

# Inhaltsverzeichnis

## Einstieg

|            |                                                                                           |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b>   | <b>Schnellstart</b> .....                                                                 | 12 |
| <b>1.1</b> | <b>Die Übersicht</b> .....                                                                | 12 |
| 1.1.1      | Nachweise und Ihr QM-Navigator –<br>die Hauptwerkzeuge Ihres QM .....                     | 13 |
|            | Die Nachweise – erste Übersicht .....                                                     | 15 |
|            | Der QM-Navigator .....                                                                    | 16 |
|            | Das ist zu tun – eine Übersicht .....                                                     | 18 |
|            | Die G-BA-Qualitätsmanagement-Richtlinie –<br>eine Übersicht .....                         | 20 |
| <b>1.2</b> | <b>Andere QM-Systeme – eine kurze<br/>Übersicht</b> .....                                 | 24 |
| <b>1.3</b> | <b>Häufige Fragen – kurze Antworten</b> ...                                               | 25 |
| <b>2</b>   | <b>Schritt-für-Schritt-Anleitung</b> .....                                                | 28 |
| <b>2.1</b> | <b>Schritte und Meilensteine</b> .....                                                    | 28 |
| <b>2.2</b> | <b>Blitzcheck auf vorhandenes Material</b> ..                                             | 30 |
| <b>2.3</b> | <b>Papier oder PC?</b> .....                                                              | 31 |
| 2.3.1      | Variante PC .....                                                                         | 31 |
| 2.3.2      | Variante Papier .....                                                                     | 31 |
| <b>3</b>   | <b>Nachweise</b> .....                                                                    | 32 |
| <b>3.1</b> | <b>DOK, FB und IPR</b> .....                                                              | 32 |
| <b>3.2</b> | <b>Ablage der Nachweise</b> .....                                                         | 33 |
| <b>3.3</b> | <b>„Pflichtnachweise“</b> .....                                                           | 33 |
| <b>3.4</b> | <b>Prozesse</b> .....                                                                     | 36 |
| 3.4.1      | Formblätter, Checklisten .....                                                            | 40 |
| <b>3.5</b> | <b>Praktische Beispiele zu Nachweisen</b> ...                                             | 40 |
| 3.5.1      | QMN-Nr. 1.2 Terminvergabe .....                                                           | 40 |
| 3.5.2      | QMN-Nr. 1.14 Beispielhafte Darstellung<br>von diagnostischen Maßnahmen .....              | 45 |
| 3.5.3      | QMN-Nr. 1.17-FB1–1 Behandlungspfad ..                                                     | 45 |
| 3.5.4      | QMN-Nr. 1.26-DOK-Notfall .....                                                            | 45 |
| 3.5.5      | QMN-Nr. 2.11-FB2 Checkliste Arbeits-<br>sicherheit .....                                  | 49 |
| 3.5.6      | QMN-Nr. 3.3-DOK1 Qualitätsziele .....                                                     | 49 |
| 3.5.7      | QMN-Nr. 3.4-FB2 Fehlermanagement ...                                                      | 52 |
| 3.5.8      | QMN-Nr. 3.6-DOK1 Patientenfragebogen ..                                                   | 54 |
| 3.5.9      | QMN-Nr. 3.8-FB1 Verbesserungsmaßnah-<br>me in Verbindung mit QMN-Nr. 3.4 und<br>3.5 ..... | 54 |
| 3.5.10     | QMN-Nr. 3.9-FB1 IPR Kommentare zu<br>ausgewählten IPRs .....                              | 57 |
| <b>4</b>   | <b>Methoden des Qualitätsmanagements</b> .....                                            | 59 |
| <b>4.1</b> | <b>Methoden zur Darstellung von<br/>Praxisstrukturen</b> .....                            | 59 |
| 4.1.1      | Organigramm .....                                                                         | 59 |
| 4.1.2      | Verantwortungsmatrix .....                                                                | 60 |
| <b>4.2</b> | <b>Methode zur systematischen Planung<br/>– das Balkendiagramm</b> .....                  | 60 |
| <b>4.3</b> | <b>Methoden zur Problemerkennung<br/>und -lösung</b> .....                                | 61 |
| 4.3.1      | Strichliste und Histogramm .....                                                          | 61 |
| 4.3.2      | Ursache-Wirkung-Diagramm .....                                                            | 61 |
| 4.3.3      | Problem-Entscheidungsplan .....                                                           | 63 |
| <b>4.4</b> | <b>Fragebogen</b> .....                                                                   | 63 |

