

QEP® –Zertifizierung

Leitfaden für Visitoren

Akkreditierungskriterien

Lernen Sie die Anforderungen an Visitoren kennen

Akkreditierungsverfahren

Ablauf des Akkreditierungsverfahrens

Durchführung der Visitation

Begehen Sie die Praxis und prüfen Sie strukturiert die Unterlagen und das Qualitätsmanagement vor Ort

Version
03.0/2007

Das Qualitätsmanagement-System
für Praxen. Ein Service der
Kassenärztlichen Vereinigungen.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes. Eine Nutzung dieses Werkes oder von Teilen des Werkes in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Genehmigung der KBV.

Redaktioneller Hinweis

Das Qualitätsmanagement-System QEP[®] ist für niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten entwickelt worden. Diese sind an allen Stellen gleichermaßen gemeint, auch wenn nur von Vertragsärzten gesprochen wird. In allen Fällen, in denen eine geschlechtsspezifische Schreibweise gewählt wurde, sind immer Frauen und Männer gemeint.

Copyright © KBV, 2007

Kassenärztliche Bundesvereinigung
Dr. med. Franziska Diel und
Dr. med. Bernhard Gibis
Abteilung Qualitätsmanagement
Herbert-Lewin-Platz 2 · 10623 Berlin
www.kbv.de/qm

Haftungsausschluss

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte aufgeführter externer Internet-Links. Die Verantwortung liegt ausschließlich beim Betreiber der jeweiligen Homepage.

Gewerbliche Schutzrechte

QEP[®] und QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen[®], QEP-Visitor[®], QEP-Trainer[®] und QEP-Manual[®] sind eingetragene Markenzeichen der KBV.

Alle innerhalb dieses Werkes genannten und ggf. durch Dritte geschützten Marken- und Warenzeichen unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts und den Besitzrechten der jeweiligen eingetragenen Eigentümer. Allein aufgrund der bloßen Nennung ist nicht der Schluss zu ziehen, dass Markenzeichen nicht durch Rechte Dritter geschützt sind.

Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Änderung	Seite
02.0	05.10.2006	Startversion	
02.1	24.10.2006	redaktionelle Änderungen	div.
03.0	15.01.2007	Redaktionelle Änderungen	div.
		Unparteilichkeit Visitoren: Erweiterung der Definition von Beratung	16
		Unparteilichkeit Visitoren: QM-Kommissionsmitglieder	17



Gliederung

	Seite
Vorwort	06
I. Allgemeines	07
II. Anforderungen an QEP-Visitoren	08
III. Geltungsdauer der Akkreditierung als Visitor	10
IV. Akkreditierungsverfahren	11
V. Zusammenarbeit der KBV mit den QEP-Visitoren	13
VI. Überwachung, Re- und Deakkreditierung	14
VII. Vergütung der Visitorentätigkeit	16
VIII. Einsatzkriterien für Visitoren (Unparteilichkeit)	16
IX. Aufgaben im QEP-Zertifizierungsverfahren	17
X. Auswertung der Praxisvisitation	18
XI. Nutzungsbedingungen zur Verwendung des QEP-Logos (Zeichenregelung)	20
XII. Umgang mit gesetzlichen Auflagen/ behördlichen Bestimmungen	21

Anlagen:

1. Kostenbeitragsliste für Praxiszertifizierungen
2. Checkliste notwendiger Dokumente im QM-Praxis-Handbuch/ Verweistabelle
3. Zeittabelle zum Ablauf der QEP-Zertifizierung
4. Muster Visitationsplan
5. Vereinbarung zwischen KBV und QEP-Visitor
6. Mustervertrag zwischen QEP-Zertifizierungsstelle und QEP-Visitor
7. Nutzungsbedingungen zur Verwendung des QEP-Logos (Zeichenregelung)

Mitgeltende Dokumente:

1. Leitfaden für Praxen
2. Leitfaden für Zertifizierungsstellen

Leitfaden für Visitoren

Vorwort

Mit QEP-Qualität und Entwicklung in Praxen stellen die Kassenärztlichen Vereinigungen (KVen) niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten ein modulares Qualitätsmanagement-Angebot zur Verfügung. Dieses Konzept ist spezifisch auf Praxen zugeschnitten und zielt darauf, diese bei der Einführung von Qualitätsmanagement (QM) und dem Aufbau eines QM-Systems zu unterstützen.

Für diejenigen, die ihr QM-System einer unabhängigen Überprüfung als Bestätigung unterziehen wollen, bietet QEP ein Zertifizierungsverfahren an. Die Teilnahme an diesem Verfahren ist freiwillig; die Zertifizierung stellt ein optionales Zusatzangebot von QEP dar. Die Umsetzung aller Nachweise/ Indikatoren des Qualitätsziel-Kataloges wird im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens überprüft. Der erfolgreiche Abschluss der Zertifizierung wird durch ein 3 Jahre gültiges Zertifikat bestätigt.

Die Regelungen und Vorgehensweisen für dieses Zertifizierungsverfahren sind in den Leitfäden für Praxen, Visitoren, Zertifizierungsstellen und den dazugehörigen Anlagen und Dokumenten beschrieben.

