

Update Nr. 4 zum IQMF-Qualitätsmanagement-Handbuch, Juli 2005

## Inhaltsverzeichnis

### 1. Einleitung: Risiken

#### 2. Unser Schwerpunkt-Thema: Risiko-Management

##### 2.1 Risiko-Management im QEP-Konzept (Version 1.20)

##### 2.2 Risiko-Management nach DIN EN ISO 9001:2000

##### 2.3 Das IQMF-Risiko-Management-Modell

##### 2.3.1 Gastbeitrag: Risikomanagement (Dr. med. Peter Wollschläger)

##### 2.3.2 Qualitäts-Projekt Risiko-Management

### 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 durch kollegiale Intervision (Gastbeitrag Dr. Michael Lang)

#### 4.2 Berufs begleitende Fortbildung

#### 4.3 Qualitätszirkel

### 5. Vorgehensweise bei der Handbucherstellung

#### 5.1 Technische Hinweise

#### 5.2 Bastel-Anweisung für Flow-Charts

### 6. Wichtige Begriffe

### 7. Häufig gestellte Fragen (FAQ), Fortsetzung

### 8. Innovation: Die eigene Homepage

### 9. Literatur-Tip

### 10. Handbuch-Bestellung

## **1. Einleitung: Risiken**

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 bedeutet für uns der Risiko-Begriff im Bereich unsere Berufsausübung?

Wir begreifen Qualitätsmanagement unter anderem auch als Instrument zur Selbstreflexion.

Wir haben einen umfassenden Risiko-Begriff.

Deshalb werden wir in diesem und folgenden Updates immer wieder versuchen, eine oder mehrere Facetten des uns betreffenden allgemeinen oder speziellen Risikos darzustellen.

Unser Risiko-Bewußtsein und der verantwortungsvolle Umgang mit Risiken bestimmt nicht nur über unser eigenes Wohl und Wehe, sondern auch über das unserer Patienten.

Durch die Ausübung unseres Berufes als ÄrztInnen oder PsychotherapeutInnen sind wir nicht nur selbst ständig einem oder mehreren Risiken ausgesetzt, sondern wir produzieren sogar welche für unsere Mitmenschen und unsere Umwelt.

Mitunter kommen auch neue Risiken auf uns zu, die zu erkennen sich lohnt.

### **Das neue Risiko: Im Blindflug durch die neue Gebührenordnung?**

Mit der Schaffung der neuen 5-stelligen Abrechnungsziffern des EBM 2000 durch unsere Ärzteorganisationen wurde für die nächsten Jahre (Jahrzehnte?) ein gesteigertes Risiko der fehlerhaften Abrechnung in die Tätigkeit aller niedergelassenen ÄrztInnen und PsychotherapeutInnen implementiert, da beim Eintippen von mehreren 5-stelligen Zahlen pro Patient und pro Tag naturgemäß mehr Fehler auftreten können als beim Eintippen von ein- bis dreistelligen Ziffern.

Die Verantwortlichkeit für die Richtigkeit der jetzt komplizierteren Abrechnung wird von den Selbstverwaltungsorganen den Behandlern zugeordnet.

In der Sprache des Risiko-Managements wird dieses Vorgehen „Verantwortungs-Allokation“ genannt.

Dieses Vorgehen, sich selbst zu entlasten, indem man anderen die Verantwortung zuschiebt, ist einem vernünftigen QM übrigens vollkommen wesensfremd.

**Ein Beispiel:** Sie sind Psychoanalytiker und wollen die Ziffer 35210 (1495 Punkte) für eine Analysestunde ansetzen.

Sie vertippen sich aber an der 3. und 4. Stelle und geben fälschlich 35120 ein: Die Ziffer für Hypnose (380 Punkte).

Die Folge: Sie haben Abrechnungsbetrug begangen, weil Sie die abgerechnete Leistung nicht erbracht haben und werden wie hypnotisiert auf Ihre Abrechnung starren, weil Sie anstatt der erhofften 1495 nur 380 Punkte vergütet bekommen.

