

Qualitätslabel MehrFachArzt

Bestimmungen

Erstellt: 21. April 2021

Version: 4.1

Für eine einfachere Lesbarkeit wird im gesamten Text die männliche Form verwendet, die weibliche Form ist selbstverständlich mit eingeschlossen.

1 Zweck dieses Dokuments, Gültigkeit

Das vorliegende Dokument beschreibt Ziele und Zweck des Qualitätslabels MehrFachArzt (im Folgenden abgekürzt MFA genannt), die Zulassungsbestimmungen und Zertifizierungsprozesse, die Organe des Qualitätslabels sowie weitere Bestimmungen.

Die vorliegenden Bestimmungen regeln die Beziehungen zwischen der Trägerschaft des Qualitätslabels MFA und dem zertifizierten Arzt. Der Geltungsbereich bezieht sich auf alle ab dem 20.02.2020 nach diesen Bestimmungen als MehrFachArzt Neu- oder Rezertifizierten Ärzte.

1.1 Änderungsindex

Version	Änderungsdatum	Grund der Änderung	Wer	Kapitel	Gültig ab
4.0	19.02.2020	Grundlegende Überarbeitung der Bestimmungen im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätslabels MFA.	Argomed	Alle	18.03.2020
4.1	23.03.2021	Ergänzung Status «provisorisch aufgenommen» bei Gruppenpraxen	RT	11.2.4	

Die vorliegenden Bestimmungen wurden in der Version 4.0 vom medizinischen Beirat der Argomed, ergänzt mit Hausärzten aus der Arbeitsgruppe «MFA» und aus dem Zertifizierungsgremium des «MFA» verabschiedet.

2 Präambel (Zweck der Zertifizierung)

Qualitätsüberlegungen haben im Gesundheitswesen für eine umfassende und sichere Versorgung der Patienten eine hohe Bedeutung. Diesem Anspruch wird mit dem Qualitätslabel MFA Rechnung getragen. Im Rahmen der hausärztlichen Leistungserbringung wird dem Patienten durch das Qualitätslabel aufgezeigt, welche Ärzte sich mit Qualitätsthemen aktiv auseinandersetzen und so eine konstant hohe Versorgungsqualität bieten. Dies wird mittels regelmässiger Überprüfung sichergestellt. Das Qualitätslabel MFA zeichnet sich durch die Reflexion der täglichen Tätigkeit und die Bereitschaft zur stetigen Weiterentwicklung aus.

3 Ziele des Qualitätslabels

Das Qualitätslabel MFA unterstützt die zertifizierten Hausarztpraxen beim Erreichen eines hohen Qualitätsgrades beim medizinischen Leistungsangebot und in der Betriebsorganisation. Die Hausarztpraxen erhalten durch die Zertifizierung und die Anwendung der darin entwickelten Prozesse und Hilfsmittel einen Mehrwert und Nutzen im Praxisalltag.

Das Bewertungssystem des Qualitätslabels MFA ermöglicht auf Stufe Hausarztpraxis, Ärztenetzwerk und in der Gesamtheit der zertifizierten Praxen die Messung, Bewertung und den Vergleich von Qualitäts- und Organisationsarbeit.

Dem Patienten soll mit diesem Qualitätslabel ein hoher Leistungsstandard garantiert werden. Er weiss: ein «MFA» bietet konstante Grundversorgungsqualität auf höchstem Niveau.

Der Krankenversicherer erkennt durch einen transparenten Qualitätsausweis, dass es sich um einen fortschrittlichen Hausarzt handelt, der Qualitätsaspekten in seiner Arbeit einen hohen Stellenwert einräumt und sich, sein Personal und die Abläufe und Ausstattung in seiner Praxis in allen Bereichen stetig weiterentwickelt.

4 Trägerschaft

Hinter der Trägerschaft des Qualitätslabels MFA steht die Argomed Ärzte AG in Lenzburg.

5 Grundsatz der Transparenz

Die aktuellen Bestimmungen des Qualitätslabels MFA, die gültigen Qualitätsindikatoren und die Organisation des MFA werden öffentlich zugänglich publiziert (über die Website www.mehrfacharzt.ch).

6 Bedingungen für die Erteilung des Qualitätslabels MFA

6.1 Voraussetzungen für eine Anmeldung und Zertifizierung als «MFA»

6.1.1 Tätigkeitsgebiet in der medizinischen Grundversorgung

Der Arzt ist Grundversorger in folgendem Sinne:

- Grundversorger bilden die Eintrittsstelle ins medizinische Versorgungssystem, sind für ihre Patienten zugänglich und bieten eine umfassende, kontinuierliche Betreuung. Sie behandeln die Mehrheit aller Patienten abschliessend, stellen die Notfallversorgung sicher und übernehmen für allfällige Behandlungen ausserhalb der eigenen Praxis eine Triage- und Koordinationsfunktion.

Zur Gruppe der medizinischen Grundversorger gehören im Sinne des Qualitätslabels MFA folgende Facharzttitel:

- Praktischer Arzt/praktische Ärztin
- Facharzt für Allgemeine Innere Medizin FMH (AIM)
- Facharzt für Kinder- und Jugendmedizin

6.1.2 Arbeitspensum

Zur Zertifizierung werden Ärztinnen und Ärzte zugelassen, die mindestens ein Arbeitspensum von 40 Stellenprozenten in der Grundversorgung nachweisen können.

6.1.3 Notfalldienst

Teilnahme am Notfalldienst gemäss regionaler Regelung des Bezirksärztereins. Zur Zertifizierung zugelassen werden ebenfalls vom Notfalldienst befreite Ärzte gemäss Regelung der regionalen Notfalldienst-Organisation, resp. Bezirksärztereinigung. Als Befreiung vom Notfalldienst gelten auch regionale, vertragliche Regelungen mit Drittorganisationen, welche den Notfalldienst ausserhalb der Betriebszeiten der Hausarztpraxen übernehmen.

6.1.4 Mitgliedschaft Ärztenetzwerk

Zugehörigkeit zu einem Ärztenetzwerk, das den Richtlinien der medswiss.net entspricht. Der Arzt hat in seinem Ärztenetz Anschlussvereinbarungen zu Managed Care Verträgen abgeschlossen und betreut Patienten im Hausarztmodell aktiv.

