

# QUALITÄTSMANAGEMENT-SYSTEME IM VERGLEICH

Wer die Wahl hat, hat bekanntlich auch die Qual: Zahlreiche Anbieter preisen ihre Qualitätsmanagementsysteme als perfekt auf die Bedürfnisse der einzelnen Praxis angepasste Produkte an. Doch wie behält man am besten den Überblick, um sich rational für eine der Varianten zu entscheiden? Die QM-Experten der KVB haben die vier am meisten verbreiteten QM-Systeme einem Vergleich unterzogen und die Ergebnisse in einer Synopse dargestellt.

	QEP®	KPQM 2006	DIN EN ISO 9001:2008	HÄQM
<b>Herkunft</b>	System der KBV/KVen	Dieses Verfahren wurde entwickelt von der KV Westfalen-Lippe in Zusammenarbeit mit Prinarum GmbH.	Weltweite Normenreihe für Qualitätsmanagement	Ein vom Bayerischen Hausärzterverband entwickeltes QM-System nach den Richtlinien des G-BA
<b>Zielgruppe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Praxen aller Fachgruppen – auch für Psychotherapeuten</li> <li>■ MVZ</li> <li>■ BAG</li> <li>■ Kooperationen</li> </ul>	Praxen aller Fachgruppen – auch für Psychotherapeuten	branchenunabhängig anwendbar für <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Produktions- und</li> <li>■ Dienstleistungsunternehmen</li> </ul>	hausärztlich tätige Praxen
<b>Bezug des QM-Verfahrens</b>	Abläufe, Tätigkeiten und Rahmenbedingungen aller Praxisbereiche werden betrachtet  Korrespondierender Selbstbewertungskatalog (integriert in Qualitätszielkatalog)  Optionale Möglichkeit zur Integration der AQUIK®-Indikatoren	Besondere Betonung liegt in der Prozessorientierung  QM-regelrechtes Vorliegen von mindestens zehn Praxisprozessen mit Bezug auf Patienten, Mitarbeiter und Administration	Das QM-System zielt auf die Sicherstellung der Dienstleistungsqualität und die Verbesserung der Kundenzufriedenheit  Verschiedene Managementprinzipien als Orientierung: Kundenorientierung, Führung, Einbeziehen von Mitarbeitern, prozessorientierter Ansatz, systemorientierter Ansatz, ständige Verbesserung, sachbezogene Entscheidungen, Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen	Wichtige Praxisabläufe werden strukturiert und mit Verantwortlichkeiten belegt  Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit



	QEP®	KPQM 2006	DIN EN ISO 9001:2008	HÄQM
<b>Systemaufbau</b>	<p>Verschiedene Bausteine und Unterstützungsinstrumente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qualitätszielkatalog in fünf Kapiteln: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Patientenversorgung</li> <li>■ Patientenrechte und Patientensicherheit</li> <li>■ Mitarbeiter und Fortbildung</li> <li>■ Praxisführung und Praxisorganisation</li> <li>■ Qualitätsentwicklung</li> </ul> </li> <li>61 Kernziele mit 270 Nachweisen/Indikatoren und operationalisierten Fragen</li> <li>2. QEP®-Einführungsseminar</li> <li>3. QEP®-Manual</li> <li>4. QEP®-Zertifizierungsverfahren</li> </ol>	<p>Pflichtprozesse müssen beschrieben werden, Praxisorganigramm wird gefordert</p> <p>Aus mindestens drei definierten Bereichen muss je eine Verfahrensweisung/ ein Prozess vorhanden sein; der Rest ist beliebig wählbar</p> <p>Flow-Chart-Darstellung erforderlich</p>	<p>Untergliederung in zehn Hauptabschnitte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einleitung</li> <li>■ Anwendungsbereich</li> <li>■ normative Verweise</li> <li>■ Begriffe</li> <li>■ Qualitätsmanagementsystem</li> <li>■ Verantwortung der obersten Leitung</li> <li>■ Management von Ressourcen</li> <li>■ Produktrealisierung</li> <li>■ Messung, Analyse und Verbesserung</li> <li>■ Anhänge</li> </ul>	<p>Orientierung an G-BA-Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Praxisvorstellung</li> <li>■ Praxisqualitätspolitik und Leitlinien</li> <li>■ Praxisprozesse (Pflichtprozesse Notfall, Teambesprechung, Beschwerden, Schnittstellen, Fehler, Hygiene. Keine Festlegung in der Art der Darstellung)</li> <li>■ Praxisqualitätsziele und Reflexion</li> <li>■ Selbstbewertungen</li> <li>■ Patientenbefragungen</li> </ul>
<b>Eigenschaften</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ modularer Aufbau</li> <li>■ für Anfänger und Fortgeschrittene nutzbar</li> <li>■ umfassend</li> <li>■ praxisspezifisch</li> <li>■ prozess- und ergebnisorientiert</li> <li>■ handbuchgestützt</li> <li>■ auf Qualitätsziele gerichtet</li> <li>■ messbare Kriterien</li> <li>■ weitgehend selbsterklärend</li> <li>■ weiterentwicklungsfähig</li> <li>■ weitgehend kompatibel zu anderen QM-Verfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ modularer Aufbau</li> <li>■ praxisspezifisch</li> <li>■ prozessorientiert</li> <li>■ schnelle Umsetzbarkeit</li> <li>■ weiterentwicklungsfähig</li> <li>■ weitgehend kompatibel zu anderen QM-Verfahren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ umfassend</li> <li>■ international</li> <li>■ prozessorientiert</li> <li>■ weiterentwicklungsfähig</li> <li>■ enthält Benchmark</li> <li>■ weitgehend kompatibel zu anderen QM-Systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ speziell für die Hausarztpraxis konzipiert</li> <li>■ leicht erlernbar</li> <li>■ schnell und selbstständig umsetzbar</li> <li>■ weiterentwicklungsfähig</li> <li>■ Befähigungssystem, kein Benchmarkingsystem</li> <li>■ kostengünstig</li> <li>■ praxisspezifisch</li> </ul>



