

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Von Einheiten über SPC und Null-Fehler-Programme zum Total Quality Management	9
1.1 Fehlermanagement	10
1.2 Qualität in Europa	11
1.3 Qualität im deutschen Gesundheitswesen	11
2 Warum Qualitätsmanagement in der Arztpraxis?	13
2.1 Einbindung des Praxisteam	15
2.2 Nutzen von QM in der vertragsärztlichen Versorgung	16
3 Qualitätsmessung	23
3.1 Wie messe ich Qualität in der Arztpraxis?	26
3.2 Indikatoren für Qualität	27
3.2.1 Das QISA-Qualitätsindikatorensystem für die ambulante Versorgung	28
3.2.2 Das Indikatorenset des Europäischen Praxisassessments	29
4 Qualitätsziele und deren Definition in der Praxis	33
5 Dokumentation	35
6 QM von der Kür zur Pflicht – die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses	39
7 QM konkret: Umsetzung eines QM in der Praxis – ein praktischer Leitfaden	43
7.1 Teambesprechungen und Kommunikation als zentrale Elemente	47
8 Übersicht über QM-Systeme für die Arztpraxis	53
8.1 Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP®)	57
8.2 DIN-ISO 9001:2015 = Produktions- und Dienstleistungs-QMS	58

8.3	EFQM: European Foundation for Quality Management	60
8.4	KTQ®: Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen	62
8.5	Das Europäische Praxisassessment (EPA)	63
8.6	Visitatie-Programm (NL)	64
8.7	Gemeinschaftszertifizierungen	66
8.8	Sektorenübergreifende Qualitätssicherung (sQS)	67
8.9	Qualitätszirkel	69
8.10	Peer-Review-Verfahren	74
9	Das Geschäft mit der Qualität	79
10	Pay for Performance – Pay for Quality	81
10.1	Vergütungssystem für Praxen	82
10.2	Qualitätsförderung als Aufgabe der KVen	83
10.3	Erfahrungen mit P4P in anderen Gesundheitssystemen – value based care	86
10.4	P4P in Deutschland	88
10.5	Kritik am P4P-Vergütungssystem	93
11	QM-Software	99
12	Risikomanagement – Fehlermanagement in der Arztpraxis	101
12.1	Der konstruktive Umgang mit Fehlern	104
12.2	Risikomanagement etablieren/Fehlerkultur entwickeln	108
12.3	Risikoanalyse in der Arztpraxis	115
12.4	Digitalisierung und Risikomanagement in der Arztpraxis	116
12.5	Datenschutz in der Arztpraxis	119
13	Anhang	123
13.1	Abkürzungsverzeichnis	123
13.2	Stichwortverzeichnis	126