

Update Nr. 9 zum IQMF-Qualitätsmanagement-Handbuch, Oktober 2006

## Inhaltsverzeichnis

### 1. Einleitung: German Angst

#### 1.1 Die echte Erleichterung

#### 1.2 Die echte Ernüchterung – Es wird ernst!

### 2. Unser Schwerpunkt-Thema: Wird die Psychoanalyse in ihrer bisherigen Form durch das QM-Modell der KBV (QEP®) abgeschafft?

#### 2.1 Vorläufige Bewertung des QM-Systems QEP® in Hinblick auf seine Anwendbarkeit für Psychotherapie-Praxen

### 3. Praxisführung und Grundlagen des Qualitätsmanagements für Einzelpraxen, insbesondere für 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 Überweiserzufriedenheit

#### 4.3 Beschwerdemanagement in der Psychoanalyse (Gastbeitrag von Dr. med. Traudl Schulteß)

### 5. Vorgehensweise bei der Handbucherstellung

#### 5.1 Technische Hinweise

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

#### 5.3 Erstellung neuer QM-Dokumente

#### 5.4. Pflege aller QM-Dokumente

### 6. Wichtige Begriffe

### 7. Eine häufig gestellte Frage: Erfüllt das QM-Modell von IQMF® die Anforderungen des Gemeinsamen Bundes-Ausschusses (G-BA)?

### 8. Innovation

#### 8.1 Trend zur „Allgemeinen Psychotherapie“?

#### 8.2 Die eigene Home-Page

### 9. Literatur-Tipp

### 10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek

## 11. Handbuch-Bestellung

### 1. Einleitung: German Angst

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

vierteljährlich erscheint zum IQMF®-QM-Handbuch und zur QM-Handbuch-Kurzversion für Einzelpraxen 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.

Häufig geäußerte sorgenvolle Fragen, ob denn unser IQMF®-QM-Modell auch den Anforderungen der Kven genüge, beantworten wir ausführlich in Kapitel 7 FAQs dieses Updates.

Wir legen dazu auch eine

#### **Kompatibilitätsaufzeichnung zu QEP® der KBV**

für unsere Kurzversion des QM-Handbuchs bei:

[QM-HB Kurzversion PT, Fassung 061005, QEP-Kompatibilität](#)

Soviel zur Beruhigung.

Heute widmen wir uns einleitend dem Thema:

#### **Finanzcontrolling, ist Angst angesagt oder genügt Rechnen?**

Im Rahmen Ihres Risikomanagements ist es sinnvoll, mindestens einmal jährlich eine Einnahmen-Überschuss-Rechnung anzustellen, um sich Klarheit darüber zu verschaffen, ob sich Ihr Leben oder gar Ihre Arbeit überhaupt noch lohnt.

Hierbei sollten Sie für sich Begriffe wie

- Überschuss
- Laufende Unterdeckung
- Sparquote
- Luxusquote

mit Inhalt füllen.

Aber auch ein Begriffe wie

- Altersarmut oder gar
- Insolvenz

sollten Ihnen kein Tabu sein. Rechtzeitiges Hinschauen lohnt sich.

### **Risiko Staat**

Nach wie vor fließt reichlich Staatsknete, die Sie ja vielleicht noch aus Ihrer Zeit als Sozialhilfeempfänger kennen. Allerdings landet diese jetzt nicht mehr in Ihren Taschen, sondern in denen des Staates.

Laut der Zeitschrift Capital, Heft 20, 14.09.2006, werden Sie je nach gewählter Lebensform kräftig bis noch kräftiger zur Kasse gebeten.

Der Doppelverdienerfamilie droht eine Belastungsquote von ca. 72 %, der Freiberufler, das sind Sie im Regelfall, muss ca. 43 % abführen, am fröhlichsten geht der Spitzenbeamte abends nach Hause: Er muss nur ca. 29 % seines Einkommens seinem Arbeitgeber überlassen.

Ohne Frage: Wir haben auch etwas davon, wie jeder weiß, der schon mal im Ausland war.

Allerdings bereitet uns auch unser Staat stetig mehr Risiken mit schmerzhaften Nebenwirkungen durch seine unbeständige Politik und damit unkalkulierbaren Rahmenbedingungen für unsere Arbeit.

