

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	11
1.2 Untersuchung und Diagnostik	12
1.2.1 Anamnese	12
1.2.2 Körperliche Untersuchung und psychosoziale Erhebung	13
1.2.3 Diagnostische Leistungen	15
1.3 Therapie und Versorgung	19
1.3.1 Therapieentscheidung, -planung und -ziele	19
1.3.2 Verordnungen	24
1.3.3 Leistungen und Eingriffe	29
1.3.4 Notfallmanagement	33
1.3.5 Behandlungspfade, Leitlinien und evidenzbasierte Medizin	35
1.3.6 Erkrankungsspezifische Information, Beratung und Schulung	38
1.3.7 Verlaufsbeobachtung und Sicherung des Therapieerfolges	43
1.4 Kontinuität der Versorgung	45
1.4.1 Interne Kooperation und Kommunikation	45
1.4.2 Externe Kooperation und Kommunikation	47
1.4.3 Spezielle Versorgungsformen	50
1.5 Gesundheitsförderung und Prävention	51
1.5.1 Gesundheitsförderung	51
1.5.2 Prävention	52
2. Patientenrechte und Patientensicherheit	55
2.1 Patientenorientierung und Patientensicherheit	57
2.1.1 Aufklärung und Einwilligung der Patienten	57
2.1.2 Patientenorientierung	60
2.1.3 Patientensicherheit, Risiko- und Fehlermanagement	63
2.1.4 Teilnahme an klinischen Studien	65
2.1.5 Umgang mit Patienteneigentum	66
2.2 Patientenunterlagen und Dokumentation	67
2.2.1 Führen der Patientenakte	67
2.2.2 Einsichtnahme in die Patientenakte	70
2.3 Vertraulichkeit und Schweigepflicht	71
2.3.1 Wahrung der Intimsphäre	71
2.3.2 Schweigepflicht und Datenschutz	73
3. Mitarbeiter und Fortbildung	77
3.1 Mitarbeiterorientierung und Personalmanagement	79
3.1.1 Personalplanung und Mitarbeitergespräche	79
3.1.2 Einstellung, Einarbeitung, Ausscheiden von Mitarbeitern	83
3.1.3 Teambesprechungen und Kommunikation	86
3.1.4 Betriebliche Gesundheitsförderung	89
3.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	91
3.2.1 Ausbildung von Medizinischen Fachangestellten	91
3.2.2 Fortbildung und Qualifizierung	93
3.2.3 Weiterbildung von Ärzten und Ausbildung von Psychotherapeuten	96
3.2.4 Kollegiales Lernen (Peer Review)	98

4. Führung und Organisation	99
4.1 Führung der Praxis/ des MVZ	101
4.1.1 Führung und Planung	101
4.1.2 Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten	103
4.1.3 Verträge, Richtlinien und weitere Rechtsgrundlagen	105
4.2 Räumliche und materielle Ressourcen	106
4.2.1 Infrastruktur und Ausstattung	106
4.2.2 Geräteanwendung, Instandhaltung und Wartung	110
4.2.3 Beschaffung und Lagerung	114
4.3 Arbeitsschutz und Hygiene	117
4.3.1 Arbeitsumgebung und Arbeitssicherheit	117
4.3.2 Entsorgung und Umweltschutz	124
4.3.3 Hygiene und Reinigung	125
4.4 Rechnungswesen und Controlling	130
4.4.1 Buchführung und Abrechnung	130
4.4.2 Finanzplanung und Controlling	135
4.5 Informationsmanagement	139
4.5.1 Informationstechnologie	139
4.5.2 Datensicherung	141
5. Qualitätsentwicklung	143
5.1 Qualitätsplanung und -umsetzung (Plan + Do)	145
5.1.1 Qualitätspolitik	145
5.1.2 Qualitätsziele	147
5.1.3 Qualitätsmanagement-System	148
5.2 Qualitätsmessung und -verbesserung (Check + Act)	149
5.2.1 Datenerhebung und -analyse	149
5.2.2 Befragungen	151
5.2.3 Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen	154
5.2.4 Externe Qualitätssicherung	156
5.2.5 Bewertung des Qualitätsmanagement-Systems	157
5.2.6 Verbesserungsmaßnahmen	159
5.3 Qualitätsdokumentation	160
5.3.1 QM-Handbuch	160
5.3.2 Qualitätsdarstellung	163
Service	165
Abkürzungen	167
Schlagworte	169
AQUIK-Indikatoren	171
Literatur und Informationsquellen zum Themenfeld QM	173
Glossar	179
Schriftliche Nachweise	195
QM-Richtlinie in QEP	197
Gesetzliche Anforderungen in QEP	199