6.1.5 Qualitätsmanagement – Feedback

Die Durchführung einer Patientenbefragung pro Rezertifizierungszyklus ist obligatorisch.

6.2 Kriterien für Gemeinschafts- und Gruppenpraxen

Das Qualitätslabel MFA ist grundsätzlich ein personenbezogenes Qualitätslabel und wird auf den Namen des einzelnen Arztes ausgestellt. Gruppenpraxen werden jedoch als Gesamtorganisationen zertifiziert und sind berechtigt, gegen aussen als MFA-Praxis aufzutreten.

Gemeinschafts- und Gruppenpraxen werden zur Zertifizierung zugelassen, wenn mindestens die Hälfte des gesamten ärztlichen Arbeitspensums in der Grundversorgung erbracht wird.

Erfüllen in Gruppenpraxen einzelne Ärzte die oben beschriebenen Zulassungskriterien nicht (z. B. zu tiefes Pensum), können diese nicht als MFA zertifiziert werden. Die als gesamtes zertifizierte Gruppenpraxis muss dies jedoch nicht spezifisch in ihrer Kommunikation ausweisen. Bei Grenzfällen, wenn z. B. durch nicht zertifizierbare Teilzeitmitarbeitende das Mindestpensum alles Grundversorger unter 50 % am Gesamtvolumen sinkt, entscheidet das Zertifizierungsgremium über eine Zulassung zur Zertifizierung (siehe auch Kapitel 15 Erteilung des Zertifikats mit Ausnahmeregelungen).

7 Erfüllung von 12 Indikatoren

Für eine Zertifizierung ist es erforderlich, in den folgenden 12 Indikatorenbereichen die Grundanforderungen zu erfüllen und im Rahmen eines Bewertungsrasters pro Indikator eine genügende Punktzahl zu erreichen:

7.1.1 Medizinische Leistungen und Zugang

1. Versorgungsleistung und Zugang
2. Medizinisches Leistungsangebot
3. Chronic Care Management
4. Qualitätsentwicklung
5. Risikomanagement
6. Medizinische Prozesse
7. Notfallmanagement

7.1.2 Betriebsorganisation und Prozesse

8. Informationen für Patienten, Kommunikation
9. Aus- und Weiterbildung
10. Praxisprozesse und Dokumentation
11. Sichere Kommunikation und Datenschutz
12. Anwendung von eHealth-Applikationen

Eine detaillierte Erläuterung der Indikatoren ist unter www.mehrfacharzt.ch ersichtlich.

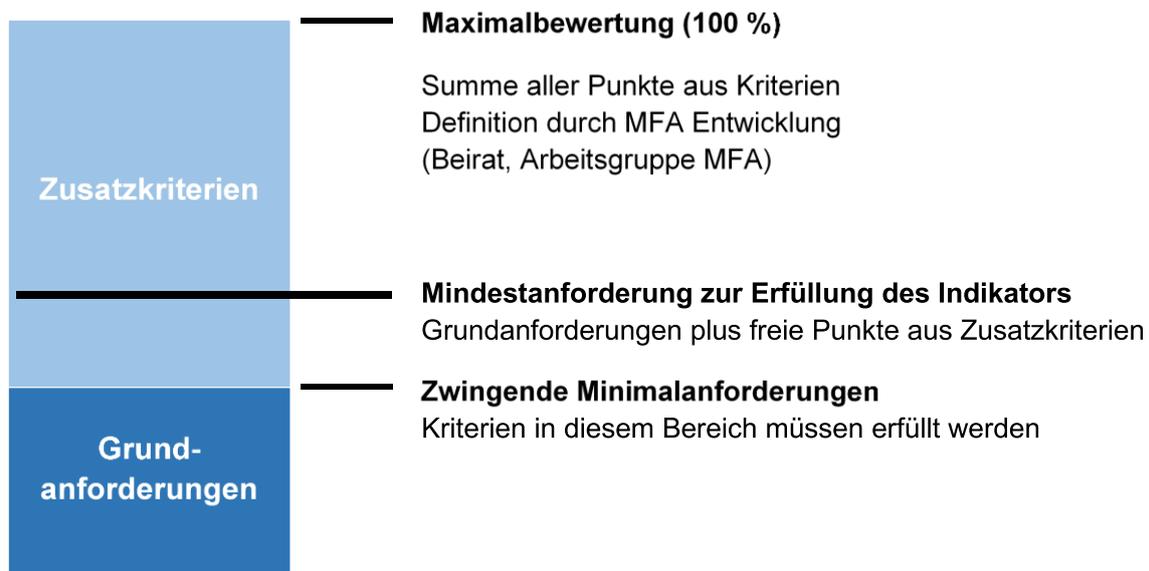
7.2 Zwingend zu erfüllende Grundanforderungen

Jeder Indikator enthält Minimalanforderungen, die zwingend erfüllt werden müssen. Diese sind im Fragenkatalog der Selbstdeklaration als Grundanforderung gekennzeichnet. Wird in einem Indikator eine Grundanforderung nicht mindestens im durch den Fragenkatalog definierten Umfang erfüllt, gilt dieser Indikator als ungenügend erfüllt. Der Antragsteller muss in diesem Fall aufzeigen, mit welchen Massnahmen und in welcher Frist die Grundanforderungen erfüllt werden sollen.

Das Zertifizierungsgremium entscheidet, ob eine Zertifizierung unter Auflage erteilt wird. Siehe auch Kapitel 14 Erteilung des Zertifikats unter Auflagen.

7.3 Bewertungssystem der Indikatoren

Neben den Grundanforderungen gibt es in jedem Indikatorenkapitel weitere, nicht zwingende Kriterien, die mit zusätzlichen Punkten bewertet werden. Diese Bewertung der Qualitätsbemühungen in einer Punkteskala pro Indikator ermöglicht der Praxis eine Selbstbeurteilung des eigenen Entwicklungsgrads, gegenüber der maximal erreichbaren Punktzahl und ermöglicht einen Vergleich gegenüber dem Durchschnitt aller MFA.