Umso wichtiger wird es für alle Freiberufler, regelmäßiges Controlling durchzuführen und sich über die Situation während, aber auch nach der Aufgabe des Berufslebens rechtzeitig Gedanken zu machen.

Zur Anregung haben wir einige QM-Formulare für Sie entwickelt:

[Formular F 5.6.7.7 Altersarmutsrechner](#)

[Formular F 5.6.7.6 Ein-und Ausgaben](#)

Erinnert sei auch an die jährliche Selbstbewertung Ihrer Praxis:

[Formular F 5.6.5 Managementbewertung](#)

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

### **Kreditaufnahme**

Falls Sie sich wirklich noch verschulden wollen und eine Kreditaufnahme planen, bedenken Sie bitte, dass in Zukunft verschärfte Regeln für die Kreditvergabe gelten (Basel II).

Die Banken führen ein Rating Ihrer Praxis mit Hilfe Ihrer Finanzkennzahlen und Interviews Ihrer Mitarbeiter durch. Dabei werden u. a. folgende Bewertungskriterien beachtet:

- Verhältnis zu Patienten
- Personal
- Praxisausstattung
- Rechnungswesen
- Liquidität
- Umsatz
- Verbindlichkeiten
- Umfeld der Praxis (Ärztezentrum, Verkehrsanbindung etc.)
- Praxismarketing
- Organisation von Praxisabläufen (QM, ick hör dir trapsen...)

Je nach Rating-Ergebnis (AAA ist ganz super prima, D ist so ziemlich mau) fällt dann der Ihnen gewährte Zinssatz (ganz zu schweigen von der Kredithöhe) aus.

So ein Rating können Sie übrigens auch durch professionelle Firmen für Spottpreise zwischen 4.500.- bis 10.000.- € erstellen lassen.

Vorab können Sie schon mal Ihr Rating durch ein gelungenes Debitorenmanagement verbessern:

- Flotte Rechnungsstellung
- Überwachung des Zahlungseinganges
- Konsequentes Mahnwesen
- Skonti ausnützen
- Zahlungsziele ausreizen
- Liquiditätsplanung
- Kontrollierte Privatentnahmen (nicht gleich alles auf einmal verprassen...)
- Vermögensbildende Maßnahmen

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. 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.

### **Auch wenn Sie es nicht für möglich halten:**

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.

### **Besonderer Service von IQMF® und Psyprax®:**

**In unseren Updates von April und Oktober 2006 finden Sie die G-BA-Richtlinien erklärt und mit über 100 QM-Dokumenten hinterlegt:**

#### **01 G-BA QM 051018**

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, Oktober 2006

**2. Unser Schwerpunkt-Thema: Wird die Psychoanalyse in ihrer bisherigen Form durch das QM-Modell der KBV (QEP®) abgeschafft?**

In diesem Beitrag wollen wir der Frage nachgehen, ob durch die Anforderungen, die das Qualitätsmanagement-System QEP® der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) an Ärzte und Psychotherapeuten stellt, die klassische Psychoanalyse soweit verändert werden wird, dass sie in ihrer bisherigen Form nicht mehr bestehen kann oder eben ein neues theoretisches Fundament braucht, um weiter existieren zu können.

In der Reihenfolge unserer Betrachtung richten wir uns nach dem QEP® Qualitätsziel-Katalog kompakt, Version 2005 der KBV.

Dieser ist in fünf Bereiche gegliedert. Insgesamt gibt es 63 Kernziele, die unbedingt erfüllt sein sollten, um das QEP®-Zertifikat zu erlangen (manche brauchen so was).

Darüber hinaus gibt es weitere 173 Qualitätsziele, deren Erfüllung dann den zusätzlichen exzellenten Qualitätsstand einer Praxis anzeigt.

Übergeordnete Qualitätsziele sind mit ÜZ, Kernziele mit K 1-63, die weiteren Ziele mit EZ im Text gekennzeichnet.

### **A. Patientenversorgung**

Als ÜZ wird eine zeitnahe und dem Versorgungsbedarf angemessene Versorgung genannt.

