

Update Nr. 14 zum IQMF®-Qualitätsmanagement-Handbuch, Januar 2008

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung: Die bronzebraune Qualitäts-Medaille

1.1 Die echte Ernüchterung: intelligentes Qualitätsmanagement, Teil 3?

1.2 Die echte Erleichterung: Do it yourself!

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-, insbesondere Psychoanalyse-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 IQMF-QM-Handbuch für alle Fachgruppen

3.3 Neue QM-Dokumente

4. Qualitätsverbesserung

4.1 Unser kleines QM-Curriculum

4.2 Unser QM-Quiz

4.3 QM-Seminare durch IQMF®

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: Was bedeutet Akkreditierung von QM-Systemen?

8. Innovation

8.1 Neue Versorgungsformen:

8.2 Die eigene Home-Page (hat's in sich...)

9. Literatur-Tipp

10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek

11. Handbuch-Bestellung

1. Einleitung: Die bronzebraune Qualitäts-Medaille

Im Deutschen Ärzteblatt 42 vom 19.10.2007, S. 2843, geht es um Etiketten, z. B. um „textiles Vertrauen“, das durch einen stilisierten Regenbogen mit Blume vermittelt wird.

Die ursprünglich zur Gleichschaltung der deutschen Ärzteschaft gegründete KBV hat befunden, dass der deutsche Patient auch ein Anrecht auf Vertrauen in den deutschen Arzt haben sollte. Dieses „Arztvertrauen“, nämlich das Vertrauen in die Qualität des ärztlichen Handelns, soll nun endlich durch ein bronzes „Deutsches Gesundheitssiegel“, das im Ärzteblatt allerdings braun dargestellt ist, vermittelt werden.

Alle Ärzte werden dieses bronze-braune Qualitätssiegel irgendwann erwerben müssen (entweder durch ein Praxis-Zertifikat nach QEP® oder gemäß dem eines Konkurrenzproduktes), weil derjenige ohne diese Medaille seinen Patienten automatisch signalisieren würde, er habe ihnen keine Qualität zu bieten.

Wenn aber alle diese bronzebraune Medaille haben, also qualitäts-gleichgeschaltet sind, dürfte sie bald einfach nichts mehr wert sein, weil sie ja zur normalen Praxisausstattung auf dem Praxisschild gehört. Also müsste dann ein silbernes Qualitätssiegel her, danach ein goldenes, danach eine Medaille aus Meteorgestein mit und ohne Schweif.

So hat doch die KBV schon angekündigt, dass eine normale Zertifizierung in Zukunft bei der KBV nicht mehr viel zählen dürfte, sondern nur noch KBV-eigene Verfahren. Nach Zert kommt Super-Zert, danach Supra-Zert, dann der Geburtstag von Ludwig Erhard und der qualitätsgesponserte Praxisausflug zum Mars.

Ursprüngliche Pläne, dem hauseigenen QM-System QEP® einen erheblichen Marktvorteil zu verschaffen, indem das bronzene Gütesiegel nur an QEPler vergeben werden sollte, mussten aus wettbewerbsrechtlichen Gründen fallengelassen werden.

Dafür werden jetzt Ambulante Qualitäts-Indikatoren und Kennzahlen (AQUIK) entwickelt, um ärztliche und psychotherapeutische Qualität in Zukunft beweisbar, transparent und vergleichbar machen zu können.

Sie wissen ja, wie das heutzutage schon ist: Kein Patient glaubt Ihnen mehr so richtig, nicht einmal, dass er durch Ihre Arbeit womöglich gesund geworden ist. Dies vor allem, wenn er schon morgens früh die ersten ärztefeindlichen Zeitungsartikel intus hat.

Zu Recht sagt da die KBV, das sollte doch bitte anders werden und niemand mehr über Ärzte oder Psychotherapeuten schlecht reden oder auch nur denken können,

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

weshalb diese gewaltigen Anstrengungen unternommen werden, zu beweisen, dass Ärzte und Psychotherapeuten viel besser sind als ihr schlechtgeredetes Ansehen.

Wer da dann in Zukunft nicht besteht, kann sich für ein abgestaffeltes Hungerhonorar krumm arbeiten, wird trotzdem pleite gehen, seine Zulassung verlieren und schließlich aus der Arztrolle radiert werden.