8 Koordinationsstelle

Die Koordinationsstelle der Trägerschaft ist Anlaufpunkt für alle Belange der Ärzte (Gesuche, Anfragen, Beanstandungen, Entwicklungsvorschläge, usw.). Sie begleitet den Antragsteller während des ganzen Zertifizierungsprozesses und bereitet insbesondere den Antrag zur Ausstellung oder Ablehnung der Zertifizierung sowie die aus den Audit-Interviews resultierenden Ergebnisse für das Zertifizierungsgremium auf.

Sie nimmt zudem Vorschläge zur Weiterentwicklung des Qualitätslabels MFA entgegen und leitet diese an die zuständige Arbeitsgruppe für die Weiterentwicklung des Qualitätslabels MFA weiter.

Die genaue Anschrift der Koordinationsstelle ist unter www.mehrfacharzt.ch ersichtlich.

9 Zertifizierungsgremium

Das Zertifizierungsgremium zeigt sich verantwortlich für die Genehmigung oder Ablehnung des Zertifizierungsantrages und des Vorschlages auf Rezertifizierung.

Bei der Zusammenstellung des Zertifizierungsgremiums wird darauf geachtet, dass alle Interessengruppen im Minimum je einen Vertreter stellen:

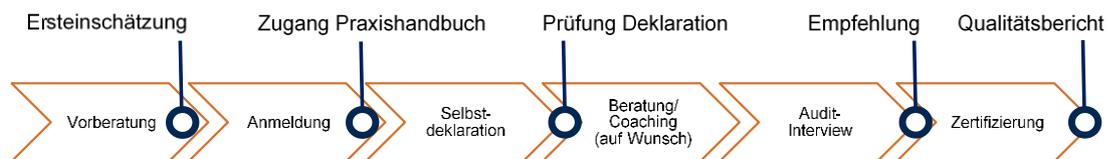
- Krankenversicherungen
- Patientenorganisationen
- Hausarztvertreter
- Trägerschaft

Die aktuelle personelle Zusammensetzung des Gremiums wird auf www.mehrfacharzt.ch publiziert.

10 Zertifizierung

10.1 Ablauf und Inhalte Erstzertifizierung von Einzelpraxen

Der Prozess zur erstmaligen Zertifizierung ist wie folgt definiert:



10.1.1 Vorberatung vor der Anmeldung

In einer kostenfreien Vorberatung durch die Koordinationsstelle werden der interessierten Praxis der Prozess zur Zertifizierung und die damit verbundenen Arbeiten erläutert. In einer ersten kurzen Analyse einzelner Indikatoren wird untersucht, ob die Praxis eine Zertifizierung erfolgreich abschliessen kann und wie der Entwicklungsgrad der Praxis zum aktuellen Zeitpunkt ist.

Die Koordinationsstelle empfiehlt dem Antragsteller gegebenenfalls Massnahmen zur Unterstützung im Zertifizierungsprozess und vermittelt auf Wunsch Unterstützungsdienstleistungen aus eigener Hand oder von Dritten.

10.1.2 Anmeldung

Der Antragsteller meldet sich verbindlich für den Zertifizierungsprozess an. Mit der Anmeldung akzeptiert der Antragsteller die Bestimmungen des Qualitätslabels MFA und die Nutzungsbedingungen der im Anschluss abgegebenen Hilfsmittel wie das Praxishandbuch und den Selbstdeklarationsfragebogen.

10.1.3 Selbstdeklaration, Aufbau Praxishandbuch

Nach Einreichen der schriftlichen Anmeldung bei der Koordinationsstelle erhält der Arzt den Fragebogen zur Selbstdeklaration. Dabei gilt es, diesen wahrheitsgetreu auszufüllen. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

Nach der Anmeldung erhält die Hausarztpraxis den Zugang zum Praxishandbuch. Die Praxis kann die darin enthaltenen Vorlagen, Checklisten und Richtlinien nutzen, um eine auf die individuell gestalteten Prozesse der Praxis abgestimmte Dokumentation zu erstellen. Das Führen eines Praxishandbuchs ist eine zwingende Anforderung zur Erteilung der Zertifizierung.

Die Praxis wird in diesem Prozess auf Wunsch von der Koordinationsstelle oder von Dritten mit Beratungs- und Unterstützungsdienstleistungen begleitet (kostenpflichtige Angebote). Die Praxis wird auf Wunsch in dieser Phase auch von einem bereits zertifizierten, erfahrenen MFA-Arzt als Coach begleitet.

Nach Abschluss der Arbeiten werden der Selbstdeklarationsfragebogen und ggf. das Praxishandbuch der Koordinationsstelle zugestellt. Die Unterlagen sind innerhalb von 12 Monaten nach der Anmeldung einzureichen.

Die Koordinationsstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Audit-Interview. Zu diesem Zweck wird das Dossier einem Auditor übergeben, dem Arzt wird die gleiche Dokumentation zugestellt.

10.1.4 Audit-Interview

Die Koordinationsstelle vereinbart mit dem Antragsteller frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Audit-Interview.

Das Audit-Interview (Dauer ca. 2 Stunden) besteht aus verschiedenen Teilen:

- Praxisrundgang
- Interview mit dem Hausarzt
 - Fragen und Diskussionspunkte zu den Indikatoren
 - Freie Fragen und offene Diskussion
- Interview mit MPA/MPK

10.1.5 Zertifizierung

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklaration und der Ergebnisse aus dem Audit-Interview über die Zertifizierung zum «MFA». Bestandteil des Dossiers ist ein Aufgabenkatalog. Dieser gibt vor, welche Punkte aus der Selbstdeklaration und dem Audit-Interview bis zum nächsten Audit-Interview zu verbessern sind. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbesserungen und fakultativen Verbesserungspotenzialen. Diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen.

Bei einem nicht bestandenem Audit-Interview kann der betreffende Arzt nach der Eröffnung des Ergebnisses bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für ein weiteres Audit-Interview einreichen. Er hat darin zu begründen, warum er ein erneutes Audit-Interview für angebracht hält und wie er die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Audit-Interview verbessern wird. Die Koordinationsstelle entscheidet, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für das zusätzliche Audit-Interview sind vom Arzt zu tragen.

