



intelligentes



# QualitätsManagement

stark & systemunabhängig

mit Musterdokumenten für 17 Fachgruppen,  
Zahnärzte und mobile Pflegedienste

## Qualitätsmanagement (QM) - leicht gemacht!

Mit Ablauf der Orientierungsphase Ende 2007 rückte das Thema Qualitätsmanagement (QM) immer stärker in den Interessenschwerpunkt der Arztpraxen.

### Die gesetzlichen Grundlagen

Die vom GBA erstellte Richtlinie ist am 1.1.2006 in Kraft getreten

§

In § 135a (2) des SGB V ist die Verpflichtung zur Einführung und Weiterentwicklung eines praxisinternen Qualitätsmanagements geregelt.

§

In § 136a (1) des SGB V ist geregelt, dass der Gemeinsame Bundesausschuss die konkreten Anforderungen festlegt.

### Das bedeutet für Ihre Praxis

Am 01.01.2008 begann die Umsetzungsphase.

01.01.2010 Überprüfung der Umsetzung durch die QM-Kommission der KVen und der Krankenkassen.

Die Kommissionen haben ihre Tätigkeit allerdings schon im I. Quartal 2007 aufgenommen!

**ACHTUNG:** Für viele Einzelverträge ist ein eingeführtes QM-System bereits Voraussetzung, z. B. für

- ⇒ Hausarztmodell
- ⇒ DMP
- ⇒ und beim Haftungsanspruch

### Warum QM?

“Die eigene Arbeitskraft gezielt einzusetzen und Zeit für das eigentlich Wichtige zu haben, nämlich die Versorgung der Patienten, das ist das Ziel von Qualitätsmanagement. Dabei geht es nicht um neue Vorschriften und noch mehr bürokratischen Ballast, sondern um die strukturierte Planung und Organisation von Arbeitsabläufen“. Quelle im Internet unter [www.kvbawue.de/index.php?id=230](http://www.kvbawue.de/index.php?id=230)

- ⇒ Risiken frühzeitig erkennen
- ⇒ Probleme gar nicht erst entstehen lassen
- ⇒ Einzeltätigkeiten präzise definieren
- ⇒ zusammenhängende Prozesse optimal steuern

Und das systematisiert über alle Bereiche der Praxis: Das ist der Weg zu ent-

lastetem Personal, effizientem Workflow, mehr Zeit für den Patienten und Spaß an der Arbeit.“

## Nutzen durch QM

Quelle im Internet unter [www.kvbawue.de/index.php?id=237](http://www.kvbawue.de/index.php?id=237)

(...)

**QM** trägt zur Kostensenkung durch strukturierte Praxisabläufe und die Vermeidung von Fehlern bei

**QM** verbessert die interne Kommunikation und das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter

**QM** schafft ein größeres Patientenvertrauen und stärkere Patientenbindung durch hohe Leistungstransparenz und eine gleichmäßige Versorgungsqualität

**QM** ermöglicht Wettbewerbsvorteile durch eine erkennbar hohe Behandlungsqualität mit ausgeprägter Patientenzufriedenheit

**QM** dokumentiert das Leistungsniveau der Praxis nach innen und außen und stellt die Einhaltung medizinischer Standards im ärztlichen und psychotherapeutischen Handeln sicher

## Ziel

Quelle im Internet unter

[www.kvbawue.de/index.php?id=236](http://www.kvbawue.de/index.php?id=236)

“Während die Qualitätssicherung auf

ein überprüfbares Niveau einzelner Leistungen ausgerichtet ist, stellt das Qualitätsmanagement die Summe aller qualitätsrelevanten Zielsetzungen und Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen dar.

QM deckt also einen erheblich breiteren Rahmen der Praxisorganisation ab, als dies einzelne Qualitätssicherungsmaßnahmen könnten. Wesentlich dabei ist, dass es sich bei QM nicht um ein abstraktes Regelwerk handelt. Die QM-Regeln werden von jedem Praxisteam selbst festgelegt.

Gemeinsam alle Bereiche der Praxis nach Verbesserungsmöglichkeiten zu durchleuchten, ist der Anfang zur Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems, dessen Aufgabe besteht darin sicherzustellen, dass die Ausführung aller Maßnahmen in der Praxis so erfolgt, wie sie geplant wurden.

