

## **Update Nr. 3 zum IQMF-Qualitätsmanagement-Handbuch, April 2005**

### **Inhaltsverzeichnis**

1. Einleitung: QM und das Märchen von des Kaisers neuen Kleidern
2. Wesentliche Schwerpunkte der IQMF-Update-Reihe
3. Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements für Einzelpraxen, insbesondere Psychotherapeuten
  - 3.1 QM-Handbuch, Kurzversion für Psychotherapie-Einzelpraxen
  - 3.2 Inhaltsangabe zur Kurzversion des IQMF-QM-Handbuchs
4. Qualitätsverbesserung
  - 4.1 Qualitätssicherung
  - 4.2 Berufsbegleitende Fortbildung
  - 4.3 Qualitätszirkel
5. Vorgehensweise bei der Handbucherstellung
  - 5.1 Technische Hinweise
6. Wichtige Begriffe
7. Häufig gestellte Fragen (FAQ), Fortsetzung
8. Gastbeitrag: Autogenes Training (Dr. Roman Machens)
9. Literatur-Tip
10. Anhang
11. Handbuch-Bestellung

### **1. Einleitung: QM und das Märchen von des Kaisers neuen Kleidern**

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.

Heute widmen wir uns einleitend der Frage: Was hat QM mit unserer Märchenwelt zu tun?

Diese oder ähnliche Fragen stellen sich doch insgeheim viele Kollegen, deshalb wollen wir im vorliegenden Update Nr. 3 gesondert darauf eingehen.

Vorab darf ich Ihnen aber schon mal das Wichtigste aus unserer Sicht mitteilen:

Das IQMF-QM-Handbuch werden Sie nicht von Anfang bis Ende durchlesen (wollen), das machen Sie mit Ihrem örtlichen Telefonbuch ja auch nicht. Das Handbuch

## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

enthält im vorderen Teil ca. 100 S. Text, in dem Sie bei Bedarf nachlesen können, wenn Sie ein bestimmter Punkt interessiert.

Im Dokumenten-Anhang finden Sie ca. 100 der gebräuchlichsten Dokumente bereits vorgefertigt, aus denen Sie bei Bedarf die für Ihre Praxis relevanten auswählen und nach Belieben verändern und anpassen können und sollen.

Eine Zeit und Geld sparende Vermittlung von Grundwissen über QM erhalten Sie einmal im Quartal durch unsere Updates.

Das Quartals-Update zum IQMF- Handbuch soll die Kollegen stets auf dem neuesten Stand der Entwicklungen im Qualitätsmanagement-Bereich halten und die Lebendigkeit ihrer QM- Systeme unterstützen.

Vorgesehen ist, Wissenschaft und Praxis gleichermaßen Raum zu geben.

Das IQMF- Quartals- Update stellt ein hochwertiges Produkt mit anspruchsvollem Design dar, das die Neugier und Freude der Kollegen an der Beschäftigung mit dem Thema Qualitätsmanagement wecken soll.

Geschätzter Zeitaufwand für die Beschäftigung mit den Updates:

- Überwindung des inneren Widerstands gegen QM: 2 Minuten
- Zeit für Durchlesen des Updates: 15 Minuten
- Reflexionsphase im Anschluss: Ab 3 Minuten

Wir sind sicher, der Informationsgrad über QM wird in 20 Min./Quartal erheblich ansteigen.

An dieser Stelle sei angemerkt, dass uns die alten Märchen auch heute noch viel sagen können, z. B. das von des Kaisers neuen Kleidern.

Wir haben selbstverständlich längst gemerkt, dass dieses Thema hinter vielen Fragen von Kollegen zu QM steckt - aber fallen natürlich nicht darauf rein.

Wir bleiben aber trotzdem im Bilde:

Wir erklären Ihnen das Hofzeremoniell und die Kleiderordnung, überlassen es dann aber jedem einzelnen von Ihnen selbst, ob er seinen Kaiser lieber nackt oder vornehm gewandet sehen will.

Will heißen, wenn Sie Ihren Kaiser nackt sehen, haben Sie vermutlich schon jede Menge QM-Massnahmen in Ihrer Praxis verwirklicht, unter Umständen, ohne diese je so genannt zu haben.

Wenn Sie Ihren Kaiser (vornehm) gewandet sehen: Hüten Sie sich vor den Einflüsterungen teurer Beratungsunternehmen, sondern klären sich erst mal durch die Lektüre unserer unschlagbar kostengünstigen und hoffentlich unterhaltsamen Updates auf, bevor Sie einen Haufen Geld für die Kenntnis der durch das GMG vorgeschriebenen Kleiderordnung zum Fenster raus werfen.

## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Noch ein Wort zum kollegialen Austausch: Während unser Kaiser früher, um seine Bilanzen aufzubessern, einfach das befreundete Nachbarland überfiel, macht er das heute viel eleganter, indem er sich bei seinen Freunden friedlich umschaute und dann ihre besten Methoden abkupfert (auch eine Form des Benchmarkings).

Wir wollen damit die herausragende Bedeutung des kollegialen Austauschs und der Fortbildung für eine erfolgreiche Praxisführung betonen (s. Punkt 4.5 Qualitätssicherung).

Insgesamt glauben wir, ein Bisschen Humor kann nicht schaden!

Mit Besitz und Lektüre von IQMF-Handbuch und der Lektüre der zugehörigen Updates erfüllen Sie einen wichtigen ersten Schritt zur QM-Einführung, den der sog. Befähigung.

Danach müssen Sie, z.B. anhand der Updates, prüfen, ob Sie in Ihrer täglichen Praxis bereits QM-Elemente durchführen. Das wäre ein erster Schritt.

Der Gesetzgeber schreibt vor, dass jede Praxis seit 1.1.2004 ein QM-System haben muss. Er schreibt bis jetzt nicht vor, nach welchem System dieses erstellt sein muss und auch nicht, wie umfangreich es sein muss.

Will heißen: Sie können schrittweise vorgehen, es gibt dabei noch keinen vorgeschriebenen Zeitplan.

Sie können sich somit auf die Updates verlassen, die eine schrittweise und allmähliche Einführung von QM in der Praxis nach zwei anerkannten Systemen (DIN EN ISO 9001:2000 und QEP®) erlauben.

Unser IQMF-QM-System mit seinen regelmäßigen Quartals-Updates ist nicht nur kostengünstig, sondern auch einfach anwendbar, umfassend und kollegenfreundlich.

### **Deshalb unsere Bitte an alle Psyprax-Nutzer:**

- Bezahlen Sie bitte das von Psyprax mitgelieferte IQMF-QM-Handbuch,
- lesen Sie die dazugehörigen Updates,
- setzen Sie die vorgeschlagenen Themen in die Tat um und
- kaufen Sie für das viele gesparte Geld all das, was Sie schon immer mal haben wollten, z. B. ein neues Fahrrad, oder
- machen Sie erholsamen Urlaub (auch Zeit-Management ist QM!).

und jetzt viel Freude bei der Umsetzung,

Ihr

IQMF-Team

## **2. Wesentliche Schwerpunkte der IQMF-Update-Reihe**

Pariser Str. 13  
D – 81667 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto: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

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 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](http://www.IQMF.de) einzusehen.

Gliederung des KBV-Konzepts QEP:

- 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 für Einzelpraxen, insbesondere Psychotherapeuten**

Vorausschickend und zur allgemeinen Beruhigung darf gesagt werden, dass insbesondere in Einzelpraxen nicht jede Regelung und nicht jeder Vorgang haarklein verschriftlicht werden muss.

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 kurzen Notizen über mündliche Mitteilungen, aber auch in detailliert die Prozesse beschreibenden Arbeits- oder Verfahrensanweisungen bestehen.

Je mehr Mitarbeiter in einer Praxis zusammen arbeiten sollen, um so wichtiger sind klare, am besten schriftlich fest gehaltene Regelungen.

Hier bestehen für jede Praxis freie Gestaltungsmöglichkeiten.

**Eine Besonderheit stellen Psychotherapeutische Praxen ohne Mitarbeiter dar.**

Pariser Str. 13  
D – 81667 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto: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

Es ist leicht nachvollziehbar, dass in Einzelpraxen viele organisatorische QM-Maßnahmen entbehrlich sind.

---

### **3.1 QM-Handbuch, Kurzversion für Psychotherapie-Einzelpraxen**

Im vorliegenden Update beginnen wir mit der Vorstellung unserer Kurzversion eines QM-Handbuchs, die besonders für Einzelpraxen geeignet ist, also z. B. für Psychotherapie-Praxen.

Hier geht's zur Kurzversion: [QM-HB Kurzversion PT aus Update April 05](#)

Sie finden im Folgenden die wesentlichen Handbuchkapitel der Kurzversion aufgeführt. Zu jedem Kapitel können Sie ein oder mehrere Muster-Formulare, Checklisten und andere Dokumente anklicken, abspeichern und nach Ihren individuellen Bedürfnissen umgestalten.

