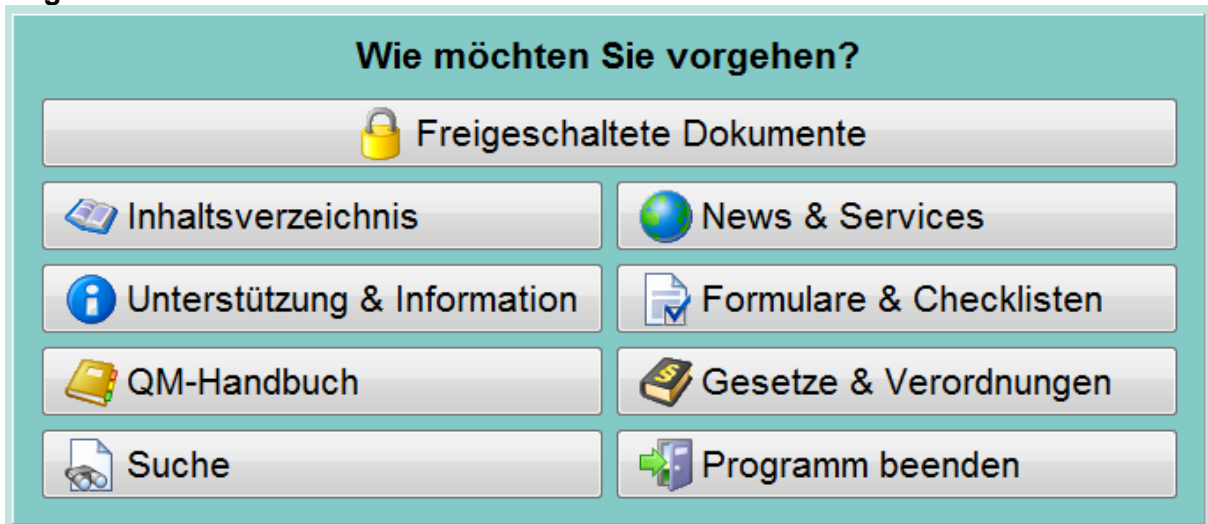


Hinweis zu den Programmteilen der CD-ROM und Übersicht über das Gesamtinhaltsverzeichnis

„QM-Check für die psychotherapeutische Praxis“

Zum Gebrauch dieser CD-ROM:

Allgemeines



Diese Software bietet Ihnen verschiedene Möglichkeiten:

- Sie erhalten praxisnahe Erläuterungen rund um das QM.
- Sie können die vordefinierten Formulare und Checklisten komplett übernehmen sowie an Ihre Bedürfnisse anpassen, abspeichern und ausdrucken.
- Sie erhalten ein „Muster-QM-Handbuch“, das Sie mit wenigen Klicks in Ihr „eigenes QM-Handbuch“ umwandeln.
- Sie können eigene und bestehende Dokumente direkt in die Software integrieren.



Programmteil „Freigeschaltete Dokumente“

Vor der Freischaltung aller Funktionen und Dokumente (Vollversion) können einzelne Dokumente betrachtet und verwendet werden.



Programmteil „Inhaltsverzeichnis“

Dieser Programmteil zeigt Ihnen sämtliche, auf der CD-ROM befindlichen Inhalte auf.



News & Services

Programmteil „News & Services“

In diesem Programmteil halten wir Sie über aktuelle Themen rund ums QM auf dem neuesten Stand. Zudem erhalten Sie hier Informationen über unsere Herausgeber und Autoren sowie die Möglichkeiten, uns bei Fragen oder Anregungen zu kontaktieren sowie jederzeit den Lizenzvertrag einzusehen.



Unterstützung & Information

Programmteil „Unterstützung und Information“

Stellt diverse Erläuterungen und Leitfäden rund um das Thema QM und dessen Einführung zur Verfügung. Das Praxis-Nachschlagewerk, wenn Sie nicht mehr weiter wissen.

Eine Übersicht über alle Themenbereiche finden Sie [hier](#).



Formulare & Checklisten

Programmteil „Formulare und Checklisten“

In diesem Programmteil finden Sie eine Vielzahl an Vorlagen zu verschiedenen QM-Themen, die Sie Betrachten, Öffnen und Weiterverarbeiten können. Zudem können alle rtf-Dokumente direkt in das eigene QM-Handbuch übernommen werden.

Eine Übersicht über alle enthaltenen Vorlagen finden Sie [hier](#).



