



# präQ- Schulung Betriebsbegehung 1

für Betriebsbegeherinnen und -begeher

# Herzlich Willkommen

zu unserer Schulung Betriebsbegehung 1 für Betriebsbegeherinnen und Betriebsbegeher. Hier erfahren Sie alles Wissenswerte rund um eine Betriebsbegehung.

Hinweis: Aus Gründen der Verständlichkeit erfolgen Personenbezeichnungen nur in der männlichen Person; dies schließt die weibliche Form ein.



# Inhalt der Schulung

1. Die Präqualifizierung
2. In welchem Rahmen werden Betriebsbegehungen durchgeführt?
3. Wie erfolgt die Information über eine anstehende Betriebsbegehung?
4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal
5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?
6. Bestätigung der Schulung und Teilnahmebescheinigung

# 1. Die Präqualifizierung



# 1. Die Präqualifizierung

## Was ist eine Präqualifizierung?

- Präqualifizierung = vorvertragliche Eignungsprüfung
- Anbieter von Hilfsmitteln können Vertragspartner der Krankenkassen werden. Dazu müssen Hilfsmittelanbieter bestimmte Voraussetzungen (Eignungskriterien) nachweisen.
- Basis dafür ist § 126 SGB V.
- Ein Präqualifizierungsverfahren dient dazu, die Leistungserbringer auf ihre grundsätzliche Eignung zur Erbringung bestimmter Versorgung zu prüfen und hierüber eine Bescheinigung zu erteilen.
- Erst wenn der positive Nachweis in Form eines Zertifikats vorliegt, kann ein Vertragsabschluss zwischen Hilfsmittelanbieter und Krankenkassen erfolgen und das Hilfsmittel an den Versicherten abgegeben werden.

# 1. Die Präqualifizierung

- Eine Präqualifizierung stellt sicher, dass der Leistungserbringer gemäß § 126 Absatz 1 Satz 2 SGB V die Voraussetzungen für eine ausreichende, zweckmäßige und funktionsgerechte Herstellung, Abgabe und Anpassung der Hilfsmittel erfüllt.
- Die Voraussetzungen werden in den Empfehlungen des GKV-SV und in den GKV-Kriterien definiert. Beide Dokumente finden Sie im Internen Bereich auf der präQ-Website.
- Geprüft werden berufliche, allgemeine, organisatorische, räumliche und sachliche Voraussetzungen in Form von Dokumentenprüfungen und Betriebsbegehungen.

# 1. Die Präqualifizierung

## Wer darf Präqualifizierungen erteilen?

- § 126 Absatz 2 gibt vor, dass nur Zertifizierungsstellen, die von der Deutschen Akkreditierungsstelle DAkkS (oder einer anderen nationalen Akkreditierungsstelle) gemäß DIN EN ISO/IEC 17065 akkreditiert wurde, Präqualifizierungen erteilen dürfen.
- Die Akkreditierung ist auf höchstens fünf Jahre zu befristen.
- Die präQ wird jährlich von der DAkkS überwacht. Dabei überprüft sie die Einhaltung der sich aus der DIN EN ISO/IEC 17065 und den Vorgaben nach § 126 Absatz 1a Satz 4 bis 8 SGB V für die Präqualifizierungsstellen ergebenden Anforderungen und Verpflichtungen.

# 1. Die Präqualifizierung

- Die Präqualifizierungsstelle informiert den GKV-Spitzenverband über die Erteilung einer Präqualifizierung. Die Information erfolgt über einen elektronischen Datentransfer in die Präqualifizierungsdatenbank des GKV-Spitzenverbandes.
- Der Hilfsmittelanbieter kann nach Vertragsabschluss mit den Kassen Hilfsmittel an den Versicherten abgeben.
- Alle gesetzlichen Krankenkassen haben Zugriff auf die Datenbank des GKV.
- Auch im Falle einer Aussetzung, Einschränkung, Verweigerung oder eines Entzugs einer Präqualifizierung muss der GKV-SV informiert werden.
- Die Präqualifizierungsbestätigung ist auf höchstens 5 Jahre zu befristen, danach muss eine neue Präqualifizierung erfolgen (Re-Präqualifizierung). Gemäß GKV-SV muss der LE alle Anforderungen erneut vollumfänglich nachweisen.



