

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachgruppen (HF*) Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kompaktversion des IQMF-QM-Handbuch

Über die Links gelangen Sie zu den jeweiligen Kapiteln

1 Praxisbeschreibung

[002 QM-HB Kompakt, Kapitel 1 Praxisbeschreibung 130915 HF](#)

2 Patientenorientierung

[003 QM-HB Kompakt, Kapitel 2 Patientenorientierung 130915 HF](#)

3. Qualitätssicherung

[004 QM-HB Kompakt, Kapitel 3 Qualitätssicherung 130915 HF](#)

4. Praxisorganisation

[005 QM-HB Kompakt, Kapitel 4 Praxisorganisation 130915 HF](#)

5. Risikomanagement

[006 QM-HB Kompakt, Kapitel 5 Risikomanagement 130915 HF](#)

Anhang 1: Blanko-Dokumente

[Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

[Formular F 1.2.2.1 Vorlage Arbeitsanweisung](#)

[Formular F 1.2.2.2 Vorlage Verfahrensanweisung](#)

[Formular F 1.2.2.3 Vorlage Checkliste](#)

[Formular F 1.2.2.4 Vorlage Liste](#)

[Formular F 1.2.2.6 Vorlage Flow-Chart](#)

Diese Formulare können als Vorlage für die Erstellung weiterer Praxis-Dokumente verwendet werden.

Anhang 2: Archiv

Für außer Kraft gesetzte Dokumente

[QM-HB Kompakt, Archiv 090305](#)

(HF*) = Humorfrei

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachgruppen (HF)
Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kapitel 1

1 Praxisbeschreibung

1.1 Praxisbeschreibung, [Formular F 01 Praxisbeschreibung V3](#)

1.2. Leistungsspektrum, [Formular F 02 Leistungsspektrum](#)

1.3. Praxisinhaber, [Formular F 03 Praxisinhaber V2](#)

1.3.1. Lebenslauf, Der moderne [IQMF-Lebenslauf V2](#)

1.3.2. Mitgliedschaften, [Formular F 03.2 Mitgliedschaften V3](#)

1.3.3 Mitarbeiter [Formular F 03.1 Mitarbeiter-Profile](#)

1.4. Organigramm

[Formular F 04.1 Organigramm V2](#)

[F 04.1 Organigramm mit Humor](#)

1.5. Leitbild der Praxis:

[Leitbild-Erarbeitung V4](#)

1.6. Praxispolitik:

[Formular F 1.6.1 Qualitätspolitik Beispiele V2](#)

1.7. Qualitätsziele:

[Liste L 1.7. Qualitäts-Ziele V3](#)

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachrichtungen (HF)
Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kapitel 2

2 Patientenorientierung

- [CL 2.0 Patientenorientierung](#)
- [CL 2.1 Allgemeine Behandlungsplanung](#)
- [CL 2.2 Individuelle Behandlungsplanung](#)
- [CL 2.3 Behandlung](#)
- [CL 2.3.1 Lenkung der Behandlung](#)

2.1. Patientenbetreuung

[AA 7.5.2.1 Patienten-Erstaufnahme im Quartal](#)

2.1.1. Anrufbeantworter

[Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter V3](#)

2.1.2. Telefonischer Kontakt

[Formular F 8.2.1 Telefon-Notiz](#)

2.1.3 Patienten-Information

[Formular F 7.5.4.1 Informationsblatt Psychotherapie](#)
[Formular F 8.2.4 Patientenaufklärung V2](#)
[Formular F 13.4.1 IGEL-Aufklärung](#)

2.1.4. Therapievertrag [Check-Liste CL 8.4 Therapievertrag V2](#)

2.1.5. Beschwerdemanagement

[FC 5.4.1 Beschwerdemanagement](#)
[Formular F 5.4.1 Patientenbeschwerden](#)
[VA 5.4.1 Beschwerdemanagement](#)

2.1.6. Eigentum der Patienten

[AA 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgung](#)
[FC 1.2.1.4 Eigentum des Patienten](#)

2.2. Diagnostik-Prozesse

Sämtliche für die Praxis relevanten Diagnostikverfahren werden dargestellt, wahlweise als AA, VA, CL, FC oder sonstige QM-Dokumente.