Es sind in diesem Update noch nicht alle Punkte vollständig ausgeführt und mit den zugehörigen Dokumenten versehen.

Dies erfolgt nach und nach mit den nächsten Updates.

So haben Sie aber auch nicht allzu viel auf einmal zu tun.

### **3.2 Inhaltsangabe zur Kurzversion des IQMF-QM-Handbuch**

- 1. Praxisbeschreibung**, [Formular F 01 Praxisbeschreibung](#)
- 2. Leistungsspektrum**, [Formular F 02 Leistungsspektrum](#)
- 3. Praxisinhaber**, [Formular F 03 Praxisinhaber](#)  
**Lebenslauf**, [Formular F 03.1 Lebenslauf 18.04.04](#)  
**Mitgliedschaften**, [Formular F 03.2 Mitgliedschaften](#)
- 4. Organigramm**, [Formular F 04 Organigramm Einzelpraxis](#)
- 5. Leitbild der Praxis**: Siehe Hinweise in Update Nr. 2 Jan. 2005, Punkt 4.1
- 6. Praxispolitik**: Siehe Update Nr. 2 Jan. 2005, Punkt 4.2
- 7. Qualitätsziele**: Siehe Update Nr. 2 Jan. 2005, Punkt 4.3, die Punkte 5-7 werden in unseren Kompaktseminaren gemeinsam erarbeitet (s.u.).
- 8. Patientenbetreuung**
  - 8.1 Anrufbeantworter**, [Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter](#)
  - 8.2 Telefonischer Erstkontakt**, [Checkliste CL 7.5.2.3 Telefonischer Erstkontakt](#)
  - 8.3 Patienten-Information**, [Formular F 7.5.4.1 Informationsblatt Psychotherapie](#)
  - 8.4 Therapievertrag**
  - 8.5 Aufklärung über Schweigepflicht**
- 9. Diagnostik-Prozesse**
  - 9.1 Erstgespräch**, [Checkliste CL 1.3.1.1 Psychotherapeut. Erstgespräch](#)
  - 9.2 Zweitgespräch**, [Checkliste CL 1.3.1.2 Psychotherapeut. Zweitgespräch](#)

- 9.3 **Drittgespräch**, [Checkliste CL 1.3.1.3 Psychotherapeut. Drittgespräch](#)
- 9.4 **Fragebögen**
- 9.5 **Fluss-Diagramm für die psychotherapeutische Diagnostik**, [FC 1.2.2.7 Psychotherapeutische Diagnostik](#)
- 9.6 **Therapie-Antrag an die Kasse**, [AA 1.2.2.7 Psychotherapie-Antragstellung](#)

## 10. Therapie-Prozesse

### 10.1 Spezielle Therapieverfahren

## 11. Katamnesen

Die Redaktion ist noch in der Diskussion, welche Verfahren dafür am besten in Frage kommen, z. B. solche nach den Richtlinien der EbM (Eminenz basierten Medizin), der ebm (evidence based medicine) oder die von den verschiedenen Berufsverbänden zur Zeit in Erarbeitung befindlichen.

## 12. Praxisorganisation

- 12.1 Kontaktpflege zu Kollegen
- 12.2 Erreichbarkeit
- 12.3 Verwaltung
  - 12.3.1 Praxisinbetriebnahme
  - 12.3.2 Praxisbeendigung
  - 12.3.3 Praxisurlaub
  - 12.3.4 Kontoführung
  - 12.3.5 Buchführung
  - 12.3.6 Steuer-Unterlagen
  - 12.3.7 Quartalsabrechnungen
  - 12.3.8 Widersprüche
  - 12.3.9 KV-Mitteilungen und -Rundschreiben

### 12.4 Zeitmanagement

- 12.4.1 Patiententermine
- 12.4.2 Telefonzeiten
- 12.4.3 Anträge
- 12.4.4 Gutachten
- 12.4.5 Verwaltung

### 12.5 Was muss passieren, wenn ich einmal ausfalle?

Praxistestament, [Formular F 7.6.1.1 Praxis-Testament](#)

## 13. Risikomanagement

Zum Risiko-Management, das ein sehr umfassendes Gebiet ist und deshalb in den folgenden Updates immer wieder Thema sein wird, liefern wir Ihnen diesmal einige wichtige Dokumente zur

Notfallbehandlung, [FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall](#)

und eine sinnvolle Liste für alle  
Notfalladressen, [L 8.3.1 Notfall-Adressen](#)

14. **Anhang, Blanko-Dokument** [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)  
Dieses Formular kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente  
verwendet werden.