QM-Handbuch

Programmteil „QM-Handbuch“

Enthält das „Muster-QM-Handbuch“ sowie die Oberfläche zur Erstellung und Pflege des „Eigenen QM-Handbuchs“. Einfach die gewünschten Dokumente aus dem „Muster-QM-Handbuch“ bzw. aus dem Programmteil „Formulare und Checklisten“ in das eigene QM-Handbuch übertragen, an die eigenen Bedürfnisse anpassen – fertig!

Eine Übersicht über das „Muster-QM-Handbuch“ finden Sie [hier](#).



Gesetze & Verordnungen

Programmteil „Gesetze und Verordnungen“

Hier finden Sie eine Reihe von Gesetzestexten, Verordnungen und Richtlinien, die Sie bei Ihrer täglichen Arbeit beachten müssen.

Eine Übersicht der Rechtsvorschriften finden Sie [hier](#).



Suche

Programmteil „Suche“

Damit Sie spezielle Themen gezielt und einfach finden, haben Sie hier die Möglichkeit, alle Programmteile nach Begriffen zu durchsuchen – so gelangen Sie schnell zum gewünschten Thema



Programm beenden

Programmteil „Programm beenden“

Das gesamte Programm wird sofort beendet.

Gesamt-Inhaltsübersicht der CD-ROM:

Hinweise zur Kennzeichnung einzelner Dokumente:

1. UNTERSTÜTZUNG UND INFORMATION [zurück zur Übersicht](#)

Erläuterungen zum Qualitätsmanagement

I. zu rechtlichen Rahmenbedingungen

Einführung **Neu**
 QM-Grundlagen **Neu**
 QM-Entwicklung **Neu**
 Unterstützungsinstrumente **Neu**
 Erfolgreiche QM-Einführung **Neu**
 Selbstbewertung **Neu**
 Fremdbewertung - Zertifizierung **Neu**

II. zu rechtlichen Rahmenbedingungen

Internes Qualitätsmanagement
 Gesetzliche Grundlagen für Therapieeinrichtungen

III. zum QM-Handbuch

1	Praxisbeschreibung
1.1	Praxisbeschreibung
1.2	Leistungsspektrum
1.3	Praxisinhaber
1.3.1	Lebenslauf
1.3.2	Mitgliedschaften
1.4.1	Organigramm – Einzelpraxis
1.4.2	Organigramm Gemeinschaftspraxis
1.5	Leitbild der Praxis
1.6	Praxispolitik
1.7	Qualitätsziele
2	Patientenorientierung
2.1.1	Anrufbeantworter
2.1.2	Telefonischer Erstkontakt
2.1.3	Patienteninformationen
2.1.4	Therapievertrag
2.1.5	Abdingungserklärung
2.2.1	Erstgespräch
2.2.2	Zweitgespräch
2.2.3	Drittgespräch
2.2.4.1	Flussdiagramm psychotherapeutische Diagnostik
2.2.4.2	Formular Anamnese
2.2.5	Therapieantrag an Kasse
2.2.6	Genogramm
2.3.1	IGeL-Liste – spezielle Therapieverfahren
2.3.2	Stundenprotokoll

3	Qualitätssicherung
3.1	Fortbildung
3.2	Qualitätszirkel
3.3	Interventionsprotokoll
3.4	Patienten-Befragung
3.5	Katamneseverfahren
3.6	Überweiserzufriedenheit
4	Praxisorganisation
4.1.1	Adressenliste Überweiser
4.1.2	Adressenliste Fachkollegen
4.1.3	Adressenliste Behörden
4.1.4	Adressenliste Fachärzte
4.2.1	Checkliste Anrufbeantworter
4.3.1.1	Zentraler Ordner
4.3.1.2	Anti-Chaos-Checkliste
4.3.1.3	Managementbewertung
4.3.1.4	Jahres-Check-Up
4.3.2	Praxisurlaub
4.3.3	Checkliste PC-Überprüfung
4.4.1	Formular Praxistestament
4.5	Checkliste Datenschutz
4.6.1	Medikamentenprüfung auf Haltbarkeit
4.6.2	Checkliste der Notfallmedikamente
4.6.3	Inhalt des Notfallkoffers
5	Risikomanagement
5.1	Formular Risikomanagement
5.2	Notfallbehandlung
5.3	Notfalladressen
5.4.1	Patienten-IGeL-Aufklärung
5.5.1	Händedesinfektion
5.5.2	Tägliche Hygienemaßnahme
5.5.3	Sauberkeitsplan
5.6.1	Formular Einnahmen und Ausgaben
5.6.2	Altersarmutsrechner
5.7.1	Sieg über Stress-Depression
5.8.1	Öko-Checkliste