Natürlich versuchen intelligente Abrechnungs-Systeme, wie z. B. Psyprax, diese Fehlermöglichkeiten weitgehend einzudämmen.

### **Exkurs: Was die römischen Schafhirten schon im Altertum wussten**

Wenn die römischen Schafhirten vor ca. 3000 Jahren ihre Schäfchen zählen wollten, machten sie sich Strichlisten: I, II, III, IIII, IIIII, aber halt, spätestens jetzt wurde es ihnen zu unübersichtlich.

Ein Gesetz der Wahrnehmung war entdeckt: Ab mehr als drei Strichen wird es unmöglich, auf Anhieb zu differenzieren und wieder zu erkennen.

Also dachten sie nach, wie denn dem abzuhelpen sei:

Sie erfanden einfach die Römischen Zahlen:

I, II, III, IV, V, VI, VII, u.s.w.

Die sind bis zum heutigen Tag gut von einander zu unterscheiden. Ganz anders als unsere 5-stelligen Abrechnungsziffern.

Leider sind die Abrechnungsziffern des neuen EBM 2000 von Leuten erdacht worden, denen das praktische Wissen der römischen Schafhirten in diesem Zusammenhang nicht relevant schien.

### **Nachtrag: Zeit- und Finanz-Management**

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 zeitsparend und 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

München, Juli 2005

## **2. Unser Schwerpunkt-Thema: Risiko-Management**

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 (als Teil Ihres Risiko-Managements) 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 sowohl in Kap. 2.4, Tabelle 1, als 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

## **2.1 Risiko-Management im QEP-Konzept (Version 1.20)**

QEP hat einen vergleichsweise schlanken Begriff von Risiko-Management. In Kapitel 3.2 Patienten-Sicherheit befasst sich der Unterpunkt 3.2.1 mit Risiko- und Fehler-Management. Kapitel 2.7 ist dem Notfall-Management gewidmet.

Als **QEP-Qualitäts-Ziel** wird definiert, dass die Patientensicherheit während des Praxisaufenthalts und der Behandlung gewährleistet sein soll.

Als **Indikatoren** (Nachweise) eines gelebten Risiko-Managements gelten

- Schriftliche Darlegung und Umsetzung der Maßnahmen, die der Patientensicherheit dienen,
- Die Praxis sorgt für Patienten-Schulung im Umgang mit medizinischer Ausrüstung, Material und Medikamenten,
- Besondere Beaufsichtigung von Alten, Gebrechlichen, Behinderten und Kindern,
- Kontinuierliche Erfassung und Analyse von Medikamenten-Nebenwirkungen und Behandlungs-Komplikationen
- Personal-Schulung: Umgang mit Risiko- und Notfallpatienten
- Erfassung und Analyse von Beinahe-Fehlern
- Nachweis von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- Erfassung und Vermeidung von Fehlern durch: Meldeverfahren, Fallbesprechungen, Fehlerprotokolle, Fehler-Ursachen-Entdeckung, Ablaufpläne (AA's, VA's, FC's, Checklisten etc.)

Überlegen Sie bitte, welche der obigen Punkte für Ihren Praxistyp relevant sind und, ob deren Umsetzung einen Nutzen für Ihre tägliche Arbeit bringt. Machen Sie sich sodann an die Arbeit.

### **Einige Beispiele:**

Seemüllerstr. 6  
D – 81549 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

Sämtliche Ihrer Bemühungen im Bereich der Qualitäts-Sicherung, also Fortbildung, Qualitätszirkel, Supervision oder Intervention, dienen der Patientensicherheit. Sie sind als Vorbeugemaßnahmen, bzw., wenn schon ein Fehler passiert ist, auch als Korrekturmaßnahmen aufzufassen.

Auch das Abisolieren loser Elektrokabel kann sich als sinnvoll erweisen.

Sorgen Sie stets dafür, dass sich in Ihrer Praxis niemand eine blutige Nase holt!

