



# präQ- Monitoring- schulung

für Betriebsbegeherinnen und -begeher

# Inhalt der Schulung

1. Was ist ein Monitoring?
2. Anforderungen an Monitoring-Betriebsbegeher
3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegehers
4. Ablauf eines Monitorings
5. Ergebnis des Monitorings
6. Bestätigung der Schulung und Teilnahmebescheinigung

# 1. Was ist ein Monitoring?

## Monitoring:

- Beobachtung von Personal bei der Durchführung von Zertifizierungstätigkeiten mit der Möglichkeit, sofort in den Prozess einzugreifen, wenn sich abzeichnet, dass dieser nicht den gewünschten Verlauf nimmt.
- Im Kontext der Präqualifizierung bedeutet dies, dass ein Monitoring-Betriebsbegeher einen Betriebsbegeher während einer Betriebsbegehung beobachtet und die Möglichkeit hat, ggf. helfend einzugreifen.

# 1. Was ist ein Monitoring?

Ziel des Monitorings:

- Sicherstellung, dass die Betriebsbegeher bzw. Bewerber die geforderten Voraussetzungen und Anforderungen erfüllen.
- Die Verfahrensanweisung zur Kompetenzbewertung für Betriebsbegehungspersonal legt im Einklang mit den Anforderungen des GKV-SV und der Norm DIN EN ISO/IEC 17065 fest, wie diese Sicherstellung der Erfüllung der geforderten Voraussetzungen und Anforderungen nachgewiesen werden kann.

# 1. Was ist ein Monitoring?

- Die Norm verlangt von der PQ-Stelle ein Kompetenzmanagement für ihr gesamtes Personal, das in den Zertifizierungsprozess einbezogen ist.
- Teil davon ist der Nachweis einer regelmäßigen Leistungsfähigkeitsbeurteilung.
- Die Durchführung von Monitorings ist Teil dieser Leistungsfähigkeitsbeurteilung.
- Das Monitoring findet vor Benennung als Betriebsbegeher statt und wird zur Aufrechterhaltung der Benennung ca. alle 3 Jahre wiederholt.

## 2. Anforderungen an Monitoring-Betriebsbegeher

Wer darf ein solches Monitoring durchführen?

Ein benannter Betriebsbegeher darf ein Monitoring bei einem anderen Betriebsbegeher nach

- einem erfolgreichen eigenen Monitoring,
- einer Empfehlung des Monitoring-Begehers,
- der Benennung zum Betriebsbegeher durch die Verantwortlichen der präQ und
- einer erfolgreichen Schulung zum Monitoring-Betriebsbegeher

durchführen.

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeher

Was prüft ein Monitoring-Betriebsbegeher?

Der Monitoring-Begeher prüft, ob der Bewerber bzw. Betriebsbegeher folgende Anforderungen erfüllt:

- Fachkompetenz
- Kommunikation
- Zeitlicher Ablauf der Betriebsbegehung
- Führung von Aufzeichnungen

### 3. Aufgaben des Monitoring- Betriebsbegeher

Hierfür wird vom Monitorer der  
Monitoringbericht für Betriebs-  
begehungspersonal ausgefüllt.

#### Monitoringbericht für Betriebsbegehungspersonal

Betriebsbegeher:	
Monitoring-Betriebsbegeher:	
Unternehmen, Anschrift:	
Betriebsbegehung vom (bitte Datum eintragen):	
Monitoring für folgende Versorgungsbereiche (bitte ankreuzen):	13A und 16B Hörakustik <input type="checkbox"/> 25A15 bis F Augenoptik <input type="checkbox"/>

Fachkompetenz:	
Kriterien	Anforderungen
Kennt die Kriterien und Anforderungen des GKV-Spitzenverbandes (Begehungprotokoll).	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Kann Fragen zum Ablauf einer Präqualifizierung und den Vorgaben des GKV-SV beantworten.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Kennt die Vorgaben der GKV-SV bezüglich der Seriennummern: Sofern die Gerätschaften nicht bzw. nicht mehr über eine Seriennummer verfügen, wird vom Leistungserbringer jeweils eine eindeutige Identifikationsnummer vergeben und das Gerät entsprechend gekennzeichnet. Der Kunde wird gebeten, eine Liste mit den Typen und Seriennummern vorzuhalten.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Weiß, dass sich die Prüfung des Rein- und Unreinlagers nur auf die Versorgungsbereiche 16B/25F beziehen.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

