

# Kundenanleitung EQUAM Zertifizierung

Für EQUAM zertifizierte Kunden  
– und solche, die es werden wollen

**Inhalt**

- 1. Registrieren & Login ..... 3
  - 1.1 Einmaliges Registrieren ..... 3
  - 1.2 Anmelden / Login..... 3
  - 1.3 Passwort ändern ..... 3
  - 1.4 Passwort vergessen ..... 3
- 2. Übersicht über Online-Plattform Ecert ..... 4
  - 2.1 Dashboard..... 4
  - 2.2 Stammdaten ..... 4
  - 2.3 Unser Q-Team und EQUAM..... 5
  - 2.4 Standorte ..... 5
  - 2.5 Selbstauskünfte ..... 5
  - 2.6 Abweichungen und Massnahmen ..... 5
  - 2.7 Zertifikate..... 5
  - 2.8 Files ..... 5
  - 2.9 Informationen..... 5
- 3. Vorgehen während der Zertifizierung ..... 6
  - 3.1 Voraudit - Selbstauskunft zur Erfüllung der Mindestkriterien ..... 6
    - 3.1.1 Abschluss Voraudit ..... 7
  - 3.2 Dokumentenaudit - Selbstauskunft zu Dokumenten und Indikatoren ..... 7
    - 3.2.1 Abschluss Dokumentenaudit..... 8
  - 3.3 Abweichungen und Massnahmen ..... 8
    - 3.3.1 Checkliste für das Definieren von Massnahmen:..... 9
  - 3.4 Bestätigung der Auditorin / des Auditors ..... 9
  - 3.5 Zertifizierungsempfehlung durch die / den Auditor\_in..... 10
  - 3.6 Zertifikat..... 10
- 4. Vorgehen nach der Zertifizierung ..... 11
  - 4.1 Zwischenbericht - Stellungnahme zu den eingereichten Massnahmen ..... 11
    - 4.1.1 Freies Feld für neue Massnahmen ..... 12
  - 4.2 Anmeldung Re-Zertifizierung..... 12

## 1. Registrieren & Login

Um sich auf der Online-Plattform Ecert anmelden zu können, werden Sie von der EQUAM Stiftung eine Email mit dem Registrierungslink erhalten. Falls der Link nicht funktioniert, kopieren Sie diesen bitte direkt in den Browser.

Falls Sie mit einem MAC arbeiten und es mit Safari nicht funktioniert, wechseln Sie bitte zu Firefox oder Chrome.

### 1.1 Einmaliges Registrieren

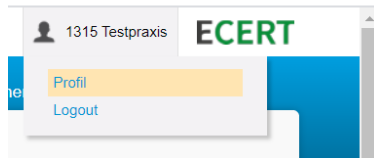
Über den zugesandten Registrierungslink wählen Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort selber. Danach ist dieser Link nicht mehr gültig (s. Punkt 1.2).

### 1.2 Anmelden / Login

Um sich nach der Registrierung anzumelden, gehen Sie auf <https://equam.e-cert.net/Login> oder loggen Sie sich über unsere Website (Login oben rechts) mit Ihrem selbst gewählten Benutzernamen und Passwort ein.

### 1.3 Passwort ändern

Unter Ihrem Profil (oben rechts) können Sie Ihr Passwort ändern.



### 1.4 Passwort vergessen

Gehen Sie auf <https://equam.e-cert.net/Login>. Folgen Sie den Instruktionen unter dem Link «**Kennwort vergessen**». Bitte jeweils nur eines der drei Felder ausfüllen, ansonsten klappt es leider nicht.

- Die Kunden-Nr. finden Sie in unseren Emails in der ersten Zeile oder oben rechts in der Online-Plattform.
- Der Benutzername wurde von Ihnen festgelegt.
- Bitte beachten Sie, dass die Email für das Zurücksetzen des Passwortes nur an die angegebene Adresse gemäss Anmeldung gesendet wird.

Herzlich Willkommen bei Ecert!