Was allerdings bei all dem redlichen Bemühen um Qualität und deren Nachweis völlig untergeht, ist nicht nur der niedergelassene Arzt und Psychotherapeut, sondern das deutsche Gesundheitswesen in seiner bisherigen Struktur, das auf der Tätigkeit von Selbständigen beruht.

Die Pfründen sollen jetzt halt umverteilt werden, große Gesundheitsketten wollen auch mal ran, wozu die Selbständigen allerdings erst mal zu (Lohn-)Abhängigen gemacht werden müssen. Qualitätsmanagement in seiner bislang von offizieller Seite offerierten Form, ist dazu ein wichtiger Baustein, da es die niedergelassenen Selbständigen immer mehr in Abhängigkeit und unter halbamtliche Kontrolle bringen wird.

Unsere Standesvertretungen wiederum mutieren zu Subunternehmern der Gesundheitsindustrie mit dem Auftrag, Kontrollieranstalten der abhängigen Zwangsmitglieder zu werden.

Um großer Mitspieler im Gesundheitsbereich zu sein, dürfte diese Geschäftsidee allerdings nicht ausreichen.

So nimmt es auch kein Wunder, dass den KVen angesichts des in mühevoller Kleinarbeit erarbeiteten Vertrauensverlustes so langsam die eigene Klientel davonzulaufen beginnt, hin zu unabhängigen Organisationsstrukturen.

Dadurch erst dürfte dann im freien Wettbewerb der besten, anständigsten und vernünftigsten Ideen tatsächlich Qualität im deutschen ambulanten Gesundheitswesen mit sinnvollen Angeboten und fairer Preisgestaltung entstehen!

1.1 Die echte Ernüchterung: intelligentes Qualitätsmanagement, Teil 3?

Niemand wird bestreiten wollen, dass Katamnese-Projekte in der Psychotherapie sinnvoll sind, um überprüfen zu können, wie sinnvoll oder gar verbesserungswürdig das eigene therapeutische Tun und Lassen so gewesen ist.

Problematisch wird es, wenn staatliche, halbstaatliche oder gar private Organisationen Einblick in laufende Therapien gewinnen und damit Wettbewerbe zwischen den besten, effektivsten, effizientesten Psychotherapeuten induzieren.

Da mag sich doch so mancher den guten alten anonymen Therapie-Automaten an der Ecke wieder herbeisehnen.

Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Da entsteht schon das nächste QMonstrum: Die Befragung von Patienten, Kollegen und allem, was so kreucht und fleucht (z. B. Lieferanten, ganz wichtig).

Kollegenbefragungen werden gern veranstaltet, um an ein Zertifikat zu gelangen. Denn dazu sind sie vorgeschrieben, dementsprechend schlicht und schlank sind sie dann auch oft ausgelegt – direkt für den Zertifizierer und die runde Ablage.

Patientenbefragungen sind zur Erlangung eines Zertifikates ebenfalls Pflicht. Man redet ja sonst nicht miteinander.

Mittlerweile pfeifen es die Spatzen von den Dächern (laut Studie des IFABS, Ärztezeitung 206, 22.11.2007, S. 3): Ärzte können auch bei positiven Ergebnissen ihrer Patientenzufriedenheitsanalysen nicht davon ausgehen, dass die ach so zufriedenen Patienten ihre Praxis auch weiterempfehlen würden. Zur Weiterempfehlung ist in der Regel nur ein Drittel der Patienten bereit, ein Viertel ist negativ eingestellt und der Rest passiv. Verschlimmert wird die Sache noch dadurch, dass unzufriedene Patienten ihren Unmut an ca. 9 andere, zufriedene nur an ca. 4 andere Mitmenschen weitergeben.

Bittere Pille für den Arzt: Einrichtung, Ausstattung, Service, Wartezeiten und Organisation zählen bei der anspruchsvollen Klientel von heute oft mehr als seine originären Leistungen.

In Anbetracht dieser ernüchternden Erkenntnisse, muss sich der Psychotherapeut, (von dem ja auch Befragungen gefordert werden, so er ein Zertifikat haben will) schon fragen, was seine Tätigkeit denn überhaupt noch für einen Stellenwert haben kann, wenn die Wartezimmereinrichtung und der Couchbezug viel wichtiger sein sollen als die heilende Beziehung.

Irgendwas kann hier nicht stimmen – nur, was?

