

Inhalt

I	Einführung	1
1	Einführung der Autoren	3
2	Gesetzliche Grundlagen	5
II	Ziele des Qualitätsmanagements	7
3	Ziele des Qualitätsmanagements	9
4	Stetige Entwicklung	13
5	Strukturierung der Praxisprozesse	15
6	Rechtskonforme Prozesse	19
7	Förderung der Patientenorientierung	21
8	Arbeitszufriedenheit	23
9	Integration bestehender Qualitätssicherungsmaßnahmen	25
10	Individualität Ihres KPQM	27
III	Grundlegende Methodik	29
11	Führungsaufgabe	31
12	Sich stetig entwickelndes QM	33
13	PDCA-Zyklus	35
14	Risikomanagement	39
15	Kennzahlen und Indikatoren	41
16	Teamschulungen und weitere Unterstützung	53
IV	Grundelemente	55
17	Patientenorientierung und Patientensicherheit	57
18	Mitarbeiterorientierung einschließlich Mitarbeitersicherheit	63
19	Prozessorientierung	71
20	Kommunikation und Kooperation	73
21	Informationssicherheit und Datenschutz	77
22	Verantwortung und Führung	79
V	Methoden und Instrumente	81
23	Methoden und Instrumente	83
24	Messen und Bewerten von Qualitätszielen	85

25	Erhebung des Ist-Zustandes und Selbstbewertung _____	91
26	Regelung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten _____	93
27	Prozess- und Ablaufbeschreibungen erstellen _____	99
28	Prozess- und Ablaufbeschreibungen bereitstellen _____	107
29	Schnittstellenmanagement _____	111
30	Checklisten _____	113
31	Teambesprechungen _____	121
32	Fortbildungs- und Schulungsmaßnahmen _____	127
33	Patientenbefragungen _____	131
34	Mitarbeiterbefragungen _____	137
35	Beschwerdemanagement _____	141
36	Patienteninformation und -aufklärung _____	145
37	Risikomanagement _____	149
38	Fehlermanagement und Fehlermeldesysteme _____	155
39	Zu regelnde Anwendungsbereiche _____	159
40	Notfallmanagement _____	161
41	Hygienemanagement _____	167
42	Arzneimitteltherapiesicherheit _____	173
43	Schmerzmanagement _____	175
44	Maßnahmen zur Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen _____	177
VI	Darlegung und Weiterentwicklung _____	179
45	Dokumentation _____	181
46	Überprüfung des QM durch die Kassenärztlichen Vereinigungen _____	183
47	Sektorspezifisches QM _____	185
48	Geltungsbereich im vertragsärztlichen Sektor _____	187
49	Zeitrahmen für die Einführung _____	191
50	Umsetzung der Anforderungen _____	193
51	Zuständigkeit _____	195
VII	Anhang _____	197
52	Ihre QM-Ansprechpartner der KVWL _____	199
53	Ausgewählte gesetzliche und untergesetzliche Regelungen _____	201
	Index _____	213