

## Benutzerhinweise für die Musterhandbücher zum praxisinternen Qualitätsmanagement

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Sie haben sich für die Musterhandbücher zum internen Qualitätsmanagement der Psychotherapeutenkammern Niedersachsen, Hamburg und Bremen entschieden – das freut uns sehr! Wir hoffen, Ihre Erwartungen zu erfüllen und Sie darin zu unterstützen, mit einem vertretbaren Aufwand die Anforderungen des Gesetzes zur Modernisierung der Gesetzlichen Krankenkassen (2003) und der daraus abgeleiteten Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zu erfüllen ([www.g-ba.de/downloads/62-492-3/RL\\_QM-Vertragsarzt-2005-10-18.pdf](http://www.g-ba.de/downloads/62-492-3/RL_QM-Vertragsarzt-2005-10-18.pdf)).

Der Gemeinsame Bundesausschuss wird nach Abschluss und Auswertung der Prüfstichproben ab 2011 anhand vergleichender Studien die Wirksamkeit und den Nutzen des Qualitätsmanagements im Hinblick auf die Sicherung und Verbesserung der vertragsärztlichen Versorgung überprüfen. Erst anschließend - falls überhaupt - entscheidet er über die Akkreditierung von Qualitätsmanagementsystemen. Somit stellt sich die oft formulierte Frage nach einer Zertifizierung (noch) gar nicht. In der Gestaltung Ihres Qualitätsmanagements sind Sie – im Rahmen der Qualitätsmanagement-Richtlinie – völlig frei!

Um zum gegebenen Zeitpunkt zertifizierungsfähig zu sein, orientieren sich die vorliegenden Musterhandbücher an der nach DIN EN ISO 9001: 2000 vorgegebenen Norm ([www.iso9001.qmb.info/allgemein/norm\\_uebersicht.htm](http://www.iso9001.qmb.info/allgemein/norm_uebersicht.htm)), die auf eine typische Psychotherapeutische Praxis angewendet wurde. So haben Sie eine Basisstruktur, falls Sie zu einem späteren Zeitpunkt eine Zertifizierung anstreben.

Die Musterhandbücher sind praxisnah konzipiert. Sie basieren auf den vom Qualitätssicherungsausschuss der PKN erarbeiteten Orientierungshilfen zum Qualitätsmanagement „Qualitätsrelevante Aspekte in der ambulanten psychotherapeutischen Praxis“ der Psychotherapeutenkammer Niedersachsen, Stand Mai 2009. Wir machen Ihnen konkrete, ausformulierte Vorschläge für alle Vorgänge, die im Praxisalltag vorkommen. Bitte betrachten Sie unsere Vorschläge als Anregungen, keinesfalls sind sie als Vorschriften oder als ein fertiges Produkt gedacht! Sie weichen naturgemäß von Ihrer individuellen Praxisführung ab. Deshalb sind alle Dateien von Ihnen selbst zu verändern (ergänzen, löschen, umformulieren etc.) und ggf. technisch zu optimieren (verlinken, Dateien zusammenfassen etc.). Ebenso können Sie eigene, bisher verwendete Texte in ein leeres Blatt mit Kopf- und Fußzeile einfügen und so Ihre bisherigen Praxisabläufe in das individuelle Qualitätsmanagementhandbuch Ihrer Praxis einbinden.

Die Musterhandbücher (Version Änderungsstand 0) können Sie direkt aus dem Internet auf Ihren Rechner laden. Zum download stehen zur Verfügung

- drei Musterhandbücher zum Qualitätsmanagement
  - Analytische Psychotherapie / Tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapie mit erwachsenen Patienten
  - Verhaltenstherapie mit erwachsenen Patienten
  - Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie (AP, TP, VT)
- Die aktualisierte Fassung der Orientierungshilfen zum Qualitätsmanagement „Qualitätsrelevante Aspekte in der ambulanten psychotherapeutischen Praxis“ der Psychotherapeutenkammer Niedersachsen, Stand Mai 2009.

Sie entscheiden, welches der drei Musterhandbücher Sie als Basis für Ihr individuelles Praxishandbuch nehmen wollen. Die drei Musterhandbücher und die Orientierungshilfen haben in den Kapiteln 1 – 6 weitgehend übereinstimmende Gliederungen, sodass Sie sich schnell zurecht finden, wenn Sie hin und her wechseln möchten.

