

Update Nr. 8 zum IQMF-Qualitätsmanagement-Handbuch, Juli 2006

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Gesundheit in der Post-Moderne

1.1 Die echte Erleichterung

1.2 Die echte Ernüchterung – Es wird ernst!

2. Unser Schwerpunkt-Thema: QM-Modelle im (Kosten-)Vergleich

2.1 Abschließende Bewertung der QM-Systeme

3. Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements für Einzelpraxen, insbesondere Psychotherapeuten nach dem Modell von IQMF®

3.1 IQMF-QM-Handbuch, Kurzversion für Psychotherapie-Einzelpraxen

3.2 Neue QM-Dokumente

4. Qualitätsverbesserung

4.1 Kompakt-Seminare durch IQMF®

4.2 QM-Jahres-Check-Up

4.3 Hygiene in der Psychotherapie?

4.4 Qualitäts-Sicherung angesichts des Todes

5. Vorgehensweise bei der Handbucherstellung

5.1 Technische Hinweise

5.2 Bastel-Anweisung für Flow-Charts

5.3 Erstellung neuer QM-Dokumente

6. Wichtige Begriffe

7. Eine häufig gestellte Frage: Was kostet die Einführung von QM?

8. Innovation

8.1 Psychotherapie und MVZ – geht das?

8.2 Die eigene Home-Page

9. Literatur-Tip

10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek

11. Handbuch-Bestellung

1. Einleitung: Gesundheit in der Post-Moderne

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

vierteljährlich erscheint zum IQMF-QM-Handbuch ein Update, das neben allgemeinen Betrachtungen zur Qualität im Gesundheitswesen und deren zukünftiger Entwicklung praktische Hinweise zur **selbständigen** Einführung eines individuellen Qualitätsmanagement-Systems in der eigenen Praxis und die dazu notwendigen Erklärungen liefert.

Heute widmen wir uns einleitend dem Thema:

Gesundheit in der Post-Moderne: Welche Qualität für wen in einem zukünftigen Gesundheitswesen?

In unserem Gesundheitswesen wird seit Jahren kräftig rationiert. In der Psychotherapie geschieht dies von jeher über das Antragsverfahren. In der Arzneipolitik werden zukünftig die Verschreiber zur Kasse gebeten, was nicht heißen soll, dass die weltumspannenden Pharmafirmen nichts mehr verdienen dürfen. Durch die kommenden Arzneiregisse werden vermutlich tausende Praxen in die Pleite getrieben und damit wegrationiert.

Deutschland ist hier übrigens weltweit alleiniger Vorreiter, denn nicht einmal in afrikanischen Entwicklungsländern werden Ärzte für ihre Verordnungen haftbar gemacht und wirtschaftlich ruiniert.

Verschärfend kommt hinzu: Ein Drittel aller Kliniken wird wegen Insolvenz schließen müssen.

Die bisher über Steuermittel (Zwangsabgabe Krankenkassenbeitrag) finanzierte Gesundheits-Versorgung der Bevölkerung wird somit elegant verschlankt. Der Zugang zum Gesundheitswesen gelingt nur noch über einen Flaschenhals, da wird so mancher draußen bleiben müssen.

Einige von Ihnen werden sich fragen: Wo bleibt da unser guter alter treu sorgender Sozialstaat?

Auch er wird wegrationiert, denn er wird angeblich nicht mehr benötigt.

Die Zeiten haben sich eben geändert. Heutzutage braucht unser Staat weder große Territorialarmeen, noch Heerscharen von leistungsfähigen Fabrikarbeitern, geschweige denn gesunde Mütter in großer Zahl, die kraftstrotzende Kinder auf die Welt bringen.

Damit ist das über zweihundert Jahre lang gehegte Ideal der „Volksgesundheit“, das man für Industrialisierung und Überfälle auf Nachbarländer stets sorgsam gepflegt hat, auf dem Abfallhaufen der Geschichte gelandet.

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

In der Dienstleistungsgesellschaft können sich auch diejenigen, die nicht so kräftig und gesund sind, noch ein paar Mäuse zum Überleben verdienen, bis dann halt das „sozialverträgliche Frühableben“ (Prof. Karsten Vilmar) ansteht.

Das Mittelalter rückt immer näher: Neben der Abschottung der Reichen in elektronischen Burgen und dem zunehmenden Zerfall von Staatswesen in Clan-Bereiche werden sich in Zukunft nur noch Wohlhabende die ihrer Krankheit angemessene medizinische Versorgung leisten können.

Unsere These: Die medizinische Versorgungsqualität für die Masse der nicht wohlhabenden Bevölkerung wird in den nächsten Jahren kontinuierlich sinken, da viele notwendige Leistungen in der gebotenen Eile (z. B. Wartezeit für lebensrettende Operation) nur noch über private Zusatzzahlungen erhältlich sein werden (die schwerlich geleistet werden können).

