

Update Nr. 1 zum IQMF-Qualitätsmanagement-Handbuch, Oktober 2004

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Wesentliche Schwerpunkte der IQMF-Update-Reihe
3. Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements
4. Qualitätsmanagement ist ein Führungskonzept
 - 4.1 Beschreibung der Praxis und ihr Behandlungskonzept
 - 4.2 Organigramm
 - 4.3 Personalführung
 - 4.4 Interne Kommunikation
 - 4.5 Qualitätssicherung
 - 4.5.1 Berufsbegleitende Fortbildung
 - 4.5.2 Qualitätszirkel
 - 4.5.3 Qualitätsverbesserung durch Benchmarking-Verfahren
 - 4.6 Einführung weiterer Praxisprozesse
5. Vorgehensweise bei der Handbucherstellung
6. Wichtige Begriffe
7. Häufig gestellte Fragen (FAQ)
8. Gastbeitrag: Marketing für Psychotherapeuten
9. Literatur-Tip
10. Anhang
11. Handbuch-Bestellung

1. Einleitung

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

vierteljährlich erscheint zum IQMF-QM-Handbuch ein Update, das praktische Hinweise zur selbständigen Einführung eines individuellen Qualitätsmanagement-Systems in der eigenen Praxis und die dazu notwendigen Erklärungen liefert.

Das QM-System des IQMF ist inhaltlich mit demjenigen der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), „Qualität und Entwicklung in Praxen“ (QEP) vollständig kompatibel, da sich beide Systeme weitgehend an der DIN EN ISO 9001:2000 orientieren.

Während QEP (Arbeitsversion 1.20) unserer Einschätzung nach eher auf externer Kontrolle basiert, ist das IQMF-System ein Befähigungssystem, das über regelmäßige Updates lebendig bleibt, zur internen Selbstbeurteilung ermuntert und so einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) in Gang setzen wird.

Damit Sie bei der QM-Einführung auf Nummer Sicher gehen können und Ihr individuelles QM-System auch von Ihrer KV anerkannt werden wird, lehnen wir uns bei unseren Updates inhaltlich an die Gliederung von QEP an und verweisen jeweils auf die entsprechenden Stellen in unserem IQMF-Handbuch.

Eine Kompatibilitätstabelle zu QEP ist auch auf unserer Website www.IQMF.de einzusehen.

2. Wesentliche Schwerpunkte der IQMF-Update-Reihe (nach QEP, Version 1.20):

- Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements
- Optimierte Patientenversorgung
- Information und Sicherheit für Patienten
- Mitarbeiterbetreuung und Fortbildung
- Rahmenbedingungen für die Praxisorganisation

3. Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements

Vorausschickend und zur allgemeinen Beruhigung darf gesagt werden, dass nicht jede Regelung und nicht jeder Vorgang haarklein verschriftlicht werden muss. Dies gilt insbesondere für kleinere Praxen.

Es muss lediglich sichergestellt sein, dass es „praxisinterne Regelungen“ für ein einheitliches, bei den Patienten Vertrauen schaffendes Vorgehen gibt.

Diese „Nachweise eines abgestimmten Vorgehens“ können beispielsweise in Protokollen von Team-Sitzungen (auch stichpunktartig) bestehen, aber auch in detailliert die Prozesse beschreibenden Arbeits- oder Verfahrensanweisungen.

Hier bestehen für jede Praxis freie Gestaltungsmöglichkeiten.

Eine Besonderheit stellen Psychotherapeutische Praxen ohne Mitarbeiter dar. Es ist leicht nachvollziehbar, dass in Einzelpraxen viele der im Folgenden aufgeführten organisatorischen QM-Maßnahmen entbehrlich, weil irrelevant, sind.

Bei Psychotherapeutischen Praxen liegt naturgemäß der Schwerpunkt eines jeden QM-Systems auf dem umfassenden Gebiet der Qualitätssicherung.

Es ist deshalb eines unserer Hauptanliegen, für Psychotherapie-Praxen geeignete Modelle der Qualitätssicherung vorzuschlagen, deren konkreter Nutzen sich dem Anwender leicht erschließt.

4. Qualitätsmanagement ist ein Führungskonzept

- Der Praxisinhaber definiert das Behandlungskonzept seiner Praxis in Übereinstimmung mit seinen fachlichen Voraussetzungen, strategischen Planungen, dem Versorgungsbedarf und den Bedürfnissen seiner Patienten.
- Er bestimmt einen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) und sorgt für dessen Unterstützung.
- Er erstellt ein Organigramm, legt das Leistungsangebot seiner Praxis fest, und sorgt dafür, dass dieses allen Mitarbeitern bekannt ist.
- Er sorgt für eine ausreichende Qualifizierung und Fortbildung seiner Mitarbeiter, damit das Behandlungskonzept und das Leistungsangebot der Praxis umgesetzt werden kann.
- Er sorgt für den Gesundheitsschutz seiner Mitarbeiter.
- Er stellt sicher, dass ausreichende räumliche, finanzielle und personelle Ressourcen vorhanden sind.
- Er legt die Verantwortungen und Befugnisse fest.
- Er sorgt für Gestaltungsmöglichkeiten am Arbeitsplatz und eine vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre durch regelmäßige Team-Sitzungen mit festgelegten Kommunikations- und Kooperationsregeln sowie Konfliktlösungsstrategien.
- Er sorgt für Qualitätsüberwachung und –verbesserung, z.B. durch Patientenbefragungen, interne und/oder externe Qualitätssicherung und Rückmeldesysteme.