### 2.2 Risiko-Management nach DIN EN ISO 9001:2000

Die DIN EN ISO 9001:2000 bietet für den Fall, dass bereits Fehler eingetreten sind, u. a. folgende Prozesse zu deren Behebung an:

- Beschwerde-Management
- Fehlermanagement
- Korrekturmaßnahmen
- Team-Besprechungen
- Managementbewertung

Das adulte Risiko-Management, welches das Auftreten von Fehlern verhindern soll wird u. a. durch die folgenden Prozesse unterstützt:

- Vorbeugemaßnahmen
- Patienten-Befragungen
- Umgang mit fremden (Patienten-)Eigentum
- Nachverfolgung der Dienstleistungen, d. h., die Analyse dessen, was mit den Patienten nach der Entlassung aus der Therapie geschieht (z. B. durch Katamnese-Projekte)
- Personal-Schulungen (personelle Ressourcen)
- Qualitätssicherung
- Materielle und räumliche Ressourcen (z. B. Gerätewartung, Raum-Renovierungen)
- Team-Besprechungen
- Managementbewertung
- Audits

Zu allen oben genannten Prozessen finden Sie die dazu gehörigen Dokumente in unserem ausführlichen IQMF-QM-Handbuch, Kapitel 2.4, Tabelle 1-3.

Sie werden schon gesehen haben: Inhaltlich ist Risiko-Management bei QEP und nach der DIN EN ISO ziemlich ähnlich.

Die DIN EN ISO versteht es allerdings, umfassendere Regelungen zur Verfügung zu stellen.

## 2.3 Das IQMF-Risiko-Management-Modell

Im Bereich der niedergelassenen Ärzte und Psychotherapeuten können u. a. die in der untenstehenden Tabelle aufgeführten Risiken für Behandler wie auch für Patienten entstehen.

Sie finden diese Tabelle zusätzlich als QM-Dokument zur individuellen Verwendung und Bearbeitung unter dem Link [Formular F 13 Risiko-Management](#)

**Tabelle Risiko-Management**

Risiko	Beispiel	Abhilfe durch Qualitätsziele	Bemerkungen	Verantwortung	Termin
Behandlungsfehler	Therapieabbruch, Suizid, Distanzprobleme, Infektionen, Nebenwirkungen	Inter/Supervision, Überweisung, FOBI, Selbsterfahrung, Therapie			
Notfallbehandlung	Sofortige Klinikeinweisung	Notfallplan Notfalladressen	Regelm. FOBI!		
Schadensersatzklagen	Falsche Indikation, Therapie-Nebenwirkungen, Mangelnde Aufklärung, Unfälle	Dokumentation in der Patientenakte, Ressourcen-Pflege (mat. u. pers.),			
Finanzielles Risiko	Punktverfall, Schuldendienst, Praxispleite	Controlling, 2. Standbein, IGEL			
Gesundheitliches Risiko	Burn-out, Depression, Infektionen, Unfälle, Krankheit, Sucht, Bluthochdruck, Diabetes mell., Bewegungsmangel	Therapie, Sport, Bewegung, Arbeitszeiten, Pausen, indiv. Tageskurve, Hygienepläne, Urlaub, gesunde Lebensweise, Versicherungen			
Arbeitsschutz	Bildschirmarbeitsplatz-analyse Überfälle	Zeitlimite setzen  Patientenauswahl			



Regress-Risiko	Wirtschaftlichkeitsprüfung	Dokumentation, Med. Leitlinien?			
Vertrags-Risiko	Mietvertrag läuft aus, Deckungslücke bei Versicherungen, Hausarztverträge	Vertrags-Check, regelmäßige Anpassung, ggf. Kündigung			
Altersarmut	Berufsständisches Versorgungswerk kann den gewohnten Lebensstandard nicht garantieren	Vorsorge treffen, Können Sie überhaupt noch etwas Sparen?	Frühzeitig rechnen	Die haben Sie allein!	
Höhere Gewalt	Feuer, Wasser, Erdbeben, Revolutionen, Meteoriteneinschlag	Versicherung? Datensicherung! Fight or flight Praxis-Testament?	Selten, Noch seltener		