Benutzer

Kennwort

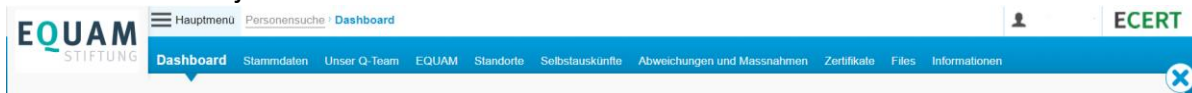
[Kennwort vergessen?](#)

Login

→ Bitte melden Sie sich bei uns, sollte dies damit nicht klappen.

## 2. Übersicht über Online-Plattform Ecert

Die EQUAM Online-Plattform gliedert sich in verschiedene Bereiche, die zuoberst in der Ansicht in einem blauen Balken angeordnet sind. Die folgenden Kapitel erklären Ihnen, was in diesen Ansichten jeweils zu sehen oder zu tun ist.



### 2.1 Dashboard

Das Dashboard gibt Ihnen eine kurze Übersicht. Hier wird nichts bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt in den entsprechenden Bereichen weiter rechts im blauen Balken.

Zu Beginn Ihres ersten Zertifizierungsprozesses ist das Dashboard leer. Es werden lediglich die offenen Selbstauskünfte angezeigt im unteren Bereich.

Oberer Bereich: Sobald Sie ein Audit durchgeführt haben, finden Sie im oberen Bereich links eine Übersicht Ihrer Audit-Resultate im Spinnendiagramm, rechts eine Übersicht der Befragungsergebnisse.

Unterer Bereich: Im unteren Bereich links finden Sie eine Übersicht der offenen Selbstauskünfte sowie über Ihre Audits (inkl. Audittermin im Feld «Audittermin»), Befragungen (Erhebungen) und allenfalls Sensibilisierungsprogramme. Rechts finden Sie die offenen Abweichungen und Massnahmen.

### 2.2 Stammdaten

Unter den «Stammdaten» finden Sie alle Angaben zu Ihrer Organisation oder Person. Sollten Angaben nicht korrekt sein, danken wir Ihnen für Ihre Kontaktaufnahme.

### 2.3 Unser Q-Team und EQUAM

Bei «Unser Q-Team» finden Sie die projektverantwortliche Person für Ihr Qualitätsprogramm sowie die hauptverantwortliche Ärztin / den hauptverantwortlichen Arzt, die Sie uns angegeben haben. Sollten auch hier Angaben nicht mehr stimmen oder veraltet sein, so danken wir Ihnen für Ihre Rückmeldung.

Bei «EQUAM» finden Sie die Kontaktmöglichkeiten bei der EQUAM Geschäftsstelle und die Kontaktdaten Ihrer Auditorin / Ihres Auditors.

### 2.4 Standorte

Wenn Sie ein Qualitätsprogramm für Ihre Gesundheitseinrichtung durchlaufen und diese mehrere Standorte hat, können Sie dort entsprechende Angaben sehen.

### 2.5 Selbstauskünfte

Hier bearbeiten Sie Ihr Vor- und Ihr Dokumentenaudit.

### 2.6 Abweichungen und Massnahmen

Hier finden Sie die nach Ihrem Audit festgelegten Abweichungen und können Ihre Massnahmen und Ziele sowie zu einem späteren Zeitpunkt Ihre Stellungnahme (Zwischenbericht) ergänzen.

### 2.7 Zertifikate

Sobald Sie den ganzen Zertifizierungsprozess durchlaufen haben, finden Sie hier Ihr Zertifikat als PDF.

### 2.8 Files

Hier finden Sie alle Unterlagen, die Sie oder die EQUAM Stiftung hochgeladen hat. Sie sind auch für die Auditorin / den Auditoren einsehbar. Hier bitte keine Dokumente direkt zum Dokumentenaudit oder zu den Zielen / Massnahmen hochladen.

### 2.9 Informationen

Hier finden Sie weitere Informationen, welche Ihnen die EQUAM Stiftung bereitstellt (z. B. Links direkt zur Kundenanleitung EQUAM Zertifizierung, Programmbeschrieb mit den Indikatoren oder teils zu Vorlagen sowie Hintergrundinformationen).