1.2 Die echte Erleichterung: Do it yourself!

Für alle diejenigen, die hinsichtlich QM selbständig bleiben wollen, haben wir ein QM-Curriculum aufgelegt, in dem alles Wesentliche über QM in Kürze zu erfahren sein wird. Es sind dadurch keine Zeit und Geld verschlingenden industriellen QM-Angebote mehr notwendig.

Hier geht's zum QM-Curriculum: [IQMF-QM-Curriculum 080105](#)

Damit Sie Ihre erfolgreichen QM-Aktivitäten auch auf Kompatibilität mit den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 und den Anforderungen der KVen und des G-BA überprüfen können, haben wir für Sie Selbstbewertungsbögen

zusammengestellt. Sie finden aber auch auf der Website Ihrer jeweiligen KV mittlerweile diese Selbstbewertungsinstrumente.

1.2.1 Kompatibilität mit den Anforderungen des G-BA

Das IQMF®-QM-Modell ist mit den QM-Richtlinien des Gemeinsamen Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen (G-BA) vollständig kompatibel. In dem folgenden Formular werden Sie feststellen, dass jede G-BA-Anforderung mit mindestens einem unserer Dokumente unterlegt, also erfüllt werden kann:

[01 G-BA QM 051018 V2](#)

1.2.2 Kompatibilität mit QEP®, dem QM-Modell der KBV

Zur Freude und Beruhigung unserer Anwender ist unser IQMF®-QM-Modell auch mit dem QM-Modell QEP® der Kassenärztlichen Bundesvereinigung kompatibel.

Das gilt auch für unser im Juli 2007 vollständig überarbeitetes IQMF®-QM-Kompakt-Handbuch, wie Sie sich in folgendem Formular überzeugen können:

[Formular F 1.2.2.1 QEP-Kompatibilität PT](#)

Zu sämtlichen Kernzielen des QEP® Qualitätsziel-Katalogs (Ausgabe 2005) gibt es von IQMF® praktische QM-Dokumente.

_____ Vorsicht Schleichwerbung!

Die **echte Erleichterung** nicht nur für Ihren Geldbeutel, sondern auch 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®!

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.

Besonderer Service von IQMF® und Psyprax®:

In unseren Updates von April 2006, Oktober 2006 und April 2007 finden Sie die G-BA-Richtlinien erklärt und mit über 100 QM-Dokumenten hinterlegt:

[01 G-BA QM 051018 V2](#)

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, Januar 2008

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.

Fortsetzung 4:

D. Praxisführung und Organisation

Kernziel 38, S. 103

Das dazu gehörige Excellence-Ziel 3 schlägt vor, das Leistungsangebot der (Psychoanalyse)-Praxis am Versorgungsbedarf und an den Patientenbedürfnissen zu orientieren.

Dies bedeutet gegebenenfalls, dass auch Psychoanalytiker, sofern es der Bedarf der Patienten signalisiert, zunehmend Kurztherapien, pädagogische Interventionen und Beratungen aller Art mit ins Programm aufnehmen müssten.

Das Berufsbild des reinen Psychoanalytikers wird somit erweitert und gleichzeitig verwässert. Langfristig können sich damit für Analytiker edukatorische Effekte zu mehr Zielgerichtetheit, Information und Pädagogik ergeben, die sich bislang mit psychoanalytischer Tätigkeit nur selten in Einklang bringen ließen. Schließlich könnte eine Analytikerzunft daraus entstehen, der aktives Führen, Planen und Vorschlagen in ihren Therapien zur Gewohnheit werden. Luxus Adieu!

Kernziel 39, S. 108

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460
Mobil 0151-61219007
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung
Postbank München
BLZ 700 100 80
Kontonummer 7999 23-803

Umsatzsteuernummer 143/151/00535

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

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

Das dazu gehörige Excellence-Ziel 1 fordert, Gesetze, Richtlinien und Vorschriften einzuhalten. Klingt soweit völlig normal.

Leider sehen zukünftige Gesetzesvorhaben nun vor, dass Ärzte und Psychotherapeuten zunehmend denunziatorisch tätig sein sollen. Damit erfolgt eine langsame Annäherung an Verhältnisse in Deutschland vor 1945, in der ehemaligen DDR oder der ehemaligen Sowjetunion, unter denen es aus gutem Grund praktisch keine Psychotherapie gab und die Psychiater eng mit den Staatssicherheitsdiensten zusammenarbeiteten.