Um die oben aufgeführten Punkte einführen und umsetzen zu können, empfehlen wir, die folgenden Kapitel im IQMF-QM-Handbuch nachzulesen und anschließend die unten angegebenen Prozesse nach einander zu implementieren und lebendig zu erhalten:

Kapitel 1.1 Allgemeines

Kapitel 1.2 Prozessorientierter Ansatz

Kapitel 2.1 Beschreibung der Praxis

Kapitel 2.1.3 Qualifikation der Mitarbeiter

Kapitel 2.2 Organigramm der Praxis

Kapitel 4.1 Allgemeine Anforderungen

Kapitel 5.1 Verpflichtung der Leitung

Kapitel 5.4 Planung

Kapitel 5.5.3 Interne Kommunikation

Kapitel 6 Ressourcen

In Kapitel 2.4.2 finden sich in der Tabelle 2 die dazu gehörigen Prozesse mit den notwendigen Dokumenten:

- Personalführung
- Interne Kommunikation
- Verbesserungs- und Vorschlagswesen
- Beschwerdemanagement
- Patientenzufriedenheit
- Fehlermanagement
- Qualitätssicherung

In Tabelle 3 der Prozess

- Innovationen

Nehmen Sie sich am Anfang nur einen Prozess vor, indem Sie die zugehörigen Dokumente des IQMF-QM-Handbuchs bearbeiten und für Ihre individuelle Praxis anpassen und danach stets auf dem neuesten Stand halten. Sie erfüllen damit bereits die Bedingungen eines lebendigen QM-Systems.

Sie werden feststellen, dass Sie einige Prozesse und Unterprozesse bereits in Ihrer Praxis durchführen. Diese können Sie problemlos in Ihr QM-System integrieren.

4.1 Beschreibung der Praxis und ihr Behandlungskonzept

Der Praxisinhaber erstellt eine Praxisbeschreibung, wie auf Seite 24 des IQMF-Handbuchs dargestellt:

- Praxistyp: z.B. Allgemeinmedizinische und/oder Psychotherapeutische Praxis (Verhaltenstherapeutisch und/oder tiefenpsychologisch/analytisch), Einzelpraxis oder Gruppenpraxis, Praxisgemeinschaft, Gemeinschaftspraxis, Versorgungszentrum.
- Behandlungskonzept: Entsteht aus den Komponenten Versorgungsbedarf, Patientenbedürfnissen, Ressourcen, fachlichen Voraussetzungen und strategischen Planungen des Praxisinhabers.
- Leistungsangebot: Diagnostische und therapeutische Verfahren, Individuelle Gesundheitsleistungen (IGEL), Abend- oder Samstagsprechstunde, Integrierte Versorgung.
- Besondere Schwerpunkte: z.B. Fokalthherapie, Entspannungsverfahren, Krisenintervention, EMDR, Biofeedback.
- Qualifikation der Mitarbeiter: Ausbildung, Weiterbildungen, Fremdsprachen.
- Qualifikation des Praxisinhabers: Ausbildung, Beruflicher Werdegang, Weiterbildungen, Zusatzbezeichnungen, Facharztbezeichnungen, Mitgliedschaft in Fachgesellschaften, Berufspolitische Betätigung, Ehrenamtliches Engagement.

4.2 Organigramm

Pariser Str. 13
D – 81667 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 814/46883

Geschäftsführer
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt

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

Der Praxisinhaber oder sein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) erstellt ein Organigramm seiner Praxis, das der übersichtlichen grafischen Darstellung der Praxisstruktur dient.

Anhand eines Organigramms können auch Prozessabläufe und ihre Schnittstellen zu anderen Praxisprozessen gut nachvollzogen werden.

Im Organigramm werden keine Namen von Mitarbeitern eingetragen, sondern nur die Funktionen und Bereiche.

Beispiele finden sich im IQMF-Handbuch auf Seite 26 ff.

