

*QM-Systeme im Vergleich (IV): Europäisches Praxisassessment (EPA)***In fünf Schritten zur lernenden Praxis**

**Trotz aller guten Argumente für ein strukturiertes Qualitätsmanagement: QM ist zwischenzeitlich für manche Ärzte eher zum Reizwort geworden, ein Inbegriff für Bürokratie mit zweifelhaftem Nutzen. Um so wichtiger erscheint es daher, daß sich ein Qualitätsmanagement-System auf das Wesentliche konzentriert und an den individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten einer Praxis orientiert, statt ihr allgemeingültige Standards aufzuzwingen. Das Europäische Praxisassessment (EPA) hat sich ein solches Vorgehen auf die Fahnen geschrieben.**

Bereits im Jahr 2000 hat das Ärztliche Zentrum für Qualität in der Medizin (ÄZQ) bemängelt, daß die klassischen Qualitätsmanagement-Systeme (insbesondere DIN EN ISO 9000 ff.) mit hohen



Foto: AQUA-Institut

Während der Visitation soll der Praxisbetrieb so normal wie möglich weiterlaufen.

Kosten verbunden sind und der Aufwand für eine kleine Organisation wie eine Arztpraxis kaum tragbar ist. Die Autoren empfehlen daher das Modell der Praxisvisitationen, dessen Nutzen empirisch belegt ist.

**Praxisvisitationen als zentraler Baustein**

Das Europäische Praxisassessment setzt dieses Modell um. Dabei bedeutet Visitation, daß ein unabhängiger, speziell geschulter Visitor – meist Ärztinnen bzw. Ärzte und Arzthelferinnen – sich einen Eindruck von der Organisation und

den Abläufen in der Praxis verschafft und gemeinsam mit dem Praxisteam Verbesserungsansätze herausarbeitet. Wichtige Bausteine sind dabei Qualitätsindikatoren, die eine valide Bewertung der Praxis aus verschiedenen Perspektiven (v. a. Patienten, Mitarbeiter, Visitoren) ermöglichen. Zusätzlich bietet EPA Instrumente wie Informationsmaterialien und Workshops, die die Umsetzung der Qualitätsziele in einer Praxis unterstützen. So werden in den Arztpraxen strukturiert und unbürokratisch Lernprozesse initiiert und begleitet.

## Entstehung von EPA

Eine Gruppe internationaler Qualitätsexperten und Hausärzte, z. B. aus Frankreich, England/Wales, Schweiz, Österreich und Slowenien, hat EPA unter der Leitung von Prof. Richard Grol (Centre for Quality of Care Research der Universität Nijmegen) entwickelt. In Deutschland ist das System seit Sommer 2004 für Hausärzte verfügbar. Seitdem haben mehr als 700 Praxen EPA durchlaufen. Varianten dieses Systems stehen auch für Kinder- und Jugendmediziner, Zahnärzte und andere Facharztgruppen zur Verfügung.

**Gemäß der Philosophie von EPA „Diagnose vor Therapie“ wird zunächst der Status Quo der Praxis festgestellt.**

Bei der Einführung von EPA durchlaufen die Praxen fünf Schritte:

### Vorbereitung der Praxis und des Teams

Gerade weil die Praxisorganisation im wesentlichen Aufgabe der nicht-ärztlichen Mitarbeiter ist, muß das gesamte Team möglichst frühzeitig und umfassend informiert werden. Diese Aufgabe übernimmt bei EPA der Visitor, der telefonisch Kontakt zur Praxis hält und Fragen klärt. Darüber hinaus stellt das AQUA-Institut Vorlagen für eine vorbereitende Teambesprechung zum Ablauf des Qualitätsmanagement-Prozesses mit EPA zur Verfügung.

### Evaluation

Um zu erkennen, wo Veränderungen gewünscht und sinnvoll sind, wird gemäß der EPA-Philosophie „Diagnose vor Therapie“ zunächst der Status Quo der Pra-

xis festgestellt. Diesem Zweck dienen fünf valide Erhebungsinstrumente:

- schriftliche Befragung eines Arztes (zur allgemeinen Praxisorganisation, zum Notfall- und zum Beschwerdemanagement, etc.)
- schriftliche Befragung der ärztlichen und nicht-ärztlichen Mitarbeiter (zur Arbeitsbelastung, Beurteilung der Teamsituation, etc.)
- schriftliche Patientenbefragung (zur Arzt-Patient-Beziehung, medizinisch-technischen Versorgung, Praxisorganisation, Zufriedenheit mit dem Praxisteam und Gesamtzufriedenheit)
- Praxisbegehung durch den Visitor
- Arztinterview mit dem Visitor

Die Visitation findet etwa drei Monate nach der Anmeldung zu EPA statt. Bis dahin werden die schriftlichen Befragungen durchgeführt. Die Visitation beginnt mit der rund 60minütigen Begehung der Praxis. Der Visitor überprüft anhand einer Checkliste z. B. die verfügbaren Notfallmedikamente und die Informationsbroschüren für Patienten. Er paßt sich dabei so in den Praxisablauf ein, daß die Sprechstunde ganz normal durchgeführt werden kann.

Anschließend bespricht der Visitor in einem etwa 75minütigen Interview mit einem Arzt der Praxis noch einmal grundlegende Fragen zur Praxisorganisation, z. B. zur Durchführung von Teambesprechungen oder zu festgelegten Verfahren wie der Kontrolle und dem Auffüllen der Notfallmedikamente. Dieses Gespräch bietet Gelegenheit zu einem intensiven kollegialen Austausch und einer Reflexion über die Organisation und die Arbeitsabläufe in der Praxis. Es schließt die Datenerhebung ab.

### Moderierte Teambesprechung

Die gesammelten Daten werden in einer eigens dafür eingerichteten Internet-Datenbank aufbereitet und in einer Teambesprechung am Nachmittag des Visitationstages präsentiert.

So bekommt das gesamte Praxisteam Gelegenheit, das eigene Tun zu beurteilen und gemeinsam neue Ideen zu entwickeln. Der Visitor moderiert die



**Lymphomyosot®**

**Bei diabetischer Polyneuropathie?**

**Lymphödemtherapie:**

- Bei bestehender diabetischer Polyneuropathie\*
- Signifikante Sensibilitätssteigerung\*
- Von Anfang an in der Diabetes-Therapie

\*Möglichkeiten einer Lymphtherapie bei diabetischer Polyneuropathie. Diätz. Biologische Medizin, 29. Jg., Heft 1, 2000

**Lymphomyosot® – Rösige Verdünnung**  
Zusammensetzung: 100 g (= 105 ml) enthält: Arzneilich wirksame Bestandteile: Myobala silvatica D4, D5, Vernicia D11, D3, Teucrium scorodonia D11, D3, Pinus silvestris D4, D4, Gentiana lutea D11, D5, Equilabium itale D4, D4, Sarsaparilla D11, D6, Scrophularia nodosa D11, D5, Calcium phosphoricum D4, D12, Mentha sylvestris D4, D4, Ferula officinalis D4, D4, Lavatherone D4, D12, Arsenia diarsena D4, D5 jeweils 5 g, Eranium robotilatum D4, D4, Nostaria aquatica D11, D4, Ferula jodatum D4, D12 jeweils 10 g, Gmelinae Polsterung über die letzten 2 Stufen mit Ethanol 30 % (v/v). Sonstiger Bestandteil: Gereinigtes Wasser, Anwendungsgebiete: Bei Neigung zur Überblutung, Flüssigkeitsmangel, im