

Inhalt

1	Qualitätsmanagement (QM)	1
	Einführung	1
	Gesetzliche Grundlagen	6
	Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG)	10
	Kurskonzept	12
	Weiterbildung für Ärzte	12
	Weiterbildung für Arzthelferinnen	14
	Begriffsbestimmung „Qualität“	15
	Qualitätsprofile	17
	Strukturqualität	17
	Prozessqualität	18
	Ergebnisqualität	18
	Standards	19
	Qualitätssicherung in der ambulanten Medizin	20
	Richtlinien der Selbstverwaltung	20
	Ambulantes Operieren im Krankenhaus	20
	Bewertung von Untersuchungs- und Behandlungsmethoden	21
	Besondere vertragsärztliche Leistungen	21
	Qualitätsbeurteilungsrichtlinie	22
	Qualität in der Arztpraxis	23
	Qualitätsverständnis in der Arztpraxis	24
	Was ist Qualitätsmanagement?	26
	Vorteile von Qualitätsmanagement	28
	Qualitätsmessung	29
	Darlegung der Qualität von Arztpraxen	30
	Methoden zur Bewertung der Qualität	43
	Qualitätsmodelle für die Arztpraxis	54
	DIN EN ISO 9001:2000	54
	EFQM-Modell	55
	Europäisches Praxisassessment (EPA)	55
	Praxistest	58

X Inhalt

EFQM – ein Qualitätsmanagementmodell	
in der Hausarztpraxis	60
KPQ (KVWL-Praxisqualitätsmanagement)	62
Kooperation für Transparenz und Qualität (KTQ)	62
Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP)	63
Qualitätsmanagementsystem der KV Nordrhein (qu.no)	65
Qualitätswerkzeuge	66
Fehlersammelliste	66
Histogramm	66
Pareto-Diagramm	67
Brainstorming	67
Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa)	68
Benchmarking	68
Ärztliche Qualitätszirkel	68
Standards – Richtlinien – Leitlinien	68
Evidence-based Medicine (EBM)	70
Kosten des Qualitätsmanagements	72

2 Organisation mit System 77

Selbstmanagement	77
Organisationsstrategien	78
Planungstechniken und Hilfsmittel	79
Flussdiagramme	79
Mind Mapping	82
Aktionsplan	82
Zeitplanung	85
Arbeitsplatzorganisation	87
Ablagesystem	87
Aktensysteme	90
Bewältigung der Informationsflut	91
Eingehende Dokumente	91
Umgang mit Dokumenten	92
Sortieren von Dokumenten	93
Informationen richtig ablegen	93
Optimierung Karteiwesen und Dokumentation	93
Aufbewahrungsfristen für ärztliche Unterlagen	94
Zeitplanung mit System	95
Organisation/Optimierung des PC	95

3 Praxismanagement	97
Der Arzt als Unternehmer	97
Mitarbeiterführung	98
Praxisteam	100
Praxismarketing	101
Praxisräumlichkeiten	101
Praxisinformationen	102
Patientenorientierung	102
Corporate Identity	103
Werbung	103
Öffentlichkeitsarbeit	104
Internet-Auftritt	104
Zielvereinbarungen und Praxisziele	108
Fortbildungen	110
Praxishygiene	112
Das Management der Privatpraxis	113
Moderne Praxiskonzepte	113
Individuelle Gesundheitsleistungen	113
Bargeldloser Zahlungsverkehr	115
4 QM in der Arztpraxis	117
Einführung	117
Konzeption des Qualitätsmanagements	119
1. Unternehmerische Entscheidungen	120
2. Informationsbeschaffung	121
3. Entwicklung eines Projektplanes	122
4. Projektmanagement	125
5. Information und Motivation des Praxisteam	127
6. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten festlegen	130
7. Formale Vorgaben	130
Aufbau nach DIN EN ISO 9001:2000	135
Qualitätsmanagementsystem [Kapitel 4]	137
Verantwortung der Leitung [Kapitel 5]	143
Management von Ressourcen [Kapitel 6]	149
Dienstleistungsrealisierung [Kapitel 7]	151
Messung, Analyse und Verbesserungen [Kapitel 8]	160

XII

Inhalt

5	Zertifizierung	165
	Ablauf des Zertifizierungsverfahrens	165
6	Internet	167
	Datensicherheit im Internet	169
	E-Mail	171
	E-Mail-Marketing	172
	Aufbau einer Literatursammlung	173
	Literaturrecherche im Internet	174
7	Zukünftige Konzepte	177
8	Linksammlung	183
	Weitere Links	189
9	Anhang	193
	Glossar	193
	Kontakte und Adressen	202
	Sachverzeichnis	205