

## Qualitätskriterien

### Begriffsbestimmungen

- Agentur = die Vermittlungsagentur. Das Unternehmen, das Ärzte als Honorar- bzw. Interims- oder auch Notärzte vermittelt.
- vermittelte Ärzte = von der jeweiligen Agentur vermittelte Ärztinnen oder Ärzte\*.
- Einrichtung = Krankenhäuser, Praxen oder sonstige Einrichtungen, die sich zeitweise der Unterstützung von Ärzten bedienen.
- Profil = Summe der Informationen, die eine Einrichtung vorab über einen potentiell zu vermittelnden Arzt erhält.
- Einsatz = zeitliche befristete Tätigkeit eines Arztes für eine Einrichtung
- AGQUAE = Arbeits-Gemeinschaft für Qualität in der Vermittlung von Ärzten auf Zeit

	Qualitätskriterien	Ja	Nein	Unklar	Nicht anwendbar
<b>1</b>	<b>Recruiting / Akquise</b>				
1.1	Die Agentur überprüft formal die notwendige Qualifikation der vermittelten Ärzte.				
	1. Überprüft werden <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Approbation (bzw. die Erlaubnis nach §10 BÄO)</li> <li>• die Gebiete, Facharzt- und Schwerpunktkompetenzen (gemäß Abschnitt B der MWBO)</li> <li>• die Zusatz-Weiterbildungen (gemäß Abschnitt C der MWBO)</li> </ul>	○	○	○	○
	2. Der Nachweis erfolgt durch <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorlage der Original-Urkund <i>oder</i></li> <li>■ Vorlage einer aktuellen beglaubigten Kopie <i>oder</i></li> <li>■ Bestätigung der ausstellenden Behörde <i>oder</i></li> <li>■ Elektronischen Arztausweis</li> </ul>	○	○	○	○
	3. Die Durchführung der Überprüfung übernimmt die <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Agentur <i>oder</i></li> <li>■ ein durch die Agentur beauftragter Dritter</li> </ul>	○	○	○	○
	4. Die Häufigkeit der Überprüfung beträgt einmalig vor dem ersten Einsatz	○	○	○	○
	Eine Agentur erfüllt das Kriterium 1.1, wenn alle Teilkriterien unter 1.1.1 bis 1.1.4 nachweislich regelhaft erfüllt.	□	□	□	

\* Wir legen großen Wert auf die Gleichberechtigung der Geschlechter. Die Beschränkung auf eine geschlechtliche Form erfolgt ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit.

## Qualitätskriterien für Agenturen für Ärzte auf Zeit

	Qualitätskriterien	Ja	Nein	Unklar	Nicht anwendbar
1.2	Die Agentur überprüft regelhaft, ob sich die vermittelten Ärzte regelmäßig fortbilden (z.B. durch ein Fortbildungszertifikat (FBZ)). Sofern ein FBZ vorliegt, teilt die Agentur den Einrichtungen im Profil mit, bis wann das FBZ gültig ist. <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nachweis und Durchführung erfolgen analog 1.1.2 und 1.1.3</li> <li>■ Die Häufigkeit erfolgt gemäß der jeweiligen rechtlichen Fristen</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2</b>	<b>Disposition / Vermittlung</b>				
2.1	Die Agentur vermittelt wissentlich keine Aufträge bei denen die vermittelten Ärzte gegen gesetzliche Bestimmungen der Arbeitszeit verstoßen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2	Die Agentur stellt den Einrichtungen Profile der Ärzte zur Verfügung, die zumindest die folgenden Informationen enthalten: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Name und beruflicher Werdegang</li> <li>■ Qualifikation (gemäß Urkunden)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3	Die Agentur berät die vermittelten Ärzte über die Notwendigkeit einer Haftpflichtversicherung. Es werden grundsätzlich nur Ärzte vermittelt wenn für die vermittelte Tätigkeit Haftpflichtschutz besteht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4	Die Agentur stellt den vermittelten Ärzten und der Einrichtung von der AGQUAE empfohlene Muster-Verträge zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5	Die Agentur bietet Ärzten und Einrichtungen die Abstimmung und Erstellung der Honorarverträge an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6	Die Agentur stellt den vermittelten Ärzten Einarbeitungsleitfäden / Checklisten für die vermittelten Einsätze nach dem Musterleitfaden der AGQUAE zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7	Die Agentur stellt den vermittelten Ärzten ein Heft zur Dokumentation der Einweisungen gemäß Medizinprodukte-Betreiber-Verordnung (MPBetreibV) zur Verfügung und weist die Vertragsparteien auf die Notwendigkeit der Einhaltung der MPBetreibV hin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### Qualitätskriterien für Agenturen für Ärzte auf Zeit

	Qualitätskriterien	Ja	Nein	Unklar	Nicht anwendbar
<b>3</b>	<b>Kundenfeedback und Beschwerdemanagement</b>				
3.1	<p>Die Agentur holt ein Feedback über alle beteiligten Parteien ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Feedback vom Arzt über Agentur und Einrichtung</li> <li>■ Feedback von der Einrichtung über Arzt und Agentur</li> </ul> <p>Der Feedback-Prozess soll aktiv, systematisch und überprüfbar sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aktiv: Das Feedback wird per Fragebogen, Link, Telefonat o.ä. aktiv an die Zielgruppe herangetragen.</li> <li>■ Systematisch: Mit den Aktivitäten werden 10% der abgerechneten Tage abgedeckt. Die Rücklaufquote soll 10% betragen, mindestens aber 150 qualifizierte Fragebögen pro Jahr. Dabei deckt ein eingegangenes Feedback auch Vertragsverlängerungen oder Folgeeinsätze desselben Arztes in derselben Abteilung über bis zu sechs Monate ab.</li> <li>■ Überprüfbar: Der Ausgang, der Eingang und der Inhalt des Feedbacks sind dokumentiert.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2	Die Agentur stellt für die Einrichtungen, in die diese Ärzte vermittelt, einen Vor-Ort-Service sicher, der bei schwerwiegenden Problemen innerhalb von 24 Stunden Vorort eingreifen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	<b>Abrechnung</b>				
4.1	<p>Die Agentur hält systematisch Informationen über den Umfang der vermittelten Tätigkeit nach:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vertragszeiträume und</li> <li>■ Summe der abgerechneten Tage</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.2	Die Agentur bietet den vermittelten Ärzten die Rechnungserstellung nach buchhalterischen und steuerrechtlichen Grundsätzen an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Qualitätskriterien	Ja	Nein	Unklar	Nicht anwendbar
5	<b>Sonstiges Services</b>				
5.1	Die Agentur hält fachliche Kompetenz im Team vor:				
	■ ärztliche Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	■ kaufmännische Kompetenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.2	Die Kernprozesse der Agentur sind dokumentiert und überprüfbar. Zu den Kernprozessen gehören z.B.: 1. Recruiting/ Akquise 2. Disposition/ Vermittlung 3. Kundenfeedback und Beschwerdemanagement 4. Abrechnung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.3	Es ist ein zertifizierter Datenschutz-Beauftragter benannt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.4	Die Agentur verfügt über ein offiziell zertifiziertes Managementsystem (vergleichbar der DIN ISO)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stand vom 09.12.2014

Dr. Dorothee Falkenberg und Dr. Peter H. Kilian, Lars Huning, Dr. André und Britta Kröncke