

FAQ – Häufig gestellte Fragen zur QEP® Zertifizierung



Sie möchten ein effizientes und effektives Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis oder Ihrem medizinischen Zentrum etablieren. Aus diesem Grund möchten Sie gern mehr zur **QEP® Zertifizierung** erfahren. In unserem FAQ haben wir die häufigsten Fragen und Antworten darauf für Sie zusammengefasst.

1. Was ist das QEP®-System?

Das QEP®-System ist ein Qualitätsmanagementsystem, welches speziell auf die Anforderungen und Abläufe vertragsärztlicher und -psychotherapeutischer Praxen, Medizinischer Versorgungszentren (MVZ), sowie auf ärztliche und interdisziplinäre Kooperationsgemeinschaften ausgerichtet ist. Es wurde durch die Kassenärztliche Vereinigung (KV) in Kooperation mit der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) entwickelt. Mit einer QEP® Zertifizierung können Sie gegenüber Ihren Patienten, Partnern, Versicherungen und Kassen nachweisen, dass Sie ein effektives Qualitätsmanagementsystem in Ihrer Einrichtung etabliert haben und eine kontinuierliche Optimierung der Patientenversorgung bei Ihnen Priorität hat.

2. Worin besteht der Unterschied zwischen einer ISO 9001 Zertifizierung und einer QEP® Zertifizierung?

Die **ISO EN 9001** ist eine national und international anerkannte Norm, in welcher die Mindestanforderungen für ein Qualitätsmanagementsystem definiert sind. Die Umsetzung von Kundenanforderungen sowie weiterer Qualitätsanforderungen an Dienstleistungen und Produkte von Unternehmen stehen dabei im Mittelpunkt.

Im Gegensatz zum QEP® besitzt die ISO EN 9001 weltweite Gültigkeit und ist branchenneutral. Daher muss sie an die speziellen täglichen Bedürfnisse und Abläufe im Praxisalltag und in der Patientenversorgung angepasst werden.

Aus diesem Grund wurde der Standard QEP - Qualität und Entwicklung in Praxen® für Praxen und Medizinische Versorgungszentren entwickelt. Er ist verständlich und modular aufgebaut, praxisorientiert und beinhaltet konkrete Handlungsvorschläge, Tipps und Mustervorlagen zur patientenorientierten Umsetzung im Praxisalltag.

3. Was sind die Kernziele des QEP®-Systems?

Das QEP®-Kernziel besteht in der kontinuierlichen Optimierung und Sicherung der Patientenversorgung und der Patientensicherheit, bei welcher die Bedürfnisse und Anforderungen dieser im Mittelpunkt stehen. Hierzu gehört unter anderem den Patienten durch Aufklärungs- und Informationsgespräche, sowie entsprechende Materialien, zu eigenverantwortlichen Entscheidungen zu verhelfen.

Ein weiteres Ziel ist die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit innerhalb der Praxen durch Verteilung von Verantwortlichkeiten, der Dokumentation von Abläufen, der Erhöhung der Transparenz sowie der gemeinsamen Erfüllung konkreter Ziele unter Beachtung der Praxiskultur und -politik.

Außerdem gehört zu den QEP®-Kernzielen eine objektive Messung der Ergebnisse der Patientenversorgung.

4. Welche Bereiche meiner Praxisführung werden geprüft?

Es gibt 5 Hauptbereiche, die sich durch den QEP-Qualitätsziel-Katalog® ergeben: Patientenversorgung, Patientenrechte und Patientensicherheit, Mitarbeiter und Fortbildung, Führung und Organisation, sowie Qualitätsentwicklung.

