

Inhaltsverzeichnis

Einstieg

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

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

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