Folge: Es sollte damit keine Wartelisten mit Patienten auf Halde mehr geben. Die Eitelkeit und/oder auch die Angst vor wirtschaftlichem Ruin müssen in Zukunft anders gepflegt werden.

Es sollte zeitnah nach der ersten Kontaktaufnahme des Patienten ein Erstgespräch angeboten werden und/oder eben eine sofortige qualifizierte Überweisung zu einem Kollegen erfolgen.

K2: Der Bundesmantelvertrag fordert übrigens, ausreichende Sprechzeiten anzukündigen, also täglich von Montag bis Freitag! Die „Sprechzeit nach Vereinbarung“ ist allenfalls eine Ergänzung.

Folge: Für den Psychoanalytiker alten Schlages bedeutet dies in Zukunft, auch der Laufkundschaft sein Ohr leihen zu müssen.

Er könnte somit auch (ganz innovativ) zum polymorph perversen Berater mutieren. Damit ändert sich sein bisheriges Berufsbild gewaltig, was aber nicht nur zu seinem Schaden sein muss.

K3: Regelt den Umgang mit telefonischen und anderen Patientenfragen.

Hier wird es schwierig, wenn der Psychotherapeut kein Personal am Telefon beschäftigt, denn er soll Notfälle auch während seiner Sitzungen telefonisch behandeln, gleichzeitig aber während seiner Therapiestunden nicht mit anderen telefonieren!

Die Quadratur des Kreises wird hier verlangt.

Ein dazugehöriges EZ schlägt vor, telefonische Behandlungen nicht grundsätzlich abzulehnen.

Ein weiteres EZ schlägt vor, einen praxiseigenen 24-Stunden Bereitschaftsdienst einzurichten. Der gute, alte Psychoanalytiker soll also 365 Tage im Jahr 24 Stunden für seine Patienten erreichbar sein und somit zu jeder Tages- und Nachtzeit für eine Behandlung bereitstehen.

Wir wollen hier gar nicht darüber klagen, dass sich der Psychoanalytiker für 1,45 € zuzüglich Unzeitgebühr die Nächte um die Ohren schlagen soll.

Viel problematischer erscheint es doch, dass in Zukunft Telefon-Analytische Behandlungen ermöglicht oder gar zur Pflicht gemacht werden sollen.

Was hier so flott ins QM-System nach QEP® eingeflochten wurde, ist wissenschaftlich noch gar nicht validiert bezüglich Schaden oder Nutzen für die

## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

betroffenen Patienten. Darüber hinaus soll ja stets nach evidenzbasierter medizinischer Erkenntnis behandelt werden: Eine weitere Quadratur des Kreises soll dem Analytiker hier gelingen.

Spätestens an dieser Stelle wird es delikats, lebt doch die Psychotherapie im Allgemeinen und die Psychoanalyse im Besonderen von dem scheinbaren Paradox, dass Patienten auch von den Zeiten der „Nichtbehandlung“, also denjenigen zwischen den Sitzungen, profitieren.

Das, was den Patienten häufig fehlt, nämlich eine angemessene Autonomie, erlangen sie durch die Einhaltung des Settings von 1-3 Stunden wöchentlich eher, als durch seine Aufweichung (z. B. durch die Möglichkeit, den Therapeuten ständig telefonisch erreichen zu können).

Übereifer und Verwöhnung schaden mehr als sie nützen, denn durch Züchtung von Abhängigkeiten und Anspruchsdenken ist den Patienten letztlich nicht geholfen.

Im Übrigen wird bereits bei der Anamnese festgestellt, ob ein Patient Psychotherapie- oder gar Psychoanalyse-tauglich ist, oder eher (z. B. wegen Suizidalität) stationär behandelt werden muss.

Zu Kernziel 7 findet sich ein EZ, das bei besonders schweren, komplexen und/oder seltenen Erkrankungen vorschlägt, ein Konsil oder eine Zweitmeinung einzuholen. Im Bereich der Psychotherapie könnte dies die interkollegiale Intervention, die kollegiale Supervision oder die zusätzliche Diagnostik und/oder Behandlung durch einen spezialisierten Kollegen sein.

