Inhalt

1	Einleitung	5
2	Prinzipien des Qualitätsmanagements	13
3	Modelle des Qualitätsmanagements für die Arztpraxis	21
3.1	Praxis-Qualitätsmanagement der Kassenärztlichen Vereinigung Westfalen-Lippe (KPQM)	24
3.2	Europäisches Praxisassessment (EPA)	26
3.3	QEP: Qualität und Entwicklung in Praxen (KBV-Modell)	30
3.4	KTQ für den „niedergelassenen Bereich“	33
3.5	DIN EN ISO 9001:2000	38
3.6	Das Modell für Excellence der EFQM	45
3.7	Bewertung der Modelle	55
4	Implementierung eines QM-Systems	60
4.1	Voraussetzungen	60
4.2	Einführungsveranstaltung für alle Mitarbeiter (Kick-off)	65
4.3	Bestandsaufnahme	68
4.4	Leitbild und Ziele	71
4.5	Festlegung von Verantwortlichkeiten	76

4.6	Gestaltung einer Teamsitzung	78
4.7	QM-Dokumentation	80
4.8	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	89
4.9	Meilensteine = Landmarks	95
4.10	Patientenbefragung	96
5	Ergebnissicherung	100
5.1	Internes Audit/Visitation	100
5.2	Selbstbewertung (Assessment)	105
6	Kritische Potenzialthemen	109
7	Zusammenfassung und Ausblick	112
	Glossar	114
	Literatur	118