4.3 Personalführung

Als beispielhaften Prozess nehmen wir als Erstes die „Personalführung“:

- Sollten Sie bisher schon Personalakten geführt haben und nicht gleich alle relevanten Unterlagen der runden Ablage anvertraut haben (was wir natürlich nicht annehmen), so haben Sie QM betrieben, unter Umständen, ohne es QM zu nennen.
- Überprüfen Sie anhand der Dokumente im IQMF-QM-Handbuch zum Prozess „Personalführung“, ob Sie alle Bereiche abgedeckt haben, und erweitern Sie gegebenenfalls Ihr Spektrum.
- Überprüfen Sie beispielsweise, ob alle Ihre Mitarbeiter auch das können, was für die Arbeit in Ihrer Praxis nötig ist. Sollten Lücken bestehen, erstellen Sie für Ihre Mitarbeiter Schulungspläne zur internen oder externen Fortbildung und sorgen für deren Durchführung.
- Vielleicht stellt es sich als sinnvoll heraus, Notfallübungen auszudenken und abzuhalten.
- Delegieren nicht vergessen!
- Ganz wichtig in diesem Zusammenhang ist die Festlegung von Verantwortungen und Befugnissen. Dadurch steigt die Sicherheit für Patienten und Mitarbeiter, Missverständnisse können vermieden und Konflikte im Vorfeld verhindert werden.
- Ihr QMB kümmert sich inzwischen um den Gesundheitsschutz Ihrer Mitarbeiter: Sind auch wirklich alle Hepatitis-B-Impfungen überfällig?
- Ihr QMB sorgt dafür, dass neue Mitarbeiter vernünftig eingearbeitet werden, dass alle Schweigepflichtserklärungen unterschrieben sind u. s. w..
- Damit liegen Sie auf Kurs!

4.4 Interne Kommunikation

Eng verzahnt mit dem Prozess „Personalführung“, bei dem es ja längst nicht nur um so trockene Angelegenheiten wie Akten ordentlich anlegen und regelmäßig abstauben geht, ist der sehr lebendige Prozess „Interne Kommunikation“.

Falls Sie es nicht schon längst in Ihrer Praxis erfolgreich eingeführt haben:

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

- Leihen Sie Ihren Mitarbeitern ein Ohr, z.B. durch das Verfahren „offene Tür“.
- Lassen Sie sich ruhig mal was sagen, es wird sich für Sie in barer Münze bezahlt machen.
- Führen Sie regelmäßige Team-Sitzungen durch.
- Sorgen Sie dafür, dass das, was in den Team-Sitzungen beschlossen wurde auch von den als verantwortlich benannten Mitarbeitern durchgeführt wird!
- Möchten Sie gezielt Anregungen von Seiten Ihrer Mitarbeiter erhalten, empfehlen wir Ihnen das im IQMF-QM-Handbuch vorgestellte, auf die Bedürfnisse von Praxen zugeschnittene Brainstorming-Verfahren.
- Erfahrungsgemäß werden Ihre Mitarbeiter bei all den obigen Vorschlägen gerne mitmachen und sich aufgewertet fühlen, wenn ihr Engagement und ihre Vorschläge positiv aufgenommen werden.
- Der Teamgeist wird so gestärkt und die Arbeitsmotivation gefördert.
- Durch diese Maßnahmen kann die Entstehung vieler Konflikte unter Ihren Mitarbeitern schon im Vorfeld verhindert werden.
- Legen sie sich dennoch Strategien zur Konfliktlösung zurecht. Je nach Neigung können dies Einzelgespräche, Teamsitzungen oder auch externes Coaching sein.

4.5 Qualitätssicherung (QS)

Das Kapitel QS wird in den IQMF-Updates immer wieder aufgegriffen werden, da es, insbesondere für Psychotherapeuten, eine herausragende Rolle bei der Einführung und Aufrechterhaltung eines QM-Systems spielt.

4.5.1 Berufsbegleitende Fortbildung

Die klassische Form der Qualitätssicherung ist die berufsbegleitende Fortbildung. In der Liste L 6.2.2 FOBI-Liste des IQMF-Handbuchs können Sie alle innerhalb eines definierten Zeitraums absolvierten Fortbildungsmaßnahmen dokumentieren und gleichzeitig einen Überblick über die dabei gesammelten Fortbildungspunkte erhalten.

Von 1.7.2004 bis 30.6.2009 müssen Sie insgesamt 250 Fortbildungspunkte erarbeitet haben, wobei insgesamt 50 Punkte auf Eigenstudium angerechnet werden sollen.

Bei Nichterreicherung der genannten Punktzahl gibt's als Sofortmaßnahme Punktwertabzug bei der nächsten Quartalsabrechnung, danach droht Zulassungsentzug, wenn die fehlenden Punkte nicht nachgeliefert werden können.

4.5.2 Qualitätszirkel

Die Teilnahme an regelmäßigen, fachspezifischen Qualitätszirkeln ist allen Kolleginnen und Kollegen dringend ans Herz zu legen. Auch hier gibt es FOBI-Punkte.