# präQ 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeher

Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

**präQ**  
Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

Fachkompetenz Hörakustik (VB 13A und 16B)	
Kriterien	Anforderungen
<b>Nur VB 13A:</b> Kriterienpunkt Materialien und Werkzeuge zur Herstellung von Rohlingen aus Ohrabformungen: Kennt alle drei Möglichkeiten und hat sich überzeugt, dass zumindest eine erfüllt wird.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 13A:</b> Misst den Störschallpegels gemäß VA zur Messung des Störschallpegels (u. a. Funktionsprüfung, Platzierung und Einstellung der Geräuschquelle, Ausstellen des Schallpegelmessers nach Einstellung der Geräuschquelle vor der eigentlichen Messung, Wahl der Modi (Slow und Low), Dauer der Messung von ca. 60 Sekunden).	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 16B:</b> Kennt die Anforderungen an das Rein- und Unreinlager: klare Kennzeichnung und Trennung, Größe ausreichend für das Hilfsmittel (Signalanlage). Hat sich davon überzeugt, dass eine Verwechslung von wiederaufbereiteten und nicht wiederaufbereiteten Hilfsmitteln ausgeschlossen ist.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

  

Fachkompetenz Augenoptik (VB 25A15 bis F)	
Kriterien	Anforderungen
<b>Nur VB 25F:</b> Kennt die Anforderungen an das Rein- und Unreinlager: klare Kennzeichnung und Trennung, Größe ausreichend für das Hilfsmittel (Bildschirmlesegerät). Hat sich davon überzeugt, dass eine Verwechslung von wiederaufbereiteten und nicht wiederaufbereiteten Hilfsmitteln ausgeschlossen ist.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 25D Kontaktlinsen:</b> Kennt die Anforderungen an den geeigneten Spiegel (kein Handspiegel) und den Einweisungsplatz (mit Handwaschbecken).	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 25D:</b> Vorrichtung zur Prüfung auf Einhaltung der Kontaktlinsenparameter und zur Qualitätskontrolle der Kontaktlinsen: Kennt die verschiedenen Optionen (Durchmesser: Durchmesserlehre oder Messokular; Radius und Qualität: Halterung für Keratograph oder Ophthalmometer oder Spaltlampenmikroskop, Stärke: Scheitelbrechwertmesser je nach Modell mit separatem Messaufsatz.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

**präQ**  
Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

<b>Nur VB 25A, E:</b> Kriterium Messgläserkasten und Refraktionsbrille: weiß, dass diese NICHT durch einen Phoropter ersetzt werden können.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 25A, E:</b> Kantensatzfilter: hat sich davon überzeugt, dass mehr als ein Glas vorhanden ist.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 25A, E:</b> Vorrichtung zur Randbearbeitung der Gläser: Kennt die verschiedenen Optionen: Ist nur ein Handschleifstein vorhanden, müssen separat auch Rillmaschine, Tracer (Vorrichtung zum Zentrieren der Gläser) vorhanden sein, Schleifautomaten können Tracer und Rillmaschine ersetzen	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
<b>Nur VB 25A, E:</b> Vorrichtung zum Zentrieren der Gläser: Kennt die verschiedenen Optionen: Tracer oder Schleifautomat mit integrierter Funktion oder Astalonscheiben mit wasserfestem Stift	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

  

Kommunikation:	
Kriterien	Anforderungen
Freundlichkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Verständlichkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Objektivität und Sachlichkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Angemessene Formulierung von Mängeln	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt

# präQ 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegehers

Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

**präQ**  
Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

Kommuniziert, dass die Mitarbeiter der präQ bei den Kunden die Nachweise zur Korrektur der Mängel anfordern und Fristen setzen, nicht das Betriebsbegehungs- personal. Es werden keine Unterlagen entgegengenommen.	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Kommunikation der Ergebnisse im Abschlussgespräch	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Klärung von Fragen/Unklarheiten, Verpflichtung zur Geheimhaltung und Un- abhängigkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

