

Überblick über das QEP®-Zertifizierungsverfahren

Mit dem spezifisch für ambulante Praxen und Versorgungseinrichtungen entwickelten Qualitätsmanagement-System QEP® (Qualität und Entwicklung in Praxen) haben die KVen ein Instrument geschaffen, welches die Praxen bei der Einführung und dem Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems unterstützt. Die Umsetzung der jeweils anwendbaren Kernziele kann sich die Praxis im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens von unabhängiger Seite bestätigen lassen. Dieses Verfahren möchten wir im Folgenden kurz darstellen.

I. Grundlagen des QEP-Zertifizierungsverfahrens:

In der „Qualitätsmanagement-Richtlinie vertragsärztliche Versorgung“, die zum 1. Januar 2006 in Kraft getreten ist, hat der Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) die Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement (QM) für Praxen und medizinische Versorgungszentren¹ festgelegt. Die Einführung von QM ist verbindlich, die Zertifizierung ist gesetzlich nicht vorgeschrieben (Anm.: Die Umsetzung der Kernziele des QEP-Qualitätsziel-Kataloges garantiert die Erfüllung der Anforderungen des G-BA).

Dennoch gibt es gute Gründe für eine Praxis oder eine medizinische Versorgungseinrichtung, sich nach der Einführung von QEP auch zertifizieren zu lassen:

- ein Zertifikat dokumentiert formell die erfolgreiche Errichtung des QM-Systems nach QEP für alle interessierten Stellen wie Patienten, Kassen, Versicherungen, etc.
- nachdem die Praxis QEP implementiert hat, ist die Zertifizierung ein wichtiger Schritt, um die Umsetzung des Verfahrens zu überprüfen und das Team in seiner Arbeit durch Erfolgserlebnisse zu bestärken
- aufgrund der externen Überprüfung durch einen neutralen Dritten (Visitor) erschließt sich für die Praxis weiteres Verbesserungspotential
- durch die Zertifizierung steigt der Wert der Praxis/ Einrichtung

II. Die Beteiligten am QEP-Zertifizierungsverfahren:

Entschließt sich eine Praxis für die Zertifizierung nach dem QEP-Verfahren, sind daran drei Parteien beteiligt: die Praxis, die Zertifizierungsstelle und der Visitor. Im Folgenden soll das Zusammenspiel der Beteiligten kurz erläutert werden:

Die Praxis/ das medizinische Versorgungszentrum

Die Praxis führt ein nach dem QEP-Verfahren zertifizierungsfähiges QM-System ein. Nachdem eine interne Selbstbewertung ergeben hat, dass alle anwendbaren Nach-

¹ Im Folgenden kurz Praxen genannt

weise/ Indikatoren der Kernziele des QEP-Qualitätsziel-Kataloges erfüllt sind, wird eine der zur Auswahl stehenden, akkreditierten Zertifizierungsstellen mit der Zertifizierung beauftragt.

Die akkreditierten Zertifizierungsstellen

Die Zertifizierungsstellen sind nach einem Zulassungsverfahren von der KBV akkreditiert und berechtigt, nach dem QEP-Verfahren Praxiszertifizierungen durchzuführen. Neben der formalen Dokumentenprüfung obliegt ihnen im Wesentlichen die Organisation des Zertifizierungsverfahrens.

Sie treffen auch die Entscheidung, ob ein Zertifikat vergeben wird. Sie schließen einen Zertifizierungsvertrag mit der Praxis, sind deren Ansprechpartner im Zertifizierungsverfahren und beauftragen den Visitor.

Die akkreditierten Visitoren

Visitoren sind Ärzte/ Psychotherapeuten oder andere Personen mit beruflicher Erfahrung aus dem ambulanten Gesundheitswesen. Sie sind nach der Teilnahme am Visitorentraining und den Qualifizierungsvisitationen von der KBV akkreditiert und berechtigt, nach dem QEP-Verfahren Praxisvisitationen durchzuführen. Neben der inhaltlichen Dokumentenprüfung obliegen ihnen im Wesentlichen die Durchführung der Praxisvisitation und die Erstellung des Visitationsberichtes. Bezüglich der Zertifikatvergabe geben Sie der Zertifizierungsstelle eine Empfehlung, die, sofern keine anderen wichtigen Erkenntnisse vorliegen, berücksichtigt wird. Die Visitoren schließen einen Dienstleistungsvertrag mit der Zertifizierungsstelle und werden von dieser beauftragt.

