

## **IQMF®-QM-Handbuch**

**Kompaktversion für alle Fachgruppen  
September 2007**

### **Inhaltsangabe zur Kompaktversion des IQMF-QM-Handbuch**

Unsere QM-Dokumente finden Sie zu jedem Kapitel in blauer Schrift angegeben

## **1 Praxisbeschreibung**

**1.1 Praxisbeschreibung, [Formular F 01 Praxisbeschreibung V2](#)**

**1.2. Leistungsspektrum, [Formular F 02 Leistungsspektrum](#)**

**1.3. Praxisinhaber,  
[Formular F 03 Praxisinhaber](#)**

**1.3.1. Lebenslauf,  
[Der moderne IQMF-Lebenslauf](#)**

**1.3.2. Mitgliedschaften, [Formular F 03.2 Mitgliedschaften](#)**

**1.3.3 Mitarbeiter  
[Formular F 03.1 Mitarbeiter-Profile](#)**

**1.4. Organigramm  
[Formular F 04 Organigramm Einzelpraxis](#)  
[Formular F 04.1 Organigramm](#)**

**1.5. Leitbild der Praxis:  
[Leitbild-Erarbeitung V2](#)**

**1.6. Praxispolitik:  
[Formular F 1.6.1 Qualitätspolitik Beispiele](#)**

**1.7. Qualitätsziele:  
[Liste L 1.7 Qualitäts-Ziele](#)**

## **2 Patientenorientierung**

### **2.1. Patientenbetreuung**

**AA 7.5.2.1 Patienten-Erstaufnahme im Quartal**

#### **2.1.1. Anrufbeantworter**

**Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter V2**

#### **2.1.2. Telefonischer Kontakt**

**Formular F 8.2.1 Telefon-Notiz**

#### **2.1.3 Patienten-Information**

**Formular F 7.5.4.1 Informationsblatt Psychotherapie**

**Formular F 8.2.4 Patientenaufklärung**

**Formular F 13.4.1 IGEL-Aufklärung**

#### **2.1.4. Therapievertrag**

**Check-Liste CL 8.4 Therapievertrag V2**

#### **2.1.5. Beschwerdemanagement**

**FC 5.4.1 Beschwerdemanagement**

**Formular F 5.4.1 Patientenbeschwerden**

**VA 5.4.1 Beschwerdemanagement**

#### **2.1.6. Eigentum der Patienten**

**AA 7.5.3 Kennzeichnung und Rückverfolgung**

**FC 1.2.1.4 Eigentum des Patienten**

## **2.2. Diagnostik-Prozesse**

**AA 1.2.2.5 Blutdruckmessung**

**FC 1.2.2.1 Diagnostik**

**FC 1.2.2.4 Diabetes-Erstdiagnose und Behandlung**

**FC 1.2.2.5 Art. Hypertonie-Erstdiagnose**

**FC 1.2.2.7 Psychotherapeutische Diagnostik**

## **2.3. Therapie-Prozesse**

**FC 1.2.3.1 Allgemeine Therapie**

**CL 1.2.4.1 Diabetes-Behandlung**

**FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall**

**FC 1.2.3.3 Art. Hypertonie-Behandlung**

**FC 1.2.4.1 Diabetes-mellitus-Behandlung**

**VA 1.2.3.2 Notfallbehandlung**

**2.3.1. Spezielle Therapieverfahren**

**IGEL 060129**

**L 2.3.1 IGEL-Liste für Psychotherapie**

**Formular F 12.4.7 Abdingungserklärung**

**2.3.2. Dokumentation**

**FC 4.2.3 Lenkung von Dokumenten**

**VA 4.2.3 Lenkung von Dokumenten**

**FC 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen**

**VA 4.2.4 Lenkung von Aufzeichnungen**

**Formular F 10 Stundenprotokoll V2**

**2.4 Patientenzufriedenheit**

**FC 5.2.1 Patientenzufriedenheit**

**Formular F 5.2.1 Patienten-Fragebogen**

**VA 5.2.1 Patienten-Befragung**

**L 5.4.1 Wartezeiten-Erhebung**

**Checkliste CL xxx Barrierefreiheit**

**2.4.1 Beschwerdemanagement**

**FC 5.4.1 Beschwerdemanagement**

**Formular F 5.4.1 Patientenbeschwerden**

**VA 5.4.1 Beschwerdemanagement**

### **3. Qualitätssicherung**

**3.1. Fortbildung**

**L 6.2.2 FOBI-Liste**

**3.2. Qualitätszirkel**

**L 12.5 Adressenliste Stammtisch & QZ**

**3.3. Intervention**

**Formular F 3.3 Interventions-Protokoll**

**3.4. Supervision**

**3.5. Patienten-Befragung (falls Sie mal wissen wollen, wie ihre Patienten Sie, Ihre Praxis und Ihre Arbeit als Behandler empfinden und wahrnehmen – nur Mut, Messung, Analyse und Evaluation sind essentielle Bestandteile von QM!)**

