

QM-Handbuch

Kurzversion für Psychotherapie- und andere Einzelpraxen Oktober 2015

Inhaltsangabe zur Kurzversion des IQMF-QM-Handbuch

- 1. Die Praxis und ihr Kontext**
- 2. Patientenorientierung**
- 3. Qualitätssicherung**
- 4. Praxisorganisation**
- 5. Überprüfung, Kontrolle und Risikomanagement**

Dokumentenarchiv

Für alte, unbrauchbare, außer Kraft gesetzte, unbotmäßige, humorvolle, politisch unkorrekte, sinn- und/oder geschmacklose Dokumente
(Das Archiv ist vom Nutzer dieses Musterhandbuchs selbst anzulegen)

Das QM-Handbuch besteht aus zwei Teilen:

Teil 1 enthält die erläuternden Texte zu den einzelnen Kapiteln und Unterkapiteln

Teil 2 enthält die jeweils mitgeltenden Unterlagen (QM-Dokumente, Gesetze, Leitlinien etc.) und gehört zu den „Betriebsgeheimnissen“.

An interessierte Parteien (Patienten, Kollegen, KV etc.) wird auf Wunsch lediglich Teil 1 herausgegeben. Lediglich zu Zertifizierungszwecken werden beide Handbucheile herausgegeben.

1 Die Praxis und ihr Kontext

1.1 Die Praxis muss in ihrem Kontext verstanden werden

1.2 Die Erwartungen der interessierten Parteien und die daraus folgenden Erfordernisse müssen verstanden werden

1.3 Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagement-Systems muss festgelegt werden

1.4 Die Prozesse des Qualitätsmanagementsystems müssen dargelegt werden

1.5 Bedeutung der Führung

1.5.1 Führung einer Praxis geht untrennbar mit Verantwortung einher

1.5.2 Qualitätspolitik

1.6 Die Führung trägt die Verpflichtung zum Ein- und Durchführen des Qualitätsmanagementsystems

1.6.1 Die Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Praxis müssen geklärt und zugeordnet werden

1.6.2 Planung im Qualitätsmanagement

1.6.3 Der Umgang mit Risiken und Chancen der Praxistätigkeit muss durch geplante Maßnahmen erfolgen

1.6.4 Die Praxis plant Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen

1.7 Qualitätsziele müssen festgelegt und deren Erreichung geplant werden

1.8 Änderungen müssen geplant werden

1.9 Mitgeltende QM-Dokumente (eine Auswahl):

2 Patientenorientierung

2.1 Mitgeltende QM-Dokumente

- 2.1.2. Patientenbetreuung**
- 2.1.3. Diagnostik-Prozesse**
- 2.1.4. Therapie-Prozesse**
- Spezielle**

3. Qualitätssicherung

3.1 Wissensmanagement und Wissen der Praxis

3.1.1 Kompetenz der Praxismitarbeiter

3.1.2 Bewusstsein der Praxismitarbeiter

3.1.3 Mitgeltende QM-Dokumente

**Fortbildung
Qualitätszirkel
Intervision
Supervision**

4. Praxisorganisation

4.0 Was muss passieren, wenn ich einmal ausfalle?

4.1 Kommunikation in und aus der Praxis

4.1.0 Schnittstellenmanagement (siehe auch in der Arztbibliothek der KBV)

4.1.1 Kontaktpflege zu Kollegen, Behörden und Patienten

4.1.2. Erreichbarkeit

4.2 Planung und Steuerung des Praxisbetriebs

4.2.1 Die Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte der Praxis müssen bestimmt werden

Hierzu hilft die Kommunikation mit den Patienten und Kunden

4.2.2 Anforderungen der Patienten an die Praxisdienstleistungen

4.2.3 Überprüfen der Anforderungen

4.3 Die Praxis entwickelt eigene Dienstleistungen und Produkte

4.4 Kontrolle der von externen Anbietern bezogenen Prozesse, Produkte und Dienstleistungen

4.4.1 Allgemeines, Risikogesichtspunkte

4.4.2 Art und Umfang der Kontrolle

4.4.3 Information für Anbieter externer Produkte und Dienstleistungen

4.5 Erbringen von Dienstleistungen in der Praxis

4.5.1 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

4.5.2 Eigentum von Patienten, Kunden oder externen Anbietern

4.5.3 Erhaltung von Prozessergebnissen

4.5.4 Risikomanagement nach der Dienstleistungserbringung

4.5.5 Umgang mit ungeplanten Änderungen

4.5.6 Freigabe von Praxisprodukten und –Dienstleistungen

4.5.7 Steuerung nichtkonformer Prozessergebnisse, Produkte und Dienstleistungen

4.5.8 Mitgeltende QM-Dokumente

4.6 Dokumentierte Information

4.6.1 Dokumentierte Information muss erstellt und aktualisiert werden

4.6.2 Dokumentierte Information muss gelenkt werden

4.6.3 Mitgeltende QM-Dokumente

4.7 Ressourcen

4.7.1 Personal

4.7.2 Infrastruktur der Praxis

4.7.3 Prozessorientierung bei der Praxisausübung

4.7.4 Mitgeltende QM-Dokumente

5. Überprüfung, Kontrolle und Risikomanagement

5.1 Allgemeine Gesichtspunkte

5.2 Notfallbehandlung

5.2.1 Notfalladressen

5.3 Patienten-Aufklärung

5.3.1 IGEL-Aufklärung

5.4 Hygienemanagement

5.4.1 Sauberkeit & Hygiene

5.5. Finanzcontrolling

5.6 Burn-out-control

5.7 Umweltrisiken

5.8 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung der Praxisleistung

5.8.1 Patientenzufriedenheit

5.8.2 Wozu dienen Analyse und Beurteilung?

5.8.3 Interne Audits

5.8.4 Managementbewertung

5.9 Verbesserung

5.9.1 Korrekturmaßnahmen bei mangelnder Erfüllung der Normanforderungen

5.9.2 Fortlaufende Verbesserung ist wesentlich für QM

5.10 Mitgeltende QM-Dokumente

Fehlermanagement

Korrekturmaßnahmen



i. L.

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

**Vorbeugungsmaßnahmen
Befragungen
Patienten-Befragung
Kollegenbefragung**

Katamnesen

Analyse, Verbesserung

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 4807704 oder 44439483
Fax 089 487383
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung
Postbank München
BLZ 700 100 80
Kontonummer 7999 23-803

Umsatzsteuernummer 143/151/00535

Liquidator und ehem. Geschäftsführer
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt

©IQMF, Dr. Alexander Vogt
USt-IdNr. DE232212436
HRB München 150931