QM-Lexikon

QM-Lexikon

2. FORMULARE & CHECKLISTEN

[zurück zur Übersicht](#)

Anamnese

- Anamnese Momentaufnahme
- Anamnese Patientenerlebnisse
- Anamnesebogen Tiefenpsychologie
- Anamnesebogen Tiefenpsychologie erweitert
- Anamnesebogen Verhaltenstherapie
- Checkliste Anamnese - spezielle Fragen

Arbeitsabläufe und Verhaltensregeln

- Übersicht Verfahrensanweisungen
- Verfahrensanweisung Audits
- Verfahrensanweisung Beschwerdemanagement **Neu**
- Verfahrensanweisung Besprechungen **Neu**
- Verfahrensanweisung Datenschutz **Neu**
- Verfahrensanweisung Material - Beschaffung, Warenannahme, Eingangskontrolle, Erhaltung
- Verfahrensanweisung Entwicklung Leistungserbringung - Planung, Vorbereitung, Durchführung
- Verfahrensanweisung Fort- und Weiterbildung **Neu**
- Verfahrensanweisung Verbesserung, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Verfahrensanweisung Geräteprotokoll
- Verfahrensanweisung Handbuchüberarbeitung **Neu**
- Verfahrensanweisung interne Kommunikation
- Verfahrensanweisung interne Qualitätssicherung **Neu**
- Verfahrensanweisung Kontrolle, Analyse, Verbesserungen
- Verfahrensanweisung Lenkung von Aufzeichnungen **Neu**
- Verfahrensanweisung Lenkung von Fehlern **Neu**
- Verfahrensanweisung Lenkung von Dokumenten **Neu**
- Verfahrensanweisung Messmittel-, Geräteliste
- Verfahrensanweisung Messmittel-, Geräteüberwachung
- Verfahrensanweisung Mitarbeitergespräch **Neu**
- Verfahrensanweisung Notfallversorgung **Neu**
- Verfahrensanweisung Patientendokumentation **Neu**
- Verfahrensanweisung Patientenorientierte Abläufe
- Verfahrensanweisung Qualitätsmanagement
- Verfahrensanweisung Reklamation und Fehler - Vorkommnisse und Beinahevorkommnisse
- Verfahrensanweisung Validierung - Prozesse / Dienstleistungen
- Verfahrensanweisung Schulung Mitarbeiter
- Verfahrensanweisung Sprechstundenbeginn **Neu**
- Verfahrensanweisung Instandhaltung, Überwachung, Sterilisation, Wartung Messmittel u. Geräten

- Verfahrensanweisung Umgang Dokumente und Aufzeichnungen
- Verfahrensanweisung Verantwortung, Ziele, Ergebnisse und Bewertung
- Verfahrensanweisung z. Terminvergabe / Patientenaufnahme **Neu**
- Vorlage für Anweisungen **Neu**

Auditierung

- Ablaufbeschreibung Auditdurchführung
- Auditbericht
- Audit-Checkliste
- Auditergebnisse
- Auditleitfaden
- Auditplan
- Auditprotokoll
- Auditübersicht
- Vorlage Auditjahresplan

Beratungsförderung

- Checkliste Beratungsangebot **Neu**
- Beispielrechnung zur Förderung **Neu**
- Leitstellenverzeichnis **Neu**
- Informationen zur Beratungsförderung **Neu**

Beschwerdemanagement

- Ablauf Umgang mit Beschwerden
- Auswertung Checkliste Beschwerdemanagement
- Checkliste zur Überprüfung des Beschwerdemanagements
- Formular Kundenreklamation
- Reklamationsbericht
- Hinweise zur Checkliste Beschwerdemanagement **Neu**
- Muster-Beschwerdebearbeitungsblatt **Neu**
- Muster-Flussdiagramm eines Beschwerdemanagements **Neu**
- Musterformular Dokumentation von Reklamationen **Neu**
- Reklamationsbericht Beanstandungen **Neu**