**FC 5.2.1 Patientenzufriedenheit**

**Formular F 5.2.1 Patienten-Fragebogen**

**VA 5.2.1 Patienten-Befragung**

#### L 5.4.1 Wartezeiten-Erhebung

#### 3.6 Katamnesen

Formular F 8.4.4 Katamnese-Bogen

#### 3.7. Kollegenbefragung

Formular F 3.7 Überweiserzufriedenheit

#### 3.8 Managementbewertung

Formular F 1.6.1 Qualitätspolitik Beispiele

Formular F 5.6.3 Prozessleistung

Formular F 5.6.5 Managementbewertung

Formular F 5.6.6 Maßnahmenplan

Formular F 12.3.1 Jahres-Checkup V2

L 5.2.1 Marketing-Projekte

L 5.2.2 Öffentlichkeitsarbeit

Liste L 1.7 Qualitäts-Ziele

#### 3.9 Audit

CL 8.2.1 Audit-Checkliste

FC 8.2.3 Audit-Planung und Durchführung

Formular F 5.5.5 Audit-Plan

Formular F 5.5.6 Audit-Bericht

Formular F 5.6.2 Audit-Abweichung

VA 8.2.3 Audit-Planung und -Durchführung

#### 3.10 Innovation

L 5.2.1 Marketing-Projekte

L 5.2.2 Öffentlichkeitsarbeit

Formular F 5.6.6 Maßnahmenplan

## 4. Praxisorganisation

### 4.1. Kontaktpflege zu Kollegen, Behörden und Patienten

L 12.1 Adressenliste Überweiser (gibt Ihnen z. B. Psyprax® automatisch vor!)

L 12.2 Adressenliste Fachkollegen

CL 2.4 Demonstration und Aufruhr

L 12.6 Adressenliste Behörden

L 12.3 Adressenliste Fachärzte

### 4.2. Erreichbarkeit

Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter V2

#### 4.3. Verwaltung, z. B.

Formular F 4.3 Mutter aller Ordner  
CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste V2  
Formular F 5.6.5 Managementbewertung  
Formular F 12.3.1 Jahres-Check-Up V2

##### 4.3.1. Praxisöffnung und -schließung

CL 6.2.4 Praxis-Urlaub V2  
CL 6.2.2 Praxisinbetriebnahme  
CL 6.2.3 Praxisbeendigung

##### 4.3.2. Kontoführung

Formular 00 Offene Rechnungen

##### 4.3.3. Buchführung

Bilanz des Schreckens

##### 4.3.4. Quartalsabrechnung

Checkliste CL 7.6.1.2 Quartalsabrechnung mit Psyprax

##### 4.3.5. KV-Mitteilungen und –Rundschreiben, relevante Gesetze, Vorschriften und Bestimmungen: Lesen, verstehen und abheften! Ggf. runde Ablage...

Liste L 4.0 Alles was Recht ist  
Berufsordnung Ärzte, Dokumentation 061222

##### 4.3.6. EDV-Probleme

Checkliste CL 12.3.10 PC-Überprüfung

#### 4.4. Zeitmanagement

CL 5.7.1 Sieg über die Stress-Depression 070304 V2

##### 4.4.1. Patiententermine: Wie führe ich einen Terminkalender? Hierzu bietet Ihnen z. B. Psyprax® einen einfach zu bedienenden Terminkalender!

##### 4.4.2 Recall-System

4.4.3. Telefon- und Sprechzeiten: Wie mache ich die bekannt? Siehe auch:  
Anrufbeantworter Checkliste CL 7.5.2.2 Anrufbeantworter V2

#### 4.5. Was muss passieren, wenn ich einmal ausfalle?

Formular F 7.6.1.1 Praxis-Testament V4

#### 4.6. Datenschutz

CL 4.6 Datenschutz V2

VA 4.2.5 Datenschutz

#### 4.7 Ressourcen

Seemüllerstr. 6  
D – 81549 München  
Tel.: 089 4807704 oder 44439483  
Fax 089 487383  
[www.iqmf.de](http://www.iqmf.de)  
e-mail: docvogt@iqmf.de

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

Umsatzsteuernummer 143/151/00535

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

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

**CL 5.1.3 Anti-Chaos Checkliste V2**  
**L 5.1.4 Inventarliste**

**4.7.1 Medikamentenverwaltung**  
**CL 8.3.1 Medikamentenprüfung auf Haltbarkeit**  
**CL 6.2.1 Checkliste-Impfstoff-Vorrat**  
**CL 8.3.2 Checkliste der Notfallmedikamente**  
**CL 8.3.3 Inhalt des Notfallkoffers**

