

## 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	Selbstauskünfte .....	4
2.3	Abweichungen und Massnahmen .....	4
2.4	Files .....	5
3.	Vorgehen während der Zertifizierung.....	5
3.1	Voraudit - Selbstauskunft zur Erfüllung der Mindestkriterien .....	5
3.1.1	Abschluss Voraudit .....	6
3.2	Dokumentenaudit - Selbstauskunft zu Dokumenten und Indikatoren .....	6
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 Auditor:in .....	9
3.5	Zertifizierungsempfehlung durch die Auditor:in .....	10
3.6	Zertifikat.....	10
4.	Vorgehen nach der Zertifizierung .....	10
4.1	Zwischenbericht - Stellungnahme zu den eingereichten Massnahmen .....	11
4.2	Vorgehen im Detail .....	11
4.2.1	Freies Feld für neue Massnahmen .....	12
4.3	Anmeldung Re-Zertifizierung.....	12

## 1. Registrieren & Login

Um sich auf der Online-Plattform Ecert anmelden zu können, werden Sie von der EQUAM Stiftung eine E-Mail 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 den Browser zu Firefox oder Chrome.

### 1.1 Einmaliges Registrieren

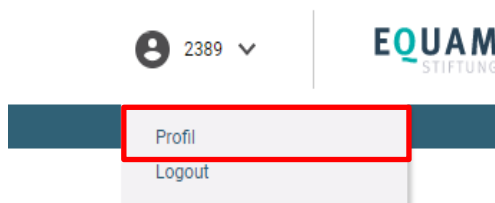
Über den zugesandten Registrierungslink wählen Sie Ihren Benutzernamen und das Passwort selbst. Danach ist dieser Link nicht mehr gültig (s. Punkt 1.2).

### 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 funktioniert es leider nicht.

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

I.N.T.A.C.T. PLATFORM EQUAM STIFTUNG

Sign in to your account

User

Password

Forgot your password?

Sign in

Powered by Inlact Version 16.10.22.2

→ Bitte melden Sie sich bei uns, sollte es mit diesem Button nicht funktionieren.

## 2. Übersicht über Online-Plattform Ecert

Die EQUAM Online-Plattform gliedert sich in verschiedene Bereiche, die der Ansicht oben angeordnet sind. Die folgenden Kapitel erklären Ihnen, was in diesen Ansichten jeweils zu



### 2.1 Dashboard

Das Dashboard gibt Ihnen eine kurze Übersicht. Hier wird nichts bearbeitet. Die Bearbeitung erfolgt in den entsprechenden Bereichen.

Zu Beginn Ihres ersten Zertifizierungsprozesses ist das Dashboard leer.

Bereich links: Sobald Sie ein Audit durchgeführt haben, finden Sie im Bereich links eine Übersicht Ihrer Audit-Resultate im Spinnendiagramm.

Bereich rechts: In diesem Bereich finden Sie die Resultate Ihres Audits in tabellarischer Form.

### 2.2 Selbstauskünfte

Hier bearbeiten Sie Ihr Vor- und Ihr Dokumentenaudit.

### 2.3 Abweichungen und Massnahmen

Hier finden Sie die auf Grund von Ihrem Audit festgestellten Abweichungen und Sie können hier Ihre Massnahmen sowie zu einem späteren Zeitpunkt Ihre Stellungnahme (Zwischenbericht) ergänzen.

## 2.4 Files

Hier finden Sie alle Dokumente, die Sie oder die EQUAM Stiftung hochgeladen haben. Sie sind auch für die Auditor:innen einsehbar.

## 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.**

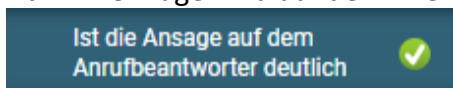
Auftrag	Status	Fällig am	Hinweis Kunde
Grundversorgerpraxis Voraudit	Selbstauskunft an Kunde übermittelt	22.05.2022	Frist

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 Fragen, die ein Textfeld für eine Anmerkung haben. Wenn Sie bei den Titeln 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 Fragen 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.