Die Zusammenarbeit aller beteiligten Parteien im Zertifizierungsverfahren erfordert regelmäßige Kommunikation und sollte geprägt sein von Offenheit und Vertrauen. Dort wo Beschreibungen Interpretationen zulassen, soll im Geiste des Verfahrens offen, nachvollziehbar und plausibel gehandelt werden.

Für alle Fragen zu QEP stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge.

Dr. med. Bernhard Gibis, MPH
Dezernent

Dezernat 2
Versorgungsqualität und Sicherstellung

I. Allgemeines

QEP-Qualität und Entwicklung in Praxen ist ein modulares QM-Konzept, das spezifisch für niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten entwickelt wurde. Es ist für alle Praxisformen von der Einzelpraxis ohne Mitarbeiter bis zum Medizinischen Versorgungszentrum (MVZ), für standortübergreifende Praxen im Rahmen der integrierten Versorgung (IV) sowie für Belegärzte anwendbar. Neben verschiedenen Bausteinen für den Aufbau eines praxisorientierten QM-Systems bietet QEP die Möglichkeit, die Umsetzung in der Praxis von neutralen Dritten prüfen und bestätigen zu lassen (Zertifizierung). Die Durchführung und die Abläufe des QEP-Zertifizierungsverfahrens sind durch den Vorstand der Kassenärztlichen Bundesvereinigung beschlossen worden.

Der vorliegende Leitfaden regelt die Akkreditierung von QEP-Visitoren, die in Praxen QM-Systeme auf der Grundlage des QEP-Qualitätsziel-Kataloges visitieren. Damit wird das Ziel verfolgt, das Vorgehen bei Akkreditierungen von Visitoren zu vereinheitlichen. Der Leitfaden beschreibt u. a. die Zusammenarbeit zwischen den QEP-Visitoren und der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) als Akkreditierungsstelle, den QEP-Zertifizierungsstellen sowie den Praxen. Des Weiteren stellt er die Arbeitsgrundlage für die Durchführung von Visitationen dar.

Die Erfüllung der in diesem Leitfaden dargelegten Anforderungen und Akkreditierungskriterien ist Voraussetzung für die Akkreditierung als Visitor. Bei Bedarf können diese Anforderungen und Akkreditierungskriterien durch die KBV zu Zwecken der Qualitätssicherung der Akkreditierungs- und Zertifizierungsverfahren angepasst bzw. weiterentwickelt werden. Bei der Auswahl auszubildender Visitoren werden weitere Kriterien, wie regionale oder geschlechtsspezifische Verteilung, berücksichtigt. Aus Gründen der Qualitätssicherung ist zudem eine Mindestanzahl an Visitationen durch jeden Visitor durchzuführen, so dass eine nachfrageabhängige Begrenzung auf eine Höchstzahl an Visitoren durch die KBV erfolgt.

Zur Durchführung und Organisation von QEP-Praxiszertifizierungen sind außerdem die Anforderungen und Vorgaben des Leitfadens für Praxen und des Leitfadens für Zertifizierungsstellen verbindlich umzusetzen bzw. einzuhalten. Für Visitoren und Zertifizierungsstellen ist die Kenntnis aller Dokumente obligatorisch. Ergänzende Informationen und Hinweise befinden sich in weiteren, zum QEP-Zertifizierungsverfahren im Internet unter www.kbv.de/qm veröffentlichten Dokumenten.

QEP-Zertifizierungen basieren auf dem Grundsatz, dass Praxen alle anwendbaren Nachweise/Indikatoren des jeweils aktuellen Qualitätsziel-Kataloges umsetzen. Die Visitoren sind dafür verantwortlich, dass die von ihnen erstellten Visitationsberichte den Zertifizierungsstellen fundierte Entscheidungen ermöglichen.

Die KBV als Träger des Zertifizierungsverfahrens ist Ansprechpartner der Visitoren für Verbesserungsvorschläge und steht den Visitoren bei Verfahrensfragen bezüglich der Zusammenarbeit mit den Zertifizierungsstellen zur Verfügung. Die aktuellen E-Mailadressen der zuständigen KBV-Mitarbeiter sind auf o. a. Webseite hinterlegt.

II. Anforderungen an QEP-Visitoren

Die Visitoren sind die Repräsentanten des QEP-Zertifizierungsverfahrens. Sie bewerten anhand des QM-Praxishandbuches die Zertifizierungsreife der Praxis, befragen die Praxisleitung, die Mitarbeiter und prüfen die Dokumente und die Ausstattung. Von ihrem Verhalten und ihrer Kompetenz hängen die Güte und der Ruf des QEP-Zertifizierungsverfahrens ab. Aus diesem Grund misst die KBV der Qualifikation der Visitoren große Bedeutung bei.

Grundsätzlich können sich alle Personen um eine Akkreditierung als QEP-Visitor bewerben, welche die im Folgenden zusammengestellten Anforderungen erfüllen. Damit die QEP-Visitoren bei ihrer Tätigkeit ein eindeutiges und möglichst einheitliches Rollenverständnis haben und zeigen, sollen sie verschiedene Grundeinstellungen zum QM und QEP teilen und in einer Selbstverpflichtung bestätigen können.

