

## Allgemeine Informationen zur Zertifizierung des Qualitätsmanagements einer Praxis

### Der Begriff „Zertifizierung“

Externe Bestätigung durch einen neutralen Dritten (QM Sachverständiger: Visitor / Auditor) über die gelebte Existenz eines QM-Systems, welches vorgegebene Anforderungen, Normen und Standards erfüllt. Die Zertifizierung wird ausgesprochen, wenn eine Praxis den Nachweis erbringt, dass sie alle Anforderungen des QM-Systems beispielsweise nach **QEP**<sup>®</sup> „Qualität und Entwicklung in Praxen“ umsetzt. Eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000, EPA, KPQM, KTQ und anderer Systeme ist ebenso möglich. In der Regel gilt ein Zertifikat drei Jahre.

Hinweis: Bei einer DIN EN ISO 9001 Zertifizierung werden im ersten und im zweiten Jahr nach der Zertifizierung Überwachungsaudits zur Aufrechterhaltung des Zertifikats verlangt.

### Fragen die Sie sich vielleicht stellen:

#### Muss ich meine Praxis zertifizieren lassen?

Nein, es besteht derzeit keine Pflicht zur Zertifizierung, wohl aber zur Einführung eines QM-Systems gemäß der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses.

#### Was bringt mir ein Zertifikat?

- Ein Zertifikat gibt Ihnen eine Bestätigung, dass Sie und Ihr Team ein QM-System erfolgreich eingeführt haben und danach handeln.
- In gewissem Rahmen können Sie damit werben.
- Es erhöht den Wert der Praxis.
- Es signalisiert nach außen, dass sich die Praxis ernsthaft mit QM auseinandergesetzt hat.
- Es erhöht das Vertrauen von Patienten und Partnern.

## Wer zertifiziert meine Praxis?

Zertifizierungsstellen, die Praxen nach QEP zertifizieren dürfen, unterliegen einem eigenen Prüf- und Auswahlverfahren durch die KBV.

Die Anforderungen sind hoch angesetzt. Es sind Nachweise zu erbringen, dass diese Stellen und Visatoren (meist Ärzte und Psychologische Psychotherapeuten) über entsprechende Fachkenntnisse verfügen. Vorausgesetzt werden außerdem langjährige Erfahrung im „Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen“, Vertrauenswürdigkeit und Seriosität.

## Wie läuft eine Zertifizierung ab? (Am Beispiel von QEP®)

- Sie bestätigen in einer Selbstbewertung, dass Sie alle Kernziele erfüllt haben. Damit ist Ihre Praxis zertifizierungsfähig.
- Im Anschluss melden Sie sich bei einer Zertifizierungsstelle für QEP zur Visitation an.
- Die Liste der Zertifizierungsstellen finden Sie unter [www.kbv.de/qm](http://www.kbv.de/qm)
- Die Zertifizierungsstelle weist Ihnen einen Visitor zu, die Praxis hat ein einmaliges Vetorecht und kann den Visitor ablehnen.
- Sie reichen folgende Dokumente bei der Zertifizierungsstelle ein:
  - Praxisbogen und QM-Praxishandbuch,
  - Ablaufbeschreibungen und Interne Regelungen.
- Der Visitor führt vorher die Dokumentenprüfung durch.
- Im Anschluss daran findet eine Begehung und Befragung in der Praxis statt (Visitation). Der Visitor überprüft, ob alle Nachweise erfüllt sind.
  - Keine Mängel                               => Zertifikat
  - Leichte Mängel                             => Zertifikat nach Nachbesserung (keine extra Kosten)
  - Grobe Mängel                               => keine Zertifizierung

Nach dem Abschlussgespräch wird vom Visitor ein Visitationsbericht angefertigt und wenn die Visitation positiv verlaufen ist, die Praxis für eine Zertifikatsverleihung vorgeschlagen.

Das Zertifikat erhält die Praxis von der Zertifizierungsstelle.