### 3. Vorgehen während der Zertifizierung

#### 3.1 Voraudit - Selbstauskunft zur Erfüllung der Mindestkriterien

Im Voraudit überprüfen Sie selbst, ob Sie die Mindestkriterien des Zertifizierungsprogrammes erfüllen oder geben an, bis wann Sie diese erfüllen werden. Mit dieser Information weiss die EQUAM Stiftung, ab wann ein Audit stattfinden kann. **Die Mindestkriterien müssen beim Audit erfüllt sein.**

Erhalten am	Auftrag	Status	Fällig am	Hinweis Kunde
03.11.2020	Grundversorgerpraxis Voraudit	Selbstauskunft an Kunde übermittelt	03.11.2020	Frist

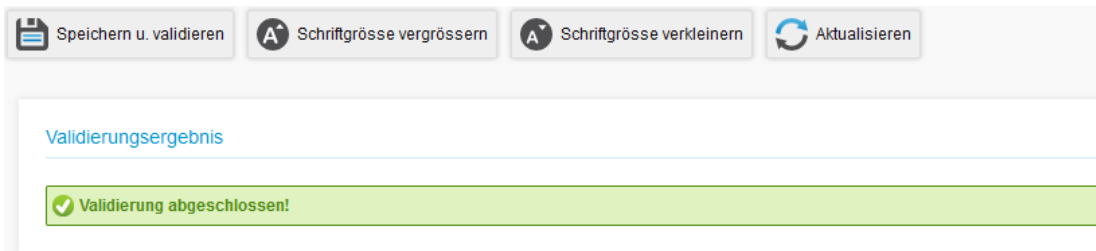
Bei gewissen Fragen haben wir Ihnen Notizen zur Erklärung beigelegt. Klicken Sie auf das entsprechende Icon mit dem blauen Stift, um sie zu öffnen.

**Wichtig!** Beantworten Sie nur die grau hinterlegten Fragen. Wenn Sie im **blau** hinterlegten Titel oder Instruktion auf «ja» oder «nein» klicken, werden alle Fragen mit dieser Auswahl beantwortet. Damit Sie sicher gehen können, dass Sie die Mindestkriterien wirklich alle überprüft haben, empfehlen wir, alle Schritte einzeln durchzugehen.

Wenn Sie eine Frage mit «Ja» beantworten, erfüllen Sie das entsprechende Mindestkriterium. Die Frage wird auf der linken Seite mit einem grünen Gutzeichen bestätigt.

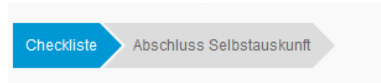
Wenn Sie eine Frage mit «Nein» beantworten, erscheint unter dem Feld «Anmerkung» «Datum». Geben Sie dort bitte an, bis wann Sie dieses Mindestkriterium erfüllen. Alle Fragen, die Sie mit «Nein» beantwortet haben, behalten ein rotes Kreuz. Sie können das Voraudit trotzdem abschliessen.

Sie können das Voraudit speichern und schliessen, später weiter daran arbeiten. Wenn Sie auf «Speichern und Validieren» klicken, prüft das System, ob Sie alle Fragen beantwortet haben. Darauf müssen Sie die Selbstauskunft noch abschliessen, siehe nächsten Schritt.



### 3.1.1 Abschluss Voraudit

**Wichtig!** Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben, klicken Sie oben links auf den Pfeil «Abschluss Selbstauskunft» und folgen den Anweisungen.



## 3.2 Dokumentenaudit - Selbstauskunft zu Dokumenten und Indikatoren


Mit dem Dokumentenaudit lädt die Praxis die geforderten Dokumente (bspw. für das Praxiszertifikat das Datenschutzkonzept, das Hygiene- / Arbeitssicherheitskonzept sowie Notfallkonzept) **direkt in der betreffenden Frage** in der Selbstauskunft hoch. Anhand dieser Dokumente überprüft die / der Auditor\_in einige Indikatoren bereits vor dem Audit (siehe Programmbeschreibung).



Das Vorgehen ist wie oben beschrieben beim Voraudit. Folgende Abweichungen bestehen:

Wenn Sie eine Frage mit «Ja» beantworten, laden Sie bitte das entsprechende Dokument hoch. Bitte beachten Sie dazu, dass Sie das Dokument **nur 1 Mal** hochladen müssen. Nehmen Sie bei den weiteren Fragen Bezug zu der Frage, wo das Dokument angehängt wurde. Wenn das Dokument online verfügbar ist, können Sie uns auch im Feld «Anmerkung» eine URL hinterlassen.

