

Ingrid Vogg / Steffen Fleßa

Qualitätsmanagement in der ambulanten Versorgung

Leitfaden zur Einführung
eines QM-Systems in Arztpraxen



Inhalt

1	Einleitung	7
1.1	Qualität: eine Annäherung.....	7
1.2	Die Arztpraxis als System.....	10
1.2.1	Die Arztpraxis im Wandel.....	10
1.2.2	•> Dynaxity: Zum Verständnis des Wandels.....	11
1.2.3	Komplexität: das System Arztpraxis.....	16
2	Grundlagen	23
2.1	Begriffsbestimmungen.....	23
2.1.1	Qualität.....	23
2.1.2	Qualitätsmanagement.....	27
2.1.3	Qualitätsmanagement-Schnittstellen.....	37
2.2	Ziele eines Qualitätsmanagements.....	41
2.2.1	Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.....	41
2.2.2	Fehlerverhütung.....	44
2.2.3	Kostenreduktion.....	45
2.2.4	Kundenbindung.....	46
2.2.5	Strategische Vorteile.....	48
2.3	Risikomanagement.....	50
2.3.1	Patientensicherheit.....	50
2.3.2	Risiko.....	57
2.3.3	Risikomanagement.....	58
2.3.4	Qualitätsmanagement und Risikomanagement.....	64
2.4	Modelle.....	66
2.4.1	European Foundation for Quality Management (EFQM).....	66
2.4.2	Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus (KTQ).....	68
2.4.3	Qualität und Entwicklung in Praxen (QEP).....	70
2.4.4	DIN EN ISO 9001:2000.....	71
2.5	Die Norm: DIN EN ISO 9001:2000.....	72
2.5.1	Darstellung der DIN EN ISO 9001:2000.....	75
2.5.2	Verantwortung der Leitung.....	78
2.5.3	Kundenorientierung.....	88
2.5.4	Prozessorientierung.....	96

2.5.5	Nachweis der Effektivität und Effizienz.....	119
2.5.6	Kontinuierliche Verbesserung.....	123
2.5.7	Zertifizierung.....	126
2.5.8	Revision der DIN EN ISO 9001:2000.....	127
3	Implementierung am Beispiel einer Röntgenpraxis.....	129
3.1	Planung.....	131
3.2	QM - Aufbau nach DIN EN ISO 9001:2000.....	135
3.2.1	Verantwortung der Leitung.....	136
3.2.2	Dokumentation.....	154
3.2.3	Dienstleistungserbringung.....	158
3.2.4	Messung, Analyse und Verbesserung.....	176
3.3	Implementierung.....	181
3.3.1	Schulungen.....	182
3.3.2	Fehlererfassung.....	184
3.3.3	Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.....	186
3.3.4	Patientenbefragung.....	194
3.3.5	Mitarbeiterbefragung.....	197
3.4	Monitoring.....	200
3.4.1	Internes Audit, Ergebnis, Nutzen und Maßnahmen.....	201
3.4.2	Externes Audit.....	211
3.4.3	Projektdateien.....	213
4	Diskussion.....	215
5	Fazit für die Praxis.....	223
	Abkürzungsverzeichnis.....	229
	Literatur.....	231
	Web-Verzeichnis.....	237
	Abbildungsverzeichnis.....	239
	Tabellenverzeichnis.....	241
	Anlagen.....	243
	Die Autoren.....	277