  

Zeitlicher Ablauf der Betriebsbegehung:	
Kriterien	Anforderungen
Zeitmanagement	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Effizienz	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

**präQ**  
Gesellschaft zur  
Präqualifizierung mbH

Führung von Aufzeichnungen:	
Kriterien	Anforderungen
Korrekte Führung des Betriebsbegehungsprotokolls inklusive Anmerkungen, Prüfung auf Vollständigkeit	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Einholen der Unterschriften Betrieb und Begeher (Datum und Ort werden eintragen)	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

  

Empfehlung als Betriebsbegeher	
Die Person wird als Betriebsbegeher empfohlen.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein, weil

  

Zusammenfassung und Verbesserungspotential:

Mit Unterschrift bestätigen wir die Richtigkeit und Plausibilität des Betriebsbegehungsprotokolls.

Datum	Unterschrift des Monitoring-Betriebsbegehers	Unterschrift des gemonitornten Betriebsbegehers
-------	---	--

  

<b>Monitoring-Bericht geprüft</b> [Datum und Unterschrift Leitung PQ/BB]	
---	--

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeher

### Fachkompetenz:

Als Monitorer achten Sie bei der Betriebsbegehung darauf, dass

- der (neue) Betriebsbegeher die Anforderungen des Begehungsprotokolls abzuprüfen weiß und die erforderlichen Materialien und Gerätschaften kennt,
- der Aufbau der Störschallmessung den Anforderungen der VA Störschallmessung entspricht und die Messung richtig ausgeführt wird (bei VB 13A),
- er in der Lage ist, Fragen zum Ablauf einer Präqualifizierung und den Vorgaben des GKV-SV zu beantworten,
- Optionen erkannt und benannt werden können,
- Versorgungsbereich-spezifische Unterschiede erkannt werden.

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeherers

### Kommunikation:

Als Monitoring-Betriebsbegeher achten Sie besonders darauf, dass

- der (neue) Betriebsbegeher dem Kunden in einem Einführungs-  
gespräch seine Verpflichtung zur Geheimhaltung und Unabhängigkeit  
vor Beginn der Betriebsbegehung mitteilt,
- zu Beginn der Ablauf der Begehung erläutert wird,

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegehers

### Kommunikation:

Als Monitoring-Betriebsbegeher achten Sie besonders darauf, dass

- der Umgang mit dem Kunden insgesamt freundlich, objektiv und sachlich ist,
- die Formulierungen stets verständlich und angemessen sind,
- in einem abschließenden Gespräch ein kurzes Fazit gezogen wird und eventuelle Abweichungen erklärt werden. Werden Mängel festgestellt, sollte darauf hingewiesen werden, dass die präQ dem Betrieb eine angemessene Frist zur Behebung der Mängel einräumt.

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeher

### Zeitlicher Ablauf der Betriebsbegehung:

Als Monitorer achten Sie darauf, dass der (neue) Betriebsbegeher

- nicht zu spät kommt. Sollte dies nicht zu verhindern sein, so muss er sich bei Ihnen sowie dem Kunden melden und seine Verspätung ankündigen,
- keine unnötige Zeit in Anspruch nimmt ohne dem Kunden gegenüber unfreundlich zu sein. Die Begehung sollte effizient sein und ca. 30 Minuten dauern,
- die Begehung mit einem Einführungsgespräch beginnt und einem Abschlussgespräch endet.

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegehers

### Führung von Aufzeichnungen:

Prüfen Sie, dass der (neue) Betriebsbegeher

- das Betriebsbegehungsprotokoll vollständig und korrekt ausfüllt,
- eventuelle Mängel unter den Anmerkungen aufführt,
- und auch der Kunde das Protokoll unterschreibt.

## 3. Aufgaben des Monitoring-Betriebsbegeher

### Insgesamt:

Stehen Sie bei Fragen immer helfend zur Seite, ohne den (neuen) Betriebsbegeher vor dem Kunden in Verlegenheit zu bringen. Es muss stets ein professioneller Eindruck bestehen.