10.2 Zusätzliche Regelungen für Gemeinschafts- und Gruppenpraxen

Der Prozess zur erstmaligen Zertifizierung von Gemeinschafts- und Gruppenpraxen ist prinzipiell gleich wie die Zertifizierung von Einzelpraxen. Es gelten folgende Ergänzungen, resp. Abweichungen:

10.2.1 Qualitätsverantwortlicher Arzt, Kontaktperson

Bei der Anmeldung zur Zertifizierung definiert die Gruppenpraxis einen Arzt als Qualitätsverantwortlichen. Dieser ist verantwortlich für den Zertifizierungsprozess und für das Audit-Interview und ist primärer Ansprechpartner für die Koordinationsstelle. Der Qualitätsverantwortliche kann praxisintern Aufgaben und Verantwortung für administrative Bereiche an die leitende MPA/MPK delegieren. Dies wird in den Zertifizierungsunterlagen festgehalten.

10.2.2 Selbstdeklaration

Nach der Anmeldung erhält jeder Arzt der Gruppenpraxis den Fragebogen zur Selbstdeklaration. Der Qualitätsverantwortliche bearbeitet dabei den vollständigen Fragebogen (personenbezogene und praxisbezogene Fragen).

Die übrigen Ärzte der Gruppenpraxis füllen nur den personenbezogenen Teil des Fragebogens aus. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

10.2.3 Audit-Interview

Der Auditor führt das Praxisinterview mit dem Qualitätsverantwortlichen, resp. mit der leitenden MPA/MPK (falls Aufgaben delegiert sind). Sollten sich zu den personenbezogenen Fragebogen der Praxismitglieder Fragen ergeben, die nicht im ordentlichen Interview mit dem Qualitätsverantwortlichen gelöst werden können, wird der Auditor auf Verlangen der Koordinationsstelle zusätzliche Einzelinterviews mit den betreffenden Kandidaten vereinbaren und führen.

10.2.4 Zertifizierung

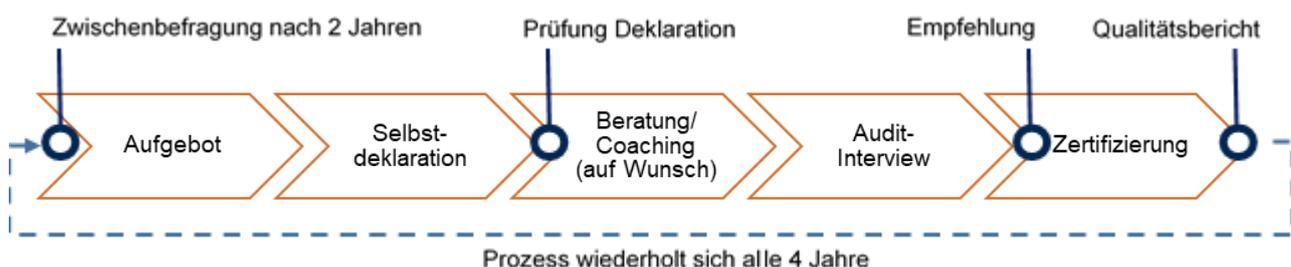
Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklarationen und der Ergebnisse aus dem Audit-Interview über die Zertifizierung der Gruppenpraxis. Trägerin des Qualitätslabels ist die Gruppenpraxis und somit alle darin tätigen Ärzte.

11 Rezertifizierung

11.1 Ablauf und Inhalte Rezertifizierung von Einzelpraxen

Einzelpraxen durchlaufen alle 4 Jahre einen vollständigen Rezertifizierungsprozess. Um die Kontinuität und eine hohe Qualität sicherzustellen, werden die Praxen nach 2 Jahren einer Zwischenüberprüfung unterzogen.

Der Prozess zur Rezertifizierung ist wie folgt definiert:



11.1.1 Zwischenprüfung nach zwei Jahren

Nach Ablauf des zweiten Jahres nach der letzten Zertifizierung erhalten die Praxen einen Fragebogen, in welchem sie wesentliche Veränderungen in der Praxis dokumentieren.

- Wesentliche personelle Veränderungen
- Organisatorische Veränderungen
- Anpassungen im Leistungsangebot
- Grössere bauliche Massnahmen
- Veränderungen an der Infrastruktur

Die Zwischenbefragung ist innerhalb von 2 Monaten ausgefüllt an die Koordinationsstelle zu retournieren. Lässt sich aus der Befragung schliessen, dass die Qualitätsindikatoren nicht mehr im Umfang der Grundanforderungen erfüllt werden, kann die Koordinationsstelle anordnen, dass das Zertifikat bereits nach 3, statt nach 4 Jahren erneuert werden muss.

11.1.2 Aufgebot zur Selbstdeklaration

Die Praxis erhält von der Koordinationsstelle 6 Monate vor Ablauf des Zertifikats das Aufgebot zur Rezertifizierung und den Selbstdeklarationsfragebogen. Der Fragebogen wird vollständig ausgefüllt. Veränderungen gegenüber dem Zustand bei der letzten Zertifizierung werden hervorgehoben. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

Die Koordinationsstelle kontrolliert die eingereichten Unterlagen im Rahmen einer Vorprüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und veranlasst bei einem positiven Ergebnis das Aufgebot zum Audit-Interview. Zu diesem Zweck werden die Indikatoren-Checkliste und das Dossier aus der Erstzertifizierung (insbesondere die im Audit-Interview definierten Massnahmen zur Verbesserung) einem Auditor übergeben, dem Arzt wird die gleiche Dokumentation zugestellt.

11.1.3 Audit-Interview

Die Koordinationsstelle vereinbart mit dem Antragsteller frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) einen Termin zum Audit-Interview.

Das Audit-Interview (Dauer ca. 2 Stunden) besteht aus verschiedenen Teilen:

- Praxisrundgang
- Interview mit dem Hausarzt
 - Fragen und Diskussionspunkte zu den Indikatoren
 - Freie Fragen und offene Diskussion
- Interview mit MPA/MPK

11.1.4 Rezertifizierung

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklaration und der Ergebnisse aus dem Audit-Interview über die Rezertifizierung zum «MFA». Bestandteil des Dossiers ist ein Aufgabenkatalog. Dieser gibt vor, welche Punkte aus der Selbstdeklaration und dem Audit-Interview bis zur nächsten Rezertifizierung zu verbessern sind. Es wird dabei unterschieden zwischen obligatorischen Anpassungen/Verbesserungen und fakultativen Verbesserungspotenzialen. Diese Empfehlungen sind als Anregung zu verstehen.