Ein für Therapien unverzichtbarer Vertrauensschutz für Patienten wäre damit kaum noch herzustellen. Dies hätte nicht nur für die Psychoanalyse (un-)absehbare Folgen, sondern für die Psychotherapie als Kassenleistung insgesamt.

Kernziel 40, S. 110

Fordert, dass die Umsetzung der geltenden Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen sichergestellt ist. Weiter nichts Besonderes, könnte man vermuten.

Im Extremfall kann das beispielsweise für den Psychoanalytiker allerdings heißen, einen traumatisierten Patienten auch schon mal der Exekutive zu überantworten. Hier wäre dann statt Zivilcourage schlichte Unterwerfung angesagt. Wie jemand damit als Psychoanalytiker weiter bestehen kann, ist noch ungeklärt. Die Fall(beil)berichte aus dem III. Reich lassen nichts Gutes vermuten.

Kernziel 41, S. 112

Das dazugehörige Excellence-Ziel 9, S. 117, legt fest, dass eine Praxis heutzutage über angemessene Telekommunikationseinrichtungen verfügen muss (z. B. Fax). Das heißt nichts anderes, als dass der Psychoanalytiker erreichbar sein muss und mit Patienten, auch mit denjenigen, die sich um einen freien Therapieplatz bemühen, kommunizieren muss (selbst wenn es ihm keinen Spaß machen sollte). Auch wenn es am Elfenbeinturm rüttelt, eine vernünftige Idee!

Kernziel 53, S. 146

Fordert, dass auch der Psychoanalytiker ausreichend qualifiziert ist, um Informationstechnologien sachgemäß bedienen zu können. Dem ist nichts hinzuzufügen.

Kernziel 54, S. 148

Ganz blauäugig wird gefordert, dass Vertraulichkeit, Sicherheit und Integrität von Patientendaten (Datenschutz) gewährleistet ist.

Angesichts von Praxis- und Telefonüberwachung, Vorratsdatenspeicherung, Aufforderung zum Denunziantentum (siehe Pflegeweiterentwicklungsgesetz Art. 6, oder in Vorbereitung zu SGB V § 294a Abs. 2, § 52, § 108) etc. ein schlechter Scherz.

2.1 Vorläufige Bewertung des QM-Systems QEP® in Hinblick auf seine Anwendbarkeit für Psychotherapie-, insbesondere Psychoanalyse-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.

Eines der Kernelemente des Qualitätsmanagements nach QEP® für Psychotherapeuten ist die Schaffung und Dokumentation klarer Vorgehensweisen in der Psychotherapie sowie deren kontinuierlicher Messung bezüglich Ergebnisqualität.

Auch von Psychoanalytikern wird nach QEP® verstärkt Aktivität nach ärztlichem Vorbild eingefordert. Die in der Psychoanalyse bisher wirksame Zurückhaltung des Therapeuten wird wohl auf Dauer nicht mehr geduldet werden (im Sinne der Erschließung von Wirtschaftlichkeitsreserven: Aktivere Behandlung führt zu kürzeren und damit kostengünstigeren Therapieverläufen. Es können (und sollen wohl auch) mehr Patienten in der gleichen Zeit und damit zum letztlich selben Honorar behandelt werden.

Verschnaufpausen auf Kassenkosten dürfte es über Kurz oder lang nicht mehr geben. Ausgebrannte Therapeuten sind allerdings zwangsläufig schlechte Therapeuten.

Die Anforderungen zur Notfallmedizin bedingen für ärztliche Psychoanalytiker die Einführung körperlicher Behandlungen oder zumindest die phantasierte Bereitschaft dazu.

Kernelemente der Psychoanalyse, wie Deutungen, Analyse von Abwehr, Widerstand, Übertragung und Förderung einer Übertragungsneurose werden schnöde hinterfragt und zur Disposition gestellt. Man muss den Text des Qualitätsziel Katalogs QEP® nur genau lesen!

Auch die Privatheit und intime, geschützte Atmosphäre einer Psychoanalyse dürften Dank QEP® bald der Vergangenheit angehören.

Aber nicht nur Dank QEP®, auch die sich stetig verschärfende Gesetzeslage, die ja strikt eingehalten werden soll, tut ein Übriges: Auch vom Psychoanalytiker werden in Zukunft Unterwerfung und Denunziantentum eingefordert werden. Derzeit kaum vorstellbar, dass ein gebrochener Psychoanalytiker noch viel zum Wohle seiner Patienten beitragen kann.