#### **4. Qualitätsverbesserung**

Kontinuierliche Qualitätsverbesserung im Sinne einer optimierten  
Patientenversorgung ist das Ziel eines jeden QM-Systems.

Wir bieten Ihnen daher zur Unterstützung Ihrer Bemühungen, Ihr praxisindividuelles  
QM-System einzurichten und ein dazugehöriges QM-Handbuch zu erstellen,  
regelmäßig

**Kompaktseminare**  
an.

Hier geht's zu den **Informationen** über unsere 4-stündigen Kompaktseminare, in  
denen Ihnen alles Wesentliche über QM, Praxis-Organisation und QM-Handbuch-  
Erstellung vermittelt wird. [QM-Kompakt-Seminare, April bis Juli 05](#)

**Leitung:**  
Frau Dipl.-Psych. Lisa Gerz-Fischer, Dr. med. Peter Wollschläger und  
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt

**Termine** jeweils Freitag, 14 Uhr bis 18 Uhr in München,  
am 29. April 2005  
oder 24. Juni 2005  
oder 15. Juli 2005  
oder 29. Juli 2005

**Fortbildungspunkte** sind bei der Bay. Landesärztekammer beantragt.

**Anmeldung bei IQMF, Tel. 089-4807704, Fax 089-487383, [docvogt@iqmf.de](mailto:docvogt@iqmf.de):**  
**[Formular F 0.4 .1 Schulungs-AnmeldeformularEinführung,Kompakt](#)**

#### **4.1 Qualitätssicherung (QS)**



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

Heute widmen wir uns den gesetzlichen Fortbildungsverpflichtungen für Ärzte und Psychotherapeuten.

#### **4.2 Berufsbegleitende Fortbildung (FOBI)**

Die klassische Form der Qualitätssicherung ist die berufsbegleitende Fortbildung. In der Liste L 6.2.2 FOBI-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.

Im Deutschen Ärzteblatt, Heft 5, vom 4. Februar 2005 sind die

#### **Fortbildungsverpflichtungen für Vertragsärzte und Vertragspsychotherapeuten**

bekannt gemacht worden:

- Innerhalb des nach § 95 SGB V gesetzlich vorgeschriebenen 5-Jahreszeitraums von **1.7.2004 bis 30.6.2009** sind **250 FOBI-Punkte** zu erwerben.
- Alle vor dem 30.6.2004 zugelassenen Vertrags-Ärzte und –Psychotherapeuten müssen bis spätestens 30.6.2009 ein die Erfüllung ihrer FOBI-Pflichten durch ein **Fortbildungszertifikat** ihrer Ärzte- oder Psychotherapeutenkammer nachweisen.
- Für später als 30.6.2004 zugelassene Kolleginnen und Kollegen gilt der 5-Jahreszeitraum für den FOBI-Nachweis ab dem Zeitpunkt der Zulassung.
- Für ermächtigte und/oder angestellte Ärzte und Psychotherapeuten gelten die gleichen FOBI-Regeln.
- Wer kein FOBI-Zertifikat vorlegen kann oder will, kann die Erfüllung seiner FOBI-Verpflichtung auch durch entsprechende Einzelnachweise belegen.
- Die Überprüfung der Einzelnachweise auf Erfüllung der FOBI-Anforderungen erfolgt durch die KVen.
- Es empfiehlt sich, die gültigen FOBI-Richtlinien bei der Ärzte- bzw. Psychotherapeutenkammer zu erfragen!
- Bei Nichterfüllung der FOBI-Verpflichtung gibt's umgehend Honorarabzug.
- Die fehlenden FOBI-Punkte müssen innerhalb von höchstens 2 Jahren nachgeliefert werden, zusätzlich zu den wieder neu zu erwerbenden FOBI-Punkten. Nähere Regelungen durch die KVen.
- Wenn's wieder nicht klappt, gibt's Zulassungsentzug.



