

QM-VERFAHREN IM VERGLEICH

Der vom Gesetzgeber beauftragte Gemeinsame Bundesausschuss (G-BA) hat die grundsätzlichen Anforderungen an das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement (QM) in der Qualitätsmanagement-Richtlinie bestimmt. Eine Empfehlung für oder gegen ein oder mehrere QM-Verfahren wurde vom G-BA nicht ausgesprochen.

QM-Systeme/-Verfahren weisen in struktureller Hinsicht und konzeptionellem Spektrum oft erhebliche Unterschiede auf, so dass ein direkter Vergleich der Kriterien nur eingeschränkt möglich ist. Als Anhaltspunkt zur Orientierung haben wir eine Auswahl aus einigen branchenspezifischen als auch branchenübergreifenden Verfahren tabellarisch gegenüber gestellt:

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICKLUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
Verbreitung ²	32%	26%	4%	2%	2%
Anbieter	Kassenärztliche Vereinigungen und KBV www.kbv.de/qm	International Standardization Organisation www.iso.org Deutsches Institut für Normung www.din.de	KV Westfalen-Lippe www.kpqm.eu	Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen KTQ-GmbH www.ktq.de	aQua - Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH www.epa-qm.de
Kurzbeschreibung/Konzept	Qualitätsmanagement-Verfahren für die ambulante Gesundheitsversorgung ± Zertifizierung	Internationaler Standard für die Zertifizierung von Qualitätsmanagement-Systemen	Qualitätsmanagement-Verfahren für die ambulante Gesundheitsversorgung ± Zertifizierung	Qualitätsmanagement-Verfahren für die ambulante Gesundheitsversorgung ± Zertifizierung	Qualitätsmanagement-Verfahren in der Arztpraxis ± Zertifizierung
Zielgruppe	Praxen/ Kooperationen/ MVZ aller Fachgruppen (fachspezifisch auch für Psychotherapeuten)	alle Branchen in Industrie und Dienstleistung weltweit (fachspezifisch für die Gesundheitsversorgung: DIN EN 15224:2016)	Praxen/ Kooperationen/ MVZ aller Fachgruppen, psychotherapeutische Praxen	Praxen/ MVZ aller Fachgruppen, psychotherapeutische und Zahnarztpraxen, Praxen und Institute für Pathologie	Hausarztpraxen, Praxen anderer Fachgruppen, Zahnarztpraxen und MVZ

¹ Vorläuferversion KPQM 2006 ähnlich qu.no der KV Nordrhein, welches nicht mehr weiter entwickelt und aktiv beworben wird.

² Freiwillige Angaben (n=1.683) gemäß QM-Stichprobe 2017 (n=3.212 Vertragsarztpraxen/ MVZ)

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICKLUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
Grundkonzept	Kriteriengestütztes Selbst- und Fremdbewertungsverfahren	Grundsätzliche Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme	Anforderungen der G-BA-Richtlinie ³ an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement	Kriteriengestütztes Selbst- und Fremdbewertungsverfahren	Kriteriengestütztes Selbst- und Fremdbewertungsverfahren
Komponenten und inhaltliche Struktur	1. Qualitätsziel-Katalog 2010 mit 5 Kapiteln <ul style="list-style-type: none"> • Patientenversorgung • Patientenrechte und Patientensicherheit • Mitarbeiter und Fortbildung • Führung und Organisation • Qualitätsentwicklung 61 Kernziele mit 272 Nachweisen/Indikatoren, erläuternden Fragen und Erläuterungen zu allen Aspekten 2. QEP-Einführungsseminar 3. QEP-Manual 4. QEP-Zertifizierungsverfahren	1. DIN EN ISO 9001-Zertifizierungsverfahren auf Basis von 7 Hauptkapiteln (4 – 10) analog zum PDCA-Zyklus in der Organisation: <ul style="list-style-type: none"> • Kontext der Organisation und Anforderungen der Kunden (Input) • Führung • Planung • Unterstützung • Betrieb (prozessorientierter Ansatz) • Bewertung der Leistung (Output) • Verbesserung 	1. KPQM-Handbuch mit 5 Hauptkapiteln analog zur G-BA-QM-Richtlinie <ul style="list-style-type: none"> • Ziele des Qualitätsmanagements • Grundlegende Methodik • Grundelemente • Methoden und Instrumente • Darlegung und Weiterentwicklung 2. KPQM-Einführungsseminar 3. KPQM-Zertifizierungsverfahren	1. KTQ-Katalog PRAX-MVZ 3.0 mit 6 Kategorien <ul style="list-style-type: none"> • Patientenorientierung • Mitarbeiterorientierung • Sicherheit – Risikomanagement • Informations- und Kommunikationswesen • Unternehmensführung • Qualitätsmanagement 19 Subkategorien (zu denen der PDCA-Zyklus nachzuweisen ist) 48 Kriterien (mit differenzierten Hinweisen und Unterpunkten) 2. KTQ-Schulung 3. KTQ-Zertifizierungsverfahren	1. Evaluation Teil 1: Selbstbewertung Patienten- / Mitarbeiterbefragung ggf. Zuweiserbefragung (für Facharztpraxen); Teil 2: Visitation mit Praxisbegehung Strukturiertes Interview mit der Praxisleitung 2. Moderierte Teambesprechung anhand einer durchgeführten Stärken-Schwächen-Analyse und Benchmarking in 5 Domänen <ul style="list-style-type: none"> • Qualität & Sicherheit • Informationen • Infrastruktur • Patienten • Team (ca. 280 Indikatoren mit 440 Items / Fragen) 3. ggf. Beantragung des Zertifikates bei Stiftung Praxissiegel e.V.

