

Beatrice Piechotta
erschienen im Springer-Verlag 2008

Inhaltsverzeichnis

A Theoretische Grundlagen

1. Qualitätsmanagement – Begriffe, Grundprinzipien, Anwendung im Gesundheitswesen

1.1. Qualität – Management – Qualitätsmanagement

- 1.1.1. Entwicklung von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement
- 1.1.2. Begriffe
- 1.1.3. Grundprinzipien
- 1.1.4. Qualitätsmanagement-System und Zertifizierung

1.2. Qualitätsmanagement-Modelle

- 1.2.1. Branchenübergreifende QM-Modelle: DIN EN ISO 9001, EFQM
- 1.2.2. Gesundheitswesen-spezifische QM-Modelle: QEP, KTQ, KPQM

1.3. Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

- 1.3.1. Vorgeschichte der Förderung von Qualität im Gesundheitswesen
- 1.3.2. Gründe für die Einführung von Qualitätsmanagement
- 1.3.3. Kritische Bewertung und Nutzen von Qualitätsmanagement

1.4. Qualitätsmanagement-Begriffe und -Prinzipien im Gesundheitswesen

- 1.4.1. Definition der Qualität
- 1.4.2. Kundenorientierung und Kundenanforderungen
- 1.4.3. Patientenorientierung
- 1.4.4. Fehlerkultur
- 1.4.5. Qualitätssicherung – Qualitätsmanagement

1.5. Gesetzliche Vorgaben zur Qualität im Gesundheitswesen

- 1.5.1. Festlegung von Qualitätsstandards durch Rechtsnormen
- 1.5.2. QM-Richtlinie: Vorgaben für die Umsetzung von Qualitätsmanagement

2. Qualitätsmanagement in der ambulanten Psychotherapie

2.1. Qualität in der Psychotherapie aus der QM-Perspektive

- 2.1.1. Kunden und Anforderungen
 - Wer sind die Kunden einer psychotherapeutischen Praxis?
 - Anforderungen des Kunden Patient
 - Anforderungen des Kunden Kostenträger
 - Anforderungen des Kunden Psychotherapeut
- 2.1.2. Fachlich begründete Anforderungen
 - Fachliche und gesetzliche Anforderungen
 - Qualitäts-Probleme in der psychotherapeutische Versorgung
 - Anforderungen des Psychotherapeuten an seine Leistungen
- 2.1.3. Beispiel: Anforderungen an die Behandlungsdokumentation
 - Allgemeine Anforderungen an die Behandlungsdokumentation
 - Spezifische Anforderungen an die Dokumentation psychotherapeutischer Leistungen

2.2. Fachspezifisch sinnvolle Anwendung von Qualitätsmanagement in der Psychotherapie

- 2.2.1. Sprache – Inhalte – Werte: Begriffsklärung und inhaltliche Differenzierung
- 2.2.2. Der Psychotherapie-Patient als „Kunde“
- 2.2.3. Ergebnisorientierung und Ergebnisqualität in der psychotherapeutischen Praxis
- 2.2.4. Strukturieren, Standardisieren und Objektivieren in der Psychotherapie
- 2.2.5. Effektivität und Effizienz von QM
- 2.2.6. Nutzen von Qualitätsmanagement für die ambulante Psychotherapie

2.3. Herstellung, Überprüfung, Verbesserung und Darstellung der Qualität

- 2.3.1. Bisherige Maßnahmen
- 2.3.2. QM-Instrumente in der psychotherapeutischen Praxis
 - Qualitätspolitik, Qualitätsphilosophie, Leitbild
 - Qualitätsziele und PDCA-Zyklus
 - Organigramm
 - Prozess- und Ablaufbeschreibungen
 - QM-Dokumentation
 - Qualitätszirkel und Teambesprechungen
 - Befragungen
 - Beschwerdemanagement
 - Fehlermanagement und Risikomanagement
 - Kennzahlen und Indikatoren
- 2.3.3. Zusammenstellung und Systematik der Anforderungen und Maßnahmen