### 2.3.1 Risikomanagement in der Einzelpraxis (Dr. med. Peter Wollschläger)

Wir empfehlen zu Thema Risikomanagement in der psychotherapeutischen Einzelpraxis den Übersichtsartikel unseres Autors Dr. P. Wollschläger.  
(bei IQMF erhältlich)

### 2.3.2 Qualitäts-Projekt Risiko-Management

Adultes Risiko-Management beschäftigt sich mit möglichen Fehlern vor deren Auftreten.

Handeln Sie also nicht erst dann, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist!

Starten Sie gleich mit Ihrem QM-Projekt „Risiko-Management“!

- Machen Sie sich zu allen relevanten Punkten der IQMF-Risiko-Tabelle [Formular F 13 Risiko-Management](#) Notizen (auch handschriftlich) und
- verschaffen sich somit einen möglichst schonungslosen Überblick über Ihre persönliche Risiko-Situation.
- Danach formulieren Sie Qualitäts-Ziele zur Abhilfe, z. B. Vorsorgemaßnahmen
- Legen die Verantwortlichkeiten (sofern Sie im Team arbeiten) fest
- Und vereinbaren für die Durchführung Termine
- Sorgen Sie für die Einhaltung der Planungen!



Mit diesem Projekt haben Sie gleichzeitig den Nachweis über ein funktionierendes und lebendiges QM-System in Ihrer Praxis, für den Fall, dass dem QM-Gedanken vollkommen wesensfremde externe Kontrollen Ihres QM-Systems durchgeführt werden sollten.

Auch das dient der Risiko-Minimierung...

### **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. 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 bei IQMF® erwerben, 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.

Diesmal haben wir Ihnen die folgenden Dokumente neu hinzugefügt, die Sie bei Bedarf für Ihre tägliche Arbeit verwenden und Ihrem QM-Handbuch hinzufügen können:

- Genogramm: Ist für eine übersichtliche Diagnostik manchmal ganz nützlich. Unter dem Kapitel 9.7 des QM-Kurz-Handbuchs finden Sie die entsprechenden Links. [Formular F 9.7 Genogramm](#)
- Therapievertrag [Check-Liste CL 8.4 Therapievertrag](#) Unter diesem Link finden Sie einige Gesichtspunkte, die zur Erstellung eines schriftlichen Therapievertrages nützlich sind. Falls Sie mit Ihren Patienten diese Dinge lieber mündlich abhandeln wollen, kann die Check-Liste als Merkhilfe dienen.
- Patienten-Befragung [Formular F 5.2.2 Psychotherapie-Patienten-Fragebogen](#) Wenn Sie ganz bestimmte Fragestellungen, die Sie selbst oder Ihre Praxisorganisation betreffen, abklären möchten, können Sie auch eine Patienten-Befragung starten und deren Ergebnisse in Ihren KVP einfließen lassen. In der psychotherapeutischen Einzelpraxis eher ein fragwürdiger bürokratischer Aufwand. Besser, Sie fragen Ihre Patienten direkt! Für Fragebogen-Fans haben wir ein Muster eingefügt, das nach eigenen Bedürfnissen zurechtgebastelt werden kann...
- Risiko-Management [Formular F 13 Risiko-Management](#)

### 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**: [Therapievertrag Check-Liste CL 8.4](#)
  - 8.5 **Aufklärung über Schweigepflicht**

### 9. Diagnostik-Prozesse

Seemüllerstr. 6  
D – 81549 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://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

- 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](#)
- 9.7 **Genogramm**  
[Formular F 9.7 Genogramm](#)  
[Formular F 9.7.1 Genogramm-Ersatzspieler](#)
- 10. **Therapie-Prozesse**
- 10.1 **Spezielle Therapieverfahren**