Bei einem nicht bestandenem Audit-Interview kann der betreffende Arzt nach der Eröffnung des Ergebnisses bei der Koordinationsstelle ein schriftliches Gesuch für ein weiteres Audit-Interview einreichen. Er hat darin zu begründen, warum er ein erneutes Audit-Interview für angebracht hält und wie er die bemängelten Punkte aus dem ordentlichen Audit-Interview verbessern wird. Die

Koordinationsstelle entscheidet, ob dem Gesuch stattgegeben wird. Die Kosten für das zusätzliche Audit-Interview sind vom Arzt zu tragen.

11.2 Zusätzliche Regelung für Gemeinschafts- und Gruppenpraxis

Der Prozess zur Rezertifizierung von Gemeinschafts- und Gruppenpraxen ist prinzipiell gleich wie die Zertifizierung von Einzelpraxen. Es gelten folgende Ergänzungen, resp. Abweichungen:

11.2.1 Selbstdeklaration

Nach der Anmeldung erhält jeder Arzt der Gruppenpraxis den Fragebogen zur Selbstdeklaration. Der Qualitätsverantwortliche bearbeitet dabei den vollständigen Fragebogen (personenbezogene und praxisbezogene Fragen).

Die übrigen Ärzte der Gruppenpraxis füllen nur den personenbezogenen Teil des Fragebogens aus. Themen und Bereiche, welche nicht vollständig erfüllt werden, müssen detailliert erläutert werden. Es muss ersichtlich sein, welches Kriterium in welchem Zeitraum durch welche Massnahmen erfüllt werden kann.

Die Rolle des Qualitätsverantwortlichen kann zwischen den Zyklen neu zugeteilt werden. Dies ist der Koordinationsstelle bei Kenntnisnahme des Aufgebots mitzuteilen.

11.2.2 Audit-Interview

Der Auditor führt das Audit-Interview mit dem Qualitätsverantwortlichen, resp. mit der leitenden MPA/MPK (falls Aufgaben delegiert sind). Sollten sich zu den personenbezogenen Fragebogen der Praxismitglieder Fragen ergeben, die nicht im ordentlichen Audit-Interview mit dem Qualitätsverantwortlichen gelöst werden können, wird der Auditor auf Verlangen der Koordinationsstelle zusätzliche Einzelinterviews mit den betreffenden Kandidaten vereinbaren und führen.

11.2.3 Rezertifizierung

Das Zertifizierungsgremium beschliesst auf Basis der Selbstdeklarationen und der Ergebnisse aus dem Audit-Interview über die Zertifizierung der Gruppenpraxis. Trägerin des Labels ist die Gruppenpraxis und somit alle darin tätigen Ärzte.

11.2.4 Provisorische Aufnahme von neu eintretenden Ärzten

Treten zwischen zwei Zertifizierungssyklen neue Ärzte in die Praxis ein, sind die neu hinzukommenden Ärzte verpflichtet, die personenbezogene Selbstdeklaration innerhalb eines Jahres nach Eintritt vorzunehmen. Die Koordinationsstelle prüft, ob die Bedingungen für einen Eintritt in das Qualitätslabel MFA erfüllt sind und erteilt den Status «provisorisch aufgenommen». Dieser ist gültig bis zur nächsten regulären Rezertifizierung und wird dann durch die offizielle Rezertifizierung durch das Zertifizierungsgremium ersetzt.

12 Verantwortliche Auditoren und Durchführung von Audit-Interview

12.1 Auditoren

Als Auditor wird nur eingesetzt, wer über hervorragende Erfahrung in der Grundversorgung und die zur Ausübung des Amtes notwendige Objektivität verfügt.

Zuständig für die Durchführung ist eine externe und unabhängige Auditstelle. Die Einteilung der Auditoren wird von der Auditstelle vorgenommen.

12.2 Audit Durchführung

Bei Antrag auf Zertifizierung wird vom Antragsteller eine Selbstdeklaration verlangt. Bei Gemeinschafts- und Gruppenpraxen werden zusätzlich die personalisierten Fragebogen der weiteren Ärzte eingereicht. Anschliessend erfolgt ein Audit-Interview vor Ort.

Der Auditor fasst die Erkenntnisse aus dem Audit-Interview in einem Bericht zuhanden des Zertifizierungsgremiums zusammen und stellt diesen der Koordinationsstelle zu.

Bestehen offensichtliche Zweifel an Angaben und/oder Deklarationen des Arztes oder der Ärzte in einer Gruppenpraxis, sowie an der aktuellen Erfüllung der Qualitätsindikatoren, kann jederzeit ein Zwischen-Audit angeordnet werden.

Der betreffende Arzt beziehungsweise der Qualitätsverantwortliche der Gruppenpraxis erhält frühzeitig (mindestens 2 Monate vorher) ein Aufgebot zum Einreichen der notwendigen Unterlagen. Der Termin für das Audit-Interview wird durch die Koordinationsstelle vereinbart.

Kann ein vereinbarter Termin von einer zu zertifizierenden Praxis nicht eingehalten werden, muss der entsprechende Auditor bis mindestens 72 Stunden vor dem Gespräch informiert werden. Wird diese Frist unterschritten, muss ein Unkostenbeitrag von CHF 300 zu Gunsten der Koordinationsstelle erhoben werden.

Verweigert ein Arzt oder ein Qualitätsverantwortlicher einer Gruppenpraxis das Audit-Interview oder einen Auditor ist dies der Koordinationsstelle schriftlich zu begründen.

13 Erteilung und Entzug des Qualitätslabels MFA

Anhand der Selbstdeklaration und des Berichts aus dem Audit-Interview des antragstellenden Arztes, oder der antragstellenden Gruppenpraxis, bezogen auf die gemäss Abschnitt 7 zu erfüllenden Kriterien, wird durch die Koordinationsstelle dem Zertifizierungsgremium der Antrag zur Annahme oder Ablehnung unterbreitet. Die Koordinationsstelle behält sich vor, Informationen einzufordern und gegebenenfalls Stichproben oder ein Zwischen-Audit anzuordnen.