³ <https://www.g-ba.de/informationen/richtlinien/87/>

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICKLUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
Praktische Unterstützung und Materialien	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch KVen und KBV → Beratungs- u. Serviceangebote • QEP-Einführungsseminar • QEP-Qualitätsziel-Katalog mit Fragebeispielen und Erläuterungen • QEP-Manual mit Umsetzungsvorschlägen, Regelungen und Musterdokumenten sowie Beispieltextrn zu allen Kapiteln und Kernzielen <p><u>ferner nutzbar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstbewertungsbogen aus der QM-Stichprobe 2017⁴ • PraxisInfoSpezial „Umsetzung des einrichtungs-internen Qualitätsmanagements“ mit Praxisbeispielen und Tipps⁵ • Mein PraxisCheck als Online-Selbstbewertung zu den Themen Prävention, Wundinfektion, Hygiene, Informationssicherheit, Impfen, Patientensicherheit, Qualitätsmanagement 		<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung durch KVWL: Handbuch-Check Workshops vor Ort-Beratung • KPQM-Schulung • KPQM-Handbuch (Printversion oder Download) • Selbstbewertungsbogen • Zusätzliche Materialien wie Arbeitsanweisungen oder Flowcharts zu 38 Aspekten auf Anforderung per E-Mail (kostenfrei) 	<ul style="list-style-type: none"> • KTQ-Schulung(en) • KTQ-Manual inkl. KTQ-Katalog • KTQ-Software zur Selbstbewertung • KTQ-Forum • KTQ-Award, KTQ-Best Practice-Initiative • KTQ-Plus-Verfahren zur vertiefenden Bewertung einzelner Kriterien nach erfolgreicher Zertifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Fragebögen für Praxisinhaber, Mitarbeiter und Patienten • Auswertung der Fragebögen mit Stärken /- Schwächen-Ist-Analyse • Erläuterung der Ergebnisse durch Visitor in einer Teambesprechung • QM-Praxishandbuch • Online-Materialiensammlung mit Musterdokumenten (z. B. Checklisten, Ablaufbeschreibungen) und Informationsmaterialien • Kostenlose Nutzung der Benchmark-Online-Datenbank Visotool® für 3 Jahre

⁴ http://www.kbv.de/media/sp/Selbstbewertungsbogen_QM.pdf

⁵ http://www.kbv.de/media/sp/PraxisInfoSpezial___Beispiele_und_Tipps_zur_Umsetzung_von_QM.pdf