4.5.3 Qualitätsverbesserung durch Benchmarking-Verfahren

Im IQMF-Handbuch sind in der Liste L 8.4 Liste der Benchmarking-Projekte bislang vier Vorschläge zu Qualitätssicherungsmaßnahmen aufgeführt. Die darin dargestellten Projekte können von den Praxisinhabern, sofern auf den jeweiligen Praxistyp zutreffend, direkt übernommen und durchgeführt werden. In diesem Fall ist auch die Teilnahme an vollständig anonymisierten Benchmarking-Verfahren möglich. Es ist aber ebenso möglich, die Projekte in Eigenregie abzuwandeln und dann durchzuführen, wobei dann kein durch das IQMF koordiniertes Benchmarking mit der Vergleichsgruppe möglich ist.

Weitere Verfahren zur Qualitätssicherung speziell für Psychotherapeuten werden in der Zukunft für Sie ausgearbeitet und Ihnen vorgestellt.

4.6 Einführung weiterer Praxisprozesse

Die übrigen oben genannten Praxis-Prozesse können Sie nach und nach in Ihrer Praxis einführen. Auf sie wird im nächsten Update eingegangen.

- Sie informieren z. B. auf Team-Sitzungen Ihre Mitarbeiter über die Einführung eines neuen Praxis-Prozesses.
- Sie bearbeiten die jeweils zu den Prozessen gehörenden Dokumente aus dem IQMF-QM-Handbuch gemäß Ihren Praxisbedürfnissen
- Sie erklären Ihren Mitarbeitern, wozu und wie diese Dokumente zukünftig angewendet werden sollen, damit der jeweilige Praxis-Prozess lebendig bleiben kann.

5. Vorgehensweise bei der Handbuch-Erstellung:

Würden Sie anlässlich Ihrer allabendlichen Lektüre, etwa eines Romans von Günther Grass, versuchen, den Text umzuschreiben und die Abbildungen zu ergänzen, um das Werk zu verbessern?

Vermutlich eher nicht. Es wäre ja schließlich das, was wir stets unseren Kindern mehr oder minder erfolgreich abzugewöhnen versuchten.

Bei Qualitätsmanagement und IQMF-QM-Handbuch müssen wir umdenken, denn da wir nicht für jede/n der etwa 142.000 niedergelassenen KollegInnen ein eigenes individuelles QM-Handbuch schreiben wollten, haben wir einen Prototyp geschaffen:

- Eigene Kreativität ist hier erlaubt und erwünscht
- Alle Texte und Dokumente sollen und dürfen nach eigenen Erkenntnissen und Bedürfnissen verändert werden

- Die beste Lösung soll dargestellt und umgesetzt werden
- Verbesserungsvorschläge sind uns willkommen!

Für diejenigen, die ihr QM-Handbuch in elektronischer Form erstellen:

- legen Sie auf ihrem Computer einen eigenen Ordner dafür an, z.B. „Mein QM-Handbuch“.
- Wählen Sie einen Prozess aus, der in der Praxis eingeführt werden soll,
- Kopieren Sie die dazu gehörenden Dokumente aus dem IQMF-QM-Handbuch in den eigenen QM-Ordner, diese sind dadurch nicht mehr schreibgeschützt,
- Verändern Sie danach die kopierten Dokumente nach eigenen Bedürfnissen
- Praxislogo in die Kopfzeile setzen
- Versionsnummer rechts oben nach jeder Änderung des Dokuments anpassen
- In der Fußzeile müssen Datum und Zeichen eingefügt und bei Änderung eines Dokuments angepasst werden
- Abspeichern nicht vergessen!
- Bei Bedarf können Dokumente ausgedruckt werden (z.B. zu Unterschriftszwecken oder als Aushang)
- Um Dokumentensalat zu vermeiden, sollte immer nur ein einziges QM-Handbuch mit der gerade gültigen Dokumenten-Version in der Praxis existieren!

Wer lieber mit Papier arbeitet, kopiert sich die benötigten Dokumente aus dem IQMF-HB-Ringordner und ergänzt, bzw. ändert sie nach seinen individuellen Bedürfnissen unter Beachtung der oben aufgeführten Regeln zur Dokumentenerstellung.

Die Dokumente des IQMF-QM-Handbuchs sind so gestaltet worden, dass sie in den meisten Praxen ohne große Änderungen übernommen werden können.

6. Wichtige Begriffe

finden Sie im IQMF-QM-Handbuch erklärt (in Klammern die Kapitelangaben):

Benchmarking: Prozesse und Dienstleistungen der Praxis werden mit denen der (besten) Mitbewerber verglichen, um daraus zu lernen und wirksame Methoden zu finden, um die eigene Arbeit zu verbessern.

Dokument: Beachten Sie den Unterschied zwischen Dokument und Aufzeichnung! (Kap. 4.2.3)

Organigramm: Hilft Ihnen, Praxisprozesse zu identifizieren und zu implementieren (Kap. 2.3), zeigt zudem den Verlauf von Praxisprozessen über die einzelnen

Stationen/Abteilungen Ihrer Praxis. Verknüpfungen einzelner Prozesse miteinander werden deutlich.