Deutschland ist bislang eines der wenigen Länder dieser Erde, in dem es bis jetzt noch nicht so zugeht! Wir können uns damit glücklich schätzen.

Für Sie als Anbieter von Gesundheitsleistungen heißt das dennoch, frühzeitig die Richtung orten, in die sich Ihr Berufsfeld bewegen wird und sich darauf einstellen. Je nach Persönlichkeit mit dem oder gegen den Strom, oder eben die Nische suchen.

Sie kommen also gar nicht darum herum, sich laufend mit inhaltlichen und organisatorischen Innovationen in Ihrem therapeutischen Tun auseinanderzusetzen, wenn Sie nicht irgendwann auf der Strecke bleiben wollen (oder sowieso bald in unsichere Rente gehen werden).

Höchst angesagt ist also der gute alte PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act), die kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung des beruflichen Tuns.

1.1 Die echte Erleichterung (nach obigen Zeilen),

Vorsicht Schleichwerbung!

nicht die Ihres Geldbeutels, sondern diejenige für Ihren Arbeitsaufwand und Ihr positiv gestimmtes Lebensgefühl bietet Ihnen bezüglich QM in unserer Berater-Republik Deutschland mit ihren 77.000 Beratern, die wie die Geier über unsern Köpfen kreisen und nur unser Bestes wollen (nämlich unser Geld), eigentlich nur **IQMF®** in Zusammenarbeit mit **Psyprax®** mit seinem absolut kostengünstigen und einfach anwendbaren QM-System.

Und hier beginnt Ihr persönliches Risiko-Management!

Halten Sie den bürokratischen Aufwand in Ihrer Praxis so gering wie möglich.

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460/0151-61219007
Fax 089 68890777
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

Denn nur durch Erleichterungen im beruflichen Alltag erhalten Sie Ihre Arbeitsfähigkeit langfristig.

Ein gut durchdachtes QM-System kann Ihnen dabei helfen, solange es nicht selbst zum bürokratischen Monster entartet.

Am Besten: Sie halten sich an das schlanke QM-Modell von IQMF®!

1.2 Die echte Ernüchterung – Es wird ernst!

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 ausdrücklich nicht vor, nach welchem System dieses erstellt sein muss und auch nicht, wie umfangreich es sein muss.

Im Oktober 2005 hat der Gemeinsame Bundesausschuss der Ärzte und Krankenkassen (G-BA) Richtlinien über Zeitplan und Ausgestaltung von QM-Systemen in deutschen Praxen erlassen.

Ab 2011 will dann der G-BA überprüfen, wie gut die Einführung von QM in deutschen Praxen gelungen ist und welche Ergebnisverbesserungen durch die Praxisinhaber nachgewiesen werden können.

Ihre örtlichen KVen werden schon zwei bis drei Jahre früher mit Stichproben überprüfen, ob Sie ein QM-System in Ihrer Praxis haben.

Was uns bisher in Deutschland noch fehlt, ist der konkret zu liefernde Nachweis über Verbesserungen der ärztlichen Behandlungsabläufe und der Ergebnisqualität.

Vorbild dürfte hierfür das englische Gesundheitswesen NHS werden, das den Kollegen auf der Insel bereits jetzt mehr Honorar zahlt, wenn sie nachweisen können, dass sie bestimmte definierte Ergebnisse erreicht haben.

Dafür wurde in England 2004 verpflichtend das „Quality and Outcome Framework“ eingeführt, das bis jetzt 76 Qualitätsindikatoren enthält. Die meisten davon sind Prozessqualitätsindikatoren, die sich überwiegend an Leitlinien orientieren.

Im Jahr 2006 beispielsweise müssen die Insel-Kollegen 19 Versorgungsaspekte des Frameworks berücksichtigen, wenn sie für diese mehr Geld bekommen wollen.

In den Jahren 2004 und 2005 lagen 75 % der Praxen über 90,5 % der Nachweis- und Erfüllungsquote.

Respekt!?

Zum Vergleich: Die 60 Pilotpraxen für QEP®, eigentlich zur Creme de la Creme der QM-Willigen gehörend, konnten durchschnittlich nur 43 % der vorgeschlagenen Qualitätsnachweise vorlegen (vgl. auch ÄrzteZeitung Nr. 117, 28.06.06, S. 16, Artikel Prof. Dr. Selbmann).

Da dürfte noch ein weiter Weg vor den Meisten von uns liegen!

Besonderer Service von IQMF® und Psyprax®:

In unserem Update von April 2006 finden Sie die G-BA-Richtlinien erklärt und mit über 100 QM-Dokumenten hinterlegt.

Sie können sich bei Ihren QM-Bemühungen auf unsere Updates verlassen, die eine schrittweise und allmähliche Einführung von QM in der Praxis erlauben und den Richtlinien des G-BA entsprechen.

