

# Inhaltsverzeichnis

## QM-Navigator

1

<b>1 Schnellstart.</b>	3	
1.1 Die Übersicht	3	QMN-Nr. 3.7-FB1 Verbesserungsmaßnahme in Verbindung mit QMN-Nr. 3.4 .....
Nachweise und QM-Navigator – die Hauptwerkzeuge Ihres QM .....	4	48
Die Nachweise – erste Übersicht .....	6	QMN-Nr. 3.8-FB1 IPR Kommentare zu ausgewählten IPRs.....
Der QM-Navigator .....	8	50
Das ist zu tun – eine Übersicht .....	10	
Die G-BA-Qualitätsmanagement-Richtlinie – eine Übersicht.....	12	<b>4 Methoden des Qualitätsmanagements .....</b> 52
1.2 Andere QM-Systeme – eine kurze Übersicht .....	14	4.1 Methoden zur Darstellung von Praxisstrukturen .....
1.3 Häufige Fragen – kurze Antworten .....	14	Organigramm..... 52
		Verantwortungsmatrix .....
		4.2 Methode zur systematischen Planung – das Balkendiagramm .....
<b>2 Schritt-für-Schritt-Anleitung .....</b>	18	53
2.1 Die Schritte und Meilensteine.....	18	4.3 Methoden zur Problemerfassung und -lösung ..
2.2 Blitzcheck auf vorhandenes Material.....	20	Strichliste und Histogramm..... 54
2.3 Papier oder PC?.....	20	Ursache-Wirkungsdiagramm .....
Variante PC.....	22	54
Variante Papier .....	22	Problem-Entscheidungsplan .....
		56
<b>3 Nachweise .....</b>	23	4.4 Fragebogen..... 56
3.1 DOK, FB und IPR.....	23	
3.2 Ablage der Nachweise .....	24	<b>5 Austausch von Unterlagen zwischen QM-Systemen.....</b> 60
3.3 „Pflichtnachweise“ .....	24	QEP .....
3.4 Prozesse.....	25	60
Formblätter, Checklisten .....	25	KTQ..... 61
3.5 Praktische Beispiele zu Nachweisen.....	32	ISO 9001–2008..... 62
QMN-Nr. 1.2 Terminvergabe.....	32	Das EFQM-Modell..... 63
QMN-Nr. 1.14 Beispielhafte Darstellung von diagnostischen Maßnahmen.....	34	EPA .....
QMN-Nr. 1.17-FB1-1 Behandlungspfad.....	36	64
QMN-Nr. 1.26-DOK-Notfall.....	38	
QMN-Nr. 2.11-FB2 Checkliste Arbeits sicherheit...	40	<b>6 Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Hintergründe.....</b> 66
QMN-Nr. 3.3-DOK-1 Qualitätsziele .....	42	6.1 Ausgangssituation..... 66
QMN-Nr. 3.4-FB1 Fehler- und Beschwerdemanagement .....	44	6.2 Warum die Mühe lohnt .....
QMN-Nr. 3.5-DOK1 Patientenfragebogen .....	46	6.3 Die „Qualitäten“ einer Praxis oder das „House of Quality“ .....
<b>Anhang.....</b>	75	
<b>QM-Navigator .....</b>	77	<b>7 Glossar.....</b> 69
QM-Navigator .....	78	
1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit .....	106	<b>8 Literatur und Links.....</b> 73
1.3-DOK1 Telefonische Anfragen .....	107	
1.4-IPR1 Prozess Patientenpfad .....	108	
<b>Nachweise .....</b>	103	
1.1-DOK1 Leistungsspektrum.....	104	
1.2-DOK1 Terminvergabe .....	105	
1.14-FB1-1 Diagnose.....	109	
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 Kenntnisnahme 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	<b>Sonstige .....</b>	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		
2.17-FB2 Medizinproduktberaterin .....	155		
2.17-FB3 Einweisungsprotokoll .....	156		
2.17-IPR1 Gerätemanagement .....	157	<b>Sachverzeichnis.....</b>	215