	QEP®	KPQM 2006	DIN EN ISO 9001:2008	HÄQM
<b>Unterstützungsleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ systemspezifische Schulung QEP®-Einführungseminar (13 Stunden)</li> <li>■ Qualitätszielkatalog mit Fragebeispielen und Erläuterungen</li> <li>■ QEP®-Manual mit Umsetzungsvorschlägen und Musterdokumenten</li> <li>■ Unterstützung durch die KVen und KBV</li> <li>■ Crossmatrix zur DIN EN ISO 9001</li> <li>■ Qualitätszirkeldramaturgien für QEP® im Qualitätszirkel</li> <li>■ QEP®-Refresher-Kurs: „QEP® – einfach praktisch!“ (sieben Stunden)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ systemspezifische Schulung (zwölf Stunden)</li> <li>■ KPQM-Einführungshandbuch (Kurzeinführung zu QM, Muster für Prozessbeschreibungen mit Flussdiagrammen, Musterverfahrens- und Musterarbeitsanweisungen)</li> <li>■ Verzahnung mit Qualitätszirkel durch Kurzreferate</li> </ul>	<p>Normenfamilie DIN EN ISO 9000 enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ DIN EN ISO 9000: Grundlage und Begriffe zu QM</li> <li>■ DIN EN ISO 9001: Anforderungen an ein QM-System</li> <li>■ DIN EN ISO 9004: Leitfaden für die Anforderung an ein QM-System</li> <li>■ DIN EN ISO 19011: Leitfaden zur Auditierung von QM-System</li> </ul> <p>Keine weiteren Erläuterungen oder Musterdokumente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Systemspezifischer Grundkurs über einen Tag (Theorie und praktische Übungen zur eigenen Handbucharstellung)</li> <li>■ Unterstützungsbuch zu QM</li> <li>■ Musterfolien fürs Handbuch in Papierform und elektronischer Form</li> <li>■ Refresher-Kurs zur Auffrischung, Intensivierung beziehungsweise Zertifizierungsvorbereitung (auch als möglicher Umstieg von einem anderen System auf HÄQM)</li> <li>■ Unterstützungsmaterial auf der Internetseite des Verbands im Mitgliederbereich</li> </ul>
<b>Schulungsanbieter</b>	KVen, Berufsverbände und Ärztekammern mit lizenzierten QEP®-Trainern	Institut für ärztliches Management der Ärztekammer Westfalen-Lippe und Prinarum GmbH	Beratungsunternehmen, Ärztekammern und einzelne Zertifizierungsgesellschaften	Bayerischer Hausärzterverband
<b>zertifizierungsfähig?</b>	ja  Zertifikat drei Jahre gültig	ja  Zertifikat drei Jahre gültig	ja  Zertifikat drei Jahre gültig (in beiden Folgejahren findet je ein Überwachungsaudit statt)	ja  Zertifikat drei Jahre gültig
<b>Wenn ja, durch wen?</b>	Zertifizierungsstellen, die von der KVB akkreditiert sind	Zertifizierungsstellen, die von der KV Westfalen-Lippe akkreditiert sind	Zertifizierungsstellen, die durch die Trägergemeinschaft für Akkreditierung German Association for Accreditation GmbH (TGA) akkreditiert sind	LGA Intercert



	QEP®	KPQM 2006	DIN EN ISO 9001:2008	HÄQM
<b>Kosten</b>	<p>Schulung</p> <p>QEP®-Einführungsseminar: zirka 290,- Euro, inklusive Qualitätszielkatalog</p> <p>QEP®-Refresher-Kurs (QEP®- kompakt für Psychotherapeuten oder QEP® - einfach praktisch für Hausärzte/Fachärzte) auf Anfrage</p> <p>Unterlagen</p> <p>QEP®-Qualitätszielkatalog: 29,95 Euro</p> <p>QEP®-Manual inklusive CD-Rom mit Musterdokumenten: 199,- Euro</p> <p>Zertifizierung</p> <p>je nach Praxisgröße zwischen 1.200,- und 2.200,- Euro</p>	<p>Schulung</p> <p>100,- bis 350,- Euro/Person</p> <p>Unterlagen</p> <p>KPQM-Einführungshandbuch 24,95 Euro</p> <p>Zertifizierung</p> <p>700,- Euro für drei Stunden</p>	<p>Schulung</p> <p>ja nach Anbieter unterschiedlich</p> <p>Unterlagen</p> <p>ISO 9001: zirka 120,- Euro</p> <p>ISO 9004: zirka 150,- Euro</p> <p>ISO 9000: zirka 150,- Euro</p> <p>ISO 19011: zirka 165,- Euro</p> <p>Zertifizierung</p> <p>je nach Praxisgröße und Anbieter sehr unterschiedlich; meist Vertrag über drei Jahre, ab zirka 3.500,- Euro</p>	<p>Grundkurs (Arzt plus Medizinische Fachangestellte, inklusive Unterlagen und Buch): 590,- Euro</p> <p>Refresher-Kurs (Arzt plus Qualitätsmanagementbeauftragte): 200,- Euro</p> <p>Zertifizierung (HÄQS = Hausärztliches Qualitätssiegel): 700,- Euro (bis zehn Praxismitarbeiter) 1.000,- Euro (bis 20 Praxismitarbeiter) 1.300,- Euro (über 20 Praxismitarbeiter)</p>