Unser IQMF®-QM-System ist inhaltlich mit QEP® der KBV und den QM-Richtlinien des G-BA vollständig kompatibel, da sich letztlich alle QM-Systeme an der DIN EN ISO 9001:2000 orientieren.

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

Vor allem vermeiden wir Bürokratie fördernde Redundanz!

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

Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt
Leiter des Instituts für Qualitätsmanagement und Fortbildung (IQMF®)
Ärztliches Qualitätsmanagement, Zertifizierter QEP®-Trainer

München, Juli 2006

2. Unser Schwerpunkt-Thema: QM-Modelle im (Kosten-)Vergleich, oder: Darf es etwas mehr sein?

Ist billig einfach nur billig, also nichts wert und taugt womöglich nichts, oder kann etwas Kostengünstiges auch etwas Wertvolles sein?

Diese Frage treibt den Verbraucher seit Jahrtausenden um und er hat bis heute keine rationale Lösung gefunden.

Auch die aufgeklärtesten Zeitgenossen entscheiden sich häufig immer noch lieber für das Teure, weil das auch gut sein muss.

Ein Bewusstseinswandel ist hier über die Jahrtausende hinweg nicht in Sicht. Das freut nicht nur unseren Finanzminister, sondern auch alle Anbieter von Super-Premium-Gold-Angeboten...

Im Folgenden stellen wir Ihnen die bekanntesten QM-Modelle im deutschsprachigen Raum vor.

Die Tabelle gibt eine Übersicht (Stand Anfang 2006):

Kriterium	IQMF®	ISO 9001	QEP®	EFQM	EPA	KTQ®
Träger	IQMF GmbH	Trärgemeinschaft t Akkreditierung TGA	KBV	EFQM	Bertelsmann -Stiftung	KTQ-GmbH
Bestehen seit	2003	Über 20 Jahre	2003	1988	2000	2000
Spezifisch für med. Praxen	ja	nein	ja	nein	ja	ja
Schwer- punkt	Psychotherapie- Praxen	Dienstleister, Produktion	Medizin. Praxen	Dienstleister, Produktion	Hausärzte	Kliniken
Modell- Aufbau	a) Kompakt- System für Psychotherapie- Praxen: 1. Praxis- Beschreibung 2. Patienten- Orientierung 3. Qualitäts- Sicherung 4. Praxis- Organisation 5. Risiko- Management b) QM-System nach ISO 9001 für alle Praxen	1. QM 2. Verantwortung der Leitung 3. Ressourcen- Management 4. Produktrealisation 5. Messung, Analyse, Verbesserung	1. Patientenver- sorgung 2. Patientenrechte und –Sicherheit 3. Mitarbeiter und Fortbildung 4. Praxisführung und –Organisation 5. Qualitätsent- wicklung	Befähiger-Kriterien (5): 1. Führung 2. Politik und Strategie 3. Mitarbeiter 4. Partnerschaften und Ressourcen 5. Prozesse Ergebnis-Kriterien (4): 6. Kundenbezogene Ergebnisse 7. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse 8. Gesellschaftsbezoge ne Ergebnisse 9. Schlüsselergebnisse	1. Infrastruktur 2. Menschen 3. Informatione n 4. Qualität und Sicherheit 5. Finanzen	1. Patiente Orient. 2. Führung 3. MA- Orient. 4. Sicherheit 5. Info- Wesen 6. QM- Aufbau
Über- prüfung	Jährliche Selbst- Beurteilung	Jährliches Überwachungs- Audit durch Auditor	Visitor kommt alle 3 Jahre	Assessment durch Assessoren EQA-Wettbewerb	Visitor alle 3 Jahre	Visitor Alle 3 Jahre
Zertifi- zierung Alle 3 Jahre	Wie bei ISO 9001 möglich, nicht angestrebt	Teilweise/gesamte Zertifizierung mögl.	Nachweis aller 63 Kernziele	Maximal 1000 Punkte: Ludwig-Erhard-Preis	10 Kriterien erfüllen	55 % Ges.
Anzahl	0	Weit über 100!	0	1	80	Ca. 4

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Zertifikate			Erst ab 2006		Leicht!	
Zertifizierungs-Kosten	Möglich, aber nicht angestrebt	1.500.- bis weit über 5.000.- jährlich	1200.- bis 2200.- € Alle 3 Jahre	Siehe ISO 9001		
Unterstützung	IQMF-Kompakt-Handbuch für Psychotherapie	IQMF-Handbuch für alle Fachgruppen	Qualitätszielkatalog QEP-Manual	Über Beratungsfirmen	Über Bertelsmann-Firmen	wenig
Markt-Stellung	7000 Nutzer	Bis zur QEP-Einführung das einzige vernünftige System	Gut anwendbar für alle Praxen mit Personal und Gerät KBV-gesponsert	Besser für große Firmen als für Praxen, hohe Anforderungen	Nischenprodukt für Hausärzte	Einflussreich Lobby
Kosten	Über Psyprax® HB nur 30.- € Updates 3.-€ Freiwillig: Kompakt-Seminar 120.- €	Zwischen 1000.- und 50.000.- € Über diverse Beratungsfirmen Personal-mehrkosten Teamsitzungen Materialkosten	Q-Ziel-Katalog 29,95 € Manual 199.- € Einf.-Sem. Ca. 250.- Aufbauseminar 4x2 Tage.....Ca.980.- Personalkosten.....!	Siehe ISO 9001	Ca. 1700.- €	Siehe ISO 9001

