



Handbuch

# HNOnet NRW Auszeichnung

## Auszeichnung Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde für zertifizierte HNO-Praxisqualität

Qualitätsmanagement ist ein bundesweiter Trend, speziell auch im Gesundheitswesen. Qualitätsmanagement wurde gemäß der sog. Qualitätsmanagement-Richtlinie für alle an der vertragsärztlichen Versorgung teilnehmenden Ärzte, Medizinischen Versorgungszentren, Psychotherapeuten bis Ende 2009 Pflicht.

Da ein einfach umzusetzendes und automatisch aktualisiertes Qualitätsmanagement viele Vorteile hat und gerade auch für Netze immer wichtiger wird, hat sich das HNOnet NRW dem Thema angenommen und mit ACERT einen hervorragenden Partner für eine kostengünstige und zukunftssichere Lösung gefunden. Andere Ärztenetze wie GenoGyn haben mit dem System bereits sehr gute Erfahrungen gemacht.

**Das HNOnet NRW - QM besteht aus 2 Säulen.**

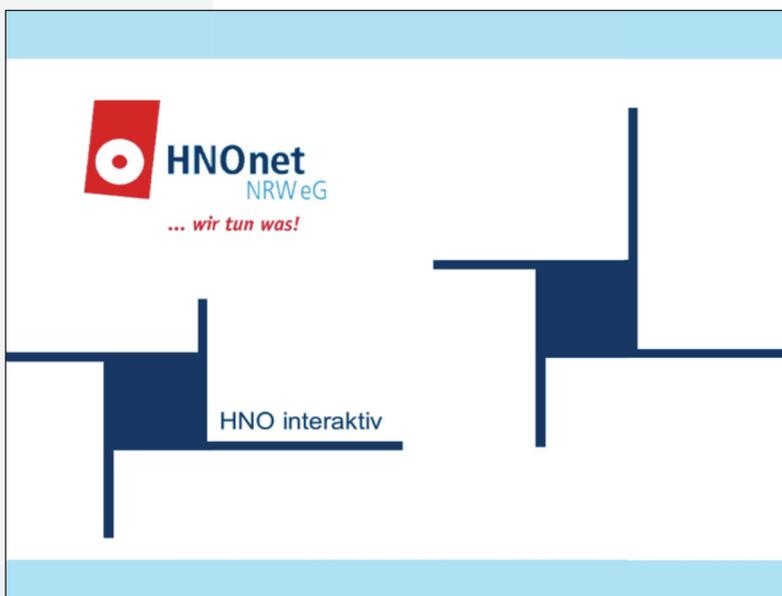
- 1. Allgemeines QM-System  
„GBA-geprüfte Praxisqualität“  
(oder wahlweise ISO 9001/QEB u.a.)**
- 2. Auszeichnung  
„Zertifizierte HNOnet-Praxis“**

Das HNOnet NRW QM-System ist ein effizientes und softwarebasiertes Qualitätsmanagement-System mit externer Prüfung und entsprechendem Zertifikat.

Der spätere Umstieg auf andere Normen wie der DIN ISO 9001, QEP, G-BA u.a. ist problemlos möglich.

Als ersten Schritt führen wir ab Juni 2013 die QM-Software HNO-interaktiv ein.

Das QM-System HNO-interaktiv ist kompatibel zu allen gängigen QM-Normen, wie DIN ISO, Geprüfte Praxisqualität, QEB oder G-BA. Es bietet der Praxis strukturiert Abläufe ohne zusätzliche Hilfe und anhand weniger Klicks. Gegenüber herkömmlichen Systemen werden damit wesentlich schneller nutzbare Ergebnisse erreicht. Praxiserfahrungen zeigen, dass der Aufwand für die Einführung und die Verwaltung eines QM-Systems mit HNO-interaktiv um bis zu 70 % reduziert wird.



# Einführung

HNO-interaktiv führt Sie interaktiv und Schritt für Schritt zu ihrem Qualitätsmanagementsystem  
**„Zertifizierte HNOnet NRW - Praxis“**

1. Qualitätscheck: Über gezielte Fragen erhalten Sie ihren aktuellen QM-Stand.
2. Maßnahmenplan: Sie erhalten konkrete Vorgaben, was zu erledigen ist.
3. Formularvorlagen und Ausfüllhinweise: Viele Vorlagen und Hinweise minimieren Schreibarbeiten und unterstützen Sie Ihr persönliches System einzuführen.
4. Zertifizierung: Sie erhalten ihren „Zertifizierungsstand“ per Knopfdruck aus der Software.  
**Damit können Sie ihre Zertifizierungsunterlagen elektronisch bei unserem Zertifizierungspartner ACERT GmbH einreichen.**
5. Updates: Wir verbessern die Anwendung laufend, beispielsweise mit den neuesten QM-Normen und QM-Inhalten. Ziel ist es den Pflegeaufwand eines QM-System weiter zu verringern.

