

Ertl-Wagner
Steinbrucker
Wagner



Qualitätsmanagement und Zertifizierung

2. Auflage

Praktische
Umsetzung
in Krankenhäusern,
Reha-Kliniken,
stationären
Pflegeeinrichtungen

Qualitätsmanagement und Zertifizierung

Auch diese Bücher könnten Sie interessieren

Unsere Reihe »Erfolgskonzepte – Praxis- & Krankenhaus-Management«

- Papenhoff, Platzkoster
Marketing für Krankenhäuser und Reha-Kliniken
Marktorientierung & Strategie, Analyse & Umsetzung, Trends & Chancen
2010. 152 S. 30 Abb. in Farbe. Geb.
€ (D) 39,95
ISBN 978-3-540-89090-4
- Frank
Meine Arztpraxis – erfolgreich im neuen Gesundheitsmarkt
Die besten Strategien, Ideen und Konzepte
2010. 190 S. 15 Abb. Geb.
€ (D) 39,95
ISBN 978-3-540-89088-1
- Schäfer
Honorararzt - Flexibilität und Freiberuflichkeit
Akquise, Organisation, Recht, Finanzen
2011. 200 S., 25 Abb. Geb. **€ (D) 39,95**
ISBN 978-3-642-13081-6
- Johannes, Wölker
Arbeitshandbuch Qualitätsmanagement
Mustervorlagen und Checklisten für ein gesetzeskonformes Qualitätsmanagement in der Arztpraxis
2. Aufl. 2012. 94 S. 25 Abb. Mit CD-ROM.
Geb. **€ (D) 89,95**
ISBN 978-3-642-21788-3
- Jordt, Girr, Weiland
Erfolgreich IGeLn
Analyse - Organisation - Vermarktung
2. Aufl. 2012. 210 S. 26 Abb.
Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-20462-3
- Kirchner, Schröter, Flesch
Personalakquise im Krankenhaus
Ärzte gewinnen, binden, entwickeln
2. Aufl. 2012. 258 S. 73 Abb. Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-24993-8
- Schramm
Online-Marketing für die erfolgreiche Arztpraxis
Website, SEO, Social Media, Werberecht
2012. 180 S. 10 Abb. Geb. **€ (D) 39,95**
ISBN 978-3-642-25146-7
- Weimann, Weimann
High performance im Krankenhausmanagement
Die 10 wichtigsten Schritte für eine erfolgreiche Klinik
2012. 215 S. 60 Abb. Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-25067-5
- Schramm
Online-Marketing für das erfolgreiche Krankenhaus
Website, SEO, Social Media, Werberecht
2013. ca. 200 S. ca. 15 Abb. Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-29226-2
- Schüller, Dumont
Die erfolgreiche Arztpraxis
Patientenorientierung -
Mitarbeiterführung - Marketing
2013. 170 S. 17 Abb. Geb. **€ (D) 44,95**
ISBN 978-3-642-29296-5
- Hollmann
Führungskompetenz für Leitende Ärzte
Motivation, Teamführung,
Konfliktmanagement im Krankenhaus
2. Aufl. 2013. 200 S. 84 Abb.
Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-29341-2
- Nemeč, Fritsch
Die Klinik als Marke
Markenkommunikation und -führung für
Krankenhäuser und Klinikketten
2013. 190 S. 16 Abb.
Geb. **€ (D) 49,95**
ISBN 978-3-642-04540-0

Birgit Ertl-Wagner
Sabine Steinbrucker
Bernd C. Wagner

Qualitätsmanagement und Zertifizierung

Praktische Umsetzung in Krankenhäusern,
Reha-Kliniken, stationären Pflegeeinrichtungen

2. Auflage

Mit 54 Abbildungen und 23 Tabellen

Prof. Dr. med. Birgit Ertl-Wagner, M.H.B.A.
Institut für Klinische Radiologie
Ludwig-Maximilians-Universität München
Campus Großhadern
Marchioninstr. 15
81377 München