**4.7.2 Geräteverwaltung**  
**Formular F 5.1.3 Interne Geräte-Wartung**  
**Formular F 5.1.6 Externe Geräte-Wartung**  
**Formular F 5.1.4 Geräte-Einweisung**

**4.8 Personalwesen**  
**Formular F 5.5.1 Verantwortung und Befugnisse**

**4.8.1 Personalführung**  
**Formular F 5.1.1 Mitarbeiter-Schulungsplan**  
**Formular F 5.1.5 Schweigepflichtserklärung MA**  
**Formular F 6.2 Stellenbeschreibung**  
**Formular F 6.2.1 Personalakte**  
**L 5.4.4-6 Mitarbeiter-Statistiken**

**4.8.2 Wie sag ich's meinem Personal?**  
**CL 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung**  
**FC 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung**  
**VA 5.1.1 Mitarbeiter-Einweisung**  
**Formular F 5.3.1 Mitarbeiter-Gespräch**  
**Formular F 5.3.2 Mitarbeiter-Beurteilung**

**4.8.3 Wie sagt es mir mein Personal?**  
**FC 5.4.2 Vorschlagswesen**  
**Formular F 5.4.2 Vorschlagswesen**  
**VA 5.4.2 Vorschlagswesen**

**4.8.4 Miteinander reden?**  
**FC 5.5.3 Interne Kommunikation**  
**Formular F 5.3.3 Teamsitzung**  
**Formular F 5.5.8 Brainstorming**  
**VA 5.5.1 Brainstorming**

**4.9 Materialbeschaffung**  
**AA 7.4.1 Lieferantenauswahl**  
**AA 7.4.2 Angebot**

AA 7.4.3 Wareneingang  
CL 7.4.1 Lieferanten-Checkliste  
FC 7.4 Beschaffung  
FC 7.4.1 Lieferantenauswahl  
Formular F 5.2.3 Lieferantenbefragung  
L 7.4.1 Lieferanten-Bewertungsliste

## 5. Risikomanagement

5.1 Risiko-Management  
Formular F 13 Risiko-Management V2

5.1.1 Fehlermanagement  
FC 8.3 Lenkung von Fehlern  
Formular F 5.6.4 Mögliche Ursachen von Fehlern  
Formular F 8.3.1 Qualitätsabweichungsbericht  
VA 8.3 Lenkung von Fehlern

5.1.2 Korrekturmaßnahmen  
FC 8.5.2 Korrekturmaßnahmen  
VA 8.5.2 Korrekturmaßnahmen

5.1.3 Vorbeugungsmaßnahmen  
FC 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen  
VA 8.5.3 Vorbeugemaßnahmen

5.2 Notfallbehandlung  
FC 1.2.2.3 Psychiatrischer Notfall  
FC 1.2.3.2 Notfallbehandlung  
VA 1.2.3.2 Notfallbehandlung

5.3 Notfalladressen  
L 8.3.1 Notfall-Adressen

5.4 Patienten-Aufklärung  
Formular F 8.2.4 Patientenaufklärung

5.4.1 IGEL-Aufklärung  
Formular F 13.4.1 IGEL-Aufklärung  
Formular F 12.4.7 Abdingungserklärung

## 5.5 Sauberkeit & Hygiene

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 143/151/00535

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

**AA 5.1.2 Händedesinfektion**  
**CL 5.1.2 Tägliche Hygienemaßnahmen**  
**Formular F 5.1.2 Sauberkeitsplan V2**

**5.6. Finanzcontrolling**  
**Formular F 5.6.7.6 Ein-und Ausgaben V2**  
**Formular F 5.6.7.7 Altersarmutsrechner V2**

**5.7 Burn-out-control**  
**CL 5.7.1 Sieg über die Stress-Depression 070304**

**5.8 Umweltrisiken**  
**CL 13.1 Öko-Checkliste**

## **Anhang 1: Blanko-Dokumente**

**Formular F 1.2.2.5 Allgemeine Vorlage**  
**Formular F 1.2.2.1 Vorlage Arbeitsanweisung**  
**Formular F 1.2.2.2 Vorlage Verfahrensanweisung**  
**Formular F 1.2.2.3 Vorlage Checkliste**  
**Formular F 1.2.2.4 Vorlage Liste**  
**Formular F 1.2.2.6 Vorlage Flow-Chart**

Diese Formulare können als Vorlage für die Erstellung weiterer Praxis-Dokumente verwendet werden.

## **Anhang 2: Archiv**

Für alte, unbrauchbare, außer Kraft gesetzte, unbotmäßige, humorvolle, politisch unkorrekte, sinn- und/oder geschmacklose Dokumente