Bitte tragen Sie auf dem Monitoringbericht (siehe Folien 8-10) Bemerkungen zum jeweiligen Themenkomplex ein und beschreiben kurz im Feld „Zusammenfassung und Verbesserungspotential“ den Gesamteindruck und machen ggf. Verbesserungsvorschläge.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### Wann wird ein Monitoring durchgeführt?

#### 1. Vor Benennung als Betriebsbegeher:

Als Monitoring-Betriebsbegeher begleiten Sie einen Bewerber vor dessen Benennung als Betriebsbegeher bei einer Betriebsbegehung, um festzustellen, ob eine Eignung als Betriebsbegeher vorliegt.

Sie schätzen auch ein, ob sich der Bewerber selbst als Monitoring-Begeher eignet.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### Wann wird ein Monitoring durchgeführt?

2. Alle 3 Jahre im Rahmen der Leistungsfähigkeitsbeurteilung zur Aufrechterhaltung der Benennung:

Als Monitoring-Betriebsbegeher begleiten Sie regelmäßig Betriebsbegeher bei einer Betriebsbegehung, um festzustellen, dass nach wie vor alle Anforderungen als Betriebsbegeher vorliegen.

In diesem Zusammenhang erhalten auch Sie in Ihrer Funktion als Betriebsbegeher regelmäßig ein Monitoring durch einen anderen Monitoring-Begeher.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### 1. Terminvereinbarung

- Der (zukünftige) Betriebsbegeher erhält einen Begehungsauftrag und damit das Dokument „Auftragsbestätigung und Neutralitätserklärung“, die Kontaktdaten des zu begehenden Betriebs sowie die des Monitoring-Betriebsbegehers.
- Er muss nun einen Termin mit dem Monitorer und dem Betrieb finden. Diesen teilt er mit genanntem Dokument der präQ mit.
- (zukünftiger) Betriebsbegeher sowie der Betrieb erhalten ein personalisiertes Betriebsbegehungsprotokoll, der Monitorer einen Monitoring-Bogen.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### 2. Vor dem Monitoring

Monitoring-Begeher und (zukünftiger) Betriebsbegeher treffen sich vor dem Termin, besprechen den Ablauf und klären etwaige Fragen.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### 3. Monitoring

- Der (zukünftige) Betriebsbegeher führt die Betriebsbegehung durch, während Sie als Monitoring-Betriebsbegeher die Umsetzung der genannten Kriterien anhand des Monitoringberichts bewerten.
- Bei Fragen oder Unsicherheiten greifen Sie als Monitoring-Betriebsbegeher helfend ein.

## 4. Ablauf eines Monitorings

### 4. Nach dem Monitoring

Der Monitoring-Betriebsbegeher bespricht mit dem (zukünftigen) Betriebsbegeher die durchgeführte Begehung und gibt auf der Grundlage des Monitoringberichts dem Bewerber/Betriebsgeher ein konstruktives Feedback. Der Monitoringbericht wird an die präQ zur Auswertung übermittelt.

## 5. Ergebnis des Monitorings

Sie schätzen nach der Betriebsbegehung ein, ob sich der (zukünftige) Betriebsbegeher als Betriebsbegeher und Monitoring-Betriebsbegeher eignet und sprechen eine Empfehlung aus, falls der Bewerber sein Interesse im Vorfeld bekundet hat.

Nach Erhalt wird der Monitoringbericht von den Verantwortlichen der präQ geprüft. Bei Bewerbern wird entschieden, ob diese als Betriebsbegeher benannt werden können, bei Betriebsbegehern im Rahmen der regelmäßigen Leistungsfähigkeitsbeurteilung, ob die Benennung aufrechterhalten werden kann.

## Bestätigung Monitoring-Schulung

Vielen Dank, dass Sie an unserer Monitoring-Schulung teilgenommen haben. Als Nachweis für Ihre Teilnahme an der Schulung benötigen wir das von Ihnen ausgefüllte Online-Formular „Bestätigung der Monitoring-Schulung“, das Sie im internen Bereich unter „Schulungen“ finden.

Ihre Teilnahmebescheinigung erhalten Sie von uns per E-Mail.

**Vielen Dank!**