**Sabine Steinbrucker, Mag. Soziales Management
stellv. oberste CIRS-Verantwortliche**
Stabsstelle für Qualitäts- und Risikomanagement
Ludwig-Maximilians-Universität München
Campus Großhadern
Marchioninstr. 15
81377 München

Dr. phil. Bernd C. Wagner
Kagerbauerstr. 15
82049 Pullach

ISBN-13 978-3-642-25315-7

ISBN 978-3-642-25316-4 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-642-25316-4

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Medizin
© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2009, 2013

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Hinrich Küster, Heidelberg
Projektmanagement: Kerstin Barton, Heidelberg
Lektorat: Bettina Arndt, Gorchheimertal
Projektkoordination: Barbara Karg, Heidelberg
Umschlaggestaltung: ©photos.com
Fotonachweis Umschlag: deblik, Berlin
Herstellung: medionet Publishing Services Ltd, Berlin

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Medizin ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer.com

Für Sophie, Hannah und Clara.
Birgit Ertl-Wagner, Bernd Wagner

Für meinen Großvater. Und für Paul.
Sabine Steinbrucker

Vorwort zur 2. Auflage

Wenn es einen Weg gibt, etwas besser zu machen: finde ihn. (Thomas Alva Edison)

Unerwartet rasch wurde zu unserer Freude eine zweite Auflage unseres Buches »Qualitätsmanagement und Zertifizierung« notwendig. Zugleich war der Zeitpunkt für eine komplette Überarbeitung des Buches sehr günstig, da es für alle großen Qualitätsmanagementsysteme seit der ersten Auflage im Jahr 2009 Revisionen gegeben hat.

Wir haben alle Kapitel des Buches gründlich überarbeitet. Besonders tiefgreifende Änderungen wurden durch die Revisionen der Qualitätsmanagementsysteme am Kapitel 3 »Modelle des Qualitätsmanagements« notwendig. Da die onkologischen Zentren und Organzentren mit eigenen Zertifizierungsmodellen zunehmend in den Mittelpunkt der Kliniklandschaft rücken, haben wir einen besonderen Fokus auch auf das Unterkapitel »Zertifizierungen von onkologischen Zentren« gelegt.

Besonders am Herzen liegen uns nach wie vor die Kapitel 7 »Einführung eines Qualitätsmanagementsystems« und Kapitel 11 »Fragen und Fakten«. In diesen Kapiteln möchten wir den Lesern das praktische Rüstzeug an die Hand geben, um ein Qualitätsmanagementsystem im eigenen klinischen Umfeld einführen und weiterentwickeln zu können.

Wie bei der ersten Auflage auch, haben wir die Überarbeitung zu dritt im interdisziplinären Team aus dem ärztlichen, pflegerischen und wirtschaftswissenschaftlichen Bereich Kapitel für Kapitel gemeinsam erarbeitet. Dies war uns besonders wichtig, um ein Buch zu haben, das wirklich aus einem Guss und nicht aus mehreren Einzelbeiträgen zusammengesetzt ist. Labrador Felix hat uns auch bei dieser Auflage bei unseren abendlichen Sitzungen tatkräftig unterstützt, unsere intensiven Diskurse mit verfolgt und manchen Snack erhascht.

Wir hoffen, dass auch diese Auflage den Zuspruch der Leser¹ und aller Qualitätsmanagement-Begeisterten findet.

München, im Juli 2012

Birgit Ertl- Wagner

Sabine Steinbrucker

Bernd C. Wagner

¹ In diesem Text wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Vorwort zur 1. Auflage

Qualität bleibt bestehen, wenn der Preis längst vergessen ist. (H. Gordon Selfridge)

Der Begriff »Qualität« erlangt eine zunehmende Bedeutung im Gesundheitswesen, nicht zuletzt durch die Forderungen des Gesetzgebers. Qualitätsmanagement sollte aber nicht zur reinen Pflichtübung werden – wer es nur als lästiges Muss empfindet, verpasst die Chance zu tiefgreifenden, dauerhaften Veränderungen zum Positiven. Zwar kostet die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems zu Beginn viel Schweiß, Geld und Mut, doch sind diese Anstrengungen meist rasch vergessen, wenn sich erst die positiven Auswirkungen der gesteigerten Qualität etabliert haben.