Datenschutz

- Allgemeine Hinweise
- Allgemeine Hinweise zur Benutzung von Laptops
- Datenschutzerklärung
- Hinweise zum sicheren E-Mail-Umgang
- Hinweise zum sicheren E-Mail-Umgang (Laptop)
- Merkblatt für Patienten
- Musterausführungsbestimmungen zum Datenschutz
- Musterbenutzerrichtlinien für die Internetnutzung
- Musterverpflichtungserklärung extern
- Musterverpflichtungserklärung intern

- Patientenerklärung Berichtspflicht
- Patientenerklärung Entbindung Schweigepflicht
- Richtlinie zum Einsatz von Arbeitsplatzcomputern
- Selbstcheck zum Datenschutz
- Unterschriften- und Handzeichenliste

Dokumentenlenkung

- Ablauf Dokumentenlenkung **Neu**
- Allgemeines, Dokumente, Aufzeichnungen **Neu**
- Inhaltsverzeichnis **Neu**
- Revision von Dokumenten **Neu**

Erste Hilfe / Unfälle

Notfallmaßnahmen und Prävention

- Checkliste Erste-Hilfe-Kasten DIN 13164 - 13157 – 13169 **Neu**
- Checkliste Notfallkoffer DIN 13232 **Neu**
- Dokumentationsnachweis Überprüfung Notfallkoffer **Neu**
- Merkblatt Notfallorganisation
- Merkblatt Organisationsmaßnahmen
- Notfallmerkblatt
- Notfallplan
- Praxisccheck Notfallmanagement **Neu**
- Protokoll Notfallverantwortliche **Neu**

Reanimation

- Checkliste zu den Basismaßnahmen
- Checkliste zum Einsatz eines AED
- Checkliste zur Atemwegsverlegung
- Checkliste zur stabilen Seitenlage
- Handlungsablauf Reanimation **Neu**
- Wiederbelebungs-AED **Neu**
- Wiederbelebungs-Leitlinien **Neu**
- Wiederbelebungs-Leitlinien Atemwege **Neu**

Fortbildungen

- Protokoll Schulungsbedarf Schulungsplanung
- Formular Erfassung Fort- und Weiterbildung
- Fortbildungsplan
- Musterformular Fortbildungsnachweis Mitarbeiter
- Musterformular Fortbildungsnachweisheft

Geräte / Technik

- Checkliste PC-Fehlfunktionsüberprüfung
- Formular Technische Dokumentation
- Muster Gerätepass
- Protokoll Geräteeinweisung
- Wartungsplan

Hygiene

- Hygienecheck Dusche / WC
- Maßnahmen bei aufgetretenen Infektionen nach dem IfSG
- Reinigungsplan

Management und Organisation

Management

Material

- Bewertungsbogen Lieferanten
- Formular Lieferantenbewertung
- Protokoll Bedarfsmeldung Anfrage, Angebot, Auftrag
- Protokoll Wareneingang - Fehlermeldung - Mängelrüge
- Verwertungsprotokoll
- Beurteilung QM-Angebote
- Dokumentation von Entwicklungen
- Finanzmanagement
- Karteimanagement
- Materialmanagement
- Materialnachbestellung
- Musterprojektplan - für den Aufbau eines QMS
- Praxismarketing
- Qualitäts- und Praxismanagement
- Übersicht Praxismanagement

Organisation

Flussdiagramme

- Entwicklung von Korrekturmaßnahmen **Neu**
- Interne Audits **Neu**
- Terminvergabe am Telefon **Neu**
- Urlaubsplan **Neu**
- Vorbeugungsmassnahmen **Neu**
- Ablauf Fehlermanagement
- Ablauf Patientenbeschwerde
- Anmeldebogen
- Anmeldung
- Aufgabenliste
- Flussdiagramm Diagnostik

- Flussdiagramm Patienteneigentum
- Formular Prozesslandschaft **Neu**
- Formular Ineinandergreifen von Prozessen **Neu**
- Formular Prozessleitung **Neu**
- Fragebogen QM-Methoden
- Materialkartei
- Matrix Dokumentations- und Qualitätsaufzeichnungen
- Muster-Aufzeichnungsmatrix
- Musterformular Archivierung QM-Dokumente
- Protokoll Erhebung
- Protokoll Validierung von Entwicklungen
- Stellen- und Aufgabenbeschreibung
- Telefonkontakte
- Urlaub - Aushang
- Verantwortungsbereiche
- Wartezeitenerhebung
- Wartezimmer

