

1. Patientenversorgung	3
1.1 Zugang zur ambulanten Versorgung	3
1.1.1 Leistungsspektrum	3
1.1.2 Anmeldung*	4
1.1.3 Terminvergabe und Erreichbarkeit	5
1.1.4 Anfragen per Telefon/E-Mail	6
1.1.5 Hausbesuche*	6
1.2 Untersuchung und Diagnostik	7
1.2.1 Anamnese	7
1.2.2 Körperliche Untersuchung und psychosoziale Erhebung	8
1.2.3 Diagnostische Leistungen	10
1.3 Therapie und Versorgung	12
1.3.1 Therapieentscheidung, -planung und -ziele	12
1.3.2 Verordnungen	14
1.3.3 Leistungen und Eingriffe	17
1.3.4 Notfallmanagement	21
1.3.5 Behandlungspfade, Leitlinien und evidenzbasierte Medizin	23
1.3.6 Erkrankungsspezifische Information, Beratung und Schulung	25
1.3.7 Verlaufsbeobachtung und Sicherung des Therapieerfolges	26
1.4 Kontinuität der Versorgung	28
1.4.1 Interne Kooperation und Kommunikation	28
1.4.2 Externe Kooperation und Kommunikation	29
1.4.3 Besondere Versorgungsformen*	29
1.5 Gesundheitsförderung und Prävention	30
1.5.1 Gesundheitsförderung*	30
1.5.2 Prävention	31
2. Patientenrechte und Patientensicherheit	35
2.1 Patientenorientierung und Patientensicherheit	35
2.1.1 Aufklärung und Einwilligung der Patienten	36
2.1.2 Patientenorientierung	38
2.1.3 Patientensicherheit, Risiko- und Fehlermanagement	39
2.1.4 Teilnahme an klinischen Studien*	40
2.1.5 Umgang mit Patienteneigentum*	40
2.2 Patientenunterlagen und Dokumentation	41
2.2.1 Führen der Patientenakte	41
2.2.2 Einsichtnahme in die Patientenakte*	42
2.3 Vertraulichkeit und Schweigepflicht	43
2.3.1 Wahrung der Intimsphäre	43
2.3.2 Schweigepflicht und Datenschutz	44
3. Mitarbeitende und Fortbildung	49
3.1 Mitarbeiterorientierung und Personalmanagement	49
3.1.1 Personalplanung und Mitarbeitergespräche	50
3.1.2 Einstellung, Einarbeitung und Ausscheiden von Mitarbeitenden*	51
3.1.3 Teambesprechungen und Kommunikation	52
3.1.4 Betriebliche Gesundheitsförderung*	52

*siehe QEP-Manual^{plus}

→

3.2 Aus-, Fort- und Weiterbildung	53
3.2.1 Ausbildung von Medizinischen Fachangestellten*	53
3.2.2 Fortbildung und Qualifizierung	53
3.2.3 Weiterbildung/Ausbildung von Ärzten und Psychotherapeuten*	54
3.2.4 Kollegiales Lernen (Peer Review)*	54
4. Führung und Organisation	57
4.1 Führung der Praxis/des MVZ	57
4.1.1 Führung und Planung*	57
4.1.2 Organisationsstruktur und Verantwortlichkeiten	58
4.1.3 Verträge, Richtlinien und weitere Rechtsgrundlagen*	59
4.2 Räumliche und materielle Ressourcen	60
4.2.1 Infrastruktur und Ausstattung*	60
4.2.2 Geräteanwendung, Instandhaltung und Wartung	61
4.2.3 Beschaffung und Lagerung	63
4.3 Arbeitsschutz und Hygiene	65
4.3.1 Arbeitsumgebung und Arbeitssicherheit	65
4.3.2 Entsorgung und Umweltschutz*	71
4.3.3 Hygiene und Reinigung	71
4.4 Rechnungswesen und Controlling	75
4.4.1 Buchführung und Abrechnung*	75
4.4.2 Finanzplanung und Controlling*	75
4.5 Informationstechnologie und Informationssicherheit	76
4.5.1 IT-Ausstattung und -Sicherheit	76
4.5.2 Datensicherung*	77
5. Qualitätsentwicklung	81
5.1 Qualitätsplanung und -umsetzung (Plan + Do)	81
5.1.1 Qualitätspolitik	81
5.1.2 Qualitätsziele	83
5.1.3 Qualitätsmanagement-System	84
5.2 Qualitätsmessung und -verbesserung (Check + Act)	85
5.2.1 Datenerhebung und -analyse*	85
5.2.2 Befragungen	86
5.2.3 Beschwerdemanagement und Vorschlagswesen	88
5.2.4 Externe Qualitätssicherung*	88
5.2.5 Bewertung des Qualitätsmanagement-Systems	89
5.2.6 Verbesserungsmaßnahmen	90
5.3 Qualitätsdokumentation	91
5.3.1 QM-Handbuch	91
5.3.2 Qualitätsdarstellung*	92
Service	93
Abkürzungen	95
Schlagworte	97
Gesetzliche Anforderungen in QEP	99
QM-Richtlinie in QEP	101

*siehe QEP-Manual^{plus}