An sich eine vernünftige Anregung, denn u. U. werden Psychotherapie-Patienten, deren Behandlung schleppend oder gar erfolglos verläuft, von zusätzlichen Impulsen profitieren.

Für die Psychoanalyse, die ja als Langzeitbehandlung konzipiert ist, die auf dauerhafte Besserung zielt, ohne gleich umfassend rasche Besserung zeigen zu müssen, könnte dieses EZ jedoch einen Druck erzeugen, der den Zugang zum Unbewussten versperren wird. Und damit könnte keine psychoanalytische Kur mehr durchgeführt werden.

Hier heißt es also, mit Augenmaß vorzugehen und sich die Zeit zur Abwägung im Einzelfall lassen.

Kernziel 8 fordert, Therapieentscheidungen nicht nur unter medizinischen/psychotherapeutischen Aspekten zu fällen, sondern auch unter wirtschaftlichen.

Auch sollten interdisziplinäre Kooperationen (z. B. Chirurgen, Anästhesisten, Urologen etc.) zur Entscheidungsfindung beitragen.

Das klingt vernünftig und harmlos.

Möglicherweise ist es aber auch mit der Therapiefreiheit vorbei, wenn QM nach QEP® betrieben wird.



## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Denn im Extremfall kann die Erreichung des K8 bedeuten, dass der Psychoanalytiker vor Beginn einer teuren psychoanalytischen Kur nicht nur seinen Antrag dem Gutachter vorlegen, sondern einen interdisziplinären Ausschuss befragen muss und ab einem gewissen Besserungsgrad seines Patienten keine höher frequente Psychoanalyse mehr durchführen dürfte, sondern als nieder frequente tiefenpsychologisch orientierte Psychotherapie zu Ende führen muss. Da nach wirtschaftlichen Aspekten therapiert werden soll, müsste somit zügig ein Umwandlungsantrag mit verminderter Stundenanzahl gestellt werden.

Das wirft Fragen auf:

- Ist so ein Vorgehen überhaupt genehmigungsfähig? Bis jetzt wohl kaum.
- Wie mag der Patient so etwas auffassen?
- Müsste nicht bei solch massiver Störung der Arzt-Patienten-Beziehung sinnvoller weise ein Therapieabbruch und eine Weiterbehandlung des traumatisierten Patienten bei einem darauf spezialisierten Kollegen erfolgen?
- Wie dürfte der weitere Verlauf solcher Therapien aussehen, vor allem deren Langzeitprognose?

Die Evidenzbasierte Medizin, nach der ja immer vorgegangen werden soll, bietet zu diesen wichtigen Fragen keine rechte Hilfe.

Der Psychoanalytiker müsste also ins Ungewisse hinein agieren, wenn er sich QEP® anpassen will.

Wenn man es genau nimmt, läutet K8 das Sterbeglöckchen für die Psychoanalyse.

### **2.1 Vorläufige Bewertung des QM-Systems QEP® in Hinblick auf seine Anwendbarkeit für Psychotherapie-Praxen**

Hier könnte sich klammheimlich ein Desaster für Psychoanalytiker und Psychoanalytikerinnen anbahnen, das vermutlich in den Chefetagen der Psychotherapeutenkammern und diverser Berufsverbände noch gar nicht erfasst wurde.

Man schläft gut, besonders in vorseilendem Gehorsam gegenüber der KBV.

Diese Skandal-Reihe wird fortgesetzt. Es gibt schließlich noch 55 weitere Kernziele, die für Psychoanalytiker zu hinterfragen sich lohnen.

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

Psychotherapeutische Praxen sind zumeist als Einzelpraxen organisiert und deshalb sieht für diese Einzelpraxen ein QM-System naturgemäß anders aus, als ein QM-System für Praxen mit Geräten und Personal.

## Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Das QM-Modell von IQMF® hilft Ihnen, diesen speziellen Anforderungen einfach, Zeit und Kosten sparend gerecht zu werden.

IQMF® hat dazu eigens für Einzelpraxen ein QM-Modell entworfen, das den QM-Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen (G-BA) gerecht wird.

Grundlage des QM-Modells für Einzelpraxen von IQMF® ist das QM-Handbuch in seiner Kurzversion.

Es kann im besonders eiligen Extremfall auch einfach abgepinselt werden.

