

<b>1</b>	<b>1. Patientenversorgung</b>	1
	1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung	3
	1.1.1 Leistungsspektrum	3
	1.1.2 Anmeldung	4
	1.1.3 Terminvergabe	5
	1.1.4 Telefonische Anfragen	7
	1.1.5 Hausbesuche	9
	1.1.6 Erreichbarkeit	11
	1.2 Untersuchung und Diagnostik	12
	1.2.1 Anamnese	12
	1.2.2 Körperliche Untersuchung und psychosoziale Erhebung	13
	1.2.3 Diagnostische Leistungen	15
	1.3 Therapie und Versorgung	19
	1.3.1 Therapieentscheidung, -planung und -ziele	19
	1.3.2 Verordnungen	24
	1.3.3 Leistungen und Eingriffe	29
	1.3.4 Notfallmanagement	33
	1.3.5 Behandlungspfade, Leitlinien und evidenzbasierte Medizin	35
	1.3.6 Erkrankungsspezifische Information, Beratung und Schulung	38
	1.3.7 Verlaufsbeobachtung und Sicherung des Therapieerfolges	43
	1.4 Kontinuität der Versorgung	45
	1.4.1 Interne Kooperation und Kommunikation	45
	1.4.2 Externe Kooperation und Kommunikation	47
	1.4.3 Spezielle Versorgungsformen	50
	1.5 Gesundheitsförderung und Prävention	51
	1.5.1 Gesundheitsförderung	51
	1.5.2 Prävention	52
<b>2</b>	<b>2. Patientenrechte und Patientensicherheit</b>	55
	2.1 Patientenorientierung und Patientensicherheit	57
	2.1.1 Aufklärung und Einwilligung der Patienten	57
	2.1.2 Patientenorientierung	60
	2.1.3 Patientensicherheit, Risiko- und Fehlermanagement	63
	2.1.4 Teilnahme an klinischen Studien	65
	2.1.5 Umgang mit Patienteneigentum	66
	2.2 Patientenunterlagen und Dokumentation	67
	2.2.1 Führen der Patientenakte	67
	2.2.2 Einsichtnahme in die Patientenakte	70
	2.3 Vertraulichkeit und Schweigepflicht	71
	2.3.1 Wahrung der Intimsphäre	71
	2.3.2 Schweigepflicht und Datenschutz	73
<b>3</b>	<b>3. Mitarbeiter und Fortbildung</b>	77
	3.1 Mitarbeiterorientierung und Personalmanagement	79
	3.1.1 Personalplanung und Mitarbeitergespräche	79
	3.1.2 Einstellung, Einarbeitung, Ausscheiden von Mitarbeitern	83
	3.1.3 Teambesprechungen und Kommunikation	86
	3.1.4 Betriebliche Gesundheitsförderung	89
	3.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	91
	3.2.1 Ausbildung von Medizinischen Fachangestellten	91
	3.2.2 Fortbildung und Qualifizierung	93
	3.2.3 Weiterbildung von Ärzten und Ausbildung von Psychotherapeuten	96
	3.2.4 Kollegiales Lernen (Peer Review)	98

4	<b>4. Führung und Organisation</b> _____	99
	4.1 Führung der Praxis/ des MVZ _____	101
	4.1.1 Führung und Planung _____	101
	4.1.2 Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten _____	103
	4.1.3 Verträge, Richtlinien und weitere Rechtsgrundlagen _____	105
	4.2 Räumliche und materielle Ressourcen _____	106
	4.2.1 Infrastruktur und Ausstattung _____	106
	4.2.2 Geräteanwendung, Instandhaltung und Wartung _____	110
	4.2.3 Beschaffung und Lagerung _____	114
	4.3 Arbeitsschutz und Hygiene _____	117
	4.3.1 Arbeitsumgebung und Arbeitssicherheit _____	117
	4.3.2 Entsorgung und Umweltschutz _____	124
	4.3.3 Hygiene und Reinigung _____	125
	4.4 Rechnungswesen und Controlling _____	130
	4.4.1 Buchführung und Abrechnung _____	130
	4.4.2 Finanzplanung und Controlling _____	135
	4.5 Informationsmanagement _____	139
	4.5.1 Informationstechnologie _____	139
	4.5.2 Datensicherung _____	141
5	<b>5. Qualitätsentwicklung</b> _____	143
	5.1 Qualitätsplanung und -umsetzung (Plan + Do) _____	145
	5.1.1 Qualitätspolitik _____	145
	5.1.2 Qualitätsziele _____	147
	5.1.3 Qualitätsmanagement-System _____	148
	5.2 Qualitätsmessung und -verbesserung (Check + Act) _____	149
	5.2.1 Datenerhebung und -analyse _____	149
	5.2.2 Befragungen _____	151
	5.2.3 Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen _____	154
	5.2.4 Externe Qualitätssicherung _____	156
	5.2.5 Bewertung des Qualitätsmanagement-Systems _____	157
	5.2.6 Verbesserungsmaßnahmen _____	159
	5.3 Qualitätsdokumentation _____	160
	5.3.1 QM-Handbuch _____	160
	5.3.2 Qualitätsdarstellung _____	163
	<b>Service</b> _____	165
	Abkürzungen _____	167
	Schlagworte _____	169
	AQUIK-Indikatoren _____	171
	Literatur und Informationsquellen zum Themenfeld QM _____	173
	Glossar _____	179
	Schriftliche Nachweise _____	195
	QM-Richtlinie in QEP _____	197
	Gesetzliche Anforderungen in QEP _____	199