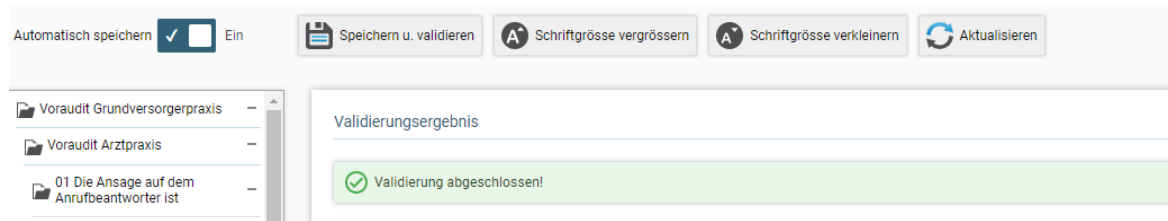


Wenn Sie eine Frage mit «Nein» beantworten, erfüllen Sie das Mindestkriterium noch nicht. Geben Sie im Textfeld für Anmerkungen an, bis wann Sie dieses Mindestkriterium erfüllen.

Alle Fragen, die Sie mit «Nein» beantwortet haben, behalten ein rotes Kreuz. Sie können das Voraudit trotzdem abschliessen.

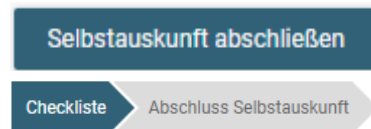


Das Voraudit wird automatisch gespeichert, was bedeutet, dass sie es auch einfach schliessen und später weiter daran arbeiten können. Wenn Sie auf «Speichern und Validieren» klicken, prüft das System, ob Sie alle Fragen beantwortet haben.



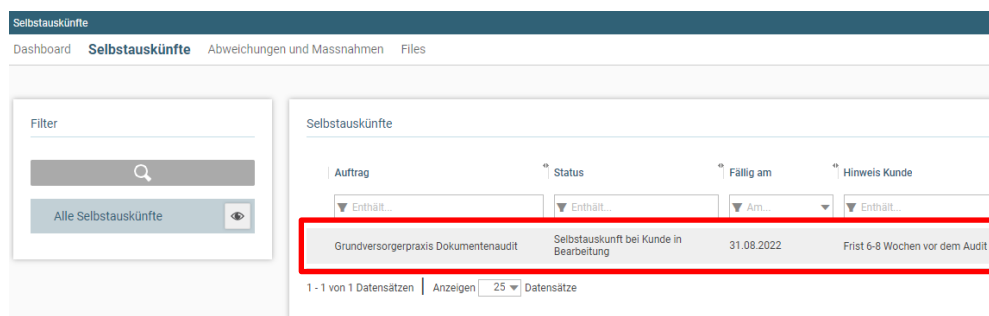
### 3.1.1 Abschluss Voraudit

**Wichtig!** Wenn Sie alle Fragen beantwortet haben, klicken Sie unten, am Ende des Formulars, auf «Selbstauskunft abschliessen» oder oben links auf den Pfeil «Abschluss Selbstauskunft» und folgen den weiteren Instruktionen.



### 3.2 Dokumentenaudit - Selbstauskunft zu Dokumenten und Indikatoren


Mit dem Dokumentenaudit lädt die Praxis die geforderten Dokumente (bspw. für das Grundversorgerpraxis Zertifikat das Datenschutzkonzept, das Hygienekonzept sowie Notfallkonzept) **direkt in der betreffenden Frage** in der Selbstauskunft hoch. Anhand dieser Dokumente überprüft die Auditor:in einige Indikatoren bereits vor dem Audit (siehe Programmbeschreibung).




Das Vorgehen ist identisch 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 einmal** hochladen müssen. Nehmen Sie bei den weiteren Fragen Bezug auf dieses Dokument und wo es angehängt wurde. Wenn das Dokument online verfügbar ist, können Sie uns auch im Feld «Anmerkung» die entsprechende URL hinterlassen.

D1  
Haben Sie einen Flyer/eine Brochure der Praxis oder eine Homepage? Wenn ja, laden Sie bitte das/die entsprechende/n Dokument/e hier hoch oder geben Sie bei den Anmerkungen die URL ihrer Praxishomepage an.