# Auszeichnung

Im Rahmen des HNOnet NRW QM-Zertifizierungsprogramms werden nun künftig die Kriterien hinsichtlich qualitätsorientierter Diagnostik und Therapie geprüft und darüberhinaus die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses erfüllt.

Mit erfolgreichem Abschluss des HNOnet NRW QM-Programms erhalten die Teilnehmer die HNOnet NRW-Auszeichnung in Form einer Zertifizierungsurkunde und damit den Nachweis über die erfolgreiche Einführung eines QM-Systems.

Mit der HNOnet NRW-Auszeichnung und dem Nachweis des Qualitätsmanagementsystems „geprüfte Praxisqualität“ oder über andere Zertifikate ist damit ein einheitlicher Standard für Hals-, Nasen-Ohrenärzte geschaffen worden, der objektiv eine hohe Struktur- und Versorgungsqualität sowie Prozesssicherheit nachweist. Dies ist wesentlich für künftige Kassenverträge, für das gemeinsame Marketing und die Zukunftssicherheit für alle Partner im HNOnet NRW, aber auch für die Sicherung des Qualitätsstandards im Allgemeinen und in jeder Praxis im Speziellen.



HNOnet NRW Auszeichnung

# Verfahrensablauf

Um die Auszeichnung zu erlangen, sind nun alle teilnehmenden Praxen aufgerufen, einmal pro Jahr in der HNO-interaktiv-Software den Bereich Auszeichnung HNOnet NRW auszufüllen.

Es sind innerhalb dieser Norm:

- a) die Fragen zur HNO – Fachversorgung und
- b) der G-BA (Strukturqualität) zu beantworten

und zum Stichtag oder früher an die Zertifizierungsstelle Acert GmbH zu mailen.

Alternativ ist auch zu b) der Nachweis der Zertifizierung nach DIN ISO, QEP oder anderen anerkannten QM-Systemen durch eine akkreditierte Stelle möglich.

Die Fragen a) zur HNOnet NRW-Auszeichnung sind jedoch in jedem Falle zu beantworten und einzusenden.

Zunächst werden 100% der teilnehmenden Praxen elektronisch auf Vollständigkeit der Dokumente, Verfahrensanweisungen und Inhalte geprüft und dann zusätzlich 2,5% der teilnehmenden Praxen per Stichprobe vor Ort auditiert.

Dies geschieht analog der Vorgehensweise der Qualitätsmanagementrichtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA), die ebenfalls 2,5% der Vertragsärzte prüfen lässt.

Die Prüfung gemäß G-BA verzichtet jedoch sogar auf eine Vor-Ort-Begehung.

Alle Teilnehmer/innen, die mehr als 75% der QM-Punkte erreichen, werden künftig mit der **Auszeichnung Hals-Nasen-Ohren Heilkunde** ausgezeichnet werden.

## Kosten

Für die Erteilung der Auszeichnung, die Nutzung der Software, die elektronischen und Vorort-Audits sowie jeweils 1 gedrucktes Zertifikat wird ein Jahresbetrag von € 300,- zzgl. MwSt. erhoben.

Die Einnahmen werden gleich einem Umlageverfahren genutzt um das Qualitätsmanagementsystem für Sie kostengünstig und effektiv zu gestalten.

Es entstehen keine Mehrkosten.

# Welche Anforderungen werden gestellt?

Die HNOet NRW-Auszeichnung besteht aus den 2 Bereichen:

I. **Spezialanforderungen HNOet NRW eG**

II. **G-BA Anforderungen**

## Zu I. Spezialanforderungen HNOet

Frage	Maßnahme	Punkte bei Erfüllung:
Erfüllt Ihre Praxis mindestens die Anforderungen der Qualitätsmanagement-Richtlinie (G-BA) oder über ein von einem anerkannten Zertifizierungsinstitut geprüfetes Qualitätsmanagement-System?	Weisen Sie dies über eine Zertifizierungsurkunde (ISO, QEP, KPQM etc.) oder über das GBA-Audit in dieser Software (siehe Reiter "QM-Systempflege") nach.	40
Verfügen Sie über die Fachbezeichnung HNO-Arzt/Ärztin?	Die Fachausbildung "HNO" ist zwingende Voraussetzung, um überhaupt die Auszeichnung HNOet NRW erwerben zu können.	10
Ist sichergestellt, dass die vorgegebenen Formblätter und die Software HNO QM in der jeweils aktuellen Version verwendet und sorgfältig ausgefüllt werden?	Wie stellen Sie die Umsetzung und den Download sicher? Beschreiben Sie dies kurz. Bitte nutzen Sie dafür die Webseite <a href="http://www.aqm3.de">www.aqm3.de</a> .	5
Die Ziele und Anforderungen der HNOet NRW Auszeichnung gehen über die gängige Praxis hinaus. Wichtiger Bestandteil ist eine regelmäßige Selbstbewertung in Form eines internen Audits. Führen Sie das Audit jährlich durch?	Mindestens 1x pro Jahr erfolgt eine Überprüfung der Anforderungen auf Basis des dafür vorgesehenen Auditkatalogs Auszeichnung „HNOet NRW“.	20
Finden regelmäßig Teambesprechungen in Ihrer Praxis statt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Verwenden Sie die TNM-Klassifikation zur Dokumentation bei Tumorerkrankungen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Arbeiten Sie mit schriftlichem oder elektronischem Patienteninformationsmaterial?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie Apparaturen zur Nystagmographie vor?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich an die AWMF-S1-Leitlinie der Deutschen Gesellschaft für HNO-Heilkunde, Kopf- und Halschirurgie eV zum Thema Hörsturz	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Führen Sie Ultraschalluntersuchungen im A- oder B-Mode-Verfahren der Nasennebenhöhlen durch?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich an die AWMF-S2-Leitlinien Die spezifische Immuntherapie (Hyposensibilisierung) bei IgE-vermittelten allergischen Erkrankungen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Führen Sie bei der Abklärung von Schwindelerkrankungen regelmäßig eine Nystagmusprüfung sowie den Kopf-Impuls-Test durch?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich an die AWMF-S2-Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für HNO-Heilkunde, Kopf- und Halschirurgie e.V. zum Thema Antibiotikatherapie der Infektionen an Kopf und Hals?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5

## Zu I. Spezialanforderungen HNOet

Frage	Maßnahme	Punkte bei Erfüllung:
Halten Sie sich an die HNO-spezifischen Empfehlungen zur Aufbereitung von Medizinprodukten der Deutschen Gesellschaft für HNO-Heilkunde, Kopf- und Halschirurgie e.V. und des HNO-Berufsverbandes?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich an die Indikations- und Verordungskriterien bei der Hörgeräteversorgung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich an die Indikations- und Verordungskriterien zur logopädischen Therapie?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie sich beim Anbieten von Wahlleistungen an die juristischen Maßgaben und die Empfehlungen der zuständigen Ärztekammer und KV?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie bei der Audiometrie einen schallarmen Raum vor, der den Bedingungen der Din ISO 8253 entspricht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5
Halten Sie die Möglichkeit für standardisierte Geruchs- und Geschmackstests vor?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	5

## Zu II. G-BA Anforderungen

Zusätzlich sind die Kriterien der G-BA nachweislich zu erfüllen. Alternativ ist auch der Nachweis der Zertifizierung nach DIN ISO, QEP oder anderen anerkannten QM-Systemen durch eine akkreditierte Stelle möglich.

Nachfolgend die Anforderungen gemäß G-BA Qualitätsmanagementrichtlinie.

Die entsprechenden Nachweise und Bemerkungen werden den Bereichen zugeordnet.

Bitte achten Sie darauf, dass zu jedem Bereich ein entsprechender Nachweis/Bemerkung in nachvollziehbarer/nachprüfbarer Form erstellt werden muss. Dies geschieht automatisch, wenn Sie der Logik der HNOet-Software Schritt für Schritt folgen

§	G-BA Bereich	QM interaktiv	Geforderte Nachweise/ Dokumente
2	Klare Praxispolitik/-kultur und Leitlinien	Praxiskultur/-politik Frage 1	Nachweis: Leitbild in schriftlicher Form
3	Datenschutz	Sicherheit Frage 1	Nachweis: Schriftlicher Datensicherungsplan mit Vertretungsregelung
3	Fluchtplan	Sicherheit Frage 3	Nachweis: Fluchtplan, Fluchtwegemarkierung, geprüft durch externe Begehung
3	Fort- und Weiterbildung	Führung Frage 4	Nachweis: Schulungsplan und Schulungsnachweise (intern/extern)
3	Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern)	Kommunikation Frage 1	Nachweis über regelmäßige Besprechungen
3	Gestaltung von Kommunikationsprozessen (intern/extern)	Kommunikation Frage 5	Nachweis: Flyer und/oder Webseite mit Vermerk der phlebologischen Angebote
3	Hygiene und Reinigung	Sicherheit Frage 2	Nachweis: Schriftlich fixierter Hygieneplan und Regelung der Hygiene-Verantwortlichkeiten sowie Jahresprüfungsintervall