- Allgemeine Anforderungen (Selbstverpflichtung) Der Visitor
- unterstützt den Qualitätsmanagementgedanken allgemein und die Einführung von QM-Systemen in Praxen im Besonderen
 - hält das QEP-Konzept für geeignet, QM-Systeme in Praxen aufzubauen
 - hält das QEP-Zertifizierungsverfahren für geeignet, das QM-System von Praxen zu überprüfen und zu zertifizieren
 - trägt durch Rückmeldungen gegenüber der KBV und den Zertifizierungsstellen zur Weiterentwicklung von QEP bei
 - vertritt QEP positiv gegenüber Dritten

- Fachliche Kompetenz Der Visitor muss zumindest eine der folgenden **Berufserfahrungen** schriftlich nachweisen:
- aktuelle Tätigkeit in einer Praxis (Dauer: mindestens ein Jahr)
 - die Tätigkeit in einer Praxis (Dauer: mindestens ein Jahr) liegt nicht länger als fünf Jahre zurück
 - umfassende Projekt-/ Berufserfahrung im Umfeld „ambulante ärztliche/ psychotherapeutische Versorgung“, z. B.: Schulungstätigkeit, Beratungstätigkeit etc. Die Bewertung/Anerkennung erfolgt durch die KBV.

- Der Visitor muss zumindest eine der folgenden **Berufsqualifikationen** schriftlich nachweisen:
- Approbation als Arzt
 - Approbation als Psychologischer Psychotherapeut
 - Approbation als Kinder- und Jugendlichen-Psychotherapeut
 - abgeschlossene Ausbildung als med. Fachangestellte/ Arzthelferin
 - abgeschlossene Ausbildung als Pflegekraft, MTA oder andere anerkannte Berufsausbildungen im Gesundheitswesen
 - Abschluss eines anderen Studiums (nicht Medizin/ Psychologie) an einer Universität/ Fachhochschule

Leitfaden für Visitoren

QM-Kompetenz	<p>Der Visitor muss zumindest <u>eine</u> der folgenden QM-Qualifikationen schriftlich nachweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ärztliches Qualitätsmanagement nach dem Curriculum der BÄK/KBV Stufe 1 (Basiswissen) = 40 Std. und Stufe 2 (Fachqualifikation) = 80 Std.<input type="checkbox"/> Teilnahme an QM-Schulungen über mindestens 120 Stunden, idealerweise mit Abschluss als Auditor<input type="checkbox"/> Durchführung von mindestens 5 Audits/ Visitationen als Auditor/ Visitor in einem anderen QM-Zertifizierungsverfahren
QEP-Kompetenz	<p>Der Visitor muss mindestens <u>eine</u> der folgenden praktischen Erfahrungen mit QEP haben und schriftlich nachweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> QEP-Pilotpraxis<input type="checkbox"/> QEP in der eigenen Praxis im Aufbau<input type="checkbox"/> QEP in der eigenen Praxis vollständig umgesetzt (alle Kernziele)<input type="checkbox"/> Eigene Praxis nach QEP zertifiziert<input type="checkbox"/> QEP-Trainer mit durchgeführten QEP-Einführungseminaren<input type="checkbox"/> QEP-Erfahrung aus anderen Bereichen
Soziale Kompetenz	<p>Der Visitor muss über die soziale und kommunikative Kompetenz verfügen, die zur erfolgreichen Durchführung einer QEP-Visitation erforderlich ist.</p>
Ausschlusskriterien	<p>Trotz Erfüllung der obigen Anforderungen können aus Gründen der eingeschränkten Unparteilichkeit bestimmte Personengruppen nicht Visitor werden, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mitarbeiter von Medizinprodukteherstellern• Mitarbeiter von Pharmafirmen• Mitarbeiter von Firmen für Praxissoftware

Zusätzlich zu den o. g. Anforderungen muss der Visitor an einem QEP-Visitorentraining teilnehmen sowie verpflichtend an den regelmäßig (ca. einmal pro Jahr) angebotenen kostenpflichtigen Visitoren-Treffen der KBV.

Von den vorgenannten Kriterien kann von der KBV aus wichtigem Grund im Einzelfall abgewichen werden (siehe auch I.).

Ferner verpflichten sich akkreditierte QEP-Visitoren, die Regeln des Akkreditierungs- und Zertifizierungsverfahrens in der jeweils gültigen Fassung der Leitfäden für Praxen, Visitoren und Zertifizierungsstellen zu berücksichtigen. Darüber hinaus gehören zu den weiteren Pflichten insbesondere folgende Aspekte:

Der Visitor

- erfüllt alle Pflichten, die sich aus der vertraglichen Zusammenarbeit mit der Zertifizierungsstelle ergeben.
- stellt die Durchführung der Visitation gemäß den Vorgaben von QEP sicher.

