



## qu.no - Zertifizierungsbedingungen

Zum Nachweis des in der Vertragspraxis eingeführten Qualitätsmanagement-Systems ist ein Qualitätsbericht erforderlich.

Der qu.no-Qualitätsbericht muss folgende Grundbausteine beinhalten:

### I. Aktueller Qualitätsbericht mit

1. **Beschreibung der Praxisstruktur (Selbstdarstellung und Organigramm)**
2. **Beschreibung der Grundsätze der Qualitätspolitik der Praxis mit grundlegenden allgemeinen (strategischen) Qualitätszielen**
3. **Nachweis des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses mit**
  - jährlicher Definition konkreter operativer Einzel-Qualitätsziele mit Qualitätsindikatoren
  - jährlicher Rückschau unter Berücksichtigung der Ergebnisse von Patientenbefragungen mit Beurteilung der Zielerreichung, der Wirksamkeit des QM-Systems und ggf. nötiger Änderungsmaßnahmen mit schriftlicher Darlegung

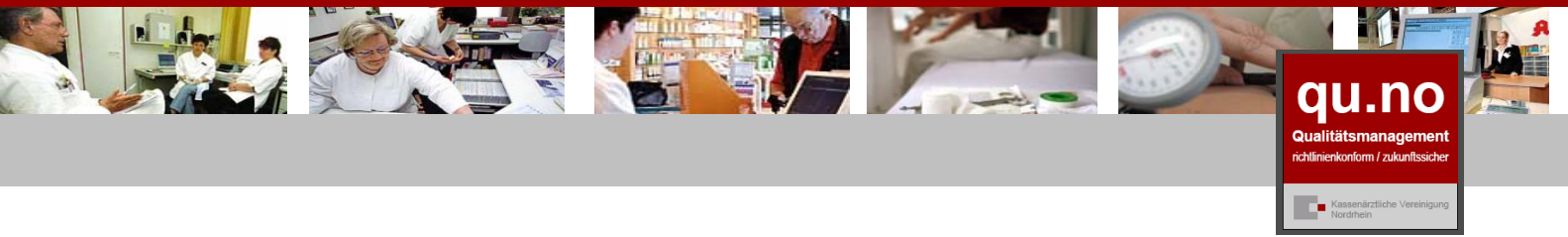
und

### II. Darstellung von insgesamt mindestens 10 Praxisprozessen mit mindestens je 1 Prozess aus folgenden 3 Bereichen

1. **Patienten (Diagnostik/Therapie)**
    - verpflichtend: Notfallmanagement
  2. **Mitarbeiter - Personalführung**
    - verpflichtend: regelmäßige, strukturierte Teambesprechungen (bei Praxen mit MitarbeiternInnen)
  3. **allg. Praxismanagement/Administration**
    - verpflichtend: Beschwerdemanagement
    - verpflichtend: Kooperation und Management der Nahtstellen der Versorgung
- in Qualitätsmanagement - gerechter Form, d.h. durch Erstellen von
- Ablaufschemata
  - Arbeitsanweisungen
- und
- Bereitstellung der mit geltenden Unterlagen (z.B. in Form von Mustern, Kopien, bei Gerätegebrauchsanweisungen bitte auf Aufbewahrungsort verweisen, etc.)

mit entsprechender Umsetzung im Praxisbetrieb unter Berücksichtigung der gültigen Gesetze und Normen.

Dieser Qualitätsbericht bildet die Grundlage für ein ggf. angestrebtes qu.no-Auditierungsverfahren.



## qu.no-Auditierungsverfahren – Zertifikat

Zum Nachweis eines bestehenden Qualitätsmanagements gegenüber Dritten bietet das **qu.no** Qualitätsmanagement-System die Option, ein Zertifikat zu erlangen. Eine Praxiszertifizierung nach **qu.no** bedeutet, dass ein von der KVNo akkreditiertes Zertifizierungsunternehmen der Praxis bestätigt, dass die **qu.no**-Standards erfüllt sind.

