-FB1 IPR Kommentare zu ausgewählten IPRs	50
Nachweise und QM-Navigator – die Hauptwerkzeuge Ihres QM	4	4 Methoden des Qualitätsmanagements	52
Die Nachweise – erste Übersicht	6	4.1 Methoden zur Darstellung von Praxisstrukturen	52
Der QM-Navigator	8	Organigramm	52
Das ist zu tun – eine Übersicht	10	Verantwortungsmatrix	52
Die G-BA-Qualitätsmanagement-Richtlinie – eine Übersicht	12	4.2 Methode zur systematischen Planung – das Balkendiagramm	53
1.2 Andere QM-Systeme – eine kurze Übersicht	14	4.3 Methoden zur Problemerkfassung und -lösung	54
1.3 Häufige Fragen – kurze Antworten	14	Strichliste und Histogramm	54
2 Schritt-für-Schritt-Anleitung	18	Ursache-Wirkungsdiagramm	54
2.1 Die Schritte und Meilensteine	18	Problem-Entscheidungsplan	56
2.2 Blitzcheck auf vorhandenes Material	20	4.4 Fragebogen	56
2.3 Papier oder PC?	20	5 Austausch von Unterlagen zwischen QM-Systemen	60
Variante PC	22	QEP	60
Variante Papier	22	KTQ	61
3 Nachweise	23	ISO 9001–2008	62
3.1 DOK, FB und IPR	23	Das EFQM-Modell	63
3.2 Ablage der Nachweise	24	EPA	64
3.3 „Pflichtnachweise“	24	6 Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Hintergründe	66
3.4 Prozesse	25	6.1 Ausgangssituation	66
Formblätter, Checklisten	25	6.2 Warum die Mühe lohnt	66
3.5 Praktische Beispiele zu Nachweisen	32	6.3 Die „Qualitäten“ einer Praxis oder das „House of Quality“	67
QM-Nr. 1.2 Terminvergabe	32	7 Glossar	69
QM-Nr. 1.14 Beispielhafte Darstellung von diagnostischen Maßnahmen	34	8 Literatur und Links	73
QM-Nr. 1.17-FB1–1 Behandlungspfad	36		
QM-Nr. 1.26-DOK-Notfall	38		
QM-Nr. 2.11-FB2 Checkliste Arbeitssicherheit	40		
QM-Nr. 3.3-DOK-1 Qualitätsziele	42		
QM-Nr. 3.4-FB1 Fehler- und Beschwerdemanagement	44		
QM-Nr. 3.5-DOK1 Patientenfragebogen	46		

Anhang

QM-Navigator	77	1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit	106
QM-Navigator	78	1.3-DOK1 Telefonische Anfragen	107
Nachweise	103	1.4-IPR1 Prozess Patientenpfad	108
1.1-DOK1 Leistungsspektrum	104	1.14-FB1-1 Diagnose	109
1.2-DOK1 Terminvergabe	105	1.14-FB1-2 Diagnose	110
		1.14-FB1-3 Diagnose	111

1.17-FB1-1 Behandlungspfad.....	112	2.18-FB1 Lieferantenliste.....	158
1.17-FB1-2 Behandlungspfad.....	113	2.18-FB2 Lieferantenbeurteilung.....	159
1.17-FB1-3 Behandlungspfad.....	114	2.18-FB3 Bestellformular.....	161
1.17-FB1-4 Behandlungspfad.....	115	2.18-FB4 Checkliste Wareneingang.....	162
1.17-FB1-5 Behandlungspfad.....	116	2.18-IPR1 Beschaffung.....	164
1.22-FB1 Interne Kommunikation über Patienten...	117	2.19-FB1 Datumsblatt Kühlschrank.....	165
1.25-IPR1 Prozess Datensicherheit Schweigepflicht	118	2.19-FB2 Gefahrstoffe.....	167
1.26-DOK1 Notfall.....	119	2.21-FB1 Rechnungswesen.....	168
1.27-DOK1 Checkliste Notfallausstattung.....	121	3.1-DOK1 Aktivitätenplan.....	170
2.1-DOK1 Leitbild.....	122	3.2-DOK1 Qualitätspolitik.....	171
2.2-DOK1 Organigramm.....	123	3.3-DOK1 Qualitätsziele.....	172
2.2-DOK2 Verantwortungsmatrix.....	124	3.4-FB1 Fehler- und Beschwerdemanagement.....	174
2.3-DOK1-1 ff Stellenbeschreibung.....	125	3.4-FB2 Risiko und Gefährdung.....	175
2.5-DOK1 Einstellungskriterien.....	127	3.4-IPR1 Prozess zur Prozessanalyse.....	177
2.5-FB1 Checkliste Neueinstellung.....	129	3.4-IPR2 Prozess Fehlermanagement.....	178
2.6-FB1 Protokoll/Datum.....	131	3.4-IPR3 Prozess Risikobeurteilung.....	179
2.7-FB1 Informationen.....	132	3.5-DOK1 Patientenfragebogen.....	180
2.9-DOK1 Schulungsplan.....	133	3.5-DOK2 Externe Befragung.....	182
2.9-IPR1 Schulung und Fortbildung.....	134	3.6-IPR1 Prozess Beschwerde.....	183
2.10-DOK1 Aufbewahrungsfristen.....	135	3.7-FB1 Verbesserungsmaßnahme.....	184
2.10-FB1 Kenntnissnahme der Vorschriften.....	137	3.8-FB1 IPRs zu Kapitel 1.....	185
2.10-FB2 Wichtige Passagen Rechtsvorschriften.....	139	3.8-FB2 IPRs zu Kapitel 2.....	188
2.11-FB1 Unterweisung BGV A1.....	141	3.8-FB3 IPRs zu Kapitel 3.....	190
2.11-FB2 Checkliste Arbeitssicherheit.....	142	Sonstige	191
2.11-FB3 Checkliste_Vorsorge.....	145	001 G-BA-Richtlinie-QM.....	192
2.12-DOK1 Brand und Evakuierung.....	146	002 Gesetze und Link-Liste.....	198
2.13-DOK1 Notfallplan.....	147	003 Hyperlinks-setzen.....	201
2.14-DOK1 Datenschutz.....	148	004 Referenzliste G-BA-QM-Navigator.....	202
2.16-FB1 Entsorgung.....	149	005 Referenzliste QM-Navigator-QEP-ISO.....	204
2.17-DOK1 Medizingerätebuch.....	150	006 ArbGG 61b und BGB 612-612a.....	208
2.17-DOK2 Wartungsplan.....	153	007 QM-Navigator-Psychotherapie-Auszug.....	210
2.17-FB1 Gerätebestandsverzeichnis.....	154	Sachverzeichnis	215
2.17-FB2 Medizinproduktberaterin.....	155		
2.17-FB3 Einweisungsprotokoll.....	156		
2.17-IPR1 Gerätemanagement.....	157		