An zweiter Stelle steht die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen mit eindeutiger Aufgabenverteilung und präzisiertem Zeitplan.

Der dritte Schritt beinhaltet die regelmäßige Überprüfung des Erreichten an den selbst gesteckten Zielen und der vierte schließlich die kontinuierliche strategische Weiterentwicklung.“

## **iQMforte - unser starkes Werkzeug für Qualitätsmanagement**

Durch erhöhte Nachfragen aus unserem Anwenderkreis haben wir uns dem Thema Qualitätsmanagement (QM) gestellt und die Software **iQMforte** für die Erstellung und

Pflege des QM-Handbuchs programmiert.

Dazu haben wir Experten aus dem Bereich Qualitätsmanagement und aus Arztpraxen hinzugezogen.

Entstanden ist eine Software, die den Richtlinien von Qualitätsmanagement in der Arztpraxis entspricht und Sicherheit bei der Erstellung Ihres QM-Handbuchs gewährleistet.



### **Dokumenten- lenkungs -System**

Bringt Struktur,  
Ordnung und  
Übersichtlichkeit  
in Ihr Handbuch

### **Überwachungs- System**

Mit Erinnerungs-  
funktion für Ter-  
mine und Aufga-  
ben, Geräte und  
Materialien

Mit **iQMforte** können Sie Ihr Praxis-  
handbuch einfach und übersicht-  
lich erstellen und pflegen.

**iQMforte** übernimmt wichtige Über-  
wachungsfunktionen, die bei der  
Umsetzung eines QM-Systems  
zwangsläufig entstehen.

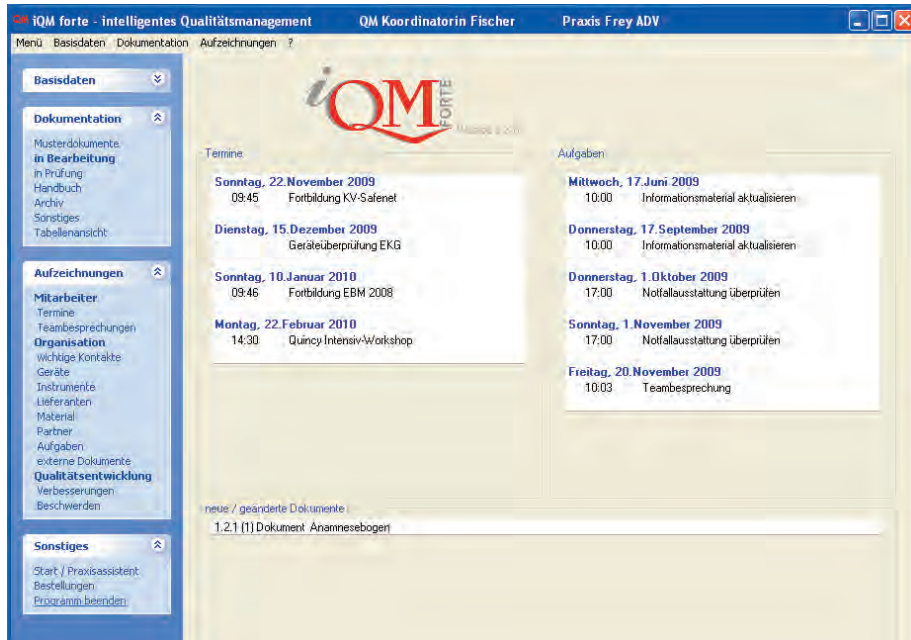
## Der Praxisassistent erinnert Sie oder die betreffende Person an

- ⇒ wichtige Termine
- ⇒ anstehende Aufgaben
- ⇒ Weiterbildungsmaßnahmen
- ⇒ die Wartung von Geräten
- ⇒ die Pflege von Instrumenten
- ⇒ die Vervollständigung, Bestellung oder Kontrolle von Materialien

## Überwachungs - System

Gerade das Überwachungs - System hinsichtlich Terminen und Aufgaben wird Ihnen und Ihren Mitarbeitern eine große Hilfe sein.