Die KBV/ KVen sind an der operativen Durchführung des QEP-Zertifizierungsverfahrens für Praxen nicht beteiligt.

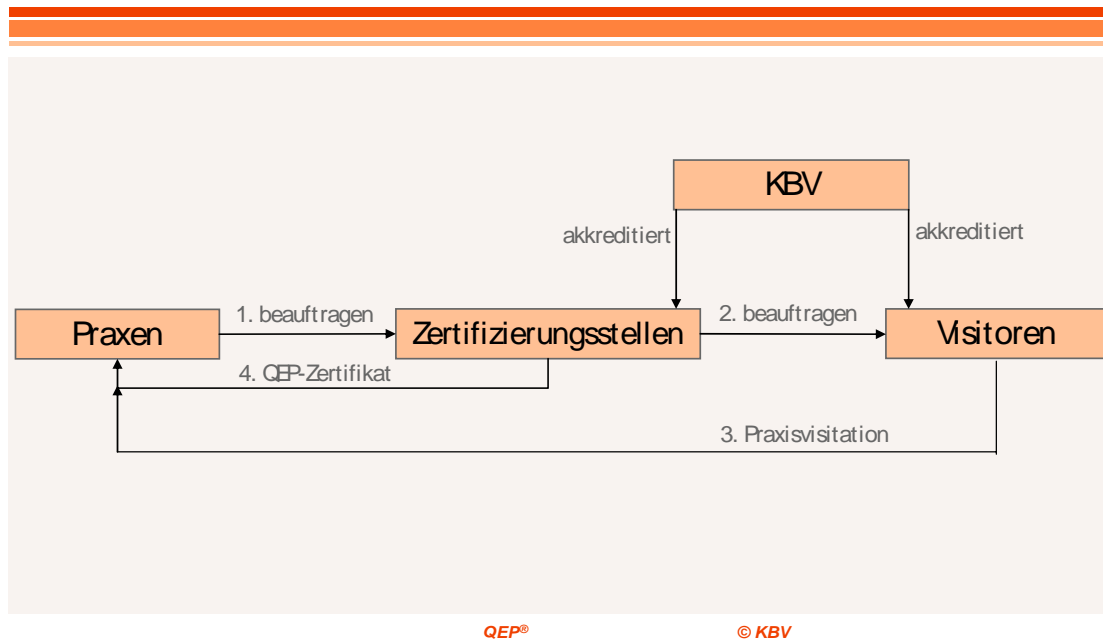
Die KBV (Kassenärztliche Bundesvereinigung)

Die KBV ist Träger und Entwickler von QEP und seinen verschiedenen Bausteinen (Qualitätsziel-Katalog kompakt, QEP-Einführungsseminare, QEP-Manual, Dramaturgien für QEP in Qualitätszirkeln, Zertifizierungsverfahren für Praxen/ Einrichtungen). Sie akkreditiert die Zertifizierungsstellen und die Visitoren und schließt mit diesen Rahmenvereinbarungen. Sie überwacht die Zertifizierungsverfahren durch jährliche Geschäftstellenvisitationen der Zertifizierungsstellen und durch die Auswertung der Evaluationsbögen der Praxen.

Die KBV betreibt Weiterentwicklungen und Verfahrensanpassungen von QEP und führt dazu mit den Beteiligten (niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten, KV-Mitarbeitern, Trainern, Visitoren, Zertifizierungsstellen etc.) Tagungen und Workshops durch.

Darstellung der Beteiligten im QEP-Zertifizierungsverfahren:

Organisation KBV/ Zertifizierungsstellen/ Visitoren



Der Ablauf des QEP-Zertifizierungsverfahrens/ Grundlagen:

Auf der Seite www.kbv.de/qm erhalten Sie im Downloadbereich → Dokumente zum Download unter „Häufig gestellte Fragen zum Thema QM und QEP“ eine FAQ-Liste, die auch Hinweise zum QEP-Zertifizierungsverfahren beinhaltet.