Checklisten

- Ablauforganisation **Neu**
- Information **Neu**
- Optimierte Karteikartenführung **Neu**
- Postbearbeitung **Neu**
- Praxisräumlichkeiten **Neu**
- Reklamation **Neu**
- Rückrufe **Neu**
- Serviceorientierung und Kommunikation **Neu**
- Sprechstunde **Neu**
- Verbesserungsmaßnahmen **Neu**

Organigramme

-
- Organigramm - Abkürzungsverzeichnis
- Organigramm - Organisationsstruktur
- Verantwortungsmatrix

Patienten

- Behandlungsbogen
- Checkliste Diagnostik-Dokumentationsbogen
- Patientenerhebungsbogen
- Terminvereinbarungserinnerung
- Vereinbarung über eine abweichende Gebührenhöhe

Patientenbefragung / Patientenzufriedenheit

- Protokoll Erfassung Kundenzufriedenheit
- Checkliste "Patientenbefragung" **Neu**
- Checkliste für eigene Patientenfragebögen **Neu**

- Einweiserbefragung **Neu**
- Fragebogen zur Kundenzufriedenheit **Neu**
- Muster-Patientenfragebogen **Neu**
- Patientenbefragung Anleitung **Neu**
- Patientenbefragung Fragebogen **Neu**

Patienteninformationen

- Informationen für GKV-Versicherte
- Informationen zur Praxisgebühr
- Informationsblatt Patientenerstaufnahme im Quartal
- Informationsblatt Psychotherapiepatient
- Kurz-Information GKV-Patient
- Patientenaufklärungsformular
- Patienteninformationsblatt Säumnisgebühr
- Weitere Informationen für GKV-Versicherte

Personal und Mitarbeiterführung

Gespräche

- Erstgespräch
- Protokoll Mitarbeitergespräch
- Vorbereitungsbogen

Checklisten

- Ablauf stichprobenhafter Befragungen
- Besprechungsprotokoll
- Checkliste Praxisteam
- Einarbeitungsplan
- Fehlerliste
- innerbetriebliches Vorschlagswesen - Richtlinien
- Liste für Verbesserungsmaßnahmen
- Mitarbeiterorientierung
- Musterformular Dienstbesprechungsprotokoll
- Muster-Schulungsplan
- Patientenorientierung
- Stundenerfassung
- Teambesprechungen
- Teamsitzungsprotokoll
- Vorlage Mitarbeiterhandbuch
- Zuständigkeiten für Prozesse in einer Praxis

Qualitätssicherung

- Formular Qualitätsabweichungsbericht **Neu**
- Musterformular Ideenspeicher
- Muster-Protokoll Qualitätsteam
- Schaubild Qualitätsteams

Qualitätszirkel

- Musterprotokoll Qualitätsteam
- Musterprotokoll Qualitätszirkel
- Umsetzung Qualitätszirkel
- Workshop Qualitätszirkel

Risikomanagement

- Ablaufübersicht Risikomanagement
- Aushang Kick-off Veranstaltung
- Checkliste Durchführung Risikomanagement
- Checkliste Risikobereiche
- Checkliste Risikomanagement
- Fehlerhäufigkeiten
- Fehlersammelliste
- FMEA-Berechnung
- Matrix zur FMEA
- Problemfeldanalyse
- Risikoinventar
- Risikonetz

Sitzungen

- Checkliste psychotherapeutisches Drittgespräch
- Checkliste psychotherapeutisches Erstgespräch
- Checkliste psychotherapeutisches Zweitgespräch
- Fragebogen HRQL
- Gefühlscheckliste
- Sitzungsprotokoll Verhaltenstherapie
- Visuelle Analogskala

Telefonkontakt

- Checkliste Anrufbeantworter
- Checkliste telefonischer Erstkontakt
- Telefonkontakte Dokumentation
- Telefonsprechstunde
- Verhalten am Telefon

Therapie

- Behandlerfragebogen TP / AP – KJP **Neu**
- Checkliste Abwehrmechanismen Strukturdiagnose **Neu**
- Checkliste Therapieantrag Kinder / Jugendliche
- Checkliste Therapieantrag Tiefenpsychologie
- Checkliste Therapieantrag Verhaltenstherapie
- Checkliste Verhaltenstherapie
- Checkliste Wahrnehmung Beziehung Therapeut – Patient **Neu**
- Formblatt Beantragung Psychotherapie – TP / AP - KJP **Neu**
- Informationsblatt Therapie
- Therapievertrag