Prozess: „Jede Aktivität kann als Prozess aufgefasst werden und entsprechend verbessert werden“ aus Kamiske & Brauer, S. 150, s. u., (Kap. 1.2 und 2.3)

Qualitätsmanagement (Kap. 1.1 und Kap. 4)

Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB): Wird von der Praxisleitung ernannt und ist für alle QM-Belange zuständig (Kap. 5.5.2)

Qualitätsmanagement-Handbuch: Dient der Dokumentation Ihres Qualitätsmanagement-Systems und gibt gleichzeitig Ihre zugrunde liegenden Einstellungen und Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –verbesserung wieder. (Kap. 4.2.2)

7. Häufig gestellte Fragen (FAQ)

7.1 Was ist Qualitätsmanagement (QM)?

Qualitätsmanagement umfasst alle Tätigkeiten der Praxisleitung, die im Rahmen eines QM-Systems die Politik und die Ziele der Praxis festlegen und durch planende und lenkende Mittel eine Qualitätsverbesserung bewirken.

Im IQMF-Handbuch auf S. 12 ff beschrieben.

7.2 Was ist Qualitätssicherung (QS)?

Wie im IQMF-Handbuch auf S. 12 beschrieben, zielt die Qualitätssicherung (QS) darauf ab, die medizinische/psychotherapeutische Versorgungsqualität auf einem möglichst hohen Niveau zu halten, um einen qualifizierten Dienst am Patienten leisten zu können. Hierzu dienen eine Vielzahl von Maßnahmen und Methoden, klassischerweise die berufsbegleitende Fortbildung.

7.3 Wozu nützt QM?

Eine klar strukturierte Praxis mit definiertem Vorgehen bei Diagnostik, Therapie und Patientenbetreuung hilft, gute Arbeitsergebnisse zu erbringen und Fehler zu verhindern.

Qualitätssicherungsmaßnahmen und Fortbildung helfen, die Ergebnisse zu verbessern. Kluges Zeitmanagement beugt Stress und Burn-out vor.

Dadurch steigt die Arbeitszufriedenheit und Motivation bei Praxisinhaber und seinen Mitarbeitern.

Den Nutzen haben schließlich zufriedene Patienten (die wiederum die Praxis weiterempfehlen werden).

7.4 Was ist zu tun, um ein QM-System einzuführen?

Pariser Str. 13
D – 81667 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 814/46883

Geschäftsführer
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt

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

1. Information: z.B. Bücher, Seminare oder das IQMF-Handbuch mit seinen Quartals-Updates studieren
2. Man braucht die innere Überzeugung, dass QM einem Nutzen bringen wird, sonst wird nichts Rechtes draus werden.
3. Vorgehen nach der in den IQMF-Updates beschriebenen Weise. Für die jeweilige Praxis nicht relevante Bestandteile (z.B. Personalführung bei Einzelpraxen) können problemlos weggelassen werden.

7.5 Was passiert, wenn eine Praxis kein QM-System hat?

Das Gesundheitsmodernisierungsgesetz (GMG) legt für alle niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten verbindlich fest, dass ab dem 1. Jan. 2004 in jeder Praxis ein QM-System (QMS) implementiert sein muss.

Jede Praxis, die kein QMS hat, arbeitet somit illegal. Eine Kontrolle, ob ein QMS in der Praxis existiert, dürfte jedoch in der Realität (ca. 142.000 Niedergelassene) schwer durchzuführen sein.

Allerdings ist die Rede davon, dass spätestens ab 2009 die Höhe der Honorierung von der Existenz eines lebendigen QMS abhängig gemacht wird.

Das heißt: Jetzt schon anfangen, ein lebendiges QMS zu errichten, damit nicht, wenn's dann doch überprüft wird, auf die Schnelle etwas QM-Ähnliches eingerichtet wird, was dann aber schnell durchschaut werden dürfte (QM a la Potemkin).

Hausärzte, die am Hausarzt-Modell verschiedener Krankenkassen teilnehmen wollen, werden schon jetzt danach gefragt werden, ob in ihren Praxen ein QMS besteht.

7.6 Reicht es aus, in einem Qualitätszirkel (QZ) zu sein?

Die Teilnahme an einem QZ ist unbedingt jedem niedergelassenen Kollegen zu empfehlen, da sie zu einem wichtigen Bestandteil der Qualitätssicherung gehört.

QS wiederum ist nur ein kleiner Teil des sehr viel umfassenderen Qualitätsmanagements.

Das heißt: QZ ist gut, ist aber nur ein Bruchteil von QM, reicht also nicht aus, um Qualitätsmanagement zu betreiben.