Leitfaden für Visitoren

- erklärt sich bereit, an dem Überwachungsverfahren teilzunehmen und alle Abweichungen im QEP-Zertifizierungsverfahren oder Änderungen bezüglich seiner Erfüllung der Akkreditierungskriterien der KBV unverzüglich mitzuteilen.
- erklärt sich bereit, seine Leistungen entsprechend der Kostenbeitragsliste für Zertifizierungen abzurechnen.
- vermeidet diskriminierendes Verhalten und lehnt keinen Zertifizierungsvertrag ohne triftigen Grund ab.
- nimmt aktiv an der Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des QEP- Zertifizierungsverfahrens teil.
- führt nur Visitationen von Praxen durch, bei denen die Unparteilichkeit sichergestellt ist.
- unterstützt die Philosophie von QEP, die Qualität im ambulanten Gesundheitssektor zu fördern und vermeidet alle Aktivitäten, die zu einer Schädigung von QEP oder des Images von QEP führen können.
- informiert die KBV zeitnah über Gegebenheiten, die Auswirkungen auf die Tätigkeit als Visitor haben können.
- stellt eine ausreichende Haftpflichtversicherung für von ihm verursachte Schäden sicher (Versicherungsangebote und –obliegenheiten können i. d. R. mit der Zertifizierungsstelle abgestimmt werden).

III. Geltungsdauer der Akkreditierung als Visitor

Mit der Akkreditierung wird der Antragsteller für die Tätigkeit als QEP-Visitor zugelassen und kann Praxen nach den jeweils gültigen QEP-Regelungen visitieren. Die Geltungsdauer der Akkreditierung beträgt drei Jahre, beginnend mit der Ausstellung der Akkreditierungsurkunde. Wünscht der Visitor eine Verlängerung, ist das Verfahren der Reakkreditierung erfolgreich zu durchlaufen.

IV. Akkreditierungsverfahren

Die KBV behandelt sämtliche Informationen über laufende Akkreditierungsverfahren vertraulich.

IV.1 Zulassung zur QEP-Visitorenschulung

Der Interessent erhält auf Anfrage einen Standardfragebogen zur Datenerfassung und ersten Beurteilung durch die KBV. Mit Eingang des Fragebogens wird der Interessent gelistet. Die Zulassung zur Visitorenschulung wird nach Bedarf der KBV, der Erfüllung der Zulassungskriterien und der zeitlichen Reihenfolge des Einganges der Fragebögen ermittelt. Nach Abstimmung mit der KBV reicht der Interessent „Vereinbarung über das Verfahren zur Akkreditierung des QEP-Visitors[®] und zur Durchführung von QEP-Visitationen im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens von Praxen nach dem QEP[®]-Verfahren“ zweifach und unterschrieben ein. Hiermit gilt der Interessent als angemeldet für die Visitorenschulung und akzeptiert die zuvor bekannt gegebenen Lehrgangsbedingungen.

IV.2 QEP-Visitorenschulung

Gemäß den oben genannten Zulassungskriterien werden die Visitorenanwärter von der KBV zu einer Visitorenschulung eingeladen. Aufgrund hoher Nachfrage kann es dazu kommen, dass nicht jeder Anwärter zeitnah an einem Training teilnehmen kann. Die KBV wird die Antragsteller gemäß der sich aus den Kriterien ergebenden Rangreihenfolge einladen. Um als Visitor akkreditiert zu werden, ist eine Teilnahme an der gesamten Schulung Voraussetzung. Die Visitorenschulung dauert je nach Vorkenntnissen der Teilnehmer zwei bis vier Tage. Eine spätere Anreise oder frühere Abreise ist nicht möglich und führt zu einem Ausschluss vom Akkreditierungsverfahren.

Nach Abschluss des Trainings erhalten alle Teilnehmer eine Teilnahmebescheinigung.

IV.3 Qualifizierungsvisitationen (begleitende und supervidierte Visitation)

Um die Akkreditierung als QEP-Visitor zu erlangen, muss der Visitorenanwärter nach der Teilnahme an der Visitorenschulung folgende weitere Bedingungen erfüllen:

- Teilnahme an einer QEP-Visitation eines erfahrenen Visitors als Begleiter (begleitende Visitation).
- Durchführung einer Visitation, bei der er selbst von einem erfahrenen Visitor begleitet wird (supervidierte Visitation).
 - Dazu erhält der supervidierte Visitorenanwärter von der Zertifizierungsstelle die gleichen Unterlagen wie der Visitor (QM-Praxishandbuch und Visitations-tool).
 - In der Regel stimmt er sich im Vorfeld mit dem Visitor ab.
 - Aus den Visitationsunterlagen (Evaluationsbögen und Visitationsbericht) muss der Name des Visitors und des Visitorenanwärters hervorgehen.
 - Der Visitor ist formell verantwortlich für den Visitationsbericht, dieser kann ggf. vom Visitorenanwärter erstellt werden.
- Der Visitorenanwärter erhält als Rückmeldung eine Kopie des Evaluationsbogens der Praxis. Sofern gewünscht oder notwendig, kann er von dem supervidierenden Visitor eine Rückmeldung im Sinne eines kollegialen, bilateralen Gespräches erhalten.
- Der Visitorenanwärter lässt sich die Teilnahme an den Qualifizierungsvisitationen durch die Visitoren bestätigen (Formular im Internet unter www.kbv.de/qm) und übersendet diese Bestätigungen an die KBV. Für beide Qualifizierungsvisitationen erhält der Visitorenanwärter kein Honorar und keine Aufwandsentschädigung.