Das Zertifizierungsgremium entscheidet anschliessend über die Erteilung oder Nichterteilung des Qualitätslabels MFA an den antragstellenden Arzt oder die antragstellende Gruppenpraxis. Der Entscheid ist endgültig und nicht anfechtbar. Er wird dem Antragsteller beziehungsweise dem Qualitätsverantwortlichen der Gruppenpraxis schriftlich eröffnet.

Zuständig für einen Entzug oder eine Nichtverlängerung eines erteilten Qualitätslabels ist ebenfalls das Zertifizierungsgremium. Folgende Umstände können unter anderem einen Entzug oder eine Nichtverlängerung des Qualitätslabels MFA nach sich ziehen:

- Nicht-Einhaltung der Grundkriterien und Indikatoren gemäss Abschnitt 7
- Audit-Ergebnis
- Nichteinhalten der Zahlungsbedingungen
- Weitergabe von MFA-Dokumenten an unberechtigte Dritte (insbesondere das Praxishandbuch)
- Nichteinhalten von Terminen und Aufgeboten

Ein sofortiger Entzug des Qualitätslabels kann unter anderem aus folgenden Gründen erfolgen:

- Falschangaben aller Art
- Vortäuschen falscher Tatsachen
- Ausschluss aus einem Ärztenetz

- Nichteinhalten von Meldepflichten
- Verweigerung des Audits aus nicht triftigen Gründen
- Missbräuchliche Verwendungen des Qualitätslabel und der zusammenhängenden Komponenten

Das Zertifizierungsgremium behält sich ausdrücklich vor, unter Berücksichtigung von weiteren wichtigen Gründen, einen Entzug zu beschliessen.

Jede weitere Verwendung des Qualitätslabels MFA nach dessen Entzug ist ausdrücklich untersagt. Zuwiderhandlungen werden rechtlich geahndet.

14 Erteilung des Zertifikats unter Auflagen

Wenn die Koordinationsstelle im Verlauf des Zertifizierungsprozesses bei der Selbstdeklaration oder beim Audit-Interview feststellen wird, dass ein antragstellender Arzt oder eine Gruppenpraxis einzelne Anforderungen der Qualitätsindikatoren nicht erfüllt, so wird die Erteilung des Qualitätslabels in der Regel so lange ausgesetzt, bis der Nachweis zur Erfüllung der Anforderungen erbracht ist.

Die Koordinationsstelle unterstützt den Antragsteller mit einem geeigneten Beratungs- und Dienstleistungsangebot oder der Vermittlung von Massnahmen zur Erfüllung der Anforderungen.

Der Antragsteller kann unter Vorlage eines Massnahmenplans mit Umsetzungsfristen eine Zertifizierung unter Auflagen beim Zertifizierungsgremium beantragen. Das Zertifizierungsgremium entscheidet, ob eine Zertifizierung unter Auflagen mit einer definierten Nachfrist erteilt wird. Der unter Auflagen zertifizierte Arzt oder eine Gruppenpraxis hat gegenüber der Koordinationsstelle innerhalb der Nachfrist nachzuweisen, dass die Massnahmen umgesetzt und die Anforderungen erfüllt werden. Ist dies nicht der Fall, wird das unter Auflagen erteilte Qualitätslabel MFA wieder entzogen.

15 Erteilung des Zertifikats mit Ausnahmeregelungen

Ist einem Antragsteller die Erfüllung einzelner Anforderungen aus Qualitätsindikatoren oder aus den Zulassungsbestimmungen aufgrund äusserer Umstände unmöglich, kann er mit einer schriftlichen Begründung einen Antrag auf Zertifizierung mit Ausnahmeregelungen stellen. Das Zertifizierungsgremium entscheidet, ob eine solche Zertifizierung erteilt wird. Der Entscheid ist endgültig und nicht anfechtbar. Die Ausnahmeregelung wird im Zertifizierungsdossier des Antragstellers festgehalten.

Beim Wegfall des Grundes für die Nichterfüllung der Anforderung hat der Antragsteller die Anforderung im nächsten Zertifizierungszyklus zu erfüllen.

Voraussetzungen für eine Ausnahmeregelung sind:

- Der Grund für die Nichterfüllung der Anforderung kann vom Antragsteller nicht beeinflusst werden (z. B. Antragsteller ist nicht Mitglied in einem Ärztenetz, da es in der Region keines gibt).
- Der Grund für die Nichterfüllung der Anforderung kann nur mit unverhältnismässig grossem Aufwand beseitigt werden (z. B. grössere bauliche Massnahmen/Investitionen erforderlich).
- Gesetzlich oder behördlich festgelegte Anforderungen werden trotzdem erfüllt.
- Trotz der Nichterfüllung der Anforderung ist eine hohe Qualität der medizinischen Grundversorgung im Sinne der Ziele des Qualitätslabels MFA gewährleistet.
- Der Antragsteller kompensiert die nicht erfüllten Anforderungen durch geeignete Massnahmen (z. B. eigene Qualitätsarbeit, wenn kein Qualitätszirkel in der Region besteht).

16 Übergangsbestimmungen für bestehende Zertifizierungen im Rahmen des Relaunchs

Das Qualitätslabel MFA wird ab dem Frühjahr 2020 mit in weiten Teilen überarbeiteten und gegenüber vorher, mit detaillierteren Qualitätsindikatoren und Bestimmungen neu lanciert.

Bereits zertifizierte Ärzte oder Gruppenpraxen werden im neu gültigen Intervall von vier Jahren nach den überarbeiteten Bestimmungen und Indikatoren zertifiziert. Die bestehenden Zertifikate behalten bis zu diesem Zeitpunkt ihre Gültigkeit. Die betroffenen Praxen erhalten 12 Monate vor dem anstehenden Rezertifizierungszeitpunkt eine Ankündigung und die Zertifizierungsunterlagen (Selbstdeklarations-Fragebogen).

Erfüllt ein zertifizierter Arzt oder eine Gruppenpraxis einzelne neue Qualitätsindikatoren aufgrund der Überarbeitung gegenüber den vorher geltenden Bestimmungen nicht mehr, kann das Zertifizierungsgremium eine Zertifizierung unter Auflagen erteilen und eine Nachfrist zur Umsetzung geeigneter Massnahmen festlegen. Siehe auch Kapitel 14 Erteilung des Zertifikats unter Auflagen.