### Hochladen eines Dokumentes

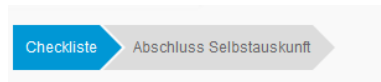
1. Icon Büroklammer anklicken
2. Danach das Icon mit dem Blatt und Plus 
3. Jetzt das Dokument ins blaue Feld ziehen (oder darauf klicken und direkt aus dem Ordner hochladen)
4. Fileart «Dokumentenaudit» wählen und «Betreff» dazuschreiben
5. **Wichtig!** Speichern und schliessen. Nicht mit dem Kreuz oben rechts schliessen. Ansonsten wird das Dokument nicht hochgeladen

- Jetzt noch die Seitenzahl in das Feld «Anmerkung» schreiben, wo die Antwort auf die Frage zu finden ist.

- Das blaue Häkchen bestätigt, dass das Dokument hochgeladen wurde
- Solange Sie die Selbstauskunft nicht abgeschlossen haben, können Sie den Fragenkatalog weiter bearbeiten und ein Dokument wieder löschen. Dafür müssten Sie nochmals auf die Büroklammer klicken, das Dokument anwählen und auf den Papierkorb klicken.

### 3.2.1 Abschluss Dokumentenaudit

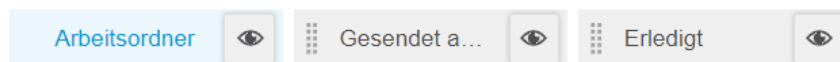
**Wichtig!** Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben, klicken Sie oben links auf den Pfeil «Abschluss Selbstauskunft» und folgen den Instruktionen.



### 3.3 Abweichungen und Massnahmen

Sobald das Audit vorbei ist und die EQUAM Geschäftsstelle den Auditbericht freigegeben hat, sehen Sie alle Abweichungen, welche die / der Auditor\_in festgestellt hat, in der Lasche «Abweichungen und Massnahmen».

Filter



Die zu bearbeitenden Abweichungen finden Sie im «Arbeitsordner». Unter «Gesendet an EQUAM» finden sie die Abweichungen, welche Sie kommentiert und an EQUAM gesendet haben, im Ordner «Erledigt» finden Sie Abweichungen mit bereits durchgeführten und durch die EQUAM Stiftung geprüften Massnahmen.

**Wichtig!** Wenn bei einem Mindestkriterium eine Abweichung besteht, müssen Sie diese bis zum Fälligkeitsdatum beheben (ersichtlich in der Kolonne «Fällig am»), als «erledigt» markieren und einen Nachweis erbringen, damit Sie die Zertifizierung erhalten.

**Bitte laden Sie die Dokumente direkt im entsprechenden Feld der Abweichung hoch**, nicht in der Lasche «Dokumente». Dies erleichtert die Arbeit der Auditorin / des Auditors sehr.

Jede Praxis oder jede Ärztin / jeder Arzt muss jeweils mindestens drei Ziele / Massnahmen definieren. Diese können sich entweder direkt auf eine der Abweichungen beziehen oder sie können als «Freie Massnahmen» separat definiert werden.

Fühlen Sie sich frei, Ihre eigene Qualitätsarbeit zu definieren!



**Wichtig!** Senden Sie bitte alle erledigten Stellungnahmen / Massnahmen zusammen ab. Sobald die Massnahmen abgesendet wurden, finden Sie sie im Ordner «Gesendet an EQUAM» und können nicht bearbeitet werden.

### 3.3.1 Checkliste für das Definieren von Massnahmen:

1. Auf die gewünschte Abweichung klicken.
2. Im geöffneten Fenster **nach unten scrollen** (oben ist alles grau hinterlegt) und im Feld «Ziel / Massnahme» Ihre Ziele / Massnahmen zur Abweichung eingeben.
3. Beim Button «Dokumente» nach Wunsch Nachweise zu Ihren Massnahmen hochladen (bei Mindestkriterien ist ein Nachweis obligatorisch).
4. Wenn Sie die Massnahme bereits umgesetzt haben, ergänzen Sie bitte das Datum der Umsetzung unter «Erledigt durch Kunde» (oben).