|                        |                                                                               |     |     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| <b>5</b>               | <b>Austausch von Unterlagen zwischen QM-Systemen</b>                          |     | 67  |
| <b>5.1</b>             | <b>Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)</b>                               | 67  |     |
| 5.1.1                  | Allgemeine Anmerkungen                                                        | 67  |     |
| 5.1.2                  | Austausch von Unterlagen                                                      | 67  |     |
| 5.1.3                  | Stärken und Schwächen                                                         | 67  |     |
| <b>5.2</b>             | <b>Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)</b>     | 68  |     |
| 5.2.1                  | Allgemeine Anmerkungen                                                        | 68  |     |
| 5.2.2                  | KTQ im Überblick                                                              | 68  |     |
| 5.2.3                  | Austausch von Unterlagen                                                      | 68  |     |
| 5.2.4                  | Stärken und Schwächen                                                         | 68  |     |
| <b>5.3</b>             | <b>DIN EN 15 224 (ISO 9 001–2008)</b>                                         | 69  |     |
| 5.3.1                  | Allgemeine Anmerkungen                                                        | 69  |     |
| 5.3.2                  | DIN EN 15 224 (ISO 9 001–2008) im Überblick                                   | 69  |     |
| 5.3.3                  | Austausch von Unterlagen                                                      | 70  |     |
| 5.3.4                  | Stärken und Schwächen                                                         | 70  |     |
| <b>5.4</b>             | <b>European Foundation of Quality Management (EFQM)</b>                       | 70  |     |
| 5.4.1                  | Allgemeine Anmerkungen                                                        | 70  |     |
| 5.4.2                  | EFQM im Überblick                                                             | 70  |     |
| 5.4.3                  | Austausch von Unterlagen                                                      | 71  |     |
| 5.4.4                  | Stärken und Schwächen                                                         | 71  |     |
| 5.4.5                  | Das EFQM-Modell für die Hausarztpraxis                                        | 71  |     |
| <b>5.5</b>             | <b>Europäisches Praxis-Assessment (EPA)</b>                                   | 71  |     |
| 5.5.1                  | Allgemeine Anmerkungen                                                        | 71  |     |
| 5.5.2                  | EPA im Überblick                                                              | 71  |     |
| 5.5.3                  | Austausch von Unterlagen                                                      | 72  |     |
| 5.5.4                  | Stärken und Schwächen                                                         | 72  |     |
| <b>6</b>               | <b>Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Hintergründe</b>                   |     | 73  |
| <b>6.1</b>             | <b>Ausgangssituation</b>                                                      | 73  |     |
| <b>6.2</b>             | <b>Warum die Mühe lohnt</b>                                                   | 73  |     |
| <b>6.3</b>             | <b>Die „Qualitäten“ einer Praxis oder das „House of Quality“</b>              | 74  |     |
| <b>7</b>               | <b>Glossar</b>                                                                |     | 75  |
| <b>8</b>               | <b>Literatur und Links</b>                                                    |     | 79  |
| <b>Arbeitsmaterial</b> |                                                                               |     |     |
| <b>9</b>               | <b>QM-Navigator</b>                                                           |     | 82  |
| <b>9.1</b>             | <b>Kurzanleitung zur Bearbeitung des QM-Navigators</b>                        | 82  |     |
| <b>9.2</b>             | <b>Abkürzungen in der Liste</b>                                               | 82  |     |
| <b>9.3</b>             | <b>Kapitel 1: Patientenversorgung</b>                                         | 82  |     |
| <b>9.4</b>             | <b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b>                              | 88  |     |
| <b>9.5</b>             | <b>Kapitel 2: Praxismanagement</b>                                            | 88  |     |
| <b>9.6</b>             | <b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b>                              | 94  |     |
| <b>9.7</b>             | <b>Kapitel 3: Einrichtungsinternes Qualitätsmanagement</b>                    | 94  |     |
| <b>9.8</b>             | <b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b>                              | 97  |     |
| <b>10</b>              | <b>Erforderliche Unterlagen für G-BA, DIN EN 15 224 oder QEP im Vergleich</b> |     | 98  |
| <b>11</b>              | <b>Nachweise</b>                                                              |     | 101 |
| <b>11.1</b>            | <b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 1</b>                                      | 101 |     |
| <b>11.2</b>            | <b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 2</b>                                      | 126 |     |
| <b>11.3</b>            | <b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 3</b>                                      | 181 |     |