17 Qualitätsbericht

Mit der Erteilung des Zertifikats wird der Praxis ein Qualitätsbericht ausgehändigt, in welchem die Resultate der Selbstdeklaration und des Audit-Interviews dargestellt sind. Der Qualitätsbericht enthält Vorschläge für die Weiterentwicklung der Qualitätsarbeit in der Praxis.

18 Praxishandbuch

Das Praxishandbuch dokumentiert die Organisation und die Prozesse in der Hausarztpraxis. Es ist ein zentraler Bestandteil des Qualitätslabels MFA und wird während dem Auditgespräch durch den Auditor gesichtet.

Die Vorlage zum Praxishandbuch wird der Praxis nach der verbindlichen Anmeldung zum Qualitätslabel MFA ausgehändigt und kann von der Praxis im Prozess der Erstzertifizierung zum Erstellen eines individuellen Praxishandbuchs für die Praxis verwendet werden. Die Vorlage des Praxishandbuchs wird von der Koordinationsstelle regelmässig überprüft, aktualisiert, ergänzt und dem zertifizierten Arzt oder der Gruppenpraxis zur Verfügung gestellt. Das Handbuch wird in elektronischer Form als editierbare Dokumentvorlage ausgeliefert.

Das Praxishandbuch ist durch den zertifizierten Arzt oder durch die zertifizierte Gruppenpraxis individuell zu ergänzen und stetig weiterzuentwickeln. Organisation und Prozesse sollen für Drittpersonen transparent und nachvollziehbar dokumentiert werden.

Eine erfolgreiche Rezertifizierung basiert unter anderem auf der Verwendung und der inhaltlichen Qualität des Praxishandbuchs. Dabei soll es vom Arzt oder der Gruppenpraxis primär als nützliches Instrument betrachtet und verwendet werden, so um beispielsweise Arbeitsabläufe neuen Mitarbeitern einfacher zugänglich zu machen.

Eine Beschreibung des Handbuchs und der Struktur kann unter www.mehrfacharzt.ch angesehen werden.

19 Patientenbefragung

Einmal pro Rezertifizierungsintervall sind alle zertifizierten Ärzte (auch diejenigen in Gruppenpraxen) verpflichtet, die Bestätigung einer erfolgreichen Durchführung einer Patientenbefragung vorzuweisen. Anerkannt werden Patientenbefragungen von SGAIM, EQUAM, QBM und Argomed. Patientenbefragungen von anderen Anbietern können nur nach Absprache mit der Koordinationsstelle

durchgeführt werden. Der Preis für die Patientenbefragung vom Qualitätslabel MFA ist nicht im Jahresbeitrag des Qualitätslabels MFA enthalten und ist bei Inanspruchnahme zusätzlich zu begleichen. Pro zertifiziertem Arzt sind Patientenbefragungen von 50 Patienten einzureichen.

Informationen zur Patientenbefragung des Qualitätslabel MFA finden Sie unter www.mehrfacharzt.ch.

20 Rechte und Pflichten des zertifizierten Arztes

Nach erfolgreicher Zertifizierung kann der «MFA» oder die «MFA-Gruppenpraxis» das Qualitätslabel MFA für seine beziehungsweise Ihre geschäftlichen Zwecke in der Kommunikation nach innen und aussen nutzen. Der Arzt beziehungsweise die Gruppenpraxis ist berechtigt, elektronische Auftritte, Korrespondenzen, Werbeunterlagen, Dokumentationen, Informationsmedien usw. mit dem Qualitätslabel MFA gemäss Abschnitt 21 zu versehen.

Der zertifizierte Arzt oder die zertifizierte Gruppenpraxis ist dazu verpflichtet, bei folgenden Umständen unverzüglich mit der Koordinationsstelle des Qualitätslabels MFA Kontakt aufzunehmen:

- Jede Art von Verfehlungen, die dem Qualitätslabel MFA Schaden zufügen können.
- Bei nicht mehr gegebener Erfüllung von Zulassungsbestimmungen gemäss Abschnitt 6.
- Bei nicht mehr gegebener Erfüllung der Indikatoren gemäss Abschnitt 7.
- Bei Änderung der Praxisstruktur (insbesondere in Gruppenpraxen).
- Bei Eintritt und Austritt von Ärzten in der Praxis.
- Bei Übergabe der Praxis an einen Nachfolger.
- Bei Auflösung der Praxis.
- Bei Umzug.

Die Gebühren sind gemäss Abschnitt 22 zu begleichen.

21 Schutzbestimmungen Qualitätslabel MFA

Das Qualitätslabel MFA ist geschützt und damit auch verschiedene Produkte, die in diesem Zusammenhang verwendet werden:



Qualitätslabel der Argomed

Abbildung 1: Logo Qualitätslabel MFA



Abbildung 2: Zertifikat Qualitätslabel MFA

Eine detaillierte Auflistung der mit dem Qualitätslabel versehenen und für zertifizierte Hausärzte zur Verfügung stehenden Produkte und Vorlagen ist unter www.mehrfacharzt.ch ersichtlich.

22 Preiskonditionen

Für die Zertifizierung werden vom Antragsteller eine einmalige Anmeldegebühr und eine wiederkehrende Jahresgebühr erhoben. Die aktuellen Preiskonditionen sind unter www.mehrfacharzt.ch einzusehen. Die Trägerschaft des Qualitätslabels MFA behält sich vor, die Beiträge periodisch anzupassen. Eine allfällige Erhöhung der Jahresgebühr ist frühzeitig (in der Regel

bis spätestens 30. Juni eines Jahres für Beiträge des Folgejahres) mitzuteilen, um dem Arzt eine ordentliche Kündigung des Qualitätslabels MFA nach Abschnitt 25 zu ermöglichen.

23 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Anmelde- und erstmalige Jahresgebühren sind innert 30 Tage nach Rechnungsstellung zur Zahlung fällig. Die Rechnungsstellung erfolgt nach der verbindlichen Anmeldung zur Zertifizierung. Wenn die Zertifizierung nach dem 30. Juni des Jahres erfolgte, werden 50 % der Jahresgebühr verrechnet.