### 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:

[QM-HB Kurzversion PT, Fassung 061005](#)

Wir haben aus Gründen der besseren Übersichtlichkeit unsere Kurzversion des QM-Handbuches für Einzelpraxen neu gegliedert:

1. Praxisbeschreibung
2. Patientenorientierung
3. Qualitätssicherung
4. Praxisorganisation
5. Risikomanagement

Sie finden im obigen Link 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:

Wenn Sie jetzt schon wissen wollen, was auf Sie einmal zukommt (oder auch nicht...)

- [Formular F 5.6.7.7 Altersarmutsrechner](#)

Falls Sie der Frage nachgehen wollen, ob sich Ihre Arbeit lohnt und Sie Ihre Luxusquote errechnen möchten:

- [Formular F 5.6.7.6 Ein-und Ausgaben](#)

Für den Fall, dass Sie einfach nur an der kontinuierlichen Verbesserung Ihrer Tätigkeit feilen wollen:

- [Formular F 3.7 Überweiserzufriedenheit](#)
- **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 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

##### **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. 089-6804460, oder besser [docvogt@iqmf.de](mailto:docvogt@iqmf.de):**

Mindestens einmal jährlich bieten wir ein  
**QM-Kompakt-Seminar für Fortgeschrittene** an.

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

Unser letztes Fortgeschrittenen-Seminar am 15.09.2006 wurde von den Teilnehmern als sehr hilfreich empfunden.

Teilnahmebedingung ist, bereits ausgearbeitete Themen, Formulare, Dokumente, sowie den eigenen Laptop zur gemeinsamen Arbeit und Diskussion mitzubringen.

Wir wollen alle voneinander lernen!

Bei Interesse lassen Sie sich unter Tel. 089-**6804460** vormerken.

#### **4.2 Überweiserzufriedenheit**

Zur Überprüfung, ob Ihre überweisenden KollegInnen mit Ihrer segensreichen Tätigkeit zufrieden sind, sollten Sie mindestens einmal jährlich schreiten.

Sie können sich so leicht einen Überblick über den derzeitigen Zustand Ihrer kollegialen Beziehungen verschaffen, indem Sie die KollegInnen mit dem im folgenden Link hinterlegten Fragebogen traktieren. Sie werden nach dessen Auswertung (sofern die KollegInnen denn überhaupt antworten...) unzweifelhaft erkennen, was hervorragend und was verbesserungswürdig ist (PDCA, ick hör dir trapsen...).

Eine wertvolle Hilfe dafür bietet unser Formular

[Formular F 3.7 Überweiserzufriedenheit](#)

Viel Spaß beim Machen!

Es lohnt sich!

Oder auch nicht ...

#### **4.3 Beschwerdemanagement in der Psychoanalyse (Gastbeitrag von Dr. med. Traudl Schulteß)**

Vielleicht wird sich manch ein Psychoanalytiker fragen, wie er denn ein Beschwerdemanagement im Sinne eines guten Qualitätsmanagements durchführen kann, denn schließlich ist es ja seine originäre Tätigkeit, sich mit den vielfältigen Beschwerden seiner Patienten oder denjenigen seiner Angehörigen zu beschäftigen.

Wie ein professionelles Beschwerdemanagement in der psychoanalytischen Behandlung aussehen kann, beschreibt unsere Kollegin, Frau Dr. med. Traudl Schultess in ihren feinfühligem Fall-Vignetten.

Lesenswert!

Der folgende Text kann bei IQMF® angefordert werden

[Beschwerdemanagement in der Psychoanalyse](#)

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

## **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 (Text kann bei IQMF® angefordert werden).

### **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.

#### **5.4. Pflege aller QM-Dokumente**

##### **Drei heiße Tips:**

- Vergessen Sie nicht, bei allen QM-Dokumenten, die Sie (mindestens einmal jährlich) 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.

#### **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.

Diesmal wird **Kaizen** (in nuce) vorgestellt.

unser

[IQMF-QM-Lexikon](#).

kann bei IQMF® angefordert werden.