- **Übergangsregelung:** Fortbildungen, die zwischen 1.1.2002 und 30.6.2004 begonnen und absolviert wurden, können auf die geforderten 250 FOBI-Punkte angerechnet werden, sofern sie für ein FOBI-Zertifikat anerkennungsfähig sind.
- **Neueste Meldung:** Die 18-stellige FOBI-Nummer kommt ab Herbst 2005 zunächst für alle bayerischen, später für alle Ärzte. Alle Daten von zertifizierten Veranstaltern und FOBI-Teilnehmern werden zentral gesammelt und verwaltet, sodann an die Ärztekammern weitergeleitet.
- Wer nicht richtig punktet, bekommt dann rechtzeitig Warnhinweise.
- In Bayern wird ein FOBI-Ausweis eingeführt, mit dessen Hilfe z.B. der aktuelle bei der Ärztekammer erfasste Punktestand eingesehen werden kann.
- Wenn unsere Patienten das mitbekommen, können sie im Sinne von mehr Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen vor der Behandlung fragen: "Frau/Herr Doktor, wie viele Punkte haben Sie?"(steht so nicht im Ärzteblatt...)

#### 4.3 Qualitätszirkel

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

#### 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!

#### 5.1 Technische Hinweise

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

Pariser Str. 13  
D – 81667 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto: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

## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

- 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), Fortsetzung**

### **7.16 Gibt es für ein QM-System Fortbildungspunkte?**

Nein!

Ihr Praxis-QM-System ist zwar gesetzliche Pflicht, aber Fortbildungspunkte bekommen Sie nicht für Ihr QM-System, sondern für die QM-Seminare (z.B. bei IQMF, s. unten)

### **7.17 Müssen Psyprax-Nutzer die regelmäßigen IQMF-Updates extra bezahlen?**

Nein!

Kostengünstiger geht's nicht.

Ausnahme: Wenn jemand die Updates als e-mail, auf Papier oder auf CD-ROM extra bei IQMF bestellt.

### **7.18 Worin liegen die Vorteile des IQMF-QM-Handbuchs als Ringordner mit CD-ROM?**

Im Ringordner lassen sich einzelne Kapitel leichter lesen und die dazugehörigen Dokumente gut kopieren.

Die CD-ROM lässt sich leicht auf jeden PC aufspielen, die dort aufgeführten Dokumente sind nicht schreib- oder kopiergeschützt, lassen sich deshalb mit Windows Word leicht nach individuellen Wünschen bearbeiten und im eigenen Praxis-QM-Handbuch abspeichern.

Einfacher geht's nicht!

## **8. Gastbeitrag: Autogenes Training**

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

Unser Gastautor

**Dr. med. Roman Machens**, Allgemeinarzt und Experte für Praxismanagement stellt Ihnen diesmal das Verfahren Autogenes Training in seinen Aspekten als IGEL-Leistung vor. Sie klicken ganz einfach den untenstehenden Link an:

## **9. Literatur-Tip:**

Unser Leser Dr. Heraldo Haberl aus 82140 Olching empfiehlt das Buch von

Volker Streit & Michael Letter, Marketing für Arztpraxen, Springer Vlg. € 34,95

Darin wird der Weg zur „Wohlfühlpraxis“ durch Ärztecoaches, Praxismanagerinnen, Marketingstrategen, Kommunikationstrainer, Web-Designer, Innenarchitekten und last not least Rechtsanwälte (ohne die kommen wir heutzutage nicht mehr aus...) aufgezeigt.

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 Update Nr. 1, Oktober 2004 und Nr. 2, Januar 2005 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.

Unser Leser Armin Eisner schlug vor, ergänzend in das

Formular F 8.4.3 GABL, KABL und PT-AQ noch die

Rubrik

„Zeitdauer der Bearbeitung eines Psychotherapie-Antrags durch den Gutachter“ mit aufzunehmen, da dies zu einer ordnungsgemäßen Lieferantenbewertung gehöre.

Das ist durchaus richtig und wir freuen uns über den Verbesserungsvorschlag.

## **11. Bestellen Sie Ihr Exemplar des**

Pariser Str. 13  
D – 81667 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto: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



**Bescheid wissen – Vorteile nutzen**

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 € 67,50** (zuzüglich. 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](mailto:docvogt@iqmf.de)

Hier geht's zum Bestellformular: [Formular F 11 Handbuch-Bestellformular](#)

### **Unser nächstes Update erscheint etwa im Juli 2005:**

Es beschäftigt sich u. a. mit den für Mai 2005 erwarteten Beschlüssen des  
Gemeinsamen Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen zum Qualitäts-  
Management in den Praxen niedergelassener Ärzte und Psychotherapeuten.

**Pariser Str. 13**  
D – 81667 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto: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