Nach Eingang der Teilnahmebescheinigung für die Qualifizierungsvisitationen versendet die KBV die „Vereinbarung über das Verfahren zur Akkreditierung des QEP-Visitors[®] und zur Durchführung von QEP-Visitationen im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens von Praxen nach dem QEP[®]-Verfahren“, sofern dem keine schwerwiegenden Gründe entgegen stehen. Schwerwiegende Gründe könnten sich im Akkreditierungsverfahren dann ergeben, wenn die Eignung eines Visitorenanwärters fraglich erscheint. Einzelheiten können in einem Gespräch mit der KBV geklärt werden. Sollte eine Klärung nicht möglich sein, kann die Akkreditierung versagt werden.

Mit der beiderseitigen Unterzeichnung der Vereinbarung ist der Visitorenanwärter durch die KBV akkreditiert, erhält die Akkreditierungsurkunde und wird in die veröffentlichte Liste der akkreditierten Visitoren aufgenommen.

Es liegt in der Verantwortung des Visitorenanwärters, akkreditierte QEP-Zertifizierungsstellen anzusprechen, um die Qualifizierungsvisitationen zu organisieren. Die Zertifizierungsstellen und

Leitfaden für Visitoren

Visitoren sind verpflichtet, die Durchführung von Qualifizierungsvisitationen zu ermöglichen. Zertifizierungsstellen und Visitoren können die Durchführung von Qualifizierungsvisitationen begründet ablehnen, beispielsweise wenn bei den Zertifizierungen bereits solche eingeplant sind. Verweigern Zertifizierungsstellen und Visitoren grundsätzlich die Durchführung, sollte der Visitenanwärter die KBV hierüber unterrichten. Die KBV wird dann direkt mit den Zertifizierungsstellen und Visitoren eine Klärung herbeiführen.

V. Zusammenarbeit der KBV mit den QEP-Visitoren

Die KBV übernimmt die Trägerschaft des QEP-Zertifizierungsverfahrens sowie die Aufgaben einer Akkreditierungsstelle zur Zulassung der QEP-Visitoren und Zertifizierungsstellen.

Die Trägerschaft des QEP-Zertifizierungsverfahrens schließt unter anderem folgende Tätigkeiten ein:

- Betreuung und Weiterentwicklung des QEP-Zertifizierungsverfahrens.
- Schulung und Akkreditierung von QEP-Visitoren.
- Akkreditierung der QEP-Zertifizierungsstellen.
- Überwachung der QEP-Zertifizierungsstellen und der QEP-Visitoren.
- Regelmäßige Information der QEP-Visitoren und QEP-Zertifizierungsstellen über den aktuellen Stand und Neuerungen zu QEP.
- Veröffentlichung der zertifizierten Praxen im Internet unter www.kbv.de/qm.
- Führen eines Verzeichnisses aller akkreditierten QEP-Zertifizierungsstellen und QEP-Visitoren.
- Archivierung aller mit einer Akkreditierung verbundenen Dokumente für fünf Jahre, auch bei einer Aussetzung oder dem Entzug der Akkreditierung.

VI. Überwachung, Re- und Deakkreditierung

VI.1 Das Überwachungsverfahren, grundlegende Pflichten des Visitors

Während der Gültigkeit einer QEP-Akkreditierung hat die KBV das Recht, die QEP-Visitoren zu überwachen. Hierbei sind die Visitoren zur vertrauensvollen Zusammenarbeit verpflichtet. Zu dem Überwachungsverfahren gehören folgende Maßnahmen:

- Die Kassenärztliche Bundesvereinigung behält sich vor, zu einer vom akkreditierten QEP-Visitor durchgeführten Visitation einen Beobachter zu entsenden. Zur Vereinbarung eines Termins hat der Visitor die KBV auf Anfrage über geplante Visitationen zu informieren.
- Im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens ist die Evaluation der Leistungen der Zertifizierungsstelle und der Visitoren vorgesehen. Die von den Praxen ausgefüllten Evaluationsbögen werden von den Zertifizierungsstellen an die KBV und die Visitoren gesendet und zur Verbesserung und Weiterentwicklung des Verfahrens genutzt.
- Der Visitor ist verpflichtet, gravierende Abweichungen vom geplanten Zertifizierungsverfahren an die KBV zu melden.
- Der Visitor ist verpflichtet, die KBV zeitnah zu unterrichten, wenn eine Voraussetzung zu seiner Akkreditierung entfällt.
- Der Visitor ist verpflichtet, die Zertifizierungsstelle über Zertifizierungsverfahren, bei denen die Unparteilichkeit ggf. nicht gewährleistet ist, schriftlich und vollständig vor Abschluss eines Visitorenvertrages zu informieren.
- Der Visitor ist verpflichtet, bei einer Änderung persönlicher Daten (Adresse, Telefon, E-mail-Adresse) die KBV zu informieren.
- Der Visitor verpflichtet sich mindestens 15 Visitationen innerhalb von 36 Monaten durchzuführen (begleitende und supervidierte Visitation werden angerechnet). Dabei müssen jeweils mindestens 4 Visitationen innerhalb von 12 Monaten durchgeführt werden. Eine geringere Anzahl durchgeführter Visitationen muss auf Nachfrage begründet werden. Die KBV behält sich vor, dies zu prüfen und zu entscheiden ob die Akkreditierung ihre Gültigkeit behält oder ob gemäß VI.2 ein zeitweiliger Entzug der Akkreditierung vorgenommen wird.