# 1. Die Präqualifizierung

## **Warum müssen Betriebsbegehungen durchgeführt werden?**

- Zur Erteilung der Präqualifizierung sehen die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes für einige Versorgungsbereiche\* zusätzlich zur Dokumentenprüfung eine Betriebsbegehung vor.
- Die Betriebsbegehung dient der Feststellung der sachlichen und räumlichen Anforderungen gemäß Kriterienkatalog des GKV-Spitzenverbandes.
- Der Betriebsbegeher hält in einem Betriebsbegehungsprotokoll die Ergebnisse der Begehung fest.

*\*Orthopädietechnik, Orthopädieschuhtechnik, Hörakustik, Augenoptik, Blindenführhund-Schulen*

## 2. In welchem Rahmen werden Betriebsbegehungen durchgeführt?



## 2. In welchem Rahmen werden Betriebsbegehungen durchgeführt?

### Betriebsbegehungen werden durchgeführt bei:

- Erstpräqualifizierungen
- Umzug
- maßgeblichen räumlichen Änderungen (zum Beispiel zusätzlicher Anpassraum, Umbaumaßnahmen)
- Re-Präqualifizierungen
- Überwachungen während des Präqualifizierungszeitraums

## 2. In welchem Rahmen werden Betriebsbegehungen durchgeführt?

### Überwachungen:

- Zur Aufrechterhaltung der Präqualifizierung sieht § 126 SGB V regelmäßige Überwachungen beim Kunden vor. Diese finden zweimal während des 5-jährigen Präqualifizierungszeitraum statt.
- Die erste Überwachungsmaßnahme findet ca. 20 Monate nach der Präqualifizierungsentscheidung statt, die zweite folgt nach weiteren 20 Monaten.
- Zumindest bei einer der beiden Überwachungen ist eine Begehung erforderlich, die andere kann auf der Grundlage einer Risikobetrachtung per Dokumentenprüfung und Fotodokumentation durchgeführt werden.

## 2. In welchem Rahmen werden Betriebsbegehungen durchgeführt?

### Überwachungen:

- Der Gesetzgeber hat in § 126 Absatz 1a Satz 6 SGB V die Überwachung der Leistungserbringer gesetzlich vorgeschrieben als „systematisch sich wiederholende Konformitätsbewertungstätigkeit“.
- Die Deutsche Akkreditierungsstelle DAkkS führt in ihren FAQ zur Akkreditierung aus, dass turnusmäßige Überwachungen mindestens zweimal in fünf Jahren zu erfolgen haben.
- Ferner schreibt die DAkkS vor, dass Betriebsbegehungen in der Hörakustik\* Bestandteil der Überwachungen sein müssen.

*\*sowie Orthopädietechnik, Orthopädieschuhtechnik, Augenoptik, Blindenführhund-Schulen*

### 3. Wie erfolgt die Information über eine anstehende Betriebsbegehung?



### 3. Wie erfolgt die Information über eine anstehende Betriebsbegehung?

- Sie erhalten von der präQ einen Auftrag zur Betriebsbegehung eines Kunden.
- Mit dem Auftrag erhalten Sie die Kontaktdaten des zu begehenden Betriebs und das Dokument „Auftragsbestätigung und Neutralitätserklärung“ sowie ein personalisiertes Betriebsbegehungsprotokoll.
- Bitte kontaktieren Sie uns bei Befangenheit umgehend.
- Der Kunde wird ebenfalls von der präQ über die anstehende Begehung informiert. Die Begehung muss innerhalb von 4 Wochen erfolgen, außer der Kunde wünscht einen späteren Zeitpunkt, z. B. weil es bei einer Neueröffnung zu baulichen Verzögerungen gekommen ist.
- Sie vereinbaren einen Termin mit dem Kunden.
- Die Auftragsbestätigung und Neutralitätserklärung übersenden Sie uns bitte ausgefüllt und unterschrieben – gerne auch per E-Mail - VOR dem Begehungstermin.