7.7 Ist die Teilnahme an QM-Schulungen verpflichtend?

Sie müssen keine Schulungen zum Thema absolvieren, um in Ihrer Praxis ein QMS implementieren zu können. Es steht Ihnen vollkommen frei, sich die dazu notwendigen Informationen auf die Weise zu besorgen, die Sie für richtig halten.

Allerdings ist es bei der Einarbeitung in ein neues Themengebiet oft hilfreich, sich nicht nur zu belesen, sondern sich dem Thema auch in Form von Seminaren mit ihren Diskussionsmöglichkeiten zu nähern.

Dabei liegt es in Ihrer Entscheidung, ob Sie z.B. Seminare bei Frau Piechotta (PsyQM), bei Q4 oder bei IQMF besuchen. Es wird hier keine von der Obrigkeit anerkannten bzw. nicht anerkannten Seminare geben.

Unserer Meinung nach dürfte es für Psychotherapeuten ausreichend sein, Seminare im Umfang von 8 bis 12 Stunden zu absolvieren, um sich mit den

Grundzügen von QM soweit vertraut zu machen, dass die Einführung von QM in der Praxis möglich sein wird. Unsere Update-Reihe wird Ihnen zudem eine kontinuierliche Unterstützung bei der Lebendigerhaltung Ihres QMS bieten.

IQMF bietet dazu Seminare von 4 Stunden (120.- €) und 8 Stunden (240.- €) Dauer an. Termine und Anmeldung unter Tel. 089-4807704, Fax 089-487383 oder www.docvogt@IQMF.de .

7.8 Ist eine Zertifizierung des QM-Systems (QMS) notwendig?

Der Gesetzgeber verlangt von Ihnen im GMG die Einrichtung eines QMS. Eine Zertifizierung dieses QMS in Ihrer Praxis durch Zertifizierer, wie z.B. den TÜV e.V. ist gesetzlich nicht vorgeschrieben.

Zertifizierung bedeutet Überprüfung Ihres QMS in Ihrer Praxis und anhand Ihres QM-Handbuchs auf Wirksamkeit, Lebendigkeit und Grad der Vollständigkeit. Darüber bekommen Sie dann ein Zertifikat mit zeitlich begrenzter Gültigkeit ausgestellt.

Der TÜV e.V. stellt Zertifikate von 3 Jahren Gültigkeit aus, allerdings müssen Sie dabei jährlich ein sogenanntes Nach-Audit durchführen lassen. Die Gesamtkosten belaufen sich dabei auf ca. 1.500.- € pro Überprüfung, macht also ca. schlappe 4.500.- € in den drei Jahren. Aber danach geht's dann genauso weiter.

Spätestens an dieser Stelle sollten Sie sich Gedanken darüber machen, ob und wofür Sie eine Zertifizierung brauchen. Sie können mit einem Zertifikat für Ihre Praxis werben, Sie erhalten die Gewissheit darüber, ob Sie alles richtig (oder gar falsch) gemacht haben und damit Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten.

IQMF wird auch hier eine brauchbare, valide und vor allem kostengünstige Lösung für Sie entwickeln.

7.9 Welches QM-System ist anerkannt?

Viele Kolleginnen und Kollegen fragen besorgt, ob sie sich nicht die ganze Arbeit umsonst machen, wenn sie jetzt ein QMS einrichten und dann später erfahren müssten, es sei nicht anerkannt von Kven, Standesorganisationen oder Gesetzgeber.

Grundsätzlich muss hier gesagt werden, dass große Freiheiten bei der Auswahl von praxisindividuellen QM-Systemen bestehen. Der Gesetzgeber hat im GMG nicht festgelegt, welches QMS in Praxen bestehen muss.

In unserem IQMF-QM-Handbuch werden alle derzeit relevanten QM-Systeme beschrieben. Es kann eines von diesen ausgewählt werden, es können aber auch gleichzeitig Anleihen bei anderen Systemen gemacht werden, sofern es für die einzelne Praxis sinnvoll ist.

Leztendlich basieren alle Systeme auf der DIN EN ISO 9000:2001 und haben dann im Einzelfall Erweiterungen getroffen und zusätzliche Schwerpunkte gesetzt. So auch das IQMF-QMS.

Entscheidend ist doch: Nützt das QMS den Praxen und den in ihnen behandelten Patienten!?

8. Gastbeitrag: Marketing für Psychotherapeuten

An dieser Stelle wollen wir anderen kompetenten Autoren die Gelegenheit bieten, Beiträge rund um das Thema Qualitätsmanagement zu veröffentlichen.

Unser Autor Dr. Roman Machens, Facharzt für Allgemeinmedizin, beschäftigt sich seit über 20 Jahren mit Praxismanagement und Marketingfragen für Praxen und Kliniken.

Dr. Machens Prognose lautet: Auch Psychotherapeuten müssen sich auf schwieriger werdende Marktbedingungen einstellen und können in der Zukunft nicht mehr allein von Kassenpatienten leben.