Dokumente zum Zertifizierungsverfahren

Alle relevanten Dokumente zur QEP-Praxiszertifizierung erhalten Sie auf der Website www.kbv.de/qm → Zertifizierungsverfahren für Praxen.

Der Leitfaden für Praxen mit seinen Anlagen enthält alle relevanten und bindenden Regelungen und Erklärungen für das QEP-Zertifizierungsverfahren. Praxen, die eine Zertifizierung anstreben, sollten sich frühzeitig anhand des Leitfadens für Praxen und der dazugehörigen Anlage 2 über die Vorgehensweise informieren.

Die „Checkliste notwendiger Dokumente im QM-Praxishandbuch, Verweistabelle“ (kurz: „Anlage 2“) wurde erstellt, um die Organisation/ Durchführung des Zertifizierungsverfahrens für alle Beteiligten zu vereinfachen. Sie wird genutzt:

- um diejenigen Kernziele bzw. Nachweise/ Indikatoren, die für eine Praxis nicht anwendbar sind, kenntlich zu machen.

- wenn das QM-Praxishandbuch eine andere Gliederung als die durch den QEP-Qualitätsziel-Katalog vorgegebene hat.

Um dem Visitor vorab eine umfassende Vorstellung von der Praxisorganisation und Patientenversorgung zu geben und eine effiziente Vorbereitung auf die Visitation zu ermöglichen, werden für das Zertifizierungsverfahren schriftliche Darstellungen und Unterlagen benötigt. Dabei handelt es sich in einigen Fällen um Unterlagen, die im QEP-Qualitätsziel-Katalog nicht explizit schriftlich gefordert werden. Die Anlage 2 gibt genau Auskunft, zu welchem Nachweis/ Indikator welche Art der Dokumentation erforderlich ist. Darüber hinaus gibt sie der Praxis Hinweise wo, bzw. wie die Erfüllung eines Nachweises/ Indikatoren durch den Visitor überprüft wird (z. B. „wird vor Ort besichtigt“ etc.) und gibt Vorschläge wenn Themen, die inhaltlich zusammenhängen, in einem Dokument beschrieben werden können.

Im Leitfaden für Praxen sind die Bedeutung und die Nutzung der Anlage 2 ausführlich erläutert.

Gegenstand der Überprüfung im QEP-Zertifizierungsverfahren

Das Zertifizierungsverfahren beinhaltet die Überprüfung der Umsetzung bzw. Erfüllung der Nachweise/ Indikatoren der Kernziele des QEP-Qualitätsziel-Kataloges. Dieses erfolgt anhand einer Überprüfung in drei Schritten:

- **Formale Dokumentenprüfung durch die Zertifizierungsstelle:**
In diesem Verfahrensteil überprüft die Zertifizierungsstelle, ob die Praxis alle notwendigen Dokumente des QM-Praxishandbuches gem. Anlage 2 eingereicht hat.
- **Inhaltliche Dokumentenprüfung durch den QEP-Visitor:**
In diesem Verfahrensteil überprüft der Visitor, inwieweit die Inhalte des QM-Praxishandbuches den Vorgaben des Qualitätsziel-Kataloges entsprechen, also ob bestimmte Nachweise/ Indikatoren bereits erfüllt sind bzw. ob und wie er die Erfüllung/ Umsetzung bei der Visitation überprüfen wird.
- **Die Praxisvisitation durch den QEP-Visitor:**
In diesem Verfahrensteil überprüft der Visitor im Rahmen der Praxisvisitation vor Ort, inwieweit die praktische Umsetzung der Nachweise/ Indikatoren in der Praxis den Anforderungen des Qualitätsziel-Kataloges entspricht. Dabei erfolgt die Überprüfung der Nachweise/ Indikatoren im Rahmen einer Praxisbegehung, in Form von Mitarbeitergesprächen sowie Gesprächen mit der Praxisleitung und der Überprüfung von Dokumenten in der Praxis.