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICKLUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
	<ul style="list-style-type: none"> • ZAP / eZAP für Patientenbefragungen (mehrsprachig), eZAP im sicheren Netz der KVn (SNK) • Qualitätszirkelmodule für qualitätsrelevante Themen sowie QEP • KBV-Broschüren der Reihe „PraxisWissen“ zu qualitätsrelevanten Themen 				
Weiterentwicklung in Praxis / MVZ	<ul style="list-style-type: none"> • Nach der Erfüllung der Kernziele (Zertifizierungsanforderung) wird die Weiterentwicklung durch regelmäßige Selbstbewertung, interne Visitationen und Verbesserungsmaßnahmen empfohlen • Nach erfolgreicher Zertifizierung gibt der Visitationsbericht gezielte Anregungen dazu • Die Weiterentwicklung ist ggf. messbar anhand der zunehmenden Nachweise/ Indikatoren (max. 272) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bei einer Erstzertifizierung sind die grundsätzlichen Anforderungen an ein umfassendes QMS nachzuweisen inkl. Management Review, internen Audits und Verbesserungsmaßnahmen • Bei den folgenden Überwachungsaudits und insbesondere bei der Re-Zertifizierung muss die ständige Verbesserung mit Kennzahlen belegt werden 	Einstieg für QM; Kapitel „Darlegung“ und „Weiterentwicklung“ empfiehlt die Selbstbewertung	<ul style="list-style-type: none"> • Der für alle Kriterien zu beschreibende PDCA-Zyklus unterstützt Verbesserungsmaßnahmen • Bei einer erneuten Selbstbewertung / Zertifizierung sollte daraus eine höhere Punktezahl resultieren • Nach erfolgreicher Zertifizierung zeigt der Visitationsbericht Verbesserungspotenziale auf • KTQ-Plus zur freiwilligen Ergänzung https://www.ktq.de/index.php?id=929 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation und Umsetzung der Qualitätsprojekte • Beratungsbericht mit Empfehlungen für die weitere Organisationsentwicklung • Zugang zur Benchmarking-Datenbank Visotool® für die eigenständige Identifizierung von Entwicklungspotential

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICKLUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> durch von der KBV akkreditierte Zertifizierungsstellen Zertifikat 3 Jahre gültig 	<ul style="list-style-type: none"> durch DAkkS-akkreditierte Zertifizierungsstellen Zertifikat 3 Jahre gültig dazwischen jährliche Überwachungsaudits 	<ul style="list-style-type: none"> durch von der KVWL akkreditierte Zertifizierungsstellen Zertifikat 3 Jahre gültig 	<ul style="list-style-type: none"> durch von KTQ akkreditierte Zertifizierungsstellen Zertifikat 3 Jahre gültig 	<ul style="list-style-type: none"> durch Verein „Stiftung Praxissiegel e.V.“ Zertifikat 3 Jahre gültig
Qualifikation der Visitoren/Auditoren	<ul style="list-style-type: none"> von der KBV akkreditierte Visitoren mit Ausbildung im medizinischen Bereich, Erfahrung mit QEP und im ambulanten Gesundheitswesen und QM-Ausbildung QEP-Visitorenausbildung 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoren verschiedener Berufsgruppen mit hoher QM-Kompetenz, spezieller Auditorenausbildung (DAkkS-akkreditiert) mit Zertifikat und langjähriger Auditerfahrung 	<ul style="list-style-type: none"> von der KVWL akkreditierte Ärzte und Praxispersonal mit QM- und Zertifizierungskompetenz KPQM-spezifische Auditoreinweisung 	<ul style="list-style-type: none"> von KTQ-akkreditierte Visitoren (MFA, niedergelassene Ärzte, Psychotherapeuten in Leitungsfunktion und mit QM-Kompetenz) KTQ-Visitorentraining 	<ul style="list-style-type: none"> von der Stiftung Praxissiegel e.V. akkreditierte Visitoren (Personen aus dem ambulanten Gesundheitswesen mit QM-Kompetenz) EPA-Visitorenausbildung
Zertifizierungsanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> Erfüllung aller jeweils anwendbaren QEP-Kernziele mit Nachweisen / Indikatoren: Erstzertifizierung ≥ 90% Folgezertifizierung ≥ 96% (ggf. Nachbesserung) Überprüfung der Dokumentation und der Umsetzung vor Ort (Visitation) 	<ul style="list-style-type: none"> Nachweise über Strategie, Qualitätspolitik und Kundenorientierung (im Kontext der Organisation, der Interessensgruppen sowie der Risiken und Chancen), Qualitätsziele, durchgängig prozessorientierter Ansatz mit Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozessen dokumentierte Informationen inkl. Dokumentenlenkung, interne Audits, Management Review, Kennzahlengestützte ständige Verbesserung 	<ul style="list-style-type: none"> Aktuelle Selbstbewertung Beschreibung der Einrichtung Qualitätspolitik ≥ 2 Qualitätsziele 10 wesentliche Prozesse der Patientenversorgung bzw. der Einrichtungsorganisation Überprüfung der Dokumentation und der Umsetzung vor Ort (Auditierung) 	<ul style="list-style-type: none"> Erreichen von 55% der KTQ-Gesamtpunktezahl (adjustiert) Bei der ersten und zweiten Zertifizierung <u>in jeder Kategorie</u> ≥ 55 %, ab der zweiten Rezertifizierung <u>in jedem Kriterium</u> ≥ 55 % der maximalen Punktzahl Kurzfassung der Selbstbewertung als KTQ-Qualitätsbericht Überprüfung der Dokumentation und der Umsetzung vor Ort (Visitation) 	<p>Durchführung aller Elemente des EPA-Verfahrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Selbstassessment Mitarbeiter- und Patientenbefragung Praxisbegehung Arztinterview Feedback im Rahmen der Teambesprechung 60% Erst-Assessment, 70% Re-Assessment Zielerreichung aller Indikatoren Erfüllung von 10 (8 für Zahnärzte) sicherheitsrelevanten Indikatoren