|             |                                                                                                                                                           |     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>12</b>   | <b>Sonstige</b>                                                                                                                                           | 236 |
| <b>12.1</b> | <b>G-BA-Qualitätsmanagement-Richtlinie</b>                                                                                                                | 236 |
| 12.1.1      | § 1 Zweck der Richtlinie                                                                                                                                  | 236 |
| 12.1.2      | § 2 Ziele eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements                                                                                                 | 236 |
| 12.1.3      | § 3 Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements                                                                                         | 236 |
| 12.1.4      | § 4 Instrumente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements                                                                                           | 237 |
| 12.1.5      | § 5 Zeitrahmen für die Einführung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements                                                                         | 237 |
| 12.1.6      | § 6 Einführung und Weiterentwicklung                                                                                                                      | 237 |
| 12.1.7      | § 7 Qualitätsmanagement-Kommissionen                                                                                                                      | 238 |
| 12.1.8      | § 8 Darlegung                                                                                                                                             | 238 |
| 12.1.9      | Anlage 1<br>Einsatz und Entwicklung von Qualitätsindikatoren zur Überprüfung der Wirksamkeit von einrichtungsinternem Qualitätsmanagement                 | 238 |
| 12.1.10     | Anlage 2<br>Berichterstattung der Kassenärztlichen Vereinigungen und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung über einrichtungsinternes Qualitätsmanagement | 239 |
| <b>12.2</b> | <b>Wichtige Gesetze</b>                                                                                                                                   | 240 |
| <b>12.3</b> | <b>Nützliche Links und Literatur für den Praxisalltag</b>                                                                                                 | 241 |
| 12.3.1      | Literatur                                                                                                                                                 | 241 |
| 12.3.2      | Links                                                                                                                                                     | 241 |
|             | Gesetz und Recht                                                                                                                                          | 241 |
|             | Hygiene                                                                                                                                                   | 241 |
|             | Sicherheit am Arbeitsplatz                                                                                                                                | 242 |
|             | Verschiedenes                                                                                                                                             | 242 |
| <b>12.4</b> | <b>Referenzliste 1: G-BA-Anforderungen und Ableitung in Qualitätsziele im QM-Navigator</b>                                                                | 243 |
| <b>12.5</b> | <b>Referenzliste 2: QM-Navigator → DIN EN 15 224 → QEP</b>                                                                                                | 244 |
| <b>12.6</b> | <b>Checkliste Qualitätsziele</b>                                                                                                                          | 247 |
| <b>12.7</b> | <b>Das Verlinken</b>                                                                                                                                      | 248 |
| <b>12.8</b> | <b>Übersicht Download-Material</b>                                                                                                                        | 249 |
|             | <b>Sachverzeichnis</b>                                                                                                                                    | 251 |