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

##### **7.28 Erfüllt das QM-Modell von IQMF® die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses der Kassen und Ärzte (G-BA) und auch diejenigen der KVen?**

**Das QM-Modell von IQMF® orientiert sich im Wesentlichen an der Mutter aller QM-Systeme, nämlich an der international gebräuchlichen DIN EN ISO 9001:2000. Das tun die anderen QM-Systeme, wie z. B. QEP®, EPA, EFQM;KPQM, Q-No u. a. im Großen und Ganzen auch.**

**Schließlich geht es bei QM ja immer, egal welches QM-System man auch benutzen mag, um dieselben Inhalte: u. a. Patientenorientierung, Qualitätssicherung, Organisation und ständige Verbesserung (Kaizen).**

**Wenn Sie den Text des unten angegebenen Links bei IQMF® anfordern,**

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

## 01 G-BA QM 051018

werden Sie feststellen, dass sämtliche Richtlinien-Anforderungen durch unser System erfüllt sind.

Die KVen sind an die Anforderungen der G-BA-Richtlinien gebunden, können also nicht noch eigene, darüber hinaus gehende Anforderungen an QM-Systeme stellen.

**7.29 Erfüllt das QM-Kompakt-Modell von IQMF® für Psychotherapeutische Einzelpraxen die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA)?**

Unser QM-Kompakt-Modell ist eigens auf die Bedürfnisse der psychotherapeutischen Einzelpraxis zugeschnitten. Alles dafür Überflüssige wurde weggelassen.

**Dieses Vorgehen ist G-BA-Richtlinien-konform!**

Zusätzlich stellen wir hier die Kompatibilität unserer QM-HB-Kurzversion mit dem QM-System der KBV (QEP®) dar (und die aus „pädagogischen“ Gründen vorgegebene Redundanz von QEP®):

### QM-HB Kurzversion PT, Fassung 061005, QEP-Kompatibilität

#### 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:

Auch, wenn Sie jahrelang das Selbe gemacht haben, sollten Sie sich stets die innere Freiheit lassen, über Veränderungen und Verbesserungen Ihres beruflichen und privaten Lebens nachzusinnen.

Sie müssen dabei ja nicht gleich so innovativ wie unser Verkehrsminister Tiefensee vorgehen, der bewaffnete Hartz IV Empfänger Jagd auf den Terroristen in uns machen lassen will (sog. Hartz IX Eingreiftruppe).

Auf jeden Fall gilt es, die neuesten Entwicklungen in Ihrem Arbeitsbereich aufmerksam zu verfolgen.



### **8.1 Trend zur „Allgemeinen Psychotherapie“?**

Wie wir in Kapitel 2 gezeigt haben, könnte der Psychotherapie, insbesondere der Psychoanalyse, durch das QM-System QEP® der KBV eine durchgreifende Veränderung wenn nicht gar Abschaffung bevorstehen.

Grund genug also für Sie, sich frühzeitig und umfassend mit neuen Trends in der Psychotherapie auseinanderzusetzen.  
Das beugt ungewollter Arbeitslosigkeit vor.

Wir nennen ein paar moderne und wegweisende Therapieverfahren, mit denen Sie sich unbedingt vertraut machen sollten. Diese beziehen ihren Charme teilweise aus der Annahme, sie seien kostengünstiger und schneller Ziel führend als herkömmliche Psychotherapien:

- Begleitende medikamentöse Behandlung während Psychotherapien
- Neurobiologisch fundierte Psychotherapien und
- Neurophysiologische Therapien:
- Tiefenhirnstimulation (invasiv)
- Transkranielle Magnetstimulation (nichtinvasiv)
- Andere apparative Psychotherapien

Einen kleinen Magnet-Resonanz-Tomografen für die vor, während und nach der Psychotherapie durchzuführende funktionelle Magnet-Resonanz-Tomografie (fMRT) sollten Sie übrigens schon in Ihrer Praxis bereithalten, um die Wirksamkeit, und damit die Wirtschaftlichkeit, Ihres hilfreichen Tuns den Kassen und Kven gegenüber nachweisen zu können.