Bei einem Rückzug der Anmeldung vor der Durchführung des Audit-Interviews ist die Anmeldegebühr in jedem Fall geschuldet. Die Jahresgebühr ist in diesem Fall nicht fällig.

Für die Folgejahre nach der erstmaligen Zertifizierung wird jeweils im November jedes Jahres für das laufende Jahr Rechnung gestellt. Die Zahlungsfrist nach Erhalt der Rechnung beträgt 30 Tage.

Wird dem Arzt oder der Gruppenpraxis das Qualitätslabel MFA vorzeitig entzogen, erfolgt keine Rückvergütung der Jahresgebühren. Dies gilt ebenso bei Auflösung oder Übergabe der Praxis. Bei Veränderungen (insbesondere Wechsel des Qualitätsverantwortlichen) in Gruppenpraxen kann das Qualitätslabel MFA unter Erfüllung der Auflagen (Vorlage einer vollständigen und geprüften Selbstdeklaration) beibehalten werden.

Durch den Arzt oder die Gruppenpraxis ausserordentlich verursachte Kosten können dem Arzt oder der Gruppenpraxis belastet werden.

Genauere Angaben zu den Preisen sind unter www.mehrfacharzt.ch einzusehen.

24 Verwendung und Weitergabe von Inhalten

Die Verwendung der Inhalte des Qualitätslabel MFA ist ausschliesslich für die persönliche Zertifizierung des Antragstellers, resp. der Praxis und nur für die Laufdauer des Zertifikats zugelassen.

Bei einem Abbruch der Zertifizierung, resp. Nichterteilen des Zertifikats wird die Retournierung, resp. weitere Verwendung der Unterlagen mit der Koordinationsstelle vereinbart.

Die Weitergabe von Inhalten des Qualitätslabel MFA an Dritte ist ohne ausdrückliche Genehmigung durch die Koordinationsstelle nicht erlaubt. Dies betrifft insbesondere die Weitergabe von Inhalten und Dokumentvorlagen des Praxishandbuchs sowie des Fragebogens zur Selbstdeklaration.

Die Trägerschaft des Qualitätslabels MFA behält sich vor, den Arzt oder die Gruppenpraxis bei nicht genehmigter Weitergabe oder bei einer missbräuchlichen Anmeldung, die den Zugang zu den Hilfsmitteln und dem Praxishandbuch zum Ziel hat, auf Ersatz des eingetretenen Schadens zu belangen.

25 Vertragsdauer und Austritt/Kündigung des Qualitätslabels MFA

Die vorliegenden Bestimmungen treten für den Arzt oder die Gruppenpraxis mit der verbindlichen Anmeldung zum Beitritt zum MFA in Kraft. Das Qualitätslabel MFA kann vom Arzt oder der Gruppenpraxis mit einer Frist von 30 Tagen jeweils auf das Jahresende schriftlich gekündigt werden, erstmals nach 2 Jahren ab Ausstellung. Ohne Kündigung verlängert sich die Vereinbarung jeweils stillschweigend um ein Jahr.

Bei krankheitsbedingtem Ausscheiden aus dem Berufsleben oder bei Todesfall, wird die Zertifizierung aufgelöst (gilt nicht für Gruppenpraxen). In allen anderen Fällen muss die Zugehörigkeit schriftlich gemäss den obenstehenden Fristen gekündigt werden.

Eine Rückerstattung der Jahresgebühren erfolgt in keinem Fall, auch nicht pro rata.

26 Weitergabe des Qualitätslabels MFA an einen Nachfolger bei Praxisübergabe

Übergibt ein zertifizierter Arzt seine Praxis an einen Nachfolger, kann ein nicht bereits zertifizierter Nachfolger den bestehenden Vertrag mit der Koordinationsstelle übernehmen und die Fortführung des Qualitätslabels MFA bei der Koordinationsstelle beantragen.

Der Nachfolger muss innerhalb von 12 Monaten eine Rezertifizierung durchführen, wie beschrieben in Abschnitt 11 Rezertifizierung.

27 Übertragung des Qualitätslabels bei Übernahme/Eintritt in eine neue Praxis

Der Übertritt eines zertifizierten Arztes in eine andere, ebenfalls als MFA zertifizierte Praxis erfordert neben der Meldung an die Koordinationsstelle und der Mutation des Mitgliederregisters keine weiteren Massnahmen.

Tritt ein zertifizierter Arzt in eine nicht zertifizierte Praxis ein, kann das Qualitätslabels MFA nicht auf die neue Praxis übertragen werden. Die Praxis hat gemäss den Bestimmungen des Qualitätslabels MFA einen Antrag zur Neuzertifizierung zu stellen.

28 Eintritt von Ärzten in eine Gruppenpraxis – Nachzertifizierung

Tritt ein nicht zertifizierter Arzt in eine zertifizierte Gruppenpraxis ein, ist die Gruppenpraxis verpflichtet, den Eintritt nach Ablauf der vereinbarten Probezeit an die Koordinationsstelle zu melden.

Der eingetretene Arzt ist verpflichtet, innerhalb von 12 Monaten nach Eintritt in die Praxis eine Nachzertifizierung durchzuführen. Die Nachzertifizierung besteht aus dem Ausfüllen einer Selbstdeklaration. Werden die Anforderungen der Qualitätsindikatoren erfüllt, erteilt das Zertifizierungsgremium ein Zertifikat mit der restlichen Laufdauer der Zertifikate der übrigen Ärzte.

29 Geheimhaltung und Datenschutz

Über die zur Kenntnis gelangten, geschäftlichen und technischen Angelegenheiten der Praxis werden alle in den Zertifizierungsprozess involvierten Stellen Stillschweigen bewahren. Dies gilt auch für die Zeit über die Qualitätslabel-Nutzung hinaus.

Im Gegenzug verpflichtet sich der in den Zertifizierungsprozess involvierte Arzt oder die involvierte Gruppenpraxis, Kenntnisse aus dem Qualitätslabel MFA und/oder der MFA-Trägerschaft als vertraulich zu behandeln.

Die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen bleiben vorbehalten und sind von allen Beteiligten strikte einzuhalten.

30 Gerichtsstand

Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten ist Lenzburg, Aargau. Es gilt Schweizer Recht.