## 3. Wie erfolgt die Information über eine anstehende Betriebsbegehung?

### Unparteilichkeit und Unabhängigkeit:

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PQ-Stelle sind zu Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verpflichtet. Die Akkreditierungsnorm gibt hierzu eindeutige Vorschriften, die unbedingt einzuhalten und umzusetzen sind.
- Sollten Sie einem Betrieb gegenüber nicht unparteilich und unabhängig sein, beispielsweise weil Sie dort früher gearbeitet haben oder in verwandtschaftlichen Beziehungen stehen, müssen Sie den Auftrag ablehnen.
- Auch der Betrieb hat die Möglichkeit, eine Betriebsbegehung durch Sie abzulehnen.



## 3. Wie erfolgt die Information über eine anstehende Betriebsbegehung?

### Unparteilichkeit und Unabhängigkeit:

- Sie erhalten mit einem Auftrag das Formular „Auftragsbestätigung und Neutralitätserklärung“.
- Es dient unter anderem dazu, ihre Neutralität dem zu begehenden Betrieb gegenüber zu erklären und die Verpflichtungen aus der Betriebsbegehervereinbarung zu bestätigen.
- Der genaue Ablauf einer Betriebsbegehung von Kontaktaufnahme über Betriebsbegehungsprotokoll bis zur Rechnungsstellung wird ausführlich in der Schulung Betriebsbegehung 2 erläutert.

# 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal



## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

Die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands geben folgendes zu den Anforderungen an das Betriebsbegehungspersonal vor:

- „Die Begehung hat durch fachkundige Personen zu erfolgen, die über eine erforderliche Sachkenntnis verfügen sowie Erfahrungen mit den einzelnen Medizinprodukten und Hilfsmittelversorgungen haben.
- Die mit den Begehungen beauftragten Personen erfüllen darüber hinaus folgende Anforderungen:
  - Unabhängigkeit
  - Vertraulichkeit
  - Bereitschaft, sich auf dem neuesten Erkenntnisstand über die jeweiligen Hilfsmittelversorgungen zu halten“

## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

Die Empfehlungen des GKV-Spitzenverbands geben folgendes zu den Anforderungen an das Betriebsbegehungspersonal vor:

- Die Sach- und Fachkenntnis der mit den Begehungen beauftragten Personen muss auf Verlangen jederzeit nachgewiesen werden können.
- Über die Betriebsbegehungen ist ein Protokoll anzufertigen.

## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

- Die Norm DIN EN ISO/IEC 17065, nach der die präQ akkreditiert sein muss, schreibt die Festlegung, Einführung und Aufrechterhaltung eines Kompetenzmanagementsystems für das gesamte Personal vor.
- Unter anderem muss die präQ nachweisen, dass das Personal für die Aufgaben, die es ausführt, und für seine Verantwortlichkeiten die erforderlichen Kompetenzen aufweist.
- Ferner muss die Leistungsfähigkeit regelmäßig überprüft und Schulungen im Einklang mit den Forderungen des GKV-SV durch-geführt werden.
- Die Umsetzung und Aufrechterhaltung des Kompetenzmanagements wird bei den jährlichen Begutachtungen durch die Deutsche Akkreditierungsstelle DAkkS geprüft.

## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

Im Rahmen des Kompetenzmanagements der präQ werden die Anforderungen an Betriebsbegeher beschrieben:

- Berufsausbildung
- Vertraulichkeit und Unparteilichkeit
- Betriebsbegehersschulung und Monitoring

## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

- **Unabhängigkeit:** Der Betriebsbegeher prüft unabhängig, objektiv und unparteilich unter Beachtung der Vertraulichkeit, ob gemäß Kriterienkatalog des GKV-Spitzenverbandes die räumlichen Voraussetzungen gegeben sind und das Inventar vorhanden ist.
- **Vertraulichkeit:** Der Betriebsbegeher verpflichtet sich, die Vertraulichkeit und den Datenschutz einzuhalten. Der Betriebsbegeher verpflichtet sich dabei insbesondere, die ihm im Rahmen seiner Tätigkeit zur Kenntnis gelangten geschäftlichen Angelegenheiten und Vorgänge auch über die Laufzeit des Vertrages hinaus geheim zu halten und nicht anderweitig zu nutzen.

## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

Im Rahmen des Kompetenzmanagements der präQ wird das Verfahren zur Benennung der Betriebsbegeher beschrieben:

- Einreichung der Bewerbungsunterlagen
- Prüfung auf Eignung
- Unterzeichnung der Betriebsbegehervereinbarung
- Betriebsbegeherschulung und Monitoring
- Entscheidung zur Benennung bzw. Aufrechterhaltung der Benennung
- Überprüfung der Voraussetzungen und Auswertung der Leistungsfähigkeitsbeurteilung



## 4. Anforderungen an Betriebsbegehungspersonal

### **Betriebsbegehungerschulung:**

Der Betriebsbegeher muss

- Kenntnisse des Präqualifizierungs- und Akkreditierungsverfahrens,
- Kenntnisse der relevanten rechtlichen und normativen Grundlagen und weiterer Regeln,
- Kenntnisse über den Ablauf einer Betriebsbegehung,
- Sozialkompetenz (persönliches Gespräch) und
- ein Monitoring (Bewertung von Fachkompetenz, Kommunikation, Führung von Aufzeichnungen und zeitlichem Ablauf der Betriebsbegehung durch einen Monitorer)

nachweisen.

# 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?



## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

- Nachdem Sie alle erforderlichen Schulungen absolviert haben, wird eine Mitarbeiterin der präQ in einem persönlichen Gespräch etwaige Fragen klären.
- Anschließend erhalten Sie ein Monitoring durch einen Monitoring-Betriebsbegeher. Dieses Monitoring wird bei Ihrem ersten Einsatz stattfinden.
- Sie erhalten von uns die Kontaktdaten des zu begehenden Betriebs und eines Monitoring-Betriebsbegehers sowie weitere wichtige Informationen (*Näheres dazu erfahren Sie in der Betriebsbegehersschulung 2*).
- Nach einem erfolgreichen Monitoring informieren wir Sie über Ihre Benennung zum Betriebsbegeher.

## Monitoringbericht

Geprüft werden allgemein die Kenntnisse über die Kriterien und Anforderungen des GKV-SV

### 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 (Begehungsprotokoll).	<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

## Monitoringbericht

Es wird auf die spezifischen Unterschiede der Versorgungsbereiche eingegangen, geprüft wird beispielsweise im VB 13A die normgerechte Messung des Störschallpegels.

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

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.	
<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

## Monitoringbericht

Objektivität, Sachlichkeit und Kommunikation werden bewertet,

<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 Astralonscheiben mit wasserfestem Stift	<input type="checkbox"/> erfüllt <input type="checkbox"/> nicht erfüllt
Bemerkungen:	

<b>Kommunikation:</b>	
<b>Kriterien</b>	<b>Anforderungen</b>
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

## Monitoringbericht

ebenso Zeitmanagement, Effizienz und Pünktlichkeit sowie die Führung des Protokolls.

Kommuniziert, dass die Mitarbeiter der präQ bei den Kunden die Nachweise zur Korrektur der Mängel anfordern und Fristen setzen, nicht das Betriebsbegehungspersonal. 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 Unabhängigkeit	<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:	

## Monitoringbericht

Der Monitoring-Betriebsbegeher füllt den Bericht aus, und gibt Ihnen vor Ort ein Feedback. Sie und der Monitorer unterschreiben den Bericht und bestätigen die Richtigkeit und Plausibilität des Betriebsbegehungsprotokolls. Der Monitorer sendet den Bericht unterschrieben an die präQ. Die präQ wertet den Bericht dann aus.

Im Rahmen der regelmäßigen Kompetenzbewertung muss bei jedem Betriebsbegeher ca. alle 3 Jahre oder bei Bedarf ein Monitoring stattfinden.

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.