5. Welche Vorteile bringt die QEP® Zertifizierung meiner Praxis?

Ein QEP® zertifiziertes Qualitätsmanagement kann Ihnen viele Vorteile bieten:

- **Imagesteigerung gegenüber Patienten, Partnern, Versicherungen und Kassen durch Qualitätsbeleg**
- **Stärkung der Patientenbindung und Vergrößerung des Patientenstamms**
- **Kontinuierliche Verbesserung der Patientenversorgung**

- **Steigerung der Patientenzufriedenheit**
- **Identifizierung und Reduzierung möglicher Fehlerquellen und Risiken in Arbeitsabläufen**
- **Klare Festlegungen der Verantwortlichkeiten und Abläufe im Praxisalltag**
- **Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation**
- **Effektivere Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch Dokumentation des Know-hows**
- **Objektive Messung der Optimierungsmaßnahmen in der Patientenversorgung**
- **Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen an ein QM-System für Praxen**
- **Wertsteigerung der Praxis/Einrichtung**

6. Wie sorgt ein Qualitätsmanagement nach QEP® für kontinuierliche Patientenzufriedenheit?

Mit dem Aufbau eines praxisinternen Qualitätsmanagementsystems nach QEP® werden Rahmenbedingungen für eine kontinuierliche Verbesserung der Patientenversorgung und -sicherheit geschaffen. Durch klar definierte Verantwortlichkeiten und Abläufe erlangt Ihr Praxisteam eine strukturierte, ruhige und sichere Arbeitsweise. Dadurch werden Fehler und Risiken in der Patientenversorgung minimiert und das Vertrauen Ihrer Patienten gestärkt. Eine objektive Messung und kontinuierliche Optimierung Ihrer internen Abläufe können die Zufriedenheit Ihrer Patienten langfristig und nachhaltig verbessern.

7. Bin ich verpflichtet eine QEP® Zertifizierung durchzuführen?

Seit 2004 sind alle niedergelassenen vertragsärztlichen und -psychotherapeutischen Praxen, Medizinische Versorgungszentren, sowie ärztliche und interdisziplinäre Kooperationsgemeinschaften verpflichtet ein QM-System einzusetzen. 2006 wurden außerdem grundlegende Anforderungen für ein praxisinternes Qualitätsmanagementsystem gesetzlich festgelegt. Mit unserer QEP® Zertifizierung weisen Sie nach, dass Sie diese Anforderungen erfüllen.

8. Wie läuft die Zertifizierung gemäß QEP® genau ab?

Die QEP® Zertifizierung durch unsere Experten und einem neutralen QEP-Visitor® verläuft in den folgenden Schritten:

1. Information (optional mit Voraudit)

Informationsgespräch (telefonisch oder persönlich), Projektgespräch vor Ort und Vorbereitung auf die Zertifizierung inkl. Dokumentenprüfung, Terminabstimmung mit QEP Visitor®

2. Audit mit QEP Visitor® vor Ort

Überprüfung der Umsetzung der Kernziele und Erfüllung der Nachweise gemäß dem QEP®-Kernziel-Katalog

3. Auditbericht und Bewertung

Visitationsbericht und Bewertung des Managementsystems inkl. Verbesserungsvorschläge für die Weiterentwicklung der Praxis

4. Zertifizierung und DEKRA-Siegel

Nach erfolgreich abgeschlossener Zertifizierung erhalten Sie Ihr Zertifikat und das QEP® Prüfsiegel (mit maximal drei Jahren Laufzeit)

5. Rezertifizierung

Drei Jahre nach Erstzertifizierung werden im Rezertifizierungsaudit die Schritte 2. bis 5. wiederholt

9. Wie lange ist mein Zertifikat gültig?

Ihr Zertifikat ist drei Jahre gültig und kann vor Ablauf der Frist lückenlos rezertifiziert werden.

Zertifizierungsverfahren nach QEP®



Sie haben weitere Fragen zur QEP® Zertifizierung? Dann sprechen Sie gleich heute unsere Experten an!

DEKRA Certification GmbH

Handwerkstraße 15

70565 Stuttgart

Telefon +49.711.7861-2566

Telefax +49.711.7861-2615

Mail certification.de@dekra.com

Web www.dekra.de/audits/