### **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 klicken ganz einfach den untenstehenden Link an:

Hier geht's zu Informationen über die Website-Erstellung:

Tel. 089-648457

**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 bei IQMF® an!

Heute stellen wir Ihnen das

### **Management Handbuch für die psychotherapeutische Praxis – MHP**

Loseblattwerk in 3 Ordnern  
Ca. **3.000 Seiten**, € 148.-, ISBN 3-938909-01-3

Oder  
MHPplus CD-ROM mit Booklet  
€ 148.-, ISBN 3-938909-02-1

Oder  
Kombiausgabe Loseblattwerk und MHPplus CD-ROM  
€ 197.-, ISBN 3-938909-09-9

aus dem Psychotherapeuten Verlag München vor:

Einfach irre: Dazu gibt es nämlich obligat jährlich 3 bis 4 Aktualisierungen, die Sie jeweils zwischen 32.- € und 50.- € kosten werden. Praktisch geschenkt das Ganze, also.  
Nicht nur Ihr Geldbeutel wird erleichtert sein.

Denn Sie sind damit immer auf dem Laufenden, egal ob Sie sich an einem stillen Örtchen mit Ihrem Laptop befinden, oder im Urlaub, oder – falls Sie dann noch Zeit dafür haben- in Ihrer Praxis.

Beworben wird das 3000-seitige Werk mit Sprüchen, wie „Mehr Zeit für Ihre Patienten“ und „Weniger Zeitaufwand für Bürokratie“. Irgendwie schon witzig.

Der Wahnsinn schlechthin! Also genau das Richtige für Psychotherapeuten, müssen sich die Autoren gedacht haben.

In diesem Mammut-Werk erfahren Sie alles, was Sie schon immer gewusst haben, wovon Sie noch nie gehört haben und was Sie nie wissen wollten.

Man ist ja schließlich so hilflos in der Praxis- und Lebensplanung, da braucht es einfach gründliche und umfassende Abhilfe!

Wir nehmen dieses herausragende Werk nicht in unsere IQMF-QM-Literatur-Liste auf, seien Sie nicht traurig!

Wenn Ihnen wirklich nichts Anderes/Besseres an Ihren freien Tagen einfällt: Lesenswert!

## **10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek**

An dieser Stelle finden Sie unser:

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

unsere IQMF-Internet-Bibliothek.  
Fordern Sie sie bei IQMF® an!

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

### **Erfolgreichen Recherchestrategien**

Die beste Basis für eine effektive Suche im Internet ist der geeignete Suchbegriff. Unterschieden wird zwischen

- Stichwort (taucht irgendwo in einem Artikel auf)
- Schlagwort (dient zur Einordnung von Artikeln)

Stichworte finden Sie z. B. im Roche-Lexikon [www.gesundheit.de/roche/](http://www.gesundheit.de/roche/)

Schlagwortquelle ist u. a. [www.nlm.nih.gov/mesh/meshhome.html](http://www.nlm.nih.gov/mesh/meshhome.html)

Allgemeine Information über ein Thema bieten  
[www.cochrane.org](http://www.cochrane.org) (insbesondere für evidenzbasierte Medizin)  
[www.medscape.com](http://www.medscape.com)  
[www.medizin-forum.de](http://www.medizin-forum.de)  
[www.biomedcentral.com](http://www.biomedcentral.com) (frei verfügbare Zeitschriften)  
[www.medpilot.de](http://www.medpilot.de) (übergreifende Suchmöglichkeit)

Die bekannteste Datenbank für Fachliteratur ist Medline, die Sie in freier Version unter

[www.ncbi.nlm.nih.gov/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/) finden.

Aber auch unter Excerpta Medica (EMbase) werden Sie fündig.

**Ein hilfreicher Tipp:** Speichern Sie wichtige Informationen ab, da sich Adressen im Web oft ändern oder aber auch die einmal gefundenen Informationen nicht mehr oder nicht mehr kostenfrei zu haben sind.



Bescheid wissen – Vorteile nutzen

### 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)

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

### Jetzt mit kostenloser Update-CD-ROM!

Bei  
**IQMF**, Seemüllerstr. 6, 81549 München  
über Tel. 089-4807704, Fax 089-487383 oder e-mail: [docvogt@iqmf.de](mailto:docvogt@iqmf.de)

### Unser nächstes Update erscheint etwa im Januar 2007:

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 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