 Ja Nein

Anmerkung

1. Icon Büroklammer anklicken
2. Danach das Icon mit dem Blatt und Plus 
3. Jetzt das Dokument ins blaue Feld ziehen (oder daraufklicken und direkt aus dem Ordner hochladen)
4. Fileart «Dokumentenaudit» wählen und «Betreff» dazuschreiben

Fileart: Dokumentenaudit

Datum: 25.07.2022

Betreff: Notfallkonzept Praxis Testchen

5. **Wichtig!** Speichern und schliessen. Das Fenster nicht mit dem Kreuz oben rechts schliessen. Ansonsten wird das Dokument nicht hochgeladen.
6. Jetzt noch die Seitenzahl in das Feld «Anmerkung» schreiben, wo die entsprechende Antwort auf die gestellte Frage zu finden ist.

D2  
Bezeichnet das Datenschutzkonzept die Aufgaben der Verantwortlichen?

 Ja Nein

Anmerkung  
Aufgaben auf Seite 5 aufgeführt.

7. Das blaue Häkchen bestätigt, dass das Dokument hochgeladen wurde.
8. Solange Sie die Selbstauskunft nicht abgeschlossen haben, können Sie den Fragenkatalog weiter bearbeiten und ein Dokument wieder löschen. Falls gewünscht, müssen Sie dafür noch einmal 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 unten, am Ende des Formulars, auf «Selbstauskunft abschliessen» oder oben links auf den Pfeil «Abschluss Selbstauskunft» und folgen den weiteren Instruktionen.

Selbstauskunft abschließen

Checkliste → Abschluss Selbstauskunft

### 3.3 Abweichungen und Massnahmen

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

Filter

Arbeitsordner



Gesendet an EQUAM



Erledigt



Die zu bearbeitenden Abweichungen finden Sie im «Arbeitsordner». Unter «Gesendet an EQUAM» finden sie die Abweichungen, welche Sie bearbeitet und an EQUAM gesendet haben. Im Ordner «Erledigt» finden Sie Abweichungen, welche Sie bereits umgesetzt haben.

**Wichtig!** Wenn bei einem Mindestkriterium eine Abweichung besteht, müssen Sie diese bis zum Fälligkeitsdatum beheben (ersichtlich in der Kolonne «Fällig am»). Dafür bitte den entsprechenden Nachweis erbringen, diesen in der Abweichung hochladen als «erledigt» markieren.

Fristdetails

Verantwortlich

---

Fällig am

13.08.2022



Erledigt durch Kunde

25.07.2022



Status

Offen

Erledigt durch Auditor



**Bitte laden Sie die Dokumente direkt im entsprechenden Feld der Abweichung hoch, nicht in der Lasche «Dokumente».** Dies erleichtert die Arbeit der Auditor:in.

Massnahme

Ziel/Massnahme

Dokumente

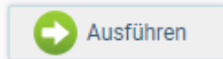


Jede Praxis oder jede Ärzt:in muss mindestens drei Massnahmen definieren. Diese können sich entweder direkt auf eine der Abweichungen beziehen oder sie können als «Freie Massnahmen» separat definiert werden.

Fühlen Sie sich frei, Ihre eigene Qualitätsarbeit zu definieren!

### 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 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» (siehe oben).
5. Sobald Sie mit der Bearbeitung der Abweichung fertig sind, klicken Sie auf «Ausführen» oben rechts.



6. Wiederholen Sie das für alle der Mindestkriterien und definieren Sie mindestens drei Ziele / Massnahmen.
7. Nach dem Einreichen sind Ihre Massnahmen für der Auditor:in sichtbar. Diese prüft nun eingegeben Massnahmen. In dieser Zeit finden Sie Ihre Massnahmen im Ordner «Gesendet an EQUAM». Sie können nicht bearbeitet werden.

### 3.4 Bestätigung der Auditor:in

Sobald die 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 nun die Massnahmen, welche Sie gegenwärtig oder in Zukunft 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 «offen»

Das ist eine Abweichung, welche noch nicht bearbeitet wurde.

#### 2. Status «Massnahme akzeptiert»

Die beschriebene Massnahme wurde als angemessen und sinnvoll eingestuft.

#### 3. Status «Massnahme kommentiert»

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

#### **4. Status «Mindestkriterium – zu beobachten»**

Hierbei handelt es sich um nicht erfüllte Mindestkriterien. Beim Zwischenbericht werden Sie die EQUAM Stiftung über den Stand der Umsetzung informieren und einen Nachweis hochladen (s. Kapitel 4.1).