Beispiele:

[AA 1.2.2.5 Blutdruckmessung](#)

[FC 1.2.2.1 Diagnostik](#)

[FC 1.2.2.4 Diabetes-Erstdiagnose und Behandlung](#)

[FC 1.2.2.5 Art. Hypertonie-Erstdiagnose](#)

[FC 1.2.2.7 Psychotherapeutische Diagnostik](#)

2.3. Therapie-Prozesse

Sämtliche für die Praxis relevanten Therapieverfahren werden dargestellt, wahlweise als AA, VA, CL, FC oder sonstige QM-Dokumente

Beispiele:

[FC 1.2.3.1 Allgemeine Therapie](#)

[CL 1.2.4.1 Diabetes-Behandlung](#)

[FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall](#)

[FC 1.2.3.3 Art. Hypertonie-Behandlung](#)

[FC 1.2.4.1 Diabetes-mellitus-Behandlung](#)

[VA 1.2.3.2 Notfallbehandlung](#)

2.3.1. Spezielle Therapieverfahren

[IGEL 060129](#)

[L 2.3.1 IGEL-Liste für Psychotherapie V2](#)

[Formular F 12.4.7 Abdingungserklärung](#)

2.3.2. Dokumentation

[FC 4.2.3 Lenkung von Dokumenten](#)

[VA 4.2.3 Lenkung von Dokumenten](#)

[FC 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen](#)

[VA 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen](#)

[Formular F 10 Stundenprotokoll V2](#)

2.4 Patientenzufriedenheit

[FC 5.2.1 Patientenzufriedenheit](#)

[Formular F 5.2.1 Patienten-Fragebogen](#)

[VA 5.2.1 Patienten-Befragung](#)

[L 5.4.1 Wartezeiten-Erhebung](#)

2.4.1 Beschwerdemanagement

[FC 5.4.1 Beschwerdemanagement](#)

[Formular F 5.4.1 Patientenbeschwerden](#)

[VA 5.4.1 Beschwerdemanagement](#)

Anhang, Blanko-Dokument [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachgruppen (HF)
Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kapitel 3

3. Qualitätssicherung

3.1 Wissensmanagement

[CL 3.1 Wissensmanagement](#)

3.1.1 Fortbildung [L 6.2.2 FOBI-Liste](#)

3.1.2. Qualitätszirkel [L 12.5 Adressenliste Stammtisch & QZ V2](#)

3.1.3. Intervision [Formular F 3.3 Intervisions-Protokoll](#)

3.1.4. Supervision

3.2 Messungen und Prüfungen

3.2.1 Befragung

3.2.1.1 **Patienten-Befragung** (falls Sie mal wissen wollen, wie ihre Patienten Sie, Ihre Praxis und Ihre Arbeit als Behandler empfinden und wahrnehmen – nur Mut, Messung, Analyse und Evaluation sind essentielle Bestandteile von QM!)

[FC 5.2.1 Patientenzufriedenheit](#)

[Formular F 5.2.2 Psychotherapie-Patienten-Fragebogen](#)

[Formular F 5.2.1 Patienten-Fragebogen](#)

[VA 5.2.1 Patienten-Befragung](#)

[L 5.4.1 Wartezeiten-Erhebung](#)

3.2.1.2 Kollegenbefragung

[Formular F 3.7 Überweiserzufriedenheit](#)

3.2.2 Katamnesen

[Formular F 8.4.4 Katamnese-Bogen](#)

3.3 Analyse, Verbesserung

[CL 3.2 Messung, Prüfung, Analyse](#)

3.4 Managementbewertung

[Formular F 1.6.1 Qualitätspolitik Beispiele](#)

[Formular F 5.6.3 Prozessleistung](#)

[Formular F 5.6.5 Managementbewertung](#)

[Formular F 5.6.6 Maßnahmenplan](#)

[Formular F 12.3.1 Jahres-Check-Up V3](#)

[L 5.2.1 Marketing-Projekte](#)
[L 5.2.2 Öffentlichkeitsarbeit](#)
[Liste L 1.7. Qualitäts-Ziele V2](#)

3.5 Audit

[CL 8.2.1 Audit-Checkliste](#)
[FC 8.2.3 Audit-Planung und Durchführung](#)
[Formular F 5.5.5 Audit-Plan](#)
[Formular F 5.5.6 Audit-Bericht](#)
[Formular F 5.6.2 Audit-Abweichung](#)
[VA 8.2.3 Audit-Planung und -Durchführung](#)

3.6 Innovation

[L 5.2.1 Marketing-Projekte](#)
[L 5.2.2 Öffentlichkeitsarbeit](#)
[Formular F 5.6.6 Maßnahmenplan](#)

Anhang, Blanko-Dokument [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

Dieses Formular kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente verwendet werden.