In der Wirtschaftswelt hat sich Qualitätsmanagement schon seit längerem flächendeckend durchgesetzt – einfach weil es sich lohnt, insbesondere auch finanziell.

Im Gesundheitswesen kann die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems ungleich schwieriger sein. Es sind hier sehr stark vernetzte Strukturen und Beziehungen zu beachten und im Mittelpunkt steht der Mensch in seiner Komplexität. Doch gerade im Gesundheitswesen, das seinen Fokus auf einem der höchsten Güter der Menschheit – nämlich der Gesundheit und Unversehrtheit – hat, ist es schon eine ethisch-moralische Verpflichtung, die höchst mögliche Qualität anzuzielen. Der Patient soll eine optimale Diagnostik und Behandlung bekommen. Hierzu zählen selbstverständlich Fachkompetenz und neuester medizinischer Fortschritt mit den entsprechenden Sicherheitsstandards. Nicht außer Acht zu lassen ist aber auch die für den Gesundungsprozess sehr wichtige Beziehungsebene, also auch emotionale und zwischenmenschliche Faktoren. Zudem ist auch an die Serviceebene zu denken, also an die Leistungen, die einen Krankenhausaufenthalt so angenehm wie möglich gestalten, wie beispielsweise das Essen und die Patientenzimmer.

Um eine tiefgreifende, dauerhafte Qualität in Gesundheitseinrichtungen zu erzielen, sollte man sich das Zitat von Philip B. Crosby vergegenwärtigen: »Qualität beginnt beim Menschen, nicht bei den Dingen. Wer hier einen Wandel herbeiführen will, muss zuallererst auf die innere Einstellung aller Mitarbeiter abzielen.«

Wir haben uns zu dritt als interdisziplinäres Team aus ärztlichem, pflegerischem und wirtschaftswissenschaftlichem Bereich zusammengefunden, um dieses Buch zu schreiben. Unser Ziel war es, ein wirklich praxisnahes Buch zu erstellen, das für alle gut verständlich ist. Es soll eine Einführung in das Thema bieten, aber zugleich auch ein ganz praktischer Leitfaden sein, wie die Einführung eines Qualitätsmanagementprojekts im Krankenhaus bis zu einer Zertifizierung zu schultern ist.

In abendlichen Sitzungen haben wir gemeinsam Kapitel für Kapitel erarbeitet, hatten dabei viel Spaß und haben viel voneinander gelernt. Unterstützt wurden wir durch die stete gute Laune von Labrador Felix.

Wir hoffen, dass die Leser so viel Spaß beim Lesen haben, wie wir beim Schreiben hatten.

München, im April 2009

Birgit Ertl- Wagner

Sabine Steinbrucker

Bernd C. Wagner

Danksagungen

Wir möchten uns bei allen Kolleginnen und Kollegen bedanken, die uns über die Jahre hinweg begleitet haben und mit denen wir spannende, lehrreiche und zum Teil auch kritische Diskurse über das Qualitätsmanagement geführt haben. Ganz besonderer Dank gilt dabei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die immer optimistisch waren, die Ärmel hochkrempelten und gemeinsam mit uns an die Wichtigkeit der Qualität geglaubt haben und glauben.

Bedanken möchten wir uns auch bei Prof. Dr. Dr. h.c. Maximilian Reiser, Ärztlicher Direktor des Instituts für Klinische Radiologie und Dekan der Medizinischen Fakultät der Ludwig-Maximilians-Universität, und bei Peter Jacobs, Pflegedirektor und Vorstandsmitglied des Klinikums der Ludwig-Maximilians-Universität, die uns in unseren Vorhaben und in der täglichen Praxis stets unterstützt und gefördert haben.