Abkürzungen:

IQMF®: Institut für Qualitätsmanagement und Fortbildung GmbH

ISO 9001: eigentlich DIN EN ISO 9001:2000, Deutsches Institut für Normung, Europäische Norm, International Standardisation Organisation, Nummer der Norm 9001, Überarbeitung im Jahr 2000

QEP®: Qualität und Entwicklung in Praxen

EFQM: European Foundation of Quality Management

EPA: Europäisches Praxis Assessment

KTQ®: Kommission für Transparenz und Qualität

2.1 Abschließende Bewertung der QM-Systeme

Die ärztlichen Vorreiter der QM-Bewegung haben sich bisher mangels eines anderen QM-Systems in Deutschland meist an die international gebräuchliche Norm für Dienstleister und produzierendes Gewerbe, die DIN EN ISO9001:2000 gehalten.

Um im medizinischen ambulanten wie stationären Sektor gut anwendbar zu sein, musste die DIN EN ISO 9001:2000 jedoch quasi „eingedeutscht“ werden, da sie um ihrer Eindeutigkeit willen sehr abstrakt formuliert ist.

Da diese Übersetzung ein sehr arbeitsaufwendiger Prozess ist, die von diversen QM-Beratungsfirmen geleistet wird, kosten die QM-Systeme nach der DIN EN ISO dementsprechend viel.

Eine – absichtsvolle – Ausnahme stellt hier das QM-System von IQMF® dar (s. u.).

Eine weitere Abhilfe aus dem „Eindeutschungs-Dilemma“ bietet das von der Kassenärztlichen Bundesvereinigung entwickelte QM-System QEP®, das im Wesentlichen auf der DIN EN ISO basiert, zusätzlich noch Anleihen von anderen international gebräuchlichen QM-Systemen nimmt.

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Es liefert über den Qualitätszielkatalog und das seit Ende 2005 erhältliche Manual eine gut verständliche und auch kostengünstige Einführungshilfe, die insbesondere für medizinische Praxen mit Personal und Geräten geeignet ist.

Für psychotherapeutische Einzelpraxen ist QEP® zwar verwendbar, aber wegen des immensen Aufwands, der beim Durcharbeiten des Werkes und nachfolgendem Auswählen der für eine Einzelpraxis notwendigen Inhalte entsteht, gerade für Psychotherapeuten nicht empfehlenswert.

EFQM ist prinzipiell auch für kleine Unternehmen wie Arztpraxen anwendbar, obwohl es sich eigentlich an große und internationale Firmen richtet.

Es verleiht keine Zertifikate, dafür kann man aber an Wettbewerben für Qualitätspreise teilnehmen. Die Anforderungen dazu sind sehr hoch.

Manche Praxen, die bereits nach anderen Systemen zertifiziert sind, streben, sozusagen als Gipfel der QM-Kunst, danach, ihre exzellente Qualität auch noch nach den Anforderungen des EFQM nachzuweisen, warum auch immer.

KTQ® wurde ursprünglich von der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft, dem Hartmannbund, dem Deutschen Pflegerat und von Krankenkassen für den stationären Sektor ins Leben gerufen.

Nun will man auch die ambulant tätigen Kollegen mit KTQ beglücken. Aufgrund der einflussreichen Lobby könnte dies bis zu einem gewissen Grade auch gelingen, wengleich KTQ es in Konkurrenz zum aussichtsreichsten QM-System im ambulanten Bereich (QEP) schwer haben dürfte.

EPA ist eine Schöpfung aus dem Hause Bertelsmann. Der Konzern bemüht sich seit längerem, im Bereich Health Care, einem der großen Zukunftsmärkte, Fuß zu fassen. Wird in Konzern nahen Publikationen immer mal wieder gelobt.

IQMF® bietet neben einem ausführlichen Einführungshandbuch für alle Fachgruppen ein speziell für Psychotherapie-Praxen zugeschnittenes QM-System.

Durch die institutseigene Preispolitik konnte in Zusammenarbeit mit Psyprax® dem anfänglich den deutschen Praxen drohenden horrenden Preisauftrieb für QM-Systeme ein Riegel vorgeschoben werden (vgl. auch unseren Literatur-Tipp).