Eine Besonderheit ist dabei die personengebundene Anzeige der Aufgaben: Nur die Person, der die Tätigkeit übertragen wurde, sieht die anstehende Tätigkeit im Praxisassistenten.



The screenshot shows the iQM forte software interface. The title bar reads "iQM forte - intelligentes Qualitätsmanagement" and "Praxis Frey ADV". The main window is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation menus for "Basisdaten", "Dokumentation", "Aufzeichnungen", "Mitarbeiter", "Organisation", "Qualitätsentwicklung", and "Sonstiges".
- Center:** Displays a calendar view with dates and times, listing events such as "Fortbildung KV-Safenet" and "Geräteüberprüfung EKG".
- Right Panel:** Lists tasks with dates and times, such as "Informationsmaterial aktualisieren" and "Notfallausstattung überprüfen".
- Bottom:** Shows a search bar for "neue / geänderte Dokumente" with a result: "1.2.1 (1) Dokument Anamnesebogen".

Termine und Aufgaben können Sie praxisspezifisch festlegen und bezeichnen. Die Angabe eines oder mehrerer Mitarbeiter, sowie die Angabe von Datum, Uhrzeit oder Kommentar sind ebenfalls möglich.

Natürlich können das auch mehrere Personen sein, wenn die Aufgabe beispielsweise im Team ausgeführt werden soll.

## iQMforte - mit benutzerfreundlicher Windows® Oberfläche

Die Bedienung entspricht modernem Windows Standard. Sie verlieren daher keine Zeit für die Einarbeitung.



☒ Mit Mausklick auf diese Doppelpfeile blenden Sie einen Menübereich ein oder aus. Sie sehen nur das, was Sie aktuell interessiert.

### Menü Basisdaten

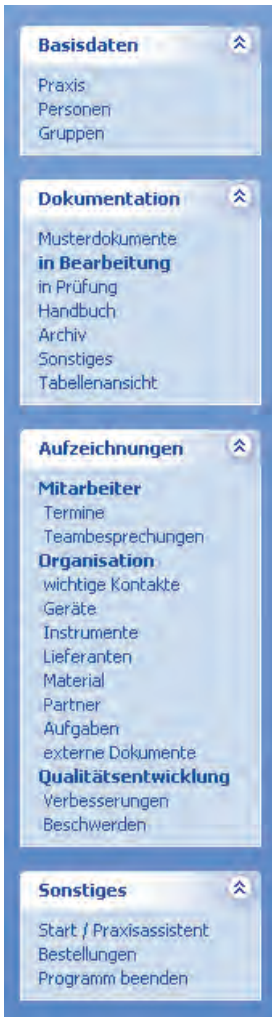
Hier stellen Sie Ihre persönlichen Praxisdaten sowie die Rechte und Pflichten für Ihre Mitarbeiter ein:

#### BASISDATEN

- ⇒ **Praxis**  
enthält die Praxisstammdaten, z. B. die Praxisanschrift, Kassenarztstempel, Bankverbindung
- ⇒ **Gruppen**  
dienen der Zuteilung von Rechten und Pflichten, z. B. Verantwortlichkeiten für die QM-Pflege, Geräteüberprüfung, Personalplanung, Medikamentenschrank usw.
- ⇒ **Personen**  
Erfassung der tätigen Personen in der Praxis, z. B. Ärzte, Arzthelferinnen und weiteres Personal

## Einfache und sichere Bedienungsführung bei der Erstellung des QM Handbuchs

Nur Mitarbeiter mit entsprechender Berechtigung wirken an der Erstellung Ihres QM - Handbuchs mit.



## Menü Dokumentation

In iQMforte können Sie Musterdokumente aus allen QM-Systemen integrieren, weil iQMforte systemunabhängig funktioniert.