Sollte sich aufgrund der oben genannten Überwachungsmaßnahmen ein Zweifel an der Leistung des QEP-Visitors ergeben oder sollten die Voraussetzungen zur Akkreditierung entfallen, kann die KBV weitere Schritte von der Besprechung der Evaluationsergebnisse über den zeitweiligen Entzug bis hin zur Deakkreditierung einleiten (siehe VI.2).

Leitfaden für Visitoren

Sind die Akkreditierungsvoraussetzungen nicht mehr erfüllt, führt dies zu einer zeitweiligen Unterbrechung oder Aufhebung der Akkreditierung durch die KBV. Ein akkreditierter Visitor kann auf eigenen Wunsch eine zeitweilige Unterbrechung der Akkreditierung („Ruhe“) oder die Aufhebung der Akkreditierung schriftlich bei der KBV beantragen. Die Gründe hierfür sind darzulegen. Die KBV bestätigt schriftlich die zeitweilige Unterbrechung oder die Aufhebung der Akkreditierung. In der Liste der akkreditierten Visitoren wird die zeitweilige Unterbrechung oder die Aufhebung der Akkreditierung vermerkt. Sobald die Kriterien zur Akkreditierung wieder erfüllt sind, kann der Visitor diese erneut beantragen.

VI.2 Vorgehen bei Verstößen gegen die QEP-Regelungen

In Abhängigkeit von der Schwere der QEP-Regelverletzung sind gemäß Einzelfallentscheidung der KBV folgende Vorgehensweisen möglich:

Verwarnung

Der Visitor wird bei geringen Verstößen gegen die Regeln des QEP-Zertifizierungsverfahrens verwarnet. Eine Verwarnung kann Auflagen oder Maßnahmen enthalten. Die Erteilung mehrerer Verwarnungen kann ein Deakkreditierungsverfahren zur Folge haben.

Zeitweiliger Entzug der Akkreditierung

Die KBV kann dem Visitor die Akkreditierung zeitweilig entziehen.

Ausgangspunkte eines zeitweiligen Entzuges der Akkreditierung können sein:

- erheblicher Verstoß gegen die Regelungen der Visitoren-Vereinbarung.
- schlechte Evaluationsergebnisse oder Beschwerden.
- Durchführung von weniger als insgesamt 15 Visitationen in 36 Monaten und weniger als vier Visitationen innerhalb von 12 Monaten, ohne dass wichtige sachliche oder persönliche Gründe vorliegen.
- unbegründete oder zweimalige Nichtteilnahme an QEP-Refreshertagen der KBV.

Deakkreditierung

Bei schwerwiegenden Verstößen gegen die QEP-Regelungen wird von der KBV ein Deakkreditierungsverfahren eingeleitet.

VI.3 Das Reakkreditierungsverfahren

Die Reakkreditierung muss nach Ablauf von zwei Jahren und sechs Monaten durch den Visitor formlos beantragt werden. In diesem Schreiben muss der Visitor bestätigen, dass alle Anforderungen zur Fortführung der Akkreditierung erfüllt sind. Der „Erfassungsbogen Visitor“ ist in aktualisierter Form einzureichen.

VII. Vergütung der Visitorentätigkeit

Das Honorar der Visitoren richtet sich nach der Kostenbeitragsliste für QEP-Zertifizierungen. Die Vorgaben sind verbindlich und können nicht zwischen den Praxen, den Zertifizierungsstellen und den QEP-Visitoren verhandelt werden.

VIII. Einsatzkriterien für Visitoren (Unparteilichkeit)

Der QEP-Visitor muss in seiner Arbeitsweise unparteilich sein. Die Erfüllung dieser Forderung ist bei jeder Visitation sicherzustellen.

Unparteilichkeit liegt nicht vor, wenn (nicht abschließende Aufzählung):

- der Visitor in einem gemeinsamen Qualitätszirkel mit der Praxis tätig ist, die er visitieren soll.
- der Visitor die zu visitierende Praxis im Rahmen einer einzelvertraglichen Regelung in den vergangenen drei Jahren vor der Visitation beraten und/ oder andere Waren und Dienstleistungen an die Praxis verkauft hat. Als Beratung gilt unter anderem die Erstellung/ der Verkauf von Qualitätsmanagement-Handbüchern, Software zur Erstellung von Handbüchern oder zur Steuerung des Qualitätsmanagement-Systems oder Beratung vor Ort, sowie die Vorbereitung der Antragsunterlagen zur Zertifizierung.
- der Visitor und die zu visitierende Praxis in einem gemeinsamen Netzwerk Mitglied sind.
- es Überweisungen von der Praxis des Visitors in die zu visitierende Praxis gibt oder umgekehrt.
- der Visitor Mitarbeiter einer kassenärztlichen Vereinigung ist und die zu visitierende Praxis in seinem KV-Bereich liegt.
- der Visitor Mitglied einer QM-Kommission gem. der Richtlinie für Qualitätsmanagement des G-BA ist und die zu visitierende Praxis in seinem Kommissionsbereich liegt.
- verwandtschaftliche oder freundschaftliche Beziehungen mit der Praxisleitung oder dem Praxispersonal vorliegen.