## 11. Qualitätssicherung

- 11.1 **Fortbildung** [L 6.2.2 FOBI-Liste](#)
- 11.2 **Qualitätszirkel**
- 11.3 **Intervision**
- 11.4 **Supervision**
- 11.5 **Patienten-Befragung**  
[Formular F 5.2.2 Psychotherapie-Patienten-Fragebogen](#)

## 11.6 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** [CL 6.2.2 Praxisinbetriebnahme](#)
- 12.3.2 **Praxisbeendigung** [CL 6.2.3 Praxisbeendigung](#)
- 12.3.3 **Praxisurlaub** [CL 6.2.4 Praxis-Urlaub](#)
- 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 zu:

13.1 Übersicht über das Risiko-Management

[Formular F 13 Risiko-Management](#)

13.2 Notfallbehandlung, [FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall](#)

und eine sinnvolle Liste für alle

13.3 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, Sept. bis Nov. 05](#)

### Leitung:

Frau Dipl.-Psych. Lisa Gerz-Fischer, Dr. med. Peter Wollschläger und  
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt, Dipl.-Psych. Manfred Junge

Seemüllerstr. 6  
D – 81549 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

**Termine** jeweils Freitag, 14 Uhr bis 18 Uhr in München,  
am 30. Sept. 2005  
oder 14. Okt. 2005  
oder 28. Okt. 2005  
oder 11. Nov. 2005  
oder 18. Nov. 2005

**Fortbildungspunkte:** Die Bay. Landesärztekammer und die  
Psychotherapeutenkammer Bayern erkennen jeweils 7 FOBI-Punkte an.

**Anmeldung bei IQMF, Tel. 089-4807704, Fax 089-487383, [docvogt@iqmf.de](mailto:docvogt@iqmf.de):**

**[Formular F 0.4 .1 Schulungs-Anmeldeformular Einführung, Kompakt](#)**

#### **4.1 Qualitätssicherung (QS) durch kollegiale Intervision**

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 Möglichkeiten, unserer Verpflichtung zur Qualitätssicherung als Ärzte und Psychotherapeuten durch die Institution der kollegialen Intervision nachzukommen.

Lesen Sie dazu den Artikel über

#### **Intervision**

Der Gastbeitrag zum Thema von unserem Autor Dr. med. Michael Lang, soll Ihnen Gelegenheit zu Diskussion und Reflexion geben und kann bei IQMF® angefordert werden.

#### **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**

Seemüllerstr. 6  
D – 81549 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

bekannt gemacht worden.

Wir haben darüber in unserem letzten Update Nr. 3, April 2005 ausführlich berichtet.

### **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:

- 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.

## **5.2 Bastel-Anweisung für Flow-Charts**

Möchten Sie sich eine Flow-Chart (FC) für einen Ihrer Praxis-Prozesse erstellen, so

- Kopieren Sie sich eine passende FC in Ihr individuelles QM-Handbuch
- Prüfen Sie, ob sie die FC ohne Änderungen übernehmen können
- Wenn Sie den Text in den Symbolen ändern wollen, klicken Sie diese an und überschreiben den dort befindlichen Text, löschen den unpassenden Text, Abspeichern nicht vergessen!
- Wollen Sie neue Symbole (für Prozess-Schritt, Entscheidung, Verzweigung etc.) einfügen, weil Sie Ihre Praxis-Prozesse lieber komplizierter als einfach darstellen, können Sie mit jedem Windows-Word- oder Office-Programm solche erstellen.
- Kennen Sie sich mit Word oder Office nicht so gut aus, so können Sie eine eigens von Ihnen kopierte FC „ausplündern“, indem Sie in dieser die gewünschten Symbole mit der linken Maustaste anklicken, die Maustaste gedrückt halten und das Symbol in Ihre eigene FC, die natürlich gleichzeitig auf Ihrem PC geöffnet sein muss, herüberziehen. Schon kopiert!?

