

Inhaltsverzeichnis

QM-Navigator.....

1 Schnellstart.....	3
1.1 Die Übersicht.....	3
Nachweise und QM-Navigator – die Hauptwerkzeuge Ihres QM.....	4
Die Nachweise – erste Übersicht.....	6
Der QM-Navigator.....	8
Das ist zu tun – eine Übersicht.....	10
Die G-BA-Qualitätsmanagement-Richtlinie – eine Übersicht.....	12
1.2 Andere QM-Systeme – eine kurze Übersicht.....	14
1.3 Häufige Fragen – kurze Antworten.....	14
2 Schritt-für-Schritt-Anleitung.....	18
2.1 Die Schritte und Meilensteine.....	18
2.2 Blitzcheck auf vorhandenes Material.....	20
2.3 Papier oder PC?.....	20
Variante PC.....	22
Variante Papier.....	22
3 Nachweise.....	23
3.1 DOK, FB und IPR.....	23
3.2 Ablage der Nachweise.....	24
3.3 „Pflichtnachweise“.....	24
3.4 Prozesse.....	25
Formblätter, Checklisten.....	25
3.5 Praktische Beispiele zu Nachweisen.....	32
QMN-Nr. 1.2 Terminvergabe.....	32
QMN-Nr. 1.14 Beispielhafte Darstellung von diagnostischen Maßnahmen.....	34
QMN-Nr. 1.17-FB1–1 Behandlungspfad.....	36
QMN-Nr. 1.26-DOK-Notfall.....	38
QMN-Nr. 2.11-FB2 Checkliste Arbeitssicherheit... ..	40
QMN-Nr. 3.3-DOK-1 Qualitätsziele.....	42
QMN-Nr. 3.4-FB1 Fehler- und Beschwerdemanagement.....	44
QMN-Nr. 3.5-DOK1 Patientenfragebogen.....	46

Anhang.....

QM-Navigator.....	77
QM-Navigator.....	78
Nachweise.....	103
1.1-DOK1 Leistungsspektrum.....	104
1.2-DOK1 Terminvergabe.....	105

.....	1
QMN-Nr. 3.7-FB1 Verbesserungsmaßnahme in Verbindung mit QMN-Nr. 3.4	48
QMN-Nr. 3.8-FB1 IPR Kommentare zu ausgewählten IPRs	50
4 Methoden des Qualitätsmanagements	52
4.1 Methoden zur Darstellung von Praxisstrukturen	52
Organigramm.....	52
Verantwortungsmatrix	52
4.2 Methode zur systematischen Planung – das Balkendiagramm	53
4.3 Methoden zur Problemerkennung und -lösung ..	54
Strichliste und Histogramm.....	54
Ursache-Wirkungsdiagramm	54
Problem-Entscheidungsplan	56
4.4 Fragebogen.....	56
5 Austausch von Unterlagen zwischen QM-Systemen.....	60
QEP	60
KTQ.....	61
ISO 9001-2008.....	62
Das EFQM-Modell.....	63
EPA	64
6 Qualitätsmanagement in der Arztpraxis – Hintergründe.....	66
6.1 Ausgangssituation.....	66
6.2 Warum die Mühe lohnt	66
6.3 Die „Qualitäten“ einer Praxis oder das „House of Quality“	67
7 Glossar.....	69
8 Literatur und Links.....	73
.....	75
1.2-FB1 Checkliste Dringlichkeit	106
1.3-DOK1 Telefonische Anfragen	107
1.4-IPR1 Prozess Patientenpfad	108
1.14-FB1-1 Diagnose.....	109
1.14-FB1-2 Diagnose.....	110
1.14-FB1-3 Diagnose.....	111

1.17-FB1-1 Behandlungspfad.....	112
1.17-FB1-2 Behandlungspfad.....	113
1.17-FB1-3 Behandlungspfad.....	114
1.17-FB1-4 Behandlungspfad.....	115
1.17-FB1-5 Behandlungspfad.....	116
1.22-FB1 Interne Kommunikation über Patienten...	117
1.25-IPR1 Prozess Datensicherheit Schweigepflicht	118
1.26-DOK1 Notfall.....	119
1.27-DOK1 Checkliste Notfallausstattung	121
2.1-DOK1 Leitbild	122
2.2-DOK1 Organigramm	123
2.2-DOK2 Verantwortungsmatrix	124
2.3-DOK1-1 ff Stellenbeschreibung.....	125
2.5-DOK1 Einstellungskriterien.....	127
2.5-FB1 Checkliste Neueinstellung.....	129
2.6-FB1 Protokoll/Datum.....	131
2.7-FB1 Informationen.....	132
2.9-DOK1 Schulungsplan.....	133
2.9-IPR1 Schulung und Fortbildung.....	134
2.10-DOK1 Aufbewahrungsfristen.....	135
2.10-FB1 Kenntnisnahme der Vorschriften	137
2.10-FB2 Wichtige Passagen Rechtsvorschriften	139
2.11-FB1 Unterweisung BGV A1.....	141
2.11-FB2 Checkliste Arbeitssicherheit	142
2.11-FB3 Checkliste_Vorsorge	145
2.12-DOK1 Brand und Evakuierung.....	146
2.13-DOK1 Notfallplan.....	147
2.14-DOK1 Datenschutz	148
2.16-FB1 Entsorgung	149
2.17-DOK1 Medizingerätebuch.....	150
2.17-DOK2 Wartungsplan.....	153
2.17-FB1 Gerätebestandsverzeichnis	154
2.17-FB2 Medizinproduktberaterin	155
2.17-FB3 Einweisungsprotokoll	156
2.17-IPR1 Gerätemanagement.....	157

2.18-FB1 Lieferantenliste	158
2.18-FB2 Lieferantenbeurteilung.....	159
2.18-FB3 Bestellformular	161
2.18-FB4 Checkliste Wareneingang	162
2.18-IPR1 Beschaffung	164
2.19-FB1 Datumsblatt Kühlschrank	165
2.19-FB2 Gefahrstoffe	167
2.21-FB1 Rechnungswesen	168
3.1-DOK1 Aktivitätenplan.....	170
3.2-DOK1 Qualitätspolitik	171
3.3-DOK1 Qualitätsziele	172
3.4-FB1 Fehler- und Beschwerdemanagement	174
3.4-FB2 Risiko und Gefährdung.....	175
3.4-IPR1 Prozess zur Prozessanalyse	177
3.4-IPR2 Prozess Fehlermanagement.....	178
3.4-IPR3 Prozess Risikobeurteilung.....	179
3.5-DOK1 Patientenfragebogen	180
3.5-DOK2 Externe Befragung.....	182
3.6-IPR1 Prozess Beschwerde.....	183
3.7-FB1 Verbesserungsmaßnahme.....	184
3.8-FB1 IPRs zu Kapitel 1	185
3.8-FB2 IPRs zu Kapitel 2	188
3.8-FB3 IPRs zu Kapitel 3	190
Sonstige	191
001 G-BA-Richtlinie-QM	192
002 Gesetze und Link-Liste	198
003 Hyperlinks-setzen	201
004 Referenzliste G-BA-QM-Navigator	202
005 Referenzliste QM-Navigator-QEP-ISO	204
006 ArbGG 61b und BGB 612-612a	208
007 QM-Navigator-Psychotherapie-Auszug.....	210
Sachverzeichnis.....	215