### DOKUMENTATION

- ⇒ Hier finden Sie Ihr QM-Praxishandbuch
- ⇒ Zur EDV-Ansicht oder für den Ausdruck
- ⇒ Auf Wunsch stehen Ihnen Musterdokumente als Grundlage für Ihre eigene Ausarbeitung zur Verfügung

### Rubriken im iQMforte Handbuch

- ⇒ **Musterdokumente**  
z. B. mit Vorlagen zu Verfahrensanweisungen
- ⇒ **in Bearbeitung**  
Dokumente, die von der verantwortlichen Person geprüft oder bearbeitet werden
- ⇒ **Handbuch**  
mit Ihren fertig gestellten QM-Dokumenten
- ⇒ **Archiv**  
entält alte QM-Dokumente
- ⇒ **Tabellenansicht**  
tabellarischer Überblick zu allen Dokumenten

## Sichere Lösungen zur Qualitätssicherung

Kontrollfunktionen wie der *Terminassistent* oder die *Aufgabenverteilung* tragen zur dauerhaften Qualitätssicherung in Ihrer Praxis bei.



## Menü Aufzeichnungen

### Mitarbeiter

⇒ Termine und Teambesprechungen

### Organisation

- ⇒ Speichern Sie z. B. Adressen zu Lieferanten, Heimen usw.
- ⇒ Geben Sie wesentliche Daten zu Ihren Instrumenten oder Geräten an (Kaufdatum, TÜV, Eichung)
- ⇒ Vergeben Sie Punkte für Partner, Lieferanten und vieles mehr.

## AUFZEICHNUNGEN

### ⇒ Qualitätsentwicklung

Hier dokumentieren Sie Ideen und Beschwerden, z. B.:

- ⇒ "Unser Wartebereich soll attraktiver werden" (Kaffee, Mineralwasser, Zeitschriftenabo, Spielecke)
- ⇒ "Wir wollen unsere Wartezeiten verkürzen" (Einführung eines Terminplaners)
- ⇒ "Unsere Patienten sollen über bestimmte Krankheitsbilder oder Vorsorgemöglichkeiten informiert werden" (Aushang einer Informationstafel mit IGeL- Leistungen)

*"Gutes Qualitätsmanagement gibt Ihnen den Raum, sich um die wesentlichen Dinge kümmern zu können!"*

## Gespräch mit einer QEP-Trainerin zum Thema Qualitätsmanagement

vollständiges Interview unter:  
[www.iqmforte.de](http://www.iqmforte.de)

*Frau Dreykluft wie wird man QEP-Trainerin?*  
(...) Ich habe in 2005 eine Prüfung zur QM-Beauftragten beim TÜV gemacht und anschließend bei der KBV die Ausbildung zur QEP-Trainerin. Um QEP-Einführungseminare für die KVen oder Berufsverbände durchführen zu dürfen, habe ich einen Kooperationsvertrag mit der KBV geschlossen und bin jetzt „lizenzierte“ QEP-Trainerin.

*Was bringt einer Praxis QM?* In erster Linie werden das zukünftig wirtschaftliche Vorteile sein. (...) Für die Organisation der Praxis hat ein QM-System (...) viele Vorteile: Strukturierte Behandlungsabläufe, Verantwortlichkeiten, die Dokumentation des Praxis-Know-Hows (wichtig bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter), transparente Darstellung, Nachweisbarkeit und Vergleichbarkeit der Praxisarbeit, ein verbessertes Arbeitsklima, Steigerung der Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern und Praxisleitung.

*Ihre Empfehlung?* Viele große Praxen, besonders die Medizinischen Versorgungszentren haben bereits mit der Einführung und Umsetzung von QM begonnen, bzw. sind schon zertifiziert. Den „kleinen“ Praxen empfehle ich, sich dem Thema zur eigenen Absicherung zu stellen. Am 1. Januar 2008 beginnt ja nach der

GBA-Richtlinie die 2. Phase, d. h. in den folgenden 2 Jahren muss ein QM-System in den Praxen eingeführt und umgesetzt sein. Die Prüfungen zum Abschluss der Orientierungsphase (2006/2007) werden am Ende des 3. Quartals, bzw. im 4. Quartal 2007 durch die KVen durchgeführt werden.

*Frau Dreykluft, Sie haben unser Software-system iQMForte kennen gelernt, was sagen Sie als QEP-Trainerin zu dieser Software?* Ich denke, dass Ihr Programm bei der Erstellung des Handbuchs eine erhebliche Zeitersparnis für die Praxen bringt, da viele Funktionen enthalten sind, die die Arbeit erleichtern. Es strukturiert die nötigen Bearbeitungsschritte, ist einfach zu erlernen und zu bedienen.