Dies führt zwangsläufig zur Schaffung einer neuen Therapieform, nämlich der „gesetzeskonformen verhaltenstherapeutischen Psychoanalyse“, und gleichzeitig zur Abschaffung der herkömmlichen Psychoanalyse.

Ungeklärt ist, welche Abrechnungsziffern dafür angesetzt werden dürfen.

Diese (Skandal?)-Reihe wird fortgesetzt. Es gibt schließlich noch 9 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.

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 können Sie bei IQMF erwerben.

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

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

Sie gelangen über die Titelseite zu den fünf Handbuchkapiteln der Kurzversion. Sie können dann jedes Kapitel einzeln aufrufen und von dort zu den dazugehörigen QM-Dokumenten gelangen.

In der Kurzversion können Sie also zu jedem Kapitel ganz einfach 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.

Alte, unbrauchbare, sinnlose, politisch unkorrekte, zu humorvolle oder gar geschmacklose QM-Dokumente kommen bei uns jetzt auf Anordnung unseres Geschmacks- und Qualitätsbeauftragten in den Dokumentenarchiv. Dieser stellt gleichzeitig eine Art QM-Dokumentenwühlkiste dar, in der Sie sich bei der Suche nach Anregungen ruhigen Blutes mal umsehen können:

3.2 Das QM-Kompakt-Handbuch für alle Fachgruppen

Auf vielfachen Wunsch haben wir für die Kollegen, die Organmedizinisch tätig sind und deshalb ihre Patienten mit Hilfe von Personal, Geräten und vielfältigen Materialien behandeln oder heilen, ein

QM-Kompakt-Handbuch für alle Fachgruppen

zusammengestellt.

Es ist im Wesentlichen an der DIN EN ISO 9001:2000 ausgerichtet, berücksichtigt aber über das Patientenglück hinaus auch das seines Behandlers und seiner Umwelt.

Über die Titelseite gelangen Sie zur Gliederung des Kompakt-Handbuches. Dort können Sie durch anklicken der einzelnen Kapitel zu deren Gliederung gelangen sowie dann zu den einzelnen QM-Dokumenten.

Selbstverständlich sind einige Teile des QM-Kompakt-HB's auch für Psychotherapie-Praxen relevant, z. B., wenn heimlich doch noch jemand mitarbeitet (die bessere Hälfte etwa oder eine Reinigungsfachkraft) oder gar Geräte zur Heilung benützt werden.

3.3 Neue QM-Dokumente:

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

Unser Kollege Peter Stimpfle aus Eichstätt hat uns freundlicherweise zwei Fassungen von Therapieverträgen und seinen „Laufzettel“ zur Verfügung gestellt, der eine kompaktere Alternative zu unseren Formularen „Erst-, zweit- und Drittgespräch“ darstellt. In der Kürze liegt die Würze!

- [Laufzettel+Praxis Stimpfle 071020](#)

Für alle, die im Praxiskühlschrank Medikamente aufbewahren unverzichtbar:

- [Checkliste CL 8.3.0 Min-Max-Temperatur](#)

Für alle, die wissen wollen, was Ämter und Behörden bei ihren immer häufiger durchexerzierten Praxisbegehungen so beanstanden, hier die Bestseller:

- [Formular F 0.0.7 Häufige Beanstandungen](#)

Verbesserungspotential:

- Hygienebeauftragte mit zertifizierter Qualifikation für Praxen mit Risikogruppe „kritisch B“
 - Erstellen von VA's zu Hygiene (Inhalte nach F 0.0.7)
 - Hygieneplan für sämtliche Praxisbereiche zum Aushang
 - Desinfektionsmittel aus DGHM-Liste mit Sicherheitsdatenblättern und Betriebsanweisungen
 - Eingruppierung der verwendeten Medizinprodukte in unkritisch, semikritisch und kritisch mit jeweiligen Anforderungen an die Aufbereitung
 - Trost für Psychotherapiepraxen: Als Basis dient die allgemeine Haushaltshygiene.
- **Last not least:** [Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage](#) kann als Vorlage für weitere Praxis-Dokumente verwendet werden.