Ziele

- Ablauf Qualitätsziele
- Merkblatt zur Checkliste Zielerreichung
- Formulierung Unternehmens,- und Praxisziele - Qualitätspolitik
- Informationsblatt Ablauf Zielerreichung
- Tabelle für Qualitätsziele

Zertifizierung

- Checkliste QM-Nachweise Zertifizierung
- Checkliste Zertifizierungsvorbereitung
- Liste der Zertifizierer
- Zertifizierungsablauf

3. QM-HANDBUCH NACH DIN EN ISO 9001:2008 [zurück zur Übersicht](#)

Kap. 1: Praxisbeschreibung

	Inhaltsübersicht Kapitel 1
1.1	Praxisbeschreibung
1.2	Leistungsspektrum
1.3	Praxisinhaber
1.3.1	Lebenslauf
1.3.2	Mitgliedschaften
1.4.1	Organigramm - Einzelpraxis
1.4.2	Organigramm - Gemeinschaftspraxis
1.5	Leitbild der Praxis
1.6	Praxispolitik
1.7	Qualitätsziele

Kap. 2: Patientenorientierung

	Inhaltsübersicht Kapitel 2
2.1.1	Checkliste Anrufbeantworter
2.1.2	Checkliste Telefonischer Erstkontakt
2.1.3	Patienteninformation
2.1.4	Checkliste Therapievertrag
2.1.5	Abdingungserklärung
2.2.1	Erstgespräch
2.2.2	Zweitgespräch
2.2.3	Drittgespräch
2.2.4.1	Flussdiagramm Psychotherapeutische Diagnostik
2.2.4.2	Formular Anamnese
2.2.5	Therapieantrag an Kasse
2.2.6	Genogramm
2.3.1	IGeL-Liste - spezielle Therapieverfahren
2.3.2	Stundenprotokoll

Kap. 3: Qualitätssicherung

	Inhaltsübersicht Kapitel 3
3.1	Fortbildung
3.2	Qualitätszirkel
3.3	Intervision
3.4	Patienten-Befragung
3.5	Katamneseverfahren
3.6	Überweiserzufriedenheit

Kap. 4: Praxisorganisation

	Inhaltsübersicht Kapitel 4
4.1.1	Adressenliste Überweiser
4.1.2	Adressenliste Fachkollegen
4.1.3	Adressenliste Behörden
4.1.4	Adressenliste Fachärzte
4.2.1	Checkliste Anrufbeantworter
4.3.1.1	Zentraler Ordner
4.3.1.2	Anti-Chaos-Checkliste
4.3.1.3	Managementbewertung
4.3.1.4	Jahres-Check-Up
4.3.2	Praxisurlaub
4.3.3	Checkliste PC-Überprüfung
4.3.4	Prozesslandschaft
4.3.5	Quartalsabrechnung
4.4	Formular Praxistestament
4.5.1	Checkliste Datenschutz
4.6.1	Medikamentenprüfung auf Haltbarkeit
4.6.2	Checkliste der Notfallmedikamente
4.6.3	Inhalt des Notfallkoffers

Kap. 5: Risikomanagement

	Inhaltsübersicht
5.1	Formular Risikomanagement
5.2	Notfallbehandlung
5.3	Notfalladressen und Telefonnummern
5.4	Patienten-IGeL-Aufklärung
5.5.1	Händedesinfektion
5.5.2	Tägliche Hygienemaßnahme
5.5.3	Sauberkeits- und Reinigungsplan
5.6.1	Formular Ein- und Ausgaben
5.6.2	Altersarmutsrechner
5.7.1	Sieg über Stress-Depression
5.8.1	Öko-Checkliste

4. GESETZE UND VERORDNUNGEN

[zurück zur Übersicht](#)

Gesetzliche Grundlagen von Therapieeinrichtungen

Psychotherapie Richtlinien und Verordnungen

- Psychotherapie-Richtlinien
- Psychotherapie-Vereinbarung
- Psychotherapeutengesetz

Ausbildungs- und Prüfungsverordnung

- Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten
- Psychologische Psychotherapeuten

Gebührenordnung und Tipps zur Abrechnung

- Gebührenordnung für Psychologische Psychotherapeuten
- Kommentierung des EBM 09

QM-Richtlinie

- Richtlinie QM in der vertragsärztlichen Versorgung