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachgruppen (HF) Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kapitel 4

4. Praxisorganisation

[Liste L 4.0 Alles was Recht ist V2](#)

[CL 4.1 Verantwortung der Praxisleitung](#)

4.0. Was muss passieren, wenn ich einmal ausfalle?

[Formular F 7.6.1.1 Praxis-Testament V3](#)

4.1 Kommunikation

4.1.0 Schnittstellenmanagement (finden Sie bereits prima ausgearbeitet in der Arztbibliothek der KBV)

4.1.1 Kontaktpflege zu Kollegen, Behörden und Patienten

[L 12.1 Adressenliste Überweiser](#) (gibt Ihnen übrigens Psyprax® automatisch vor!)

[L 12.2 Adressenliste Fachkollegen V2](#)

[L 12.6 Adressenliste Behörden](#)

[L 12.3 Adressenliste Fachärzte V2](#)

4.1.2. Erreichbarkeit

[Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter V3](#)

4.2. Verwaltung, z. B.

[Formular F 4.3.1 Zentraler Ordner](#)

[CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste V3](#)

4.2.1 QM-Koordination

[CL 4.2 QM-Koordination](#)

[Formular F 5.6.5 Managementbewertung](#)

[Formular F 12.3.1 Jahres-Check-Up V3](#)

4.2.2. Praxisöffnung und -schließung

[CL 6.2.4 Praxis-Urlaub V2](#)

[CL 6.2.2 Praxisinbetriebnahme](#)

[CL 6.2.3 Praxisbeendigung](#)

4.2.3 Beschaffungsvorgänge

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460
Mobil 0151-61219007
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung Postbank München
Kontonummer 7999 23-803
BLZ 700 100 80
IBAN: DE53700100800799923803
BIC: PBNKDEFF
Umsatzsteuernummer 143/151/00535

Geschäftsführer
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt
©IQMF, Dr. Alexander Vogt
USt-IdNr. DE232212436
HRB München 150931

[CL 4.3 Beschaffungsprozesse](#)

4.2.3.0 Beschaffung

[AA 7.4.1 Lieferantenauswahl](#)

[AA 7.4.2 Angebot](#)

[AA 7.4.3 Wareneingang](#)

[CL 7.4.1 Lieferanten-Checkliste](#)

[FC 7.4 Beschaffung](#)

[FC 7.4.1 Lieferantenauswahl](#)

[Formular F 5.2.3 Lieferantenbefragung](#)

[L 7.4.1 Lieferanten-Bewertungsliste](#)

4.2.3.1 Buchführung

4.2.3.2 Steuer-Unterlagen

4.2.3.3 Quartalsabrechnung

[Checkliste CL 7.6.1.2 Quartalsabrechnung mit Psyprax](#)

4.2.3.4 Widersprüche

4.2.3.5 KV-Mitteilungen und –Rundschreiben, relevante Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen: Lesen, verstehen und abheften! Ggf. runde Ablage...

4.2.3.6 EDV-Probleme

[Checkliste CL 12.3.10 PC-Überprüfung](#)

4.2.3.7 Anträge für Diagnostik und Therapie

4.3 Zeitmanagement

4.3.1 Patiententermine: Wie führe ich einen Terminkalender? Hierzu bietet Ihnen Psyprax® einen einfach zu bedienenden Terminkalender!

4.3.2 Recall-System: Brauche ich das für meine Praxis?

4.3.3 Telefon- und Sprechzeiten: Wie mache ich die bekannt? Siehe auch: Anrufbeantworter.

4.4 Dokumentation

[CL 4.4 Umgang mit Daten](#)

4.4.1 Datenschutz (ein Bisschen Spaß muss sein)

[CL 4.6 Datenschutz V2](#)

[VA 4.2.5 Datenschutz](#)

Den Rest regeln Prism, Tempera und XKeyscore für Sie ganz automatisch

4.5 Ressourcenpflege

[CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste V3](#)

[L 5.1.4 Inventarliste](#)