Alte, unbrauchbare, sinnlose, politisch unkorrekte, zu humorvolle oder gar geschmacklose QM-Dokumente kommen bei uns jetzt auf Anordnung unseres Geschmacks- und Qualitätsbeauftragten in das Dokumentenarchiv. Dieser stellt gleichzeitig eine Art QM-Dokumentenwühlkiste dar, in der Sie sich bei der Suche nach Anregungen ruhigen Blutes mal umsehen können:

[QM-HB Kurzversion PT, Dokumentenarchiv 070705](#)

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 Unser kleines QM-Curriculum

Mit unserem kleinen QM-Curriculum wollen wir all den Do-it-our-self begeisterten Kollegen eine Freude machen, die sich das Thema QM selbst erarbeiten wollen. Aber auch alle Anderen werden es hoffentlich interessant finden, die wichtigsten Begriffe, Motive und Vorgehensweisen zur QM-Einführung dargestellt zu bekommen.

Klicken sie sich ruhig mal rein:

[IQMF-QM-Curriculum 080105](#)

4.2 Unser QM-Quiz

Gelegentlich bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Ihr bereits erworbenes Wissen über QM stichpunktartig zu überprüfen - und zwar garantiert Fortbildungspunkte- und stressfrei!

4.3 Unsere QM-Seminare 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:

Dr. med. Peter Wollschläger und
Dr. med. Dipl.-Psych. Alexander Vogt,

Termine:

Jeweils **Freitag**, 14 Uhr bis 18 Uhr in München,
LPM-Institut, Reisingerstr. 4, 80336 München

am **11.01.2008**
29.02.2008
14.03.008
18.04.2008

weitere Termine in Planung

Fortbildungspunkte: Die Bay. Landesärztekammer und die Psychotherapeutenkammer Bayern erkennen jeweils 6 FOBI-Punkte an.

Anmeldung bei IQMF, Tel. 089-4807704, Fax 089-487383, docvogt@iqmf.de:

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

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. 089-4807704 vormerken.

Seminare zur Antragsstellung in der Psychotherapie

Zur ständigen, häufig frustrierenden und zeitintensiven Praxisbaustelle

„Therapieanträge an den Gutachter“

bieten wir jetzt Seminare an, die Ihre Lebensqualität als Psychotherapeut/in nachhaltig verbessern können:

Termin: Freitag, 04.04.2008

Zeit: 14 bis 19 Uhr

Ort: München, LPM-Institut, Reisingerstr. 4, 80336 München

FOBI-Punkte: 7 (BLÄK)

Weitere Seminartermine in Planung.

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.

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 widmen wir uns den Begriffen

- Akkreditierung: Siehe Kapitel 7. Häufig gestellte Fragen (FAQ)
- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität
- P-D-C-A-Zyklus

[IQMF-QM-Lexikon 080105](#)

7. Häufig gestellte Fragen (FAQ), Fortsetzung

7.35 Was bedeutet Akkreditierung von QM-Systemen?

Bezüglich Akkreditierung von QM-Systemen werden die wieder einmal unwissenden KollegInnen aus den verschiedensten Motiven heraus verunsichert.

So versucht z.B. Herr Dr. N.N. von XY-QM sich seine Konkurrenten vom Leib zu halten, indem er fordert, QM-Anbieter müssten unbedingt zertifizierte Praxen vorweisen können. Manche seiner Mitbewerber haben allerdings gar keine Praxis...

Frau Dr. N. N.-N. (tätig für einen privaten QM-Anbieter **und** die QM-Kommission einer KV) fordert vehement, IQMF® müsste eine Akkreditierung seines QM-System und natürlich eine zertifizierte Praxis vorweisen können. Sie selbst hat sich im Gruppenverfahren (einer geht hin und sieben kriegen ein Zertifikat, eher kriminell) zertifizieren lassen.

Was ist nun eine Akkreditierung?

Übersetzt: Glauben schenken

Es gibt viele Akkreditierungsstellen in Deutschland.



Bescheid wissen – Vorteile nutzen

Übergeordnete Akkreditierungsstellen sind die Trägergemeinschaft für Akkreditierung GmbH (TAG) www.tag-gmbh.de oder auch der Deutsche Akkreditierungsrat (DAR), der beim Bundesamt für Materialforschung (BAM) angesiedelt ist www.dar.bam.de.

Die TAG akkreditiert nach der DIN 45012 Zertifizierungsstellen, z. B. solche für QM-Systeme nach der DIN EN ISO 9001:2000. Es können auch Personen als Zertifizierer eine Akkreditierung erhalten.

