

Qualitätsmanagement (32 Stunden)

1. Grundlagen Qualitätsmanagement (2)
 - 1.1. Begründungen für Qualitätsmanagement kennen
 - 1.1.1. Ziele eines Qualitätsmanagementsystems
 - 1.1.2. Gesetzliche Vorgaben
 - 1.2. Grundstrukturen eines Qualitätsmanagementsystems verstehen
 - 1.2.1. Zusammenhang von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
 - 1.2.2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus
 - 1.2.3. Geforderte Qualitätssicherungsmaßnahmen und praxisinternes Qualitätsmanagement
 - 1.3. Methoden und Instrumente des Qualitätsmanagements beherrschen
 - 1.3.1. Prozessanalyse, Verfahrens und Arbeitsanweisungen, Flussdiagramme, Checklisten, Organigramm
 - 1.3.2. Dokumentation und QM-Handbuch
2. Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (8)
 - 2.1. Kriterien für ein Qualitätsmanagementsystem anwenden
 - 2.1.1. Konformität mit gesetzlichen Vorgaben
 - 2.1.2. Zeitdauer für Einführung
 - 2.1.3. Kosten und personeller Aufwand
 - 2.1.4. Zertifizierung
 - 2.2. Funktion und Aufgaben der Beteiligten kennen
 - 2.2.1. Verantwortung der Leitung
 - 2.2.2. Aufgabe und Funktion einer QM-Beauftragten
 - 2.2.3. Funktion von Mitarbeitern für spezielle Aufgaben
 - 2.3. Erstmaßnahmen durchführen
 - 2.3.1. Information und Anleitung der Praxismitarbeiterinnen
 - 2.3.2. Entwicklung eines Praxisleitbildes und konkreter Qualitätsziele
 - 2.3.3. Entwicklung eines Maßnahmenplanes zur Erfassung und Steuerung von Verbesserungen
 - 2.4. Folgemaßnahmen durchführen
 - 2.4.1. Jährlicher Qualitätsbericht
 - 2.4.2. Wirksamkeit und Effizienz eingeleiteter Maßnahmen
 - 2.4.3. Aktualisierung des Maßnahmenplanes
 - 2.4.4. fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter
3. Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems (8)
 - 3.1. Patientenversorgung steuern
 - 3.1.1. Standards und Leitlinien
 - 3.1.2. Behandlungsabläufe und Dokumentation
 - 3.1.3. Patienteninformation und –beratung
 - 3.2. Mitarbeiter und Praxisorganisation steuern
 - 3.2.1. Verantwortlichkeiten
 - 3.2.2. Anwendungsbereiche und Methoden
 - 3.2.3. Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter
 - 3.2.4. Informationsmanagement im Team und Kommunikation mit externen Partnern
 - 3.2.5. Vernetzung mit anderen Versorgungsebenen
 - 3.3. Kommunikation im Team leiten
 - 3.3.1. Aufgaben des Moderators
 - 3.3.2. Fehler und Beinahefehler als Chance zur Verbesserung
 - 3.3.3. Interne und externe Audits
4. Bewertung des QM-Prozesses (8)
 - 4.1. Bedeutung und Festlegung von Indikatoren kennen

- 4.1.1. Praxisindikatoren
- 4.1.2. Prozessindikatoren
- 4.1.3. Ergebnisindikatoren
- 4.2. Befragungen anwenden
 - 4.2.1. Erhebungsmethoden und Befragungstechniken
 - 4.2.2. Auswahl validierter Befragungsinstrumente
 - 4.2.3. Durchführung und Auswertung von Befragungen
 - 4.2.4. Statistische Auswertung
- 4.3. Audits als Qualitätsinstrument einsetzen
 - 4.3.1. Interne/Externe Audits
 - 4.3.2. Zusammenstellung eines Fragenkatalogs

5. Qualitätsmanagement-Zyklus (6)

- 5.1. QM-Zyklus beherrschen
 - 5.1.1. Beschreibung des Istzustandes
 - 5.1.2. Vergleich des Istzustandes mit den recherchierten Vorgaben
 - 5.1.3. Entwicklung von Zielvorgaben
 - 5.1.4. Vorbereitung von Verfahrens- und Arbeitsbeschreibungen, Flussdiagrammen, Checklisten, Dokumentation im QM-Handbuch sowie Festlegung von Indikatoren und Prüfzeitraum
 - 5.1.5. Information, Verpflichtung und Schulung der Mitarbeiter
 - 5.1.6. Durchführung der Maßnahmen
 - 5.1.7. Prüfung der eingeleiteten Maßnahmen anhand der festgelegten Indikatoren
 - 5.1.8. Nachjustierung bei feststellbaren Abweichungen