#### **5. Status «Massnahme fertig umgesetzt»**

Wird angewählt, wenn Sie zu einer Abweichung eine von der Auditor:in oder der EQUAM Stiftung akzeptierte Verbesserung vorgenommen haben und die Abweichung somit behoben ist. Diese Abweichungen finden Sie anschliessend im Ordner «Erledigt».

#### **6. Status «Keine Massnahme geplant»**

So werden Abweichungen kategorisiert, welche von Ihnen bewusst nicht geändert werden (z.B. bewusster Verzicht auf Webseite.)

### **3.5 Zertifizierungsempfehlung durch die Auditor:in**

Sobald Sie die notwendige Anzahl an Massnahmen definiert haben und diese von der Auditor:in gutgeheissen wurden, spricht diese 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 «Files» Ihre Zertifikate sowie den Zertifizierungsentscheid.

Sollte es eine Auflage für Ihre Zertifizierung geben, wird Ihnen diese per E-Mail 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 einen Zwischenbericht einzugeben, bei einer allfälligen Auflage diese zu erfüllen sowie für den verbleibenden Zeitraum des Zertifikates zwei neue Massnahmen zu definieren.

#### 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 Massnahmen, welche nach dem Audit definiert wurden, **einen Zwischenbericht zu schreiben.**
2. mindestens **zwei neue Massnahme** zur Bearbeitung für die verbleibende Laufzeit des Zertifikats zu definieren.

Falls Sie den Zwischenbericht bereits vorher eintragen möchten, können Sie dies selbstverständlich tun.

#### Bitte beachten Sie dazu folgende Punkte:

1. Für die Eingabe des Zwischenberichts müssen nur die Massnahmen bearbeitet werden, welche im «Arbeitsordner» den Status «Massnahme akzeptiert», «Massnahme kommentiert» oder «Mindestkriterium – 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. Es müssen über die ganze Zertifizierungsdauer mindestens 5 Massnahmen definiert werden. Dadurch das Sie dies bereits nach dem Audit erfüllt haben, müssen Sie nun keine weiteren Massnahmen eingeben.

**Wichtig!** Reichen Sie bitte alle erledigten Zwischenberichte und Massnahmen zusammen ein. Sobald Sie diese abgesendet haben, finden Sie sie im Ordner «Gesendet an EQUAM» und können nicht bearbeitet werden.

#### 4.2 Vorgehen im Detail

Gehen Sie in die Lasche «Abweichungen und Massnahmen» und hier in den «Arbeitsordner».

Abweichungen und Massnahmen

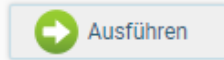
Item	Abweichung & Empfehlung Auditor	Ziel/Massnahme
▼ Enthält...	▼ Enthält...	▼ Enthält...

Wenn Sie die einzelnen Abweichungen und Massnahmen anklicken, scrollen Sie ganz nach unten und notieren ins Feld «Zwischenbericht», ob und wie Sie die Massnahme umgesetzt haben (und laden z. B. ein Dokument hoch).

Konnten Sie die Massnahmen noch nicht fertig oder noch gar nicht umsetzen, teilen Sie uns hier den aktuellen Stand der Massnahme mit und warum sie noch nicht umgesetzt wurde.

Nun definieren Sie zwei neue Massnahmen (siehe Punkt 3.3).

Sobald Sie mit der Bearbeitung der Zwischenberichte und der neuen Massnahmen fertig sind, klicken Sie oben rechts auf «Ausführen».



#### **4.2.1 Freies Feld für neue Massnahmen**

Bitte melden Sie sich bei der Geschäftsstelle, wenn Sie kein freies Feld für neue Massnahmen vorfinden. Wir werden Ihnen gerne neue Felder mit dem Titel«Freie Massnahme» eröffnen.

#### **4.3 Anmeldung Re-Zertifizierung**

Wurde der Zwischenbericht abgesendet und von der EQUAM Stiftung bestätigt, werden Sie ca. 1.5 Jahre vor Ablauf des Zertifikates von der EQUAM Stiftung für eine Re-Zertifizierung angeschrieben.