Vorteile des IQMF-QM-Kompaktsystems für Psychotherapeuten:

- leicht verständlich
- eigenständig einführbar
- kompatibel mit QEP®
- kompatibel mit den G-BA-Richtlinien zu QM
- ständige Verbesserung durch Quartals-Updates
- das kostengünstigste umfassende QM-System in Deutschland

3.1 QM-Handbuch, Kurzversion für Psychotherapie-Einzelpraxen

Die jeweils neueste Fassung unserer Kurzversion eines QM-Handbuchs, die besonders für Einzelpraxen geeignet ist, also z. B. für Psychotherapie-Praxen finden Sie unter dem folgenden Link:

Die Kurzversion:

[QM-HB Kurzversion PT, Fassung 060707](#)

Kann bei IQMF® angefordert werden.

Sie finden in obiger Fassung die wesentlichen Handbuchkapitel der Kurzversion eigens aufgeführt.

In der Kurzversion können Sie zu jedem Kapitel 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. Neue QM-Dokumente:

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

Seit Johann Wolfgang von Goethe wissen wir, dass Ordnung das halbe Leben ist. Und tatsächlich stellt eine ordentliche Praxis für Patienten eine vertrauensbildende Maßnahme dar. Die solcher Orts verabreichten Therapien wirken erfahrungsgemäß gleich viel besser.

Die Hygiene-Maßnahmen sind übrigens auch für Psychotherapeuten (und deren Patienten!) nützlich und ggf. Gesundheit erhaltend.

Motto: Gelebtes Risikomanagement!

Deshalb diesmal unsere Ordnungsstaffel:

- [CL 5.1.2 Tägliche Hygienemaßnahmen](#)
- [Formular F 5.1.2 Sauberkeitsplan](#)
- [CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste](#)
- [AA 5.1.2 Händedesinfektion](#)

Sehr zu empfehlen ist auch der mindestens jährliche Gesamt-Check-Up von Mann und Maus, damit die persönlichen Q-Ziele nicht in Vergessenheit geraten und man selbst nicht unversehens unter die Räder kommt. Neben unserem altbekannten Formular F 5.6.5 Managementbewertung bietet Ihnen dazu eine Hilfe unser:

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

- [Formular F 5.6.5 Managementbewertung](#)

Auf vielfachen Wunsch bringen wir als Ergänzung zu unserer antiquierten Form des Lebenslaufes zusätzlich etwas Modernes aus Amerika:

- [IQMF-Lebenslauf](#)
- **Last not least:** [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#) kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente verwendet werden.

4. Qualitätsverbesserung

Kontinuierliche Qualitätsverbesserung im Sinne 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

4.1 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.

Leitung:

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

Termine: Freitag, 14 Uhr bis 18 Uhr in München,
am 20. Oktober 2006

weitere Termine in Planung

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:

[Formular F 0.4 .1 Schulungs-AnmeldeformularEinführung,Kompakt](#)

Am Freitag, den 15.09.2006, 14 Uhr bis 18 Uhr in München
bieten wir ein

QM-Kompakt-Seminar für Fortgeschrittene an.

Teilnahmebedingung ist, bereits ausgearbeitete Themen, Formulare, Dokumente zur gemeinsamen Diskussion mitzubringen.
Wir wollen alle voneinander lernen!

[Formular F 0.4 .2 Schulungs-AnmeldeformularFortgeschrittene,Kompakt](#)

4.2 QM-Jahres-Check-Up

Zur Überprüfung Ihres QM-Systems sollten Sie mindestens einmal jährlich schreiten. Sie können sich so leicht einen Überblick über den derzeitigen Zustand Ihrer Praxis verschaffen, ob Sie die geplanten Q-Ziele erreicht haben und unzweifelhaft erkennen, was verbesserungswürdig ist (PDCA, ick hör dir trapsen...).

Eine wertvolle Hilfe dafür bieten unsere Formulare

[Formular F 5.6.5 Managementbewertung](#) (nach den Vorgaben der DIN EN ISO)

und das besonders für Psychotherapie-Praxen geeignete

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

Viel Spaß beim Machen!
Es lohnt sich!

Übrigens, zwei heiße Tips:

Vergessen Sie nicht, bei allen QM-Dokumenten, die Sie überprüft haben, das entsprechende Datum in der Fußzeile bei „Check am...durch...“, einzutragen, sonst gilt's nicht.

Sollten Sie eine Änderung am Formular vornehmen, denken Sie bitte daran, die Versions-Nr. oben links um eine Zahl zu erhöhen, das macht sich immer gut.

Die Vorgängerversion legen Sie in einen eigenen (elektronischen) Ordner, z. B. „Alter Q-Mist“ oder so ähnlich, ab.

4.3 Hygiene in der Psychotherapie?

Viele von Ihnen werden sich sicherlich erstaunt fragen, was das Thema „Hygiene“ mit Psychotherapie zu tun haben mag.