## **6. Wichtige Begriffe**

finden Sie zum Einen im IQMF-QM-Handbuch erklärt und zum Anderen in unserem IQMF-QM-Lexikon.

Unser QM-Lexikon wird nach und nach erweitert und kann bei IQMF angefordert werden. Schauen Sie also ab und an mal rein.



## 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!

### 7.19 Ist das IQMF-Qualitätsmanagement-System zertifiziert?

Nein!

Das IQMF-QM-System ist streng an der DIN EN ISO 9001:2000 und an dem aus dieser Norm abgeleiteten KBV-Konzept QEP orientiert.

Ebenso wenig ist QEP zertifiziert.

#### 7.19.0 Ist die DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert?

Nein, natürlich nicht, denn die Norm dient als Grundlage eines zertifizierbaren QM-Systems, kann allenfalls durch das Deutsche Institut für Normung (DIN) beschlossen und veröffentlicht werden, wird aber nicht selbst zertifiziert. In diesem Fall beißt sich die Katze ausnahmsweise mal nicht in den Schwanz.

Viele KollegInnen haben Angst, einem nicht-zertifizierten QM-Anbieter aufzusitzen und fragen sich deshalb, ob ihr eigenes QM-System auch Anerkennung vor den gestrengen Augen der Obrigkeit finden wird, wenn sie es denn errichtet haben.

#### 7.19.1 Können sich große Verwaltungsorgane wie z. B. Kassenärztliche Bundesvereinigung, Landesärztekammern, Psychotherapeutenkammern, Krankenkassen zertifizieren lassen?

Ja.

Allerdings ist dabei u. a. zu bedenken, dass mit zunehmender Größe einer Organisation die Zertifizierung immer aufwendiger und Kosten verschlingender wird

und deshalb wohl auch eine sorgfältige Kosten-Nutzen-Analyse im Vorfeld durchgeführt werden wird.

#### **7.19.2 Ist die Schwenninger BKK zertifiziert?**

Ja! Das verdient Anerkennung! Es handelt sich hier um eine überschaubare Organisation im Vergleich zu großen Krankenkassen.

#### **7.19.3 Ist der Roman „Die Blechtrommel“ von Günther Grass zertifiziert?**

Was vermuten Sie?

#### **7.19.4 Was ist zu tun, wenn im Gesundheitswesen der Zertifizierungswahnsinn ausbricht?**

Am klügsten bevorzugt man inhaltliche vor formalen Gesichtspunkten...

### **8. Innovation: Die eigene Homepage**

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

Die eigene Praxis-Homepage wird über kurz oder lang zum ganz normalen Praxis-Schild, nur eben im WorldWideWeb.

Die gesetzlichen Anforderungen, die für Websites gelten, sollten Sie allerdings unbedingt beachten, da Ihnen sonst Not leidende Rechtsanwälte, die sich auf Abmahnungen spezialisiert haben, völlig legal die so genannte „Deppensteuer“ abverlangen können und dürfen. Informieren Sie sich zu diesem Thema unter [www.abmahnwelle.de](http://www.abmahnwelle.de) !

Am Besten lassen Sie sich von einem Spezialisten beraten. Auch hier lautet unser Thema wieder: Risikomanagement!

Unser Gastautor

**Dipl.-Psych. Achim Kolbe**, Psychoanalytiker und Experte für Website-Erstellung führt Ihnen gerne die Vorteile einer eigenen Praxis-Homepage vor. Sie finden ihn in München, Menterschweige.

### **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.

**Zollondz, H.-D.**, Grundlagen Qualitätsmanagement  
R. Oldenbourg Vlg., München, Wien, 2002  
Für alle, die der Sache systematisch auf den Grund gehen wollen. Bietet eine gute Einführung in Geschichte, Begriffe, Systeme und Konzepte des QM.

## **10. 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 € 67,50** (zuzüglich. MwSt 16% und Versandkosten)

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

Bei

**IQMF**, Seemüllerstr. 6, 81549 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 Oktober 2005:**

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