4.5.1 Medikamentenverwaltung

[CL 8.3.1 Medikamentenprüfung auf Haltbarkeit](#)

[CL 6.2.1 Checkliste-Impfstoff-Vorrat](#)

[CL 8.3.2 Checkliste der Notfallmedikamente](#)

[CL 8.3.3 Inhalt des Notfallkoffers](#)

4.5.2 Geräteverwaltung

[Formular F 5.1.3 Interne Geräte-Wartung](#)

[Formular F 5.1.6 Externe Geräte-Wartung](#)

[Formular F 5.1.4 Geräte-Einweisung](#)

4.6 Personalwesen

[Formular F 5.5.1 Verantwortung und Befugnisse](#)

4.6.1 Personalführung

[Formular F 5.1.1 Mitarbeiter-Schulungsplan](#)

[Formular F 5.1.5 Schweigepflichtserklärung MA](#)

[Formular F 6.2 Stellenbeschreibung](#)

[Formular F 6.2.1 Personalakte](#)

[L 5.4.4-6 Mitarbeiter-Statistiken](#)

4.6.2 Wie sag ich's meinem Personal?

[CL 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung](#)

[FC 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung](#)

[VA 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung](#)

[Formular F 5.3.1 Mitarbeiter-Gespräch](#)

[Formular F 5.3.2 Mitarbeiter-Beurteilung](#)

4.6.3 Wie sagt es mir mein Personal?

[FC 5.4.2 Vorschlagswesen](#)

[Formular F 5.4.2 Vorschlagswesen](#)

[VA 5.4.2 Vorschlagswesen](#)

4.6.4 Miteinander reden?

[FC 5.5.3 Interne Kommunikation](#)

[Formular F 5.3.3 Teamsitzung](#)

[Formular F 5.5.8 Brainstorming](#)

[VA 5.5.1 Brainstorming](#)

Anhang, Blanko-Dokument [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

Dieses Formular kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente verwendet werden.

QM-Handbuch

Kompaktversion für alle Fachgruppen (HF)
Oktober 2013

Inhaltsangabe zur Kapitel 5

5. Risikomanagement

5.1 Allgemeine Gesichtspunkte

[CL 5.0 Risikomanagement](#)

[CL 5.1 Infrastruktur-Risiko](#)

[Formular F 13 Risiko-Management V3](#)

[Formular Risikomanagement Maßnahmen](#)

5.1.1 Fehlermanagement

[FC 8.3 Lenkung von Fehlern](#)

[Formular F 5.6.4 Mögliche Ursachen von Fehlern](#)

[Formular F 8.3.1 Qualitätsabweichungsbericht](#)

[VA 8.3 Lenkung von Fehlern](#)

5.1.2 Korrekturmaßnahmen

[FC 8.5.2 Korrekturmaßnahmen](#)

[VA 8.5.2 Korrekturmaßnahmen](#)

5.1.3 Vorbeugungsmaßnahmen

[FC 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen](#)

[VA 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen](#)

5.2 Notfallbehandlung

[FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall](#)

[FC 1.2.3.2 Notfallbehandlung](#)

[VA 1.2.3.2 Notfallbehandlung](#)

5.3 Notfalladressen

[L 8.3.1 Notfall-Adressen](#)

5.4 Patienten-Aufklärung

[Formular F 8.2.4 Patientenaufklärung V2](#)

5.4.1 IGEL-Aufklärung

[Formular F 13.4.1 IGEL-Aufklärung](#)

[Formular F 12.4.7 Abdingungserklärung](#)

5.5 Hygienemanagement

[CL 5.2 Hygienemanagement](#)

5.5.1 Sauberkeit & Hygiene

[AA 5.1.2 Händedesinfektion](#)

[CL 5.1.2 Tägliche Hygienemaßnahmen](#)

[Formular F 5.1.2 Sauberkeitsplan V2](#)

5.6. Finanzcontrolling

[Formular F 5.6.7.6 Ein-und Ausgaben V3](#)

[Formular F 5.6.7.7 Altersarmutsrechner V3](#)

5.7 Burn-out-control

[CL 5.7.1 Sieg ueber die Stress-Depression 070304 V2](#)

5.8 Umweltrisiken

[CL 13.1 Oeko-Checkliste V2](#)

Anhang, Blanko-Dokument [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

Dieses Formular kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente verwendet werden.