Ganz abgesehen von der eigenen Psychohygiene und dem sorgsamem Umgang mit den endlichen Ressourcen im Sinne des persönlichen Risikomanagements gehört das Thema Sauberkeit und Hygiene nicht nur in Organmedizinischen Praxen beachtet.

Auch Psychotherapeuten haben es mit Patienten zu tun, die es einerseits verdienen, unter Einhaltung bestimmter Standards behandelt zu werden, die andererseits aber auch gesundheitliche Risiken für Therapeuten oder Mitpatienten darstellen können.

Eine kleine Anregung zum Thema liefern Ihnen unsere QM-Dokumente

[CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste](#)

[AA 5.1.2 Händedesinfektion](#)

[Formular F 5.1.2 Sauberkeitsplan](#)

[CL 5.1.2 Tägliche Hygienemaßnahmen](#)

4.4 Qualitätssicherung angesichts des Todes

Unser Gastautor Dr. med. Michael Lang setzt sich in seinem Artikel mit den letzten Fragen auseinander.

Gerade bei einem Tabu-anfälligen Thema wie dem Sterben und dem Tod von Patienten und/oder Therapeuten ist frühzeitige Reflektion und guter Umgang mit sich selbst und den anderen notwendig.

Einige Anregungen dazu finden Sie hier

Qualitätssicherung im Angesicht des Todes

Die Ewigkeit ist lang, besonders am Ende.

Wer nicht (mehr) lebt, kann (noch) nicht sterben ?!

Große Seelen zerstören sich selbst, sie vereiteln die Heilung, die sie ersehnen (H. Purcell, Dido).

Otto Rank beschrieb den chronisch und seelisch Erkrankten als jemanden, der das Darlehen (das Leben) ablehnt, um so der Schuldtilgung (dem Tode) zu entgehen.

Das Symptom schützt wie eine symbiotische Beziehung vor der Wahrnehmung einer Endlichkeit und Verlust/Vernichtungsangst.

Bedrohlich wird dann Lebendigkeit und neue Beziehungserfahrung: „Sein“ macht auch die Angst vor dem „Nicht-Sein“ unvermeidlich (Hamlet).

Die existentielle Angst (Todesangst) soll einerseits durch den illusionären Glauben an das eigene „Besondere“ - den chronischen Schmerz, die chronische Depression, das Leiden an Einsamkeit oder an den schwierigen, kaum erträglichen Beziehungen (Arbeit etc.) abgewehrt werden, andererseits aber auch durch den Glauben an den letzten Retter und Hoffnungsträger- z.B. durch eine symbiotische Beziehung, oder auch therapeutische Beziehung: Sie sind meine letzte Hoffnung!

Die Hoffnung stirbt zuletzt, also *kurz* vor mir! Solange ich hoffe –lebe ich (noch?).

In der Kombination ergibt sich eine starke Angstabwehr vor endlicher und unberechenbarer Zukunft durch die unbegrenzte Dauer (m)einer Störung *und* die unendliche Hoffnung auf die aus der Zukunft kommende Hilfe von Außen.

In lange laufenden , niederfrequenten Behandlungen scheint das „Ende“ ein ähnlich schwieriges und vermiedenes Thema: Entwicklung brauche Zeit - oder ist es die gemeinsame Abwehr vor der Angst der Endlichkeit?
Jedem Zauber wohnt ein Ende inne.

Wie viel eigene Angst vor Endlichkeit -Begrenztheit wehren entwicklungsfördernde Psychotherapeuten ab, wenn sie die Behandlung ihrer Klienten intensivieren oder verlängern (wollen)?

Wie gestalten Psychotherapeuten das Ende ihrer beruflichen Tätigkeit, wie treffen sie Vorsorge bzgl. eines plötzlichen Todes - z. B. :in einem Testament?

Psychotherapeuten/Innen anerkennen Altersgrenzen unterschiedlich, bei Klienten scheint die Behandlungsbereitschaft und Flexibilität mit dem Altern abzunehmen, bei Therapeuten wächst die Erfahrung und erweitert den Horizont, meist gemessen an der Distanz zur gewählten (einseitigen) Ausbildungsmethode und der Freiheit (Lockerheit) im Umgang mit Regeln und manchmal auch Abstinenz.

„Einer der stirbt, redet über das Sterben“ - Helmut Remmler gest.28.8.97.

„Er habe alle seine Dinge geordnet, seine Nachfolge geregelt, seine Patienten vorbereitet...“

Die Patienten kamen bis wenige Tage vor seinem Tode, sie waren Freunde geworden (SZ 19.11.1997). Freundschaftliche Beziehung mag eine Variante therapeutischer Beziehung sein, wenn Klient oder Therapeut vom Sterben gezeichnet sind, als ein allgemeingültiges Modell scheint es mir nicht gültig.

Wir leben das Leben nach vorne und erinnern es nach hinten. Wenn Psychotherapeuten das Leiden im“ Damals und von Außen“ begründet sehen, entwickeln sie dann Perspektiven der Besserung in die “Zukunft und von Innen kommend“?