Die Überprüfung aller Nachweise/ Indikatoren erfolgt immer auf der Grundlage der Texte des Qualitätsziel-Kataloges. Wo diese Interpretationsspiel zulassen, sind die Visitoren geschult, diesen im Sinne der Praktikabilität für die Praxis, aber auch unter Berücksichtigung der Stabilität des Zertifizierungsverfahrens zu nutzen.

Das Ergebnis des QEP-Zertifizierungsverfahrens

Für die Zertifikaterteilung wurden Bestehensgrenzen festgelegt. Diese sind im Leitfaden für Praxen beschrieben. Bezugsgröße ist stets die variable Grundgesamtheit

aller anwendbaren Nachweise/ Indikatoren. Ebenso besteht bis zu einer gewissen Grenze die Möglichkeit der Nachbesserung.

In jedem Fall muss pro anwendbarem Kernziel ein Nachweis erfüllt sein.

Es bestehen somit drei Empfehlungsmöglichkeiten des Visitors:

- der Visitor empfiehlt der Zertifizierungsstelle das QEP-Zertifikat zu erteilen,
- der Visitor empfiehlt der Zertifizierungsstelle das QEP-Zertifikat zu erteilen, wenn die von ihm festgelegten Nachweise/ Indikatoren in einem vorgegebenen Zeitrahmen erfüllt wurden,
- der Visitor empfiehlt der Zertifizierungsstelle das QEP-Zertifikat nicht zu erteilen.

III. Schematischer Ablauf des Zertifizierungsverfahrens:

Nachfolgend der vereinfacht dargestellte Ablauf des Zertifizierungsverfahrens in chronologischer Reihenfolge (einzelne Aktionen werden z. T. parallel durchgeführt):

- Feststellung der Zertifizierungsreife aufgrund der Selbstbewertung durch die Praxis
- Auswahl einer akkreditierten QEP-Zertifizierungsstelle durch die Praxis/ Einrichtung
- Einreichung der erforderlichen Unterlagen bei der Zertifizierungsstelle durch die Praxis
- Formale Prüfung der Unterlagen durch die Zertifizierungsstelle
- Auswahl/ Abstimmung des Visitors durch die Zertifizierungsstelle in Absprache mit der Praxis
- Inhaltliche Prüfung der Unterlagen durch den Visitor
- Erstellung des Visitationplanes durch den Visitor
- Abstimmung des Visitationplanes zwischen Zertifizierungsstelle und der Praxis
- Durchführung der Praxisvisitation durch den Visitor
- Erstellen des Visitationsberichtes durch den Visitor
- Ggf. Nachbessern nicht-erfüllter Nachweise/ Indikatoren durch die Praxis
- Rücksendung der Evaluation von der Praxis an die Zertifizierungsstelle
- Zertifikatvergabe durch die Zertifizierungsstelle

IV. Resümee:

Praxen, die ein QM-System nach QEP eingeführt haben, können sich zertifizieren lassen, auch wenn dies vom Gesetzgeber nicht vorgeschrieben ist. Im Verlauf der Arbeit mit QEP werden sich den Praxen vielfältige Gründe und Motivationen erschließen, diese Entscheidung zu treffen.

Im QEP-Zertifizierungsverfahren sind die akkreditierten Zertifizierungsstellen zwar Prüfinstanz, aber auch Dienstleister und Begleiter der Praxen, die ihnen für Fragen gerne zur Verfügung stehen.

Die akkreditierten QEP-Visitoren sind für ihre Tätigkeit ausgebildet und kennen den Praxisalltag aus eigener Erfahrung. Sie haben Erfahrung mit Zertifizierungssituationen, sind menschlich integer und im Umgang mit den möglichen kleinen Nervositäten und Ängsten des Praxisteam geschult.

Das Zertifizierungsverfahren ist nachvollziehbar und systematisch aufgebaut. Praxen, die die Umsetzung der für sie anwendbaren Kernziele anhand einer Selbstbewertung selbstkritisch überprüft haben, werden, nach allen bisher vorliegenden Erfahrungen, keine Probleme mit der Zertifizierung haben.

Weitere Informationen zum QEP-Zertifizierungsverfahren erhalten Sie unter www.kbv.de/qm oder bei den Mitarbeitern der Abteilung Qualitätsmanagement der KBV.