B Umsetzung von Qualitätsmanagement in der Psychotherapeutischen Praxis

1. Patientenversorgung

1.1. Kontaktaufnahme

- 1.1.1. Erreichbarkeit
- 1.1.2. Telefonischer Erstkontakt
- 1.1.3. Erstgespräch

1.2. Abklärung

- 1.2.1. Diagnostik
- 1.2.2. Indikation und Therapievereinbarung

1.3. Therapie

- 1.3.1. Einleitung der Therapie
 - Klärung der Finanzierung der Therapie
 - Antrag auf Kostenübernahme für Psychotherapie (Gutachterverfahren)
 - Behandlungsplanung – Bericht an den Gutachter
- 1.3.2. Durchführung der Therapie
 - Umsetzung des Behandlungsplans
 - Überprüfung der Therapie
 - Indikation zur Fortführung der Therapie
 - Zusammenfassende Regelung zur Durchführung der Therapie
- 1.3.3. Beendigung und Ergebnis der Therapie
 - Dauer der Therapie und Zeitpunkt der Beendigung
 - Art und Weise der Beendigung
 - Ergebnis der Therapie
 - Zusammenfassende Regelung zur Beendigung der Therapie
- 1.3.4. Notfallmanagement
- 1.3.5. Externe Kooperation und Kommunikation
- 1.3.6. Strukturierte Behandlungsabläufe und praxisinterne Behandlungspfade

1.4. Behandlungsdokumentation

- 1.4.1. Behandlungsdokumentation und Patientenakte
- 1.4.2. Zusätzliche Datenerhebung

2. Praxisführung

2.1. Therapeutisches Konzept der Praxis

- 2.1.1. Therapeutisches Konzept und Beziehungsgestaltung
- 2.1.2. Leistungsangebot der Praxis
- 2.1.3. Umgang mit Patienten in der Praxis

2.2. Patientenrechte und Patientensicherheit

- 2.2.1. Patienteninformation und Patientenmitwirkung
- 2.2.2. Vertraulichkeit und Datenschutz
- 2.2.3. Fehler- und Risikomanagement
- 2.2.4. Patientenzufriedenheit und Patientenbefragung
- 2.2.5. Beschwerdemanagement

2.3. Praxisinhaber und Mitarbeiter

- 2.3.1. Aus-, Fort- und Weiterbildung
- 2.3.2. Personale Kompetenzen: Supervision, Selbsterfahrung
- 2.3.3. Personalplanung, Arbeits- und Gesundheitsschutz
- 2.3.4. Interne Kommunikation

2.4. Praxisorganisation

- 2.4.1. Organisationsstruktur
- 2.4.2. Räumliche und materielle Ausstattung
- 2.4.3. Gesetze und Verordnungen
- 2.4.4. Finanzen

2.5. Qualitätsentwicklung

- 2.5.1. Qualitätspolitik
- 2.5.2. Qualitätsziele
- 2.5.3. Messung, Analyse und Verbesserung
- 2.5.4. QM-System, QM-Dokumentation und QM-Handbuch

3. Vorgehen beim Aufbau des Qualitätsmanagements in der Praxis

3.1. Aufbau des Qualitätsmanagements: „Pflicht und Kür“

3.2. Qualitätsmanagement Schritt für Schritt: Das konkrete Vorgehen beim Aufbau von QM

- 3.2.1. Die ersten 8 Schritte in der Planungs- und Umsetzungsphase
- 3.2.2. Vorgehen bei mehreren Beteiligten (Qualitätszirkel, größere Praxis)
- 3.2.3. Festlegen und Überprüfen der Qualitätsziele
- 3.2.4. Ablaufbeschreibungen und Praxisregelungen
- 3.2.5. QM-Dokumentation: Aufbau eines QM-Handbuchs

3.3. Überprüfen und Bewerten des QM und seiner Wirksamkeit

3.4. Selbstbewertungsbogen