Auch bei den Mitarbeitern des Springer-Verlags – insbesondere Frau Barton und Herrn Küster – und bei unserer Lektorin Frau Arndt möchten wir uns für die professionelle Begleitung unseres Projektes bedanken.

Nicht zuletzt bedanken wir uns bei unseren Familien. Ihnen ist das Buch in Liebe und Dankbarkeit gewidmet.

Die Autoren



Birgit Ertl-Wagner

ist Fachärztin für Radiologie und Neuroradiologie mit Zusatzbezeichnung Ärztliches Qualitätsmanagement und Professorin und Oberärztin am Institut für Klinische Radiologie des Klinikums der Universität München. Sie war bis 2008 Qualitätsmanagementbeauftragte des Instituts und hat in dieser Funktion die Erstzertifizierung der Abteilung nach DIN EN ISO 9001:2000 verantwortet.



Sabine Steinbrucker

hat die Stabsstelle der Direktion für Qualitäts- und Risikomanagement am Klinikum der Universität München inne. Sie ist Mitglied des Lenkungsausschusses Qualitäts- und Risikomanagement und stellvertretende oberste CIRS-Verantwortliche am Klinikum der Universität München. Sie ist TQM-Auditorin und EFQM-Assessorin und dezentrale Beschwerdebeauftragte des Klinikums der Universität München.



Bernd C. Wagner

ist promovierter Historiker. Nach einer Tätigkeit als Consultant in einer großen Strategieberatung wechselte er zu einem großen IT-Dienstleistungsunternehmen. Nach mehreren Jahren im Management Consulting und der Corporate Strategy ist er derzeit im Management Board eines großen IT Services Unternehmens tätig.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Gründe und Hintergründe des Qualitätsmanagements | 1 |
| 1.1 | Wegbereiter | 2 |
| 1.2 | Entwicklungsetappen | 11 |
| 1.3 | Warum ist Qualitätsmanagement in der Wirtschaft so wichtig? | 12 |
| 2 | Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen | 15 |
| 2.1 | Warum braucht die Medizin ein Qualitätsmanagement? | 16 |
| 2.2 | Entwicklungsgeschichte | 17 |
| 2.3 | Gesetzliche Grundlagen und Anforderungen | 19 |
| 2.4 | Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 SGB V | 22 |
| 2.5 | Externe vergleichende Qualitätssicherung | 26 |
| 3 | Modelle des Qualitätsmanagements | 29 |
| 3.1 | DIN/EN/ISO-Familie | 30 |
| 3.2 | Modell der Joint Commission International (JCI) | 36 |
| 3.3 | KTQ-Katalog | 38 |
| 3.4 | proCum Cert | 43 |
| 3.5 | EFQM-Modell | 43 |
| 3.6 | TQM-Ansatz | 48 |
| 3.7 | Integriertes Managementsystem | 51 |
| 3.8 | Qualitätsmodell Krankenhaus | 52 |
| 3.9 | DEGEMED und deQus | 54 |
| 3.10 | Modelle für Praxen | 56 |
| 3.11 | Zertifizierungen von onkologischen Zentren | 61 |
| 3.12 | Weitere Normen | 64 |
| 3.13 | GCP, GLP und GMP | 65 |
| 3.14 | Welches Modell eignet sich für mich? | 69 |
| 4 | Begleitkonzepte des Qualitätsmanagements | 73 |
| 4.1 | Failure Mode and Effects Analysis | 74 |
| 4.2 | Quality Function Deployment (QFD) und House of Quality | 77 |
| 4.3 | Statistical Process Control (SPC) | 80 |
| 4.4 | Balanced Scorecard | 81 |
| 4.5 | Six Sigma | 82 |
| 5 | Voraussetzungen für Qualitätsmanagement | 85 |
| 5.1 | Definition von Kunden, Lieferanten und interessierten Parteien | 86 |
| 5.2 | Anforderungen an die Führungsebene | 87 |
| 5.3 | Personalführung und -entwicklung | 89 |
| 5.4 | Prozessentwicklung | 91 |
| 6 | Entwicklung einer Prozesslandschaft | 95 |
| 6.1 | Welche Prozesse sind vorhanden? Erfassung des Ist-Zustandes | 96 |
| 6.2 | Was sind Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse? | 97 |
| 6.3 | Wie gewichte ich meine Prozesse? Wertschöpfungsanalyse | 99 |

| | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.4 | Wie erfasse und dokumentiere ich meine Prozesse? | 100 |
| 6.5 | Wer hat welche Rolle im Prozessmanagement? | 109 |
| 7 | Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems | 113 |
| 7.1 | Welche Dokumente und Aufzeichnungen habe ich? »Dokumentensturz« | 114 |
| 7.2 | Wie verwalte ich meine Dokumente und Aufzeichnungen? Dokumentenlenkung | 114 |
| 7.3 | Wie dokumentiere ich mein Qualitätsmanagement? Handbuch | 117 |
| 7.4 | Was muss ich tun? Initiierung von Maßnahmenplänen | 119 |
| 7.5 | Wie beurteile ich meinen Fortschritt? Controlling | 122 |
| 7.6 | Wie Sorge ich für breite Akzeptanz? Kommunikation | 124 |
| 7.7 | Wie bilde ich aus und weiter? Schulung und Training | 125 |
| 7.8 | Wie reagiert mein Umfeld auf das Projekt? Stakeholderanalyse | 127 |
| 7.9 | Wie gehe ich mit Widerständen um? | 130 |
| 7.10 | Nicht zu vergessen – Gesetzliche Anforderungen | 133 |
| 8 | Qualitätswerkzeuge | 141 |
| 8.1 | Moderationstechniken und weitere Werkzeuge für Qualitätsmanagement | 142 |
| 8.1.1 | Werkzeuge zur Ideenfindung | 142 |
| 8.1.2 | Werkzeuge zur Priorisierung und Sortierung | 143 |
| 8.1.3 | Werkzeuge zum Projektmanagement | 145 |
| 8.2 | Knowledge Management – wie verwalte ich das Wissen? | 147 |
| 8.3 | Best Practice Sharing – wie multipliziere ich Qualität? | 148 |
| 8.4 | Qualitätszirkel – was ist das? | 149 |
| 8.5 | Netzwerke für Qualitätsmanagement | 150 |
| 9 | Umgang mit Fehlern und Beschwerden | 151 |
| 9.1 | Warum sind Fehler so wichtig für eine Entwicklung? | 152 |
| 9.2 | Offener Umgang mit Fehlern und Beschwerden | 153 |
| 9.3 | Grundlagen des Fehlermanagements | 154 |
| 9.4 | Critical Incident Reporting System (CIRS) | 156 |
| 9.5 | Risikomanagement | 158 |
| 9.6 | Grundlagen des Beschwerdemanagements | 162 |
| 10 | Überprüfungsmethoden | 165 |
| 10.1 | Funktioniert mein Qualitätsmanagement? Die Rolle von Audits | 166 |
| 10.2 | Wie wird mein Qualitätsmanagement wahrgenommen? Befragungen | 171 |
| 11 | Fragen und Fakten | 175 |
| 11.1 | Soll ich mich zertifizieren lassen? | 176 |
| 11.2 | Was kostet Qualitätsmanagement? | 177 |
| 11.3 | Brauche ich externe Hilfe? | 178 |
| 11.4 | Wie finde ich den richtigen Berater? | 178 |
| 11.5 | Was kommt bei Implementierung und Zertifizierung eines QM-Systems auf mich zu? | 180 |
| 11.6 | Wie finde ich die richtige Zertifizierungsgesellschaft? | 182 |
| 11.7 | Was passiert zwischen Zertifizierung und Rezertifizierung? | 182 |
| 11.8 | Wann und warum sollte ich auf andere Systeme umsteigen? | 184 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Glossar | 186 |
| Internetadressen | 194 |
| Literatur | 201 |
| Stichwortverzeichnis | 205 |

