

# Inhaltsverzeichnis

## Einstieg

<b>1</b>	<b>Schnellstart</b> .....				12
<b>1.1</b>	<b>Die Übersicht</b> .....	12	<b>1.2</b>	<b>Andere QM-Systeme – eine kurze Übersicht</b> .....	24
1.1.1	Nachweise und Ihr QM-Navigator – die Hauptwerkzeuge Ihres QM .....	13	<b>1.3</b>	<b>Häufige Fragen – kurze Antworten</b> . . . .	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			
<b>2</b>	<b>Schritt-für-Schritt-Anleitung</b> .....				28
<b>2.1</b>	<b>Schritte und Meilensteine</b> .....	28	<b>2.3</b>	<b>Papier oder PC?</b> .....	31
<b>2.2</b>	<b>Blitzcheck auf vorhandenes Material</b> ..	30	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	3.5.3	QMN-Nr. 1.17-FB1–1 Behandlungspfad ..	45
<b>3.2</b>	<b>Ablage der Nachweise</b> .....	33	3.5.4	QMN-Nr. 1.26-DOK-Notfall .....	45
<b>3.3</b>	<b>„Pflichtnachweise“</b> .....	33	3.5.5	QMN-Nr. 2.11-FB2 Checkliste Arbeitssicherheit .....	49
<b>3.4</b>	<b>Prozesse</b> .....	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
<b>3.5</b>	<b>Praktische Beispiele zu Nachweisen</b> . . .	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
<b>4</b>	<b>Methoden des Qualitätsmanagements</b> .....				59
<b>4.1</b>	<b>Methoden zur Darstellung von Praxisstrukturen</b> .....	59	<b>4.3</b>	<b>Methoden zur Problemerkfassung und -lösung</b> .....	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
<b>4.2</b>	<b>Methode zur systematischen Planung – das Balkendiagramm</b> .....	60	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		
5.1	<b>Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)</b> .....	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	<b>Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen (KTQ)</b> ..	68	<b>5.4</b>	<b>European Foundation of Quality Management (EFQM)</b> .....
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	<b>DIN EN 15 224 (ISO 9 001–2008)</b> .....	69	<b>5.5</b>	<b>Europäisches Praxis-Assessment (EPA)</b> ..
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 .....
<b>6</b>	<b>Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Hintergründe</b> .....	73		
6.1	<b>Ausgangssituation</b> .....	73	<b>6.3</b>	<b>Die „Qualitäten“ einer Praxis oder das „House of Quality“</b> .....
6.2	<b>Warum die Mühe lohnt</b> .....	73		
<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		
9.1	<b>Kurzanleitung zur Bearbeitung des QM-Navigators</b> .....	82	<b>9.6</b>	<b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b> .....
9.2	<b>Abkürzungen in der Liste</b> .....	82	<b>9.7</b>	<b>Kapitel 3: Einrichtungsinternes Qualitätsmanagement</b> .....
9.3	<b>Kapitel 1: Patientenversorgung</b> .....	82	<b>9.8</b>	<b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b> .....
9.4	<b>Was die Praxis individuell erstellen muss</b> .....	88		
9.5	<b>Kapitel 2: Praxismanagement</b> .....	88		
<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		
11.1	<b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 1</b> ...	101	<b>11.3</b>	<b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 3</b> ...
11.2	<b>Nachweise zum Navigator-Kapitel 2</b> ...	126		

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