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICK-LUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
		<ul style="list-style-type: none"> Überprüfung der Dokumentation und der Umsetzung vor Ort (Audit) 			
Kosten für Schulung	QEP-Einführungsseminar 1 - 1,5 Tage: ca. € 150,- bis € 200,- pro Person (inkl. QEP-Qualitätsziel-Katalog und ggf. QEP-Manual)	<ul style="list-style-type: none"> QM-Grundlagenwissen ISO 9001 2 Tage ab € 800,- QMB ISO 9001:2015 mit Prüfung / Zertifikat 3 Tage ca. € 1.500,-(Informationen u. a. TÜV, DGQ, www.semigator.de) 	KPQM-Schulung 1 Tag ca. € 400,- /Person (inkl. KPQM-Printversion) bzw. ab € 650,- /Praxisteam (inkl. KPQM-Printversion)	KTQ-Grundlagenseminar 1 Tag € 245,- + MwSt. KTQ-Coach® (Inhouse-Schulung 2 Tage) auf Anfrage	
Referenten	QEP-lizenzierte Trainer	QM-/ISO 9001-Fachexperten		KTQ-lizenzierte Trainer	
Kosten für Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> QEP-Qualitätsziel-Katalog € 29,95,- (häufig im QEP-Einführungsseminar enthalten) QEP-Manual (inkl. CD-ROM mit Musterdokumenten) € 199,- QEP-Manual für Psychotherapeuten € 99,90,- (inkl. CD-ROM) 	Kein Standard vorgegeben. Von frei verfügbaren oder käuflichen Musterdokumenten wird abgeraten.	KPQM-Handbuch € 34,95,- oder kostenlos als Download ⁶	KTQ-Software „KTQ-ZERT Portal“ über NEXUS AG 3M – Selbstbewertungstool easyCert (auf Anfrage) KTQ-Manual / KTQ-Katalog PRAX-MVZ € 64,-	Erst-Assessment: € 2.499,- inkl. MwSt., Re-Assessment € 1.990,- inkl. MwSt. für Fragebögen, Auswertung, ggf. Zuweiserbefragung und Auswertung, Ergebnisbericht, Zugang zur Online-Benchmarking- und Material-Datenbank für 3 Jahre, EPA-Handbuch, Visitation (Einzel-/ Gemeinschaftspraxen, MVZ auf Anfrage)

⁶ <https://www.kvwl.de/arzt/qsqm/management/index.htm#kvt11>

KRITERIEN	QEP® QUALITÄT UND ENTWICK-LUNG IN PRAXEN	DIN EN ISO 9001:2015	KPQM ¹ KV-PRAXIS-QUALITÄTS- MANAGEMENT	KTQ® PRAX-MVZ 3.0	EPA® EUROPÄISCHES PRAXISASSESSMENT
Kosten für Zertifizierung	€ 1.300,- bis > € 5.000,- je nach Praxis-/ MVZ-Größe, KV-Zulassungen, med. Fach- gebieten, Standorten	Erstzertifizierung ab ca. € 2.000,- + MwSt. (nach Anzahl der MA 1-5, 6-10 usw.), Überwachungsaudit ab ca. € 1.000,- + MwSt.	Grundauditgebühr € 800,- für 3 Stunden ggf. Zuschläge für Zeitaufwand, Mitarbeiter, Standorte	€ 2020,- bis € 4.870,- je nach Praxis-/ MVZ-Größe	Zertifikat der Stiftung Praxissiegel e.V. € 119,- inkl. MwSt. (MVZ auf Anfrage)
Weitere Informationen	http://www.kbv.de/qep Beratungs- und Service- angebote der KVen		http://www.kpqm.eu Ansprechpartner KV-WL: Anna Menge Tel. 0231 9432 1036 Jörg Otte: Tel. 0231 9432 1032	http://www.ktq.de Ansprechpartner: Josef Galert zertifizierung@ktq.de	https://epa-qm.de https://www.praxissiegel.de e aQua-Institut Tel. 0551 789 52-0