Leitfaden für Visitoren

Visitoren, die gleichzeitig Mitglieder in der QM-Kommission einer KV sind, dürfen Praxen, die im Zeitraum von drei Jahren vor dem Zertifizierungstermin durch diese Kommission geprüft wurden, nicht visitieren.

Der Visitor hat die Zertifizierungsstelle zu informieren, wenn seine Unparteilichkeit nicht sichergestellt oder zweifelhaft ist. In allen Zweifelsfällen wird die KBV schriftlich informiert. Die KBV trifft dann eine verbindliche Entscheidung. Die KBV behält sich vor, in Fällen, in denen ein Verstoß gegen die Unparteilichkeit vorliegt, die Zertifizierung als ungültig zu erklären.

IX. Aufgaben im QEP-Zertifizierungsverfahren

Die Aufgaben des QEP-Visitors im Zertifizierungsverfahren sind:

- Inhaltliche Überprüfung und Bewertung des QM-Praxishandbuchs.
- Erstellung des Visitationsplanes anhand der zeitlichen Vorgaben der KBV zur Gesamtdauer der Visitation (Abweichungen von >20% der tatsächlichen Visitationsdauer von den Vorgaben der KBV müssen im Visitationsbericht begründet werden). Da möglichst alle Mitarbeiter, die wesentliche Funktionen in der Praxis übernehmen oder für zentrale Abläufe verantwortlich sind, bei der Visitation anwesend sollen, kann der Visitor deren Anwesenheit im Visitationsplan vorsehen.
- Durchführung der Praxisvisitation, Prüfung und Dokumentation aller Nachweise / Indikatoren der anwendbaren Kernziele.
- Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Voraussetzung für die im Rahmen einer Visitation vorgesehene Einsichtnahme ist, dass
 - a) entweder Einwilligungserklärungen der Patienten vorliegen oder
 - b) die Patientenunterlagen anonymisiert sind.
- Erstellung des Visitationsberichtes.
- ggf. Bewertung der nachgereichten Unterlagen der Praxen bei nicht erfüllten Nachweisen/ Indikatoren.

Die operative Umsetzung ist auch im „Leitfaden für Praxen“ beschrieben.

X. Auswertung der Praxisvisitation

Das QEP-Zertifizierungsverfahren geht bei der Zertifizierung der Praxen von der Erfüllung/ Umsetzung aller anwendbaren Nachweise/ Indikatoren aus.

Für die Zertifikatserteilung wurden „Bestehensgrenzen“ festgelegt. Es wird dabei zwischen der Erstzertifizierung und den Folgezertifizierungen unterschieden. (siehe Tabelle: Darstellung der Bestehensgrenzen).

Ausgehend von 228 anwendbaren Nachweisen/ Indikatoren der Kernziele gilt dabei folgende Regelung für **Erstzertifizierungen**:

- 205 Nachweise und mehr erbracht → Die Zertifizierung wird vom Visitor empfohlen.
- 191 Nachweise und weniger erbracht → Eine Zertifizierung kann nicht empfohlen werden.
- 192 bis 204 Nachweise erbracht → Nicht erfüllte Nachweise/ Indikatoren können nachgebessert werden, mindestens bis zur Erfüllung von 205 Nachweisen.
- Pro anwendbarem Kernziel muss mindestens ein Nachweis erbracht werden.

Ausgehend von 228 anwendbaren Nachweisen/ Indikatoren der Kernziele gilt folgende Regelung für **Folgezertifizierungen**:

- 219 Nachweise und mehr erbracht → Die Zertifizierung wird vom Visitor empfohlen.
- 204 Nachweise und weniger erbracht → Eine Zertifizierung kann nicht empfohlen werden.
- 205 bis 218 Nachweise erbracht → Nicht erfüllte Nachweise/ Indikatoren können nachgebessert werden, mindestens bis zur Erfüllung von 219 Nachweisen.
- Pro anwendbarem Kernziel muss mindestens ein Nachweis erbracht werden.

Gelten Nachweise/ Indikatoren der Kernziele als nicht anwendbar, verändert sich die Bestehensgrenze entsprechend (vgl. Tabelle).

Leitfaden für Visitoren

Tabelle: Darstellung der Bestehensgrenzen

Werte für **Erstzertifizierung** in Spalte (E), für **Folgezertifizierungen** in Spalte (F)

Anzahl anwendbarer Nachweise/ Indikatoren	Zertifizierungs- empfehlung ohne Nach- besserung ab Anzahl erfüllter Nachweise		Zertifizierungs- empfehlung mit Nach- besserung ab Anzahl erfüllter Nachweise		Keine Zertifizierungs- empfehlung bis Anzahl erfüllter Nachweise	
	E	F	E	F	E	F
228	205	219	192	205	191	204
227	204	218	191	204	190	203
226	203	217	190	203	189	202
225	203	216	189	203	188	202
224	202	215	188	202	187	200
223	201	214	187	201	186	200
222	200	213	186	200	185	199
221	199	212	186	199	185	198
220	198	211	185	198	184	197
219	197	210	184	197	183	196
218	196	209	183	196	182	195
217	195	208	182	195	181	194
216	194	207	181	194	180	193
215	194	206	181	194	180	193
214	193	205	180	193	179	192
213	192	204	179	192	178	191
212	191	204	178	191	177	190
211	190	203	177	190	176	189
210	189	202	176	189	175	188
209	188	201	176	188	175	187
208	187	200	175	187	174	186
207	186	199	174	186	173	185
206	185	198	173	185	172	184
205	185	197	172	185	171	184
204	184	196	171	184	170	183
203	183	195	171	183	170	182
202	182	194	170	182	169	181
201	181	193	169	181	168	180
200	180	192	168	180	167	179
199	179	191	167	179	166	178
198	178	190	166	178	165	177
197	177	189	165	177	164	176
196	176	188	165	176	164	175
195	176	187	164	176	163	175
194	175	186	163	175	162	174
193	174	185	162	174	161	173
192	173	184	161	173	160	172
191	172	183	160	172	159	171
190	171	182	160	171	159	170