	Unterschrift des Monitoring-Betriebsbegehers	Unterschrift des gemonitorten Betriebsbegehers
--	-------------------------------------------------	---------------------------------------------------

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



## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

Zur Aufrechterhaltung der Benennung als Betriebsbegeher werden gemäß normativer und gesetzlicher Vorgaben die Voraussetzungen regelmäßig überprüft auf der Grundlage von:

- a) Abfrage von Änderungen beim Begehungspersonal (jährlich)
- b) Neubewertung beruflicher und persönlicher Verbindungen (fortlaufend, mind. jährlich)
- c) erfolgreiche Teilnahme an Schulungen (nach Bedarf, Teilnahmebestätigungen erforderlich)

## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

- d) Teilnahme an Erfahrungsaustauschen (jährlich)
- e) Kundenzufriedenheit (fortlaufend)
- f) Bewertung der Dokumentation der Begehung und Kommunikation mit der präQ (fortlaufend)
- g) Bewertung durch Beobachtung vor Ort (Monitoring); alle 3 Jahre (ggf. zusätzlich anlassbezogen und stichprobenartig)

## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

zu a) und b):

Vorstands-/Präsidiumsmitglieder der Bundesinnung der Hörakustiker biha, Geschäftsführer und Mitarbeiter/Vorstandsmitglieder der Landesaugenoptikerinnungen, Mitglieder des Präsidiums und Vorstands des Zentralverbands der Augenoptiker und Optometristen ZVA werden nicht als Betriebsbegehungspersonal der präQ benannt.

Sollten Beratungen zur Präqualifizierung bei einem Unternehmen durchgeführt worden sein, ist dies anzugeben. Der Begeher darf dieses Unternehmen für den Zeitraum von mindestens 2 Jahren ab letzter Beratung nicht begehen.

Auch darf der ehemalige Arbeitgeber für mindestens 2 Jahre nicht begangen werden.

## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

Werden die Anforderungen nicht oder nur mangelhaft erfüllt und/oder die Bewertungen fallen überwiegend negativ aus, erfolgt eine Kontaktaufnahme mit dem betreffenden Betriebsbegeher sowie eine Bewertung der Situation und ggf. Ermittlung des Schulungs-bedarfs.

Mögliche Maßnahmen sind Nachschulung und Monitoring mit abschließender Beurteilung.

Fällt das Ergebnis der Bewertung nach dieser Maßnahme zufrieden-stellend aus, wird die Benennung aufrechterhalten, andernfalls kann von der Aufrechterhaltung der Benennung abgesehen bzw. diese beschränkt werden.

## 5. Wie geht es nach den Schulungen weiter?

### Monitoring-Betriebsbegeher

In dem persönlichen Gespräch nach den Schulungen fragen wir Sie, ob Sie Interesse hätten, als Monitoring-Betriebsbegeher für uns tätig zu sein.

### Anforderungen an Monitoring-Betriebsbegeher:

Ein Betriebsbegeher darf ein Monitoring bei einem anderen Betriebsbegeher nach

- einem erfolgreichen eigenen Monitoring,
- einer Empfehlung des Monitoring-Begehers und
- einer erfolgreichen Schulung zum Monitoring-Betriebsbegeher

durchführen.

Für den Versorgungsbereich 25 wird zusätzlich eine Schulung zur Begehung in der Augenoptik verlangt.

# 6. Bestätigung der Schulung und Teilnahmebescheinigung



Wir benötigen einen Nachweis, dass Sie an dieser Schulung teilgenommen haben. Wir bitten Sie, die Verlinkung im internen Bereich unter **Bestätigung der Schulung Betriebsbegehung 1** zu nutzen. In ein online-Formular tragen Sie Ihren Namen, Ihre E-Mail Adresse sowie das Datum ein, beantworten die Fragen und haben die Möglichkeit, selbst Fragen und Anmerkungen zu formulieren.

Sobald wir die Bestätigung erhalten haben, schicken wir Ihnen eine Teilnahmebescheinigung per E-Mail zu.



Vielen Dank, dass Sie an unserer Schulung  
Betriebsbegehung 1 teilgenommen haben.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg und bedanken  
uns ganz herzlich für Ihren Einsatz.

**Vielen Dank!**