Fristdetails

Verantwortlich	<input type="text" value="---"/>
Fällig am	<input type="text" value=""/>
Erledigt durch Kunde	<input type="text" value=""/>
Status	<input type="text" value="Offen"/>

5. Sobald Sie mit der Bearbeitung der Abweichung fertig sind,, klicken Sie auf «Fertig zum Senden». Dies ist wichtig, damit Ihre Zieldefinitionen bzw. Massnahmen abgesendet werden.

6. Wenn alle Abweichungen von den Mindestkriterien bearbeitet und behoben sind sowie zusätzlich mindestens drei Ziele /Massnahmen definiert und als «Fertig zum Senden» markiert sind (erkennbar am Haken links in der Zeile), klicken Sie im gelben Feld «Eine oder mehrere Rückmeldungen wurde noch nicht gesendet» auf Absenden.

Eine oder mehrere Rückmeldungen wurden noch nicht gesendet.

7. Erst nach dem Absenden sind Ihre Einträge bei der Auditorin / beim Auditor sichtbar. Diese\_r prüft darauf die Ziele und Massnahmen. In dieser Zeit finden Sie Ihre eingegebenen Massnahmen im Ordner «Gesendet an EQUAM». Sie können nicht bearbeitet werden.

### 3.4 Bestätigung der Auditorin / des Auditors

Sobald die / der Auditor\_in die Massnahmen eingesehen und akzeptiert hat, erscheinen sie wieder in Ihrem «Arbeitsordner». Massnahmen, die bereits umgesetzt und (wenn nötig) ausreichend nachgewiesen wurden, finden Sie nun im Ordner «erledigt».

Im Arbeitsordner finden Sie diejenigen Massnahmen, die Sie gegenwärtig oder in Zukunft noch umsetzen und später mit einem Nachweis oder einem kurzen Zwischenbericht abschliessen müssen. Ausserdem finden sich hier die Abweichungen, zu denen Sie in Zukunft möglicherweise noch Massnahmen ergreifen können.

**1. Status «Massnahme akzeptiert»**

Die beschriebene Massnahme wurde als angemessen und sinnvoll eingestuft.

**2. Status «Massnahme kommentiert»**

Wird ein Kommentar von Seiten der EQUAM Stiftung gemacht, finden Sie diesen im Feld «Ziele / Massnahme» mit dem Vermerk: Name Auditor\_in (oder EQUAM Stiftung) und Datum.

**3. Status «Umsetzung zu beobachten»**

Haben Sie die Massnahme umgesetzt («Erledigt durch Kunde»), konnten jedoch keinen vollständigen oder langfristig aussagekräftigen Nachweis erbringen, wird erwartet, dass Sie die Umsetzung bis zum Zwischenbericht weiter beobachten und überprüfen (bspw. neue Art der Erfassung in KG oder interne Laborkontrollen). Beim Zwischenbericht werden Sie die EQUAM Stiftung über den Stand der Umsetzung informieren (s. Kapitel 4.1).

**4. Status «Umsetzung erledigt»**

Wenn die / der Auditor\_in die Massnahme überprüft hat bspw. auf Grund eines Nachweises bei einem Mindestkriterium oder im Rahmen des Audits, setzt sie / er diese auf «inaktiv». Diese Abweichungen finden Sie im Ordner «Erledigt».

**3.5 Zertifizierungsempfehlung durch die / den Auditor\_in**

Sobald Sie die notwendige Anzahl an Massnahmen definiert haben und diese von der Auditorin / vom Auditor gutgeheissen wurden, spricht diese\_r eine Zertifizierungsempfehlung zuhanden des Zertifizierungsausschusses aus.

**3.6 Zertifikat**

Sobald Sie eine Zertifizierung abgeschlossen haben und diese vom Zertifizierungsausschuss genehmigt wurde, sehen Sie unter der Lasche «Zertifikate» Ihr\_e Zertifikat\_e sowie den Zertifizierungsentscheid in der Lasche Dokumente.

Sollte es eine Auflage für Ihre Zertifizierung geben, wird Ihnen diese per Email mitgeteilt. Zudem finden Sie diese im Zertifizierungsentscheid auf der letzten Seite.