Den wesentlichen Vorteil sehe ich aber in der Pflege des QM-Systems. Es gibt ja sehr viele Termine, Aufgaben, Überprüfungen, Adressen usw. im Laufe des Jahres in der Praxis zu beachten, vor allen Dingen im Bereich der gesetzlichen Vorschriften, Regeln, Normen (was übrigens unabhängig vom QM-System heute schon beachtet werden müsste). Hier geht es eigentlich gar nicht ohne ein Dokumentenlenkungsprogramm. Auch der Programmteil für die Auswertung der jährlich vorgeschriebenen Patientenbefragung (100 Patienten in 2 Wochen), bedeutet Zeiterparnis für die Praxis. Ich finde, Ihr Programm ist wirklich gut durchdacht.

*Fa. FREY bedankt sich für die Möglichkeit zu diesem Gespräch bei Frau Dreykluft.*

**\* SPEZIELLES ANGEBOT \*****1****fachgruppenspezifisches  
Musterdokument!****Kein Suchen.****Zeitersparnis 50%!**

**Fachgruppenspezifische Musterdokumente können wir  
für ambulante Pflegedienste und folgende Arztgruppen zur  
Verfügung stellen:**

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| ⇒ Allgemeinmedizin | ⇒ Neurologie     |
| ⇒ Anästhesie       | ⇒ Neurochirurgie |
| ⇒ Augenheilkunde   | ⇒ Nuklearmedizin |
| ⇒ Chirurgie        | ⇒ Orthopädie     |
| ⇒ Dermatologie     | ⇒ Psychotherapie |
| ⇒ Gynäkologie      | ⇒ Pulmologie     |
| ⇒ HNO              | ⇒ Radiologie     |
| ⇒ Innere Medizin   | ⇒ Urologie       |
| ⇒ Kinderheilkunde  | ⇒ Zahnmedizin    |

Wie Sie sicher aus anderen Quellen erfahren haben, wurde berechnet, daß zur Erstellung eines QM-Praxishandbuchs eine Person mit 5 Wochenstunden über einen Zeitraum von 1 1/2 Jahren beschäftigt ist.

Ein zeitraubendes Unterfangen kann es beispielsweise werden, aus allen QM-Dokumenten die Richtigen für Ihre Praxis auszuwählen.

Daher wurden im Auftrag der Fa. FREY fachgruppenspezifische Musterdokumente von einer KBV lizenzierten QEP®\* - Trainerin ausgearbeitet.

QEP® (Qualität & Entwicklung in Praxen) ist ein eingetragenes Warenzeichen der KBV

**\* SPEZIELLES ANGEBOT \***

**1 fachgruppenspezifisches Musterdokument!**

**Kein Suchen.**

**Zeitersparnis 50%!**

**Was heißt das für Sie? Sie erhalten in einem Paket alle Dokumente, die für Ihre Fachgruppe relevant sind. Das Paket enthält außerdem folgende Arbeitserleichterungen:**

- ⇒ Liste aller Dokumente (Index)
- ⇒ Erweiterter Index mit Kennzeichnung, welche Formulare bei einer Zertifizierung gefordert werden
- ⇒ Arbeitsablaufbeschreibungen für diagnostische und therapeutische Leistungen der Mitarbeiter
- ⇒ Auswahlmöglichkeiten für das Leistungsspektrum
- ⇒ Beispiele für Behandlungspfade (auch leitlinienorientiert)
- ⇒ Bearbeitungshinweise direkt in den Dokumenten

**FAX - ANTWORT**

**Bei Interesse kopieren Sie bitte diese Seite und senden Sie an  
03375 - 92 38 222**

Bitte erstellen Sie mir ein Angebot für iQMforte

als Basisversion

inklusive fachgruppenspezifischer Musterdokumente



Bitte rufen Sie mich an unter: \_\_\_\_\_

Arztstempel

\_\_\_\_\_  
**Ort, Datum**

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift**