Abkürzungen

| | |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| AA | Arbeitsanweisung |
| AQUA | Institut für Angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen |
| ArbSchG | Arbeitsschutzgesetz |
| ArbStättV | Arbeitsstättenverordnung |
| ASiG | Arbeits sicherheitsgesetz |
| ÄZQ | Ärztliches Zentrum für Qualität |
| BÄK | Bundesärztekammer |
| BAQ | Bayerische Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der stationären Versorgung |
| BDSG | Bundesdatenschutzgesetz |
| BG | Berufsgenossenschaft |
| BGB | Bürgerliches Gesetzbuch |
| BGI | Berufsgenossenschaftliche Informationen |
| BGR | Berufsgenossenschaftliche Regeln für Sicherheit |
| BGV | Berufsgenossenschaftliche Vorschriften |
| BGW | Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege |
| BQS | Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung |
| BWA | Betriebswirtschaftliche Auswertung |
| CAQ | Computer-Aided Quality Assurance |
| CEN | Comité Européen de Normalisation |
| CIRS | Critical Incident Reporting System |
| CMI | Continuous Medical Improvement |
| CQI | Continous Quality Improvement |
| DAR | Deutscher Akkreditierungsrat |
| DEGEMED | Deutsche Gesellschaft für Medizinische Rehabilitation e. V. |
| deQus | Deutsche Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Suchttherapie e.V. |
| DGHM | Deutsche Gesellschaft für Hygiene und Mikrobiologie |
| DIN | Deutsche Industrienorm |
| DIMDI | Deutsches Institut für medizinische Information und Dokumentation |
| DMP | Disease-Management-Programme |
| DRG | Diagnosis Related Group |
| EBM | Evidenz-basierte Medizin |
| EDV | Elektronische Datenverarbeitung |
| EFQM | European Foundation for Quality Management |
| EN | Europäische Norm |
| FMEA | Failure-Mode-Effect-Analysis (Fehler-Möglichkeiten-Einfluss-Analyse) |
| FMES | Failure-Mode-Effect-Summary |
| GKV | Gesetzliche Krankenversicherung |
| IfSG | Infektionsschutzgesetz |
| IQWiG | Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen |
| ISO | International Standardisation Organisation |
| JCAHO | Joint Commission on Accreditation of Hospitals |
| JCI | Joint Commission International |
| KBV | Kassenärztliche Bundesvereinigung |

| | |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| KEP | Kontinuierlicher Erneuerungsprozess |
| KTQ | Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen |
| KV | Kassenärztliche Vereinigung |
| KVP | Kontinuierlicher Verbesserungsprozess |
| MPBetreibV | Medizin-Produkte-Betreiber-Verordnung |
| MPG | Medizin-Produkte-Gesetz |
| PDCA-Zyklus | Plan-Do-Check-Act Zyklus, auch als Deming-Zyklus oder Qualitätskreislauf bezeichnet |
| QEP | Qualität und Entwicklung in Praxen |
| QFD | Quality-Function Deployment (Merkmal-Funktions-Darstellung) |
| QM | Qualitätsmanagement |
| QMB | Qualitätsmanagement-Beauftragter |
| QMH | Qualitätshandbuch |
| QMK | Qualitätsmanagement-Koordinator |
| QMS | Qualitätssystem |
| QS | Qualitätssicherung |
| QZ | Qualitätszirkel |
| RCA | Root Cause Analysis |
| RKI | Robert-Koch-Institut |
| SGB | Sozialgesetzbuch |
| SMART-Regel | Spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch und terminierbar; Anforderung für Qualitätsziele |
| SPC | Statistical Process Control (Statistische Prozesskontrolle) |
| TGA | Trägergemeinschaft für Akkreditierung |
| UAW | Unerwünschte Arzneimittelwirkungen |
| VA | Verfahrensweisung |