## Zu II. G-BA Anforderungen

§	G-BA Bereich	QM interaktiv	Geforderte Nachweise/ Dokumente
3	Mitarbeiterorientierung	Sicherheit Frage 5	Nachweis: Grundbegehung
3	Patientenorientierung	Kommunikation Frage 4	Nachweis: Strukturierter und schriftlich festgehaltener Prozess zur Erhöhung der Compliance-treue, den die Mitarbeiter auch kennen und durchführen.
3	Praxismanagement	Finanzen Frage 1	Quartalsmäßige BWA-Erstellung über Steuerberater und Besprechung innerhalb der Praxisleitung reicht als Nachweis aus.
3	Regelung von Verantwortlichkeiten	Führung Frage 5	Nachweis: Bestellung QMB schriftlich
3	Regelung von Verantwortlichkeiten	Mitarbeiter Frage 1	Stellenbeschreibungen für alle Mitarbeiter mit Vertretungsregelung
3	Terminplanung	Prozesse Frage 1	Nachweis: VA Terminplanung
4	Beschwerdemanagement	Patientenversorgung Frage 5	Nachweis über KVP-Liste (kontinuierlicher Verbesserungsprozess, in der Fehler und Vorkommnisse festgehalten und Verbesserungs- und Vorbeugemaßnahmen protokolliert werden
4	Dokumentation der Behandlungsverläufe und der Beratung	QM-Dokumente Frage 6	Nachweis: VA Lenkung von Aufzeichnungen und VA Lenkung von Dokumenten
4	Erkennen und Nutzen von Fehlern und Beinahefehlern, Verbesserungsprozesse	Kontinuierliche Verbesserung Frage 5	Nachweis: VA Lenkung von Fehlern
4	Notfallmanagement	Sicherheit Frage 4	Nachweis: Jedes Jahr eine Schulung intern oder extern aller Mitarbeiter, dokumentiert mit Schulungsnachweis
4	Organigramm	Führung Frage 1	Nachweis: Organigramm
4	Praxisführung und –organisation	Führung Frage 8	Nachweis: Sachkenntnis-Nachweise werden in der Personalakte lückenlos geführt
4	Praxisführung und –organisation	Mess- und Prüfmittel, Wartung technischer Geräte Frage 1	Nachweis: Benennung eines Mitarbeiters in Organigramm
4	Praxisziele	Ziele und Strategie Frage 1	Nachweis: Jahreszielplan
4	Prozess- und Ablaufbeschreibungen / Durchführungsanleitungen	Prozesse Frage 1	Nachweis: Beschreibung der Kernprozesse siehe Vorlage
4	Prozess- und Ablaufbeschreibungen / Durchführungsanleitungen	Prozesse Frage 2	Nachweis der geforderten Kernprozesse/ Spezialprozesse in schriftlicher Form. Weiter muss der schriftliche Nachweis über die Mitarbeiterschulung zum Thema nachgewiesen werden.
4	Qualitätsbezogene Dokumentation	Führung Frage 6	Nachweis: Jährliche schriftlich festgehaltene Überprüfung des eigenen QM-Systems
4	Qualitätsbezogene Dokumentation	QM-Dokumente Frage 6	Nachweis: VA Lenkung von Aufzeichnungen und VA Lenkung von Dokumenten
4	Systematische Überprüfung der Zielerreichung	Führung Frage 6	Nachweis: Jährliche schriftlich festgehaltene Überprüfung des eigenen QM-Systems

# Ein Wort zum Schluss

Mit der HNO-interaktiv-Software ist jederzeit ein Wechsel zu anderen QM-Systemen, wie z.B. der DIN ISO 9001:2008 möglich, ohne dass die Dokumente neu bearbeitet werden müssen.

Mit vielen namhaften Zertifizierungsinstituten liegen Rahmenverträge für die DIN ISO 9001 mit günstigen Konditionen auf Basis der HNO-interaktiv-Software vor. Diese sind bei unserer Geschäftsstelle abrufbar.

Auf Anfrage empfehlen wir QM-Berater, um beim Aufbau eines QM-Systems – bis zur Zertifizierung – zu unterstützen. Wir können dazu bundesweit auf QM-Berater/-innen zurückgreifen.

Alle Berater/-innen verfügen über langjährige Erfahrung im QM-Bereich und sind auf die Software HNO interaktiv geschult.

Die Beratung schließt auch Beratung zu Förderungsmaßnahmen mit ein. Eine Beratung wird mit bis zu € 1.500,- gefördert.

**Antworten auf weitere Fragen und Unterstützung erhalten Sie jederzeit über die HNOnet NRW-Geschäftsstelle.**

**HNOnet NRW eG**  
c/o Frielingsdorf Consult GmbH  
Hohenstaufenring 48-54  
50674 Köln  
Telefon (0221) 13 9836-69  
Telefax (0221) 13 9836-65  
mail@hnonet-nrw.de  
www.hnonet-nrw.de



**HNOnet**  
NRW eG

*... wir tun was!*