Nach dem download erstellen Sie als erstes nun bitte einen **Änderungsstand 1**: damit beginnen Sie Ihr individuelles Qualitätsmanagementhandbuch, das Sie fortlaufend überschreiben und weiterentwickeln können. Entsprechend der Qualitätsmanagement-Richtlinie sind Sie dazu verpflichtet, mindestens einmal jährlich eine Selbstbewertung Ihres praxisinternen Qualitätsmanagements durchzuführen. Mit jeder Selbstbewertung wird der Änderungsstand fortgeschrieben. Die Überarbeitung einzelner Dateien wird durch das Datum in der Fußzeile dokumentiert.

Innerhalb der Musterhandbücher finden Sie Ordner mit folgenden Dateien:

**Kapitel 1 – 6:** Beschreibungen, wie Qualitätsmanagement im Ablauf der täglichen Praxis umgesetzt wird

- Interne Regelungen: komplexe Ablaufbeschreibungen des Gesamtprozesses
- Verfahrensanweisungen: Ablaufbeschreibungen von Teilprozessen
- Arbeitsanweisungen: konkrete Anforderungen an eine Aufgabe oder Person innerhalb einer Verfahrensanweisung

**Kapitel 7:** Formblattsammlung

**Kapitel 8:** Informationen für Patienten

**Kapitel 9:** Arbeitsmaterialien

**Kapitel 10:** Statistiken

**Kapitel 11:** Literaturliste

**Kapitel 12:** Verzeichnis der Abkürzungen

Die einzelnen Dateien sind alle nach dem gleichen Schema aufgebaut:

- Kopfzeile mit Angabe der Praxis, dem Titel des Handbuchs und dem Gliederungspunkt des Dokuments
- Text
- Mit geltende Unterlagen (= Dokumentenlenkung)

- Fußzeile (= Prüfzeile) mit Angaben zur Freigabe, zum Bearbeiter, zum Änderungsstand, Datum und fortlaufender Seitenzahl.

Um Kopf- und Prüfzeile zu individualisieren oder zu aktualisieren, gehen Sie jeweils mit einem Doppelklick hinein und ändern die Angaben.

In den Dokumenten sind alle mit „xxx“ markierten Stellen ebenfalls zu individualisieren.

Die Kapitel 7 – 10 werden sinnvoller Weise einfach additiv ergänzt, da eine Einpassung neuer Dokumente an die „richtige“ numerische Stelle in der Gliederung Einfluss auf die gesamte Textstruktur hat und deren Änderung bedingt. Über die fortlaufende Nummerierung und Hinweise in den mit geltenden Unterlagen sind die Dokumente jederzeit leicht auffindbar.

Dokumente, die den Patienten oder Bezugspersonen ausgehändigt bzw. als Briefe verschickt werden sollen, lassen sich über „bearbeiten, markieren, kopieren“ in ein leeres Dokument bzw. Ihr eigenes Briefpapier einfügen.

Zum Schutz vor versehentlichen Änderungen können Sie Ihr individuelles Qualitätsmanagementhandbuch sichern. Wählen Sie unter „Extras“ die Option „Dokument schützen, Formulare“ und bestätigen mit o.k. Um den Schutz aufzuheben und wieder Änderungen einfügen zu können, aktivieren Sie unter „Extras“ die Option „Dokumentenschutz aufheben“.

Der Einfachheit halber und dem alltäglichen Sprachgebrauch entsprechend wurde in den Handbüchern die männliche Form für Patienten und Psychotherapeuten verwendet anstelle der schwerer lesbaren Doppelform. Psychotherapeutinnen haben also leider entsprechend Mehrarbeit beim Individualisieren ihres persönlichen Qualitätsmanagementhandbuchs.

Aus Kostengründen haben wir auf ein aufwändiges externes Lektorat verzichtet, zumal das Qualitätsmanagementhandbuch als Basis für die Individualisierung und weitere Ergänzungen gedacht ist.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Erarbeitung Ihres individuellen Qualitätsmanagementhandbuchs.

Inge Berns

Gabriele Greve

Gerda Krause