Wie gehen z. B. Ausbildungsinstitute mit ihren alternden, sterbenden Dozenten/Mitgliedern um? Bessert sich die kollegiale Beziehung durch Respekt und Anerkennung oder werden alternde Kollegen peinlich (gemieden) und suchen dann diese Kollegen Halt und Freundschaft (s.o.) bei ihren Klienten?

YARIS (young, attractive, rich, intelligent, sexy) ein Kürzel für beliebte Klienten. Doch wie einsam werden Psychotherapeuten, wenn sie diese Klienten i.S. projektiver Identifikation (er)halten müssen?

Vereinsamte alternde Klienten verursachen ängstigende Gegenübertragungen, diese sind m. E. schwer auflösbar, wenn Therapeuten ihre Angst vor Altern und Vereinsamung bei sich verleugnen.

Haben Therapeuten (k)ein Recht auf Altersregression?

© Dr. med. Michael Lang, Facharzt für Psychotherapeutische Medizin, Psychoanalyse-Lehranalyse, Salzburg 2006
mi.lang@tele2.at

5. Vorgehensweise bei der Handbuch-Erstellung:

Wenn Sie sich schließlich irgendwann an die Erstellung Ihres Qualitätsmanagement-Handbuch wagen, denken Sie bitte daran, dass Sie keinen Roman von 900 Seiten Umfang verfassen sollen, wie es uns Günther Grass täglich vormacht, sondern Sie sollen versuchen, nur das Wesentliche und wirklich Nötige in Ihrem QM-Handbuch niederzulegen.

Unter Umständen kommen Sie schon mit **15 bis maximal 30 Seiten** aus!

Am Einfachsten ist es, sich unserer QM-Handbuch-Vorlage zu bedienen und ohne jede Scheu das für Ihren Praxistyp und Ihre Bedürfnisse Notwendige daraus zu entnehmen.

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!

Die Erstellung Ihres **QM-Handbuches im Psyprax-System** zeigt Ihnen unser Autor Dr. Peter Wollschläger auf.

Fordern Sie den Text bei IQMF® an
[wie_kann_ich_mein_eigenes_Praxishandbuch_erstellen](#)

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!?

5.3 Erstellung neuer QM-Dokumente

Zur Erstellung eigener QM-Dokumente verwenden Sie am besten unser Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage

[Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#)

Beachten Sie dabei immer, in die

- Kopfzeile, Ihr Logo oder einfach Ihren Praxisnamen einzusetzen
- Fußzeile einzugeben, wer wann das Dokument erstellt, geändert und freigegeben hat.
- Vergessen Sie nicht, bei Änderungen/Verbesserungen, die Versions-Nummer +1 zu ändern!

Sie können nach Belieben Tabellen oder Texte einsetzen, gerade so, wie es die Praxisbedürfnisse erfordern.

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. Schauen Sie also ab und an mal rein.

Kann bei IQMF® angefordert werden:!

[IQMF-QM-Lexikon](#)

7. Häufig gestellte Fragen (FAQ), Fortsetzung

7.26 Was kostet die Einführung von QM?

Wenn Sie das IQMF®-QM-System benutzen, kommen Sie äußerst kostengünstig davon!

Über Psyprax: Einstiegsgebühr von nur 30.- €, Quartals-Update 3.- €.

7.27 Darf's ein Bisschen mehr sein?

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460/0151-61219007
Fax 089 68890777
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

Für einige Kollegen offensichtlich schon!

Lesen Sie in Kapitel 2 (Kosten-)vergleich von QM-Systemen

Merke:

- Die DIN-Norm deckt alle (sinnvollen) QM-Anforderungen ab
- Ist klar strukturiert
- Weist keine Redundanz auf
- Verhindert überflüssige Mehrarbeit
- Und ist über IQMF/Psyprax kostengünstig

8. Innovation:

8.1 Psychotherapie und MVZ – geht das?

Der Allgemeinarzt und Gesundheitsökonom Dr. Wolfram Otto eröffnete im Oktober 2005 mit seiner internistischen Kollegin Dr. Susanne Schwarz in Berlin Friedenau das Medizinische Versorgungszentrum (MVZ) „Polikum“.

Für die bis jetzt 30, später 60 ärztlichen Mitarbeiter entfällt das unternehmerische Risiko ebenso wie administrative Tätigkeit, dafür gibt es Gehalt wie in der Klinik mit zusätzlichen Bonuszahlungen.

Geschätzt werden auch die internen Fortbildungen, der kollegiale Austausch innerhalb des Polikums wie auch mit Kollegen außerhalb, sowie die flexiblen Arbeitszeitmodelle von Teilzeit bis Job-Sharing. Urlaubsvertretungen lassen sich problemlos organisieren.

Für Berliner Ärzte scheint das Polikum attraktiv, denn es liegen bereits 150 Bewerbungen vor.