Nicht akkreditiert werden hingegen QM-Systeme! Diese werden allenfalls durch Audits vor Ort, also z. B. in Praxen, Krankenhäusern, Ölraffinerien etc. **zertifiziert**.

Keines der gängigen QM-Systeme in Deutschland ist folglich akkreditiert (DIN EN ISO, EPA, EFQM, QEP, KPQM, QuNo), aber alle vernünftigen QM-Systeme lassen sich bezüglich Ihrer sinnvollen Anwendung zertifizieren.

Alle o. g. QM-Systeme beruhen im Grunde auf den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000, so auch das QM-System von IQMF®. Die DIN EN ISO bedarf selbst keiner Akkreditierung, denn sie ist die Norm schlechthin (die Mutter aller QM-Systeme sozusagen).

Laut § 135 SGB V muss jede medizinische Einrichtung ein QM-System haben. Über die Beschaffenheit des QM-Systems sagt das Gesetz nichts aus. Jedoch regeln die Richtlinien vom Oktober 2005 des Gemeinsamen Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen (G-BA), genauestens, welche Anforderungen ein QM-System erfüllen muss. Es darf sogar ein selbst erstelltes QM-System sein. Eine Zertifizierung ist laut Richtlinien nicht vorgeschrieben.

In unseren Updates haben wir die Konformität des IQMF-QM-Systems mit den G-BA-Richtlinien dargelegt. Und das allein zählt!

Wenn also jemand fordert, ein QM-System müsse akkreditiert sein, so kann dies seinem Wunsch nach Diskreditierung entsprechen. Auf jeden Fall bezeugt dies die vollkommene Ahnungslosigkeit des Betreffenden.

Ein Beispiel: Die KV Westphalen-Lippe (www.kvwl.de) hat fünf Zertifizierungsstellen akkreditiert, die ihrerseits vorher ihre Akkreditierung durch TAG/DAR nachweisen mussten (TÜV Rheinland, TÜV Nord Cert GmbH, LGA Intercert, 3Cert, i-med cert).

Noch etwas Zukunftsmusik zum Thema Akkreditierung:

In den QM-Richtlinien vom Oktober 2005 steht in § 8 und 9, dass 5 Jahre nach in Kraft treten der Richtlinien, also bis Okt. 2010, überprüft werden wird, ob QM in Praxen überhaupt sinnvoll ist. Wenn ja, sollen/müssen die auf dem Markt befindlichen QM-Systeme, wollen sie auch weiter im Markt bleiben, akkreditiert werden. Die Akkreditierung wird eine/mehrere noch zu benennende Akkreditierungsgesellschaft übernehmen.

Heute werden z.B. Labore oder Bachelor- und Mastersstudiengänge akkreditiert. So ähnlich soll das dann mit QM-Systemen auch werden.

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460
Mobil 0151-61219007
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung
Postbank München
BLZ 700 100 80
Kontonummer 7999 23-803
Umsatzsteuernummer 143/151/00535

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

Juristisch gesehen ist die Akkreditierung von Studiengängen höchst umstritten und mit dem Art. 5 III des Grundgesetzes möglicherweise nicht konform, da sie ein hoheitlicher Akt wäre, der eine Beileihung der Akkreditierungsstellen erfordern würde. Zudem würde die Freiheit von Wissenschaft und Lehre möglicherweise nicht gewahrt.

Bei der KVWL nachgefragt: Ihr System KPMQ® ist nicht akkreditiert.

IQMF ist da von Anfang an auf der sicheren Seite gewesen:

- 1)QM-System nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000
 - 2)G-BA-Richtlinien-konform
 - 3)QEP-kompatibel
 - 4)regelmäßige Updates
- Mehr Sicherheit geht zur Zeit nicht.

8. Innovation:

Nachdem wir alle glaubten, jahrelang im gleichen Stil wie immer weiterarbeiten zu können, überrollt uns nun eine Gesundheitsreform nach der anderen und wir müssen uns dringend mit den neuen Gegebenheiten und Änderungen vertraut machen (auch wenn diese keine lange Halbwertszeit haben), um nicht eines schönen Tages unfreiwillig zum „Downshifting“ verdammt zu sein (siehe Update Januar 2007 Kap. 9).