Seine Empfehlung daher: Auch Psychotherapeuten sollten sich mit den Themen Marketing und Individuellen Gesundheitsleistungen (IGEL) auseinandersetzen.

Marketing für Psychotherapeuten

Bisher haben Psychotherapeuten Nachfrageprobleme kaum registriert und sich daher kaum mit Marketing beschäftigt. Wer glaubt aber wirklich, dass Kassen und Politiker den unbeschränkten Zugang des Patienten zum kassenzugelassenen Psychotherapeuten wollen und diesem dann auch noch ein faires Honorar zugestehen? Das psychotherapeutische, ärztliche und juristische Team von www.Praxismanagement.BIZ hat für Sie vorausgedacht, weil sich in den nächsten Jahren nicht nur Einiges, sondern Alles ändern wird – auch für Psychotherapeuten.

Wieso sollte es den Psychologen ein Quentchen besser gehen als den Ärzten in den letzten Jahren? Vorerst übernehmen die Ärzte heute noch die Aufgabe, die Psychotherapie klein zu halten. Sobald aber sich die akademischen Heiler zusammentun, um für alle gemeinsam bessere Bedingungen zu erstreiten, wird die geballte Staatsmacht genauso gegen die Psychotherapeuten eingesetzt werden. Dann wird Psychotherapie als Kassenleistung bald genauso wenig lukrativ werden wie heute schon eine zu kleine Hausarztpraxis. Formal wird es sich handeln um Erschwernisse durch

- Qualifikationshürden,

- Indikationshürden,
- Notfallversorgung,
- Verwaltungsaufwand,
- Selbstbeteiligungen,
- Honorarsenkung und
- Umsatzbegrenzung.

Weiteres ist leicht auszudenken, wenn Sie sich vor Augen halten, dass sogar die Medikamentenpreise schon vom Staat vorgegeben werden. Was aber passiert, wenn Kassenpsychotherapie uninteressant wird? Kann man Selbstzahler-Psychotherapie „verkaufen“?

Zum Kaufen braucht der Patient einen subjektiv relevanten Anlass für eine Selbstzahlerleistung. Welche Gründe könnte der Patient heute haben, einen nicht kassenzugelassenen Therapeuten aufzusuchen? Es gibt derer mehr, als man so glaubt:

- Schutz seiner persönlichen Daten vor Kasse oder Beihilfestelle
- Entscheidung für ein bestimmtes Verfahren
- Entscheidung für einen besonders qualifizierten Therapeuten
- Therapiebeginn ohne die sonst üblichen Wartezeiten
- enge Kooperation mit dem Hausarzt
- Vorliebe für Luxus statt Standard
- mehr Engagement des Therapeuten
- längere Sitzungen

Wie sieht es juristisch aus? Ärzte dürfen und müssen Selbstzahlerleistungen dann erbringen, wenn der Patient mit der vom System vorgesehenen laut SGB V „wirtschaftlichen und notwendigen“ Leistung nicht zufrieden ist und eine darüber hinausgehende wünscht. Dies kann natürlich auch beim Psychotherapeuten passieren, gerade wenn der Patient gut informiert ist – und gut informieren sollten Sie ihn, aber bitte, ohne dabei die Standardtherapie abzuwerten oder Ängste zu erzeugen. Psychotherapie ist am besten als Selbstzahlerleistung darzustellen, wenn sich der Klient für ein nicht kassenzugelassenes Verfahren entscheidet. Dann sind Sie unter den heutigen Gegebenheiten juristisch am wenigsten angreifbar. Empfehlenswerte Methoden mit guter Presse in den Laienmedien haben einen ganzheitlichen Ansatz, wie er sich auf Dauer in jeder medizinisch-wissenschaftlichen Diskussion durchsetzen wird:

- NLP
- Bioenergetik
- Kurzzeitpsychotherapie wie z.B. EMDR
- Gestalttherapie.

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Bilden Sie sich in diesen Methoden mindestens so fort, dass Sie mitreden können. Wenn Sie von den Verfahren überzeugt sind und die Unterschiede zum gängigen, kassenzugelassenen Stil darstellen können, dann können Sie schon heute völlig legal Psychotherapie als Selbstzahlerleistung anbieten. Sorgen Sie auch dafür, dass die oben genannten Vorteile in Ihrer Praxis verwirklicht werden können, also beachten Sie vor allem Ihre Wartezeiten bis Therapiebeginn und Ihr für den Patienten spürbares Engagement.

In der Zukunft wird es sich auszahlen, wenn Sie ein psychotherapeutisches Minimal-, ein Standard- und ein Luxusangebot zur Auswahl haben. Das wird dann relevant, wenn der Klient in gewissen Situationen nicht der abhängige, bedürftige Kranke ist, sondern sich als bewusst entscheidungsfähiger zahlender Kunde erlebt. In Zukunft wird das gesamte Gesundheitswesen immer weniger den ersteren versorgen und immer mehr von letzterem leben müssen – eine gesamtwirtschaftlich und für die Volksgesundheit sehr günstige Entwicklung. Auf den Selbstbedienungsladen der Langzeittherapien, die garantiert genehmigt werden, wenn man „den Antrag richtig schreibt“, kann sich niemand mehr verlassen.