X.1 Nicht anwendbare Kernziele bzw. Nachweise/ Indikatoren

Die Praxis muss die nicht anwendbaren Kernziele bzw. Nachweise/ Indikatoren in der „Checkliste notwendiger Dokumente für die Zertifizierung“ dokumentieren. Zu jedem der nicht anwendbaren Nachweise muss eine kurze Begründung erfolgen. Die Checkliste wird dem Visitor als Dokument oder eingepflegt im Visitationstool von der QEP-Zertifizierungsstelle übermittelt.

Wenn im Rahmen der Prüfung des QM-Praxishandbuches bei der Bewertung von Nachweisen/ Indikatoren der Kernziele bezüglich deren Nichtanwendbarkeit unterschiedliche Auffassungen zwischen Praxis, Zertifizierungsstelle und Visitor vorhanden sind, sollen diese zwischen den Parteien einvernehmlich geklärt werden. Dabei gilt der Grundsatz, dass alles, was unter objektiven Gesichtspunkten in der Praxis Anwendung finden kann, auch Bestandteil des QM-Systems sein muss.

Sofern vor dem Visitationstermin keine Einigung erzielt werden kann, beurteilt der Visitor die Nichtanwendbarkeit der Nachweise/ Indikatoren der Kernziele im Rahmen der Praxisvisitation. Sofern der Visitor die von der Praxis gemeldeten nichtanwendbaren Nachweise jedoch für anwendbar hält, wertet er diese als nicht erfüllte Nachweise und vermerkt dieses im Visitationsbericht. Hierdurch steigt die Anzahl der anwendbaren Nachweise/ Indikatoren im Zertifizierungsverfahren und die Bestehensgrenze verändert sich entsprechend.

XI. Nutzungsbedingungen zur Verwendung des QEP-Logos (Zeichenregelung)

Akkreditierte Visitoren können in ihren Unterlagen, auf der Internetseite und in Berichten auf ihre Akkreditierung als Visitor durch die Kassenärztliche Bundesvereinigung aufmerksam machen. Dabei sind ggf. die landesrechtlichen Vorschriften (Berufsordnung) zu beachten.

Die Nutzungsbedingungen zur Verwendung der Zertifikate und des QEP-Logos sind in der Anlage verbindlich beschrieben.

Das QEP-Logo darf im Geschäftsverkehr von den akkreditierten Visitoren genutzt werden. Mit der QEP-Akkreditierung bzw. dem QEP-Logo soll nicht aktiv für andere Leistungen als für QEP-Visitationen geworben werden. Der Gebrauch des QEP-Logos darf nicht den Eindruck erwecken, die KBV habe ein Produkt, eine Dienstleistung, ein Verfahren, den Inhalt eines Berichtes oder anderer Dokumente genehmigt.

Der akkreditierte Visitor verpflichtet sich, keine Werbung oder Dokumente zu veröffentlichen, welche Zweifel am Akkreditierungszweck und –inhalt (Durchführung von QEP-Visitationen) aufkommen lassen oder dem Ruf des QEP-Zertifizierungsverfahrens der KBV schaden können.

Die Akkreditierungsurkunde der KBV ist ein offizielles Dokument. Es ist verboten, den Inhalt dieses Dokumentes zu ändern, egal in welcher Form dieses ausgestellt ist.

XII. Umgang mit gesetzlichen Auflagen/ behördlichen Bestimmungen

Bei der Praxisvisitation gemäß QEP-Zertifizierungsverfahren wird die Erfüllung bzw. Umsetzung der Nachweise/ Indikatoren der QEP-Kernzielkataloges überprüft. Die Zuständigkeit des Visitors richtet sich ausschließlich auf diese Bewertung. Es ist nicht die Aufgabe eines QEP-Visitors darüber hinaus, die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher Vorgaben zu überprüfen. Der Visitor hat keine Hoheitsrechte oder behördlichen Befugnisse.

Ergeben sich im Verlauf der Visitation Anhaltspunkte für die nicht konforme Umsetzung von Gesetzen/ behördlicher Bestimmungen, ist wie folgt zu verfahren:

- mündlicher Hinweis und Abstimmung mit dem Praxisinhaber
- Fortführung der Visitation; ggf. Berücksichtigung des Sachverhaltes bei der Bewertung des entsprechenden Qualitätszieles
- schriftliche Sachstandsdarlegung im Visitationsbericht

Die Überwachungsrechte und -pflichten der zuständigen Behörden, Ämter und Genossenschaften bleiben hiervon unberührt.