Beide Kollegen planen, Polikum als Marke im Gesundheitswesen zu etablieren und weitere Standorte zu eröffnen. Die neue Gesetzgebung macht's möglich.

(Quelle: Deutsches Ärzteblatt, Beilage Praxis Computer & Management, 2/06)

Was folgt für Sie als Psychotherapeut daraus?

Wenn Sie nicht mehr als Einzelkämpfer tätig sein wollen, können Sie sich jetzt mit Kollegen zusammenschließen, selbst MVZs gründen (Zweier-MVZs werden finanziell günstiger behandelt als große MVZs) oder, bei genügend ökonomischem Sachverstand und Neigung ganze Gesundheitsketten erschaffen, sofern Sie eben mal 20 Millionen investieren können.....

Wenn Sie die einschlägige Standes-Presse verfolgen, werden Sie allerdings schnell feststellen, dass im Sinne von Rudelbildung immer mehr Psychotherapeutische MVZ ins Leben gerufen werden, die sich über regen Patientenzulauf erfreuen und händierend nach KollegInnen mit eigener KV-Zulassung zur Beteiligung suchen.

Hier hat sich ein ernst zu nehmender Trend entwickelt. Sie sollten dies aufmerksam verfolgen!

Ihre zuständige KV berät sie gerne über die bürokratischen Eigenheiten (GmbH, Personengesellschaft, Partnergesellschaft etc.), Vorteile und Fallgruben.

8.2 Die eigene Homepage.

Gerade jüngere und intelligentere Patienten werden in Zukunft immer häufiger auf dieses Medium zurückgreifen, wenn sie sich einen Arzt oder Psychotherapeuten suchen.

Unser Gastautor

Dipl.-Psych. Achim Kolbe, Psychoanalytiker und Experte für Website-Erstellung führt Ihnen die Vorteile einer eigenen Praxis-Homepage vor. Sie rufen ganz einfach den Kollegen an:

Geiseltagestr. 81, München, Tel. 089-294139

Cave! Manche Kollegen berichten bereits von Patienten-Überschwemmungen dank der schönen neuen Home-Page. Auch das soll vorkommen....

9. Literatur-Tip:

In jedem Update stellen wir Ihnen mindestens ein lesenswertes Buch rund um das Thema QM vor.

Fordern Sie unsere IQMF-QM-Literaturliste an!

[IQMF-QM-Literatur-Liste](#)

Heute stellen wir Ihnen das Buch

von

David Bornstein, Die Welt verändern- Social Entrepreneurs und die Kraft neuer Ideen, Klett Cotta, 2006, 410 S., 24,50 €

vor.

Die Helden dieses anregenden Buches sind engagierte Menschen, die einen sozialen Missstand in ihrem persönlichen Umfeld entdeckt und dann nicht eher geruht haben, bis sie entscheidend zu seiner Abschaffung beitragen konnten. Die Sozialunternehmer verfolgen soziale Ziele mit unternehmerischer Klugheit.

Die These des Autors lautet: Gesellschaftliche Veränderungen und Verbesserungen werden in bisher unterschätztem Ausmaß von einzelnen Führungspersönlichkeiten ausgelöst und bewirkt.

Hier ist auch die Verbindung zu QM zu sehen: Steigen die Verbesserungen sozialer Gegebenheiten für arme und benachteiligte Bevölkerungsschichten, so bleiben qualitativ und quantitativ mehr Möglichkeiten für die gesamte Bevölkerung in allen wesentlichen Bereichen erhalten, z. B. im Gesundheitswesen, in dem wir alle arbeiten und von dem wir auch noch in Zukunft leben wollen.

Lesenswert!

10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek

Unser

[IQMF-QM-Internet-Lexikon](#)

Kann bei IQMF® angefordert werden
Schauen Sie mal rein!

In dieser Ausgabe unseres Updates bringen wir Ihnen eine Sammlung interessanter **Links zur**

Datensicherheit, Datenlöschung und Datenwiederherstellung

- www.archicrypt.com : Löscht Daten, Partitionen, die gesamte Festplatte sowie Internetspuren unwiederbringlich
- www.oo-software.com : Sowohl Löschen als auch Wiederherstellung von Daten

Wenn Sie sich über insolvente oder geschlossene Krankenhäuser informieren wollen, sozusagen „nach Toten graben“ wollen:

- www.Kliniksterben.de

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



Bescheid wissen – Vorteile nutzen

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

Bei

IQMF, Seemüllerstr. 6, 81549 München

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

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

Unser nächstes Update erscheint etwa im Oktober 2006:

Es beschäftigt sich u. a. wieder mit den lustigsten Skandalen im Gesundheitswesen, weiteren QEP®- Kernzielen und natürlich wird unser Bürokratie sparendes Kompakt-QM- Handbuch weitergeführt.

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460/0151-61219007
Fax 089 68890777
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