Ein auswählender Kunde fühlt sich natürlich sicherer, wenn er die Produkte kennt – das ist in unserem Fall aber nicht einmal nach abgeschlossener Therapie sicher gegeben. Sicherheit gibt es aber auch, wenn man mit anderem vergleichen kann, und hier spielt die folgende Frage eine wichtige Rolle: „Bekomme ich ein allgemein übliches Standardprodukt oder eine optimale Luxusversion?“ Wenn jemand einfach das Beste will, dann soll er es doch bitte bekommen. Dazu müssen Sie ihm sagen, was das Beste ist, das Sie bieten können. Manch einer bevorzugt aus Prinzip die Sparvariante, aber die Mehrheit aller Menschen fühlt sich am besten, wenn sie die mittlere Preis- und Leistungskategorie wählt. Als Therapeut können Sie diese dringend benötigte Sicherheit geben, wenn Sie die darüber und die darunter liegende Kategorie beschreiben. Es tut gut zu wissen, was man nicht will und nicht bekommt!

Stellen Sie also Ihr Therapieangebot auf 3 Beine und entwickeln Sie sich von der Kassenleistung weg, bevor diese als Umsatzträger wegbricht. Lassen Sie sich dazu auch einmal extern beraten. Wenn Sie heute anfangen, werden Sie und Ihre Klienten es in der Zukunft leichter haben. Es kommt auch in der Psychotherapie die Zeit, daß Kassenpsychotherapie so abgespeckt sein wird, dass sie nur noch Minimalbedürfnisse befriedigt. Deshalb sollten Sie auch heute schon den Kontakt mit Ärzten pflegen, die Sie mögen und Ihre Arbeit schätzen. Auch dies wird in Zukunft ein wesentliches Marketingelement werden.

Für den Beitrag „Marketing für Psychotherapeuten“ zeichnet verantwortlich:

© 2004, Dr. med. Roman Machens

Leukstr. 12, 84028 Landshut, Fax 0871-275367,

e-mail: info@praxismanagement.BIZ

Auf der Homepage www.Praxismanagement.BIZ finden Sie hierzu weitere Informationen und können auch einen kostenlosen Newsletter abonnieren.

9. Literatur-Tip:

Kamiske, G.F. und Brauer, J.-P., Qualitätsmanagement von A bis Z, 3. Aufl. , München, Wien, Hanser, 1999
Mehr als ein Nachschlagewerk, da versucht wird, die Begriffe im jeweiligen Zusammenhang darzustellen.

10. Anhang

Im Anhang finden Sie unser

- Formular F 8.4.3 Gutachterbewertung, Kassenbewertung und Psychotherapie-Antrags-Qualität

Damit können Sie, wie in der Liste der Benchmarking-Projekte L 8.4 beschrieben, ein erstes Qualitätssicherungsprojekt beginnen. Zusätzlich führen Sie damit auch gleich eine Lieferantenbewertung durch.

Anmerkung: Die DIN EN ISO 9001:2000 verpflichtet zur Bewertung von Lieferanten. Im Fall von Psychotherapeuten sind Krankenkassen und Psychotherapie-Gutachter Lieferanten von Psychotherapie-Genehmigungsbescheiden.

- Zusätzlich ein Bestellformular für das IQMF-Handbuch im Ringordner-Format.

11. Bestellen Sie Ihr Exemplar des

Qualitätsmanagement-Handbuch für Ärzte und Psychotherapeuten
Leitfaden zur Einführung eines individuellen Qualitätsmanagement-Systems
Ca. 215 S., ca. 100 Dokumente, Autor Dr. med. Alexander Vogt

Als Ringordner mit CD-ROM (Word 2000/3 und PDF)
für **nur € 84,45** (incl. MwSt 16% und Versandkosten)

Der Ringordner ohne CD-ROM kostet **nur € 39,48** (zuzügl. 16 % MwSt. und Versandkosten)

Bei

IQMF, Pariserstr. 13, 81667 München

über Tel. 089-4807704, Fax 089-487383 oder e-mail: docvogt@iqmf.de



Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Unser nächstes Update erscheint im Januar 2005:

Es beschäftigt sich u. a. mit Praxis-Leitbild, Praxis-Politik, Qualitäts-Zielen, Qualitäts-Verbesserung und der Rolle des QMB.

Die Prozesse Verbesserungs- und Vorschlagwesen, Beschwerdemanagement, Patientenzufriedenheit, Fehlermanagement und Innovationen werden erklärt und Möglichkeiten ihrer Einführung dargelegt.

Pariser Str. 13
D – 81667 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 814/46883

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