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

8.1 Neue Versorgungsformen: Das Prinzip Gazprom

Auf Ärzte, Psychotherapeuten und die Praxissoftwareanbieter kommt was zu:

Der Marktführer unter den deutschen Praxis-Softwareanbietern plant, quasi Teile der Behandlung von chronisch Kranken zu übernehmen (und ist damit nicht mehr weit von der Beauftragung der Sicherstellung durch die Krankenkassen...). Er beschäftigt Ärzte, zunächst im Bereich Diabetes und bezahlt diese auch: Der elektronische Sklave wird zum Herrn.

Daraus folgt für alle anderen Anbieter, dass auch sie sich in Zukunft nicht mit der Abrechnungssoftware allein bescheiden können, wenn sie im Spiel bleiben wollen.

Es gilt hier das Prinzip Gazprom: Alle wollen heizen und sind bereit, dafür viel Geld zu bezahlen. Mit diesem vielen Geld werden dann die Industriebetriebe und Schlüsselindustrien der braven Kundschaft aufgekauft, wodurch ganze Länder in Abhängigkeit gebracht werden können.

So oder ähnlich wird es auch den Ärzten und Psychotherapeuten gehen, die durch ihre Arbeit Geld abschöpfende parasitäre Wirtschaftszweige groß machen, die sie dann über kurz oder lang in Abhängigkeit bringen werden.

Ähnlich wird im Bereich der Behandlung der Herzinsuffizienz bereits verfahren. Hier gibt es Privatfirmen, die unter dem Schutz der sog. „integrierenden“ Versorgung (ein typischer Fall von Neusprech...) dergestalt desintegrieren, dass die Behandlung Herzschwacher aus den Praxen herausgeschnitten und in die Hände von privaten Firmen übergeht, die sich dafür abhängig arbeitende Ärzte anmieten.

Schöne neue Medizinwelt -lassen Sie sich dazu was einfallen, bevor Sie selbst verscherbelt werden...

9. Literatur-Tipp:

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

Damit Sie sich QM auch mal unter dem Motto „different thinking“ zu Gemüte führen können, empfehlen wir Ihnen diesmal

De Bono, Edward, Neue Denkschule, Kreativer Denken, effektiver arbeiten, mehr erreichen, MVG Verlag Redline, 2005

Rechthaben kann manchmal ganz falsch sein, weil es different thinking im Keim erstickt und vorschnelle Lösungen nicht immer die besten sein müssen. Raus aus der Intelligenzfalle mit Hilfe von PMI, AMA, BAF, EBS, EUI, ALM und so weiter und so fort.

Betrachten Sie ruhig mal Ihre gesammelten QM-Aktivitäten unter diesen Gesichtspunkten: Es soll ja schließlich immer alles besser werden.

Falls Sie das Büchlein nicht schon längst kennen:
Lesenswert!

Neuerdings scheint es einen Markt für Burn-out-Bücher zu geben. Nicht mehr das Buch wird verbrannt, sondern der Mensch verbrennt sich selbst. Das kann kein Zufall sein! Passen Sie auf sich auf!

Bergner, Thomas, Burnout-Prävention, Das 9-Stufen-Programm zur Selbsthilfe, Schattauer Vlg., 2007, € 29,50 (wer den Schaden hat, muss auch noch viel Geld dafür zahlen, Sie kennen das ja)

[IQMF-QM-Literatur-Liste 080105](#)

10. Unsere Web-Adressen-Bibliothek

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460
Mobil 0151-61219007
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung
Postbank München
BLZ 700 100 80
Kontonummer 7999 23-803

Umsatzsteuernummer 143/151/00535

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

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



Bescheid wissen – Vorteile nutzen

An dieser Stelle finden Sie
[IQMF-QM-Internet-Lexikon 080105](#)

unsere IQMF-Internet-Bibliothek.
Sehen Sie mal rein!

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.

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 19% und Versandkosten)

Der Ringordner ohne CD-ROM kostet **nur € 39,48** (zuzüglich 19 % 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

Hier geht's zum Bestellformular: [Formular F 11 Handbuch-Bestellformular V4](#)

Unser nächstes Update erscheint im April 2008:

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

Seemüllerstr. 6
D – 81549 München
Tel.: 089 6804460
Mobil 0151-61219007
www.iqmf.de
e-mail: docvogt@iqmf.de

Bankverbindung
Postbank München
BLZ 700 100 80
Kontonummer 7999 23-803
Umsatzsteuernummer 143/151/00535

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