

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	11
----------------	----

## Teil I Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung

<b>1 Einführung</b>	15
<b>2 Grundlagen des Qualitätsmanagements</b>	17
2.1 Ausgangssituation	17
2.2 Entwicklungsgeschichte des Qualitätsmanagements	19
2.3 Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement	21
2.3.1 Qualität	21
2.3.2 Qualitätssicherung	25
2.3.3 Qualitätsmanagement	28
2.4 Rechtliche Grundlagen	29
2.4.1 Vorgaben des SGB V	29
2.4.2 Die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses	30
2.4.3 Die Inhalte der QM-Richtlinie	31
2.4.4 QM-Zertifizierungsverfahren	32
2.4.5 Weitere Entwicklungen	34
2.5 Überblick über die gängigen QM-Systeme im Gesundheitswesen	35
2.5.1 DIN EN ISO 9000er Normenreihe	35
2.5.2 KTQ®	36
2.5.3 QEP®	37
2.5.4 EFQM	38
<b>3 Praktische Umsetzung</b>	41
3.1 Planung und Umsetzungsstrategie	41
3.2 QM-Handbuch und Musterdokumente	45
3.2.1 Aufbau des QM-Musterhandbuchs	45
3.2.2 QM-Dokumente	47
3.2.3 Übersicht über die Musterdokumente	50
3.3 Ausblick	52

## Teil II Praxisziele und Umsetzungsvorschläge

<b>1</b>	<b>Praxisphilosophie</b>	57
	Überblick und Ziele	57
1.1	Qualitätspolitik und Qualitätsstrategie	57
1.1.1	Grundsätze der Qualitätspolitik und -strategie	57
1.1.2	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung	59
1.2	Qualitätsmessung und Qualitätsverbesserung	60
1.2.1	Qualitätsdefinition	60
1.2.2	Messungen und Verbesserungsprozess	60
<b>2</b>	<b>Praxisführung und Praxisorganisation</b>	65
	Überblick und Ziele	65
2.1	Praxisführung und Praxisplanung	65
2.2	Räumliche und materielle Ressourcen	67
2.3	Arbeitsschutz und Hygiene	69
2.3.1	Arbeitssicherheit	69
2.3.2	Hygiene und Reinigung	71
2.4	Finanzen	72
2.5	Elektronische Datenverarbeitung	74
<b>3</b>	<b>Mitarbeiter und Fortbildung</b>	77
	Überblick und Ziele	77
3.1	Mitarbeitermanagement	77
3.1.1	Personalplanung und -entwicklung	77
3.1.2	Kommunikation	79
3.1.3	Neue Mitarbeiter	79
3.2	Aus-, Fort- und Weiterbildung	80
3.2.1	Fortbildung und Qualifizierung	80
3.2.2	Kollegiales Lernen	82
3.2.3	Aus- und Weiterbildung	82
<b>4</b>	<b>Patientenrechte und Patientenschutz</b>	85
	Überblick und Ziele	85
4.1	Patientenorientierung und Patientenschutz	85
4.1.1	Patientenorientierung	85
4.1.2	Aufklärung	86
4.1.3	Sicherheit, Risiko- und Fehlermanagement	86
4.1.4	Patienteneigentum	88
4.1.5	Beschwerdemanagement	88

4.2	Dokumentation und Aktenführung	89
4.2.1	Patientenakte und Einsichtsrecht	89
4.2.2	Datenschutz und Schweigepflicht	91
<b>5</b>	<b>Patientenversorgung</b>	<b>93</b>
	Überblick und Ziele	93
5.1	Patientenmanagement	93
5.1.1	Leistungsangebot	93
5.1.2	Terminvergabe	94
5.1.3	Telefonische Anfragen	96
5.1.4	Erreichbarkeit	96
5.2	Diagnostik	97
5.3	Behandlung	97
5.3.1	Indikation und Therapieplanung	97
5.3.2	Verordnungen	98
5.3.3	Leistungen	99
5.3.4	Notfallmanagement	100
5.3.5	Behandlungspfade und Leitlinien	101
5.3.6	Information und Schulung	102
5.3.7	Sicherung des Therapieerfolgs	103
5.4	Versorgungskooperation	103
5.4.1	Interne Kommunikation und Kooperation	103
5.4.2	Externe Kommunikation und Kooperation	104
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>107</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>109</b>
<b>Anhang</b>		
A1	Praxisziele im Überblick	A3
A2	Checklisten	A17
A3	QM-Musterhandbuch: Psychologische Psychotherapeuten in Einzelpraxen ohne Mitarbeiter (Version 1)	A35

## Word-Dateien

QM-Musterhandbücher als offene Word-Dokumente für alle Praxisformen  
(12 Versionen digital verfügbar)

### A Psychologische Praxen

Version	Praxisform	Mitarbeiter
1	Einzelpraxis	Nein
2	Einzelpraxis	Ja
3	Praxengemeinschaft	Nein
4	Praxengemeinschaft	Ja
5	Gemeinschaftspraxis	Nein
6	Gemeinschaftspraxis	Ja

### B Ärztliche Praxen

Version	Praxisform	Mitarbeiter
7	Einzelpraxis	Nein
8	Einzelpraxis	Ja
9	Praxengemeinschaft	Nein
10	Praxengemeinschaft	Ja
11	Gemeinschaftspraxis	Nein
12	Gemeinschaftspraxis	Ja