#### 4. Vorgehen nach der Zertifizierung

Das Zertifikat verpflichtet Sie, ca. 6 Monate nach dessen Gültigkeit, zu den eingereichten Massnahmen Stellung zu beziehen, bei einer Auflage diese zu erfüllen sowie für den verbleibenden Zeitraum zwei neue Massnahmen zu definieren.

Falls Sie die Stellungnahmen bereits vorher bearbeiten möchten, können Sie dies selbstverständlich machen. Schreiben Sie Ihre Stellungnahme in das Feld Zwischenbericht, im Feld "Erledigt durch Kunde" das Erledigungs-Datum und klicken Sie oben auf das Feld "Bereit zum Senden". Schicken Sie diese aber erst ab, wenn Sie von uns dazu aufgefordert werden (s. Punkt 4.1).

##### 4.1 Zwischenbericht - Stellungnahme zu den eingereichten Massnahmen

Ca. 6 Monate nach der Gültigkeit des Zertifikates fordert die EQUAM Stiftung die projektverantwortliche Person auf:

1. zu allen Zielen, welche nach dem Audit definiert wurden, **Stellung zu beziehen**
2. mindestens **zwei neue Ziele** zur Bearbeitung für die verbleibende Laufzeit des Zertifikats zu definieren

##### Bitte beachten Sie dazu folgende Punkte:

1. Für die Stellungnahme müssen nur die Massnahmen bearbeitet werden, die im «Arbeitsordner» den Status «Massnahme akzeptiert», «Massnahme kommentiert» oder «Umsetzung zu beobachten» hinterlegt haben. Falls Sie keine solche Abweichung finden, wurden diese bereits nach dem Audit erledigt und befinden sich im Ordner «Erledigt». Zu diesen müssen Sie keine Stellungnahme abgeben.
2. Haben Sie nach dem Audit bereits mehr als 5 Massnahmen eingegeben, müssen Sie nicht zwingend neue Massnahmen definieren. Diese werden Ihnen angerechnet.

**Wichtig!** Senden Sie bitte alle erledigten Stellungnahmen / Massnahmen zusammen ab. Sobald die Massnahmen abgesendet wurden, finden Sie sie im Ordner «Gesendet an EQUAM» und können nicht bearbeitet werden.

**Vorgehen im Detail:** Gehen Sie wieder in den «Arbeitsordner». Sortieren Sie mit einem oder zwei Klicks die Abweichungen und Massnahmen so, dass Sie Ihre Ziele / Massnahmen, welche Sie nach dem Audit definiert haben, zuoberst sehen.

Item	Abweichung & Empfehlung Auditor	Ziel/Massnahme
▼ Enthält...	▼ Enthält...	▼ Enthält...

Wenn Sie die einzelnen Abweichungen und Massnahmen anklicken, scrollen Sie nach unten und notieren Sie ins Feld «Zwischenbericht», wie und ob Sie die Massnahme umgesetzt haben (und laden b. B. ein Dokument hoch). **Wichtig!** Setzen Sie unter «Erledigt durch Kunde» das Datum ein, an dem Sie die Massnahme definitiv umgesetzt haben. Wählen Sie am Schluss «Fertig zum Senden».

Konnten Sie die Massnahmen nicht umsetzen, bitten wir Sie, die Gründe im Feld «Zwischenbericht» zu notieren.

Nachdem Sie Ihre Massnahmen im Zwischenbericht kommentiert haben, definieren Sie zwei neue Ziele / Massnahmen (gleiches Vorgehen wie unter Punkt 3.3).

Wenn Sie alle die Stellungnahmen und die neuen Ziele erfasst haben, senden Sie uns diese bitte wieder zurück.

#### 4.1.1 Freies Feld für neue Massnahmen

Bitte melden Sie sich, wenn Sie kein freies Feld mehr für neue Massnahmen vorfinden. Wir werden Ihnen gerne neue Felder «Freie Massnahme» eröffnen.

#### 4.2 Anmeldung Re-Zertifizierung

Wurde die Stellungnahme abgesendet und von der EQUAM Stiftung bestätigt, werden Sie ca. 1.5 Jahre vor Ablauf des Zertifikates für die Re-Zertifizierung per Email angefragt.