Die KVNo akkreditiert Zertifizierer zur Zertifizierung von Vertragsarztpraxen / Netzen /ermächtigten Ärztinnen / Ärzte und Psychotherapeuten. Die Liste der akkreditierten Zertifizierer wird auf der Internetseite der KVNo veröffentlicht.

Das Auditierungsverfahren ist zweistufig aufgebaut:

### 1. Stufe – „Dokumentenprüfung“

Die Vertragspraxis reicht einem von der KVNo akkreditierten Zertifizierer den für eine Auditierung notwendigen **qu.no**-Qualitätsbericht zur „Dokumentenprüfung“ ein.

Die ärztlichen / psychotherapeutischen **qu.no**-Auditorinnen / Auditoren verfügen grundsätzlich über folgende Qualifikationen:

- fachärztliche / psychotherapeutische Qualifikation, welche die Voraussetzung zur Teilnahme an vertragsärztlichen bzw. -psychotherapeutischen Versorgung erfüllt
- Nachweis einer mindestens hundertstündigen QM-Weiterbildung (davon eine mindestens vierzigstündige QM-Auditorenschulung),
- Audit erfahrungen (mindestens 5 Traineeaudits) und
- eine **qu.no**-Auditorenlizenz.

Das der Vertragspraxis mitzuteilende Ergebnis der „Dokumentenprüfung“ kann lauten:

- Vorgelegte Dokumentation ausreichend für eine Vor-Ort-Auditierung oder
- Vorgelegte Dokumentation muss für eine Vor-Ort-Validierung um folgende Aspekte ergänzt bzw. konkretisiert werden

### 2. Stufe – „Vor-Ort-Auditierung“

Üblicherweise wird das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement im Rahmen eines vor-Ort-Audits verifiziert.

Im Rahmen der **qu.no**-Systematik ist eine Auditierung vor Ort in der Vertragspraxis mit einem Aufwand von drei Stunden vorgesehen.

Die Auditoren unterliegen hinsichtlich der im Rahmen des Vor-Ort-Audits gewonnenen Erkenntnisse, der Schweigepflicht auch gegenüber der KVNo.

Die Ergebnisse, insbesondere ob

- Forderungen der **qu.no**-Qualitätsmanagement-Systematik erfüllt oder
- Forderungen der **qu.no**-Qualitätsmanagement-Systematik in konkreten Punkten noch nicht ausreichend dargelegt sind,

werden von den Auditoren in einem Audit-Abschlussbericht zusammengefasst und sowohl der Vertragspraxis als auch dem akkreditierten Zertifizierer übersandt.

Sofern grundlegende Qualitätsmanagement-Fähigkeiten gegenüber der akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft nachgewiesen wurden, stellt diese der Vertragspraxis ein **qu.no**-Zertifikat aus.

Die KVNo erhält eine Mitteilung über das ausgestellte Zertifikat mit Laufzeitangabe von drei Jahren.



## qu.no – Netze und ermächtigte Ärztinnen/Ärzte

Der modulare Aufbau der **qu.no**-Systematik ist auch auf Ärztenetze anwendbar.

Ein Ärztenetz kann sich unter folgenden Voraussetzungen gemäß **qu.no** zertifizieren lassen:

- alle im Netz zusammengeschlossenen Vertragsarztpraxen sind schon einzeln nach qu.no zertifiziert
- jede dem Netz angehörende Vertragsarztpraxis hat neben zehn Praxisprozessen aus den Bereichen „Patienten (Diagnostik/Therapie)“, „Mitarbeiter – Personalführung“ und „Administration“ einen weiteren Praxisprozess, der seitens der Netzorganisation ein netzkoordinierender übergreifender Praxisprozess qualitätsmanagement-gerecht dargestellt und in den Praxisablauf implementiert

## qu.no – Netze und ermächtigte Ärztinnen/Ärzte

Auch ermächtigte Ärztinnen und Ärzte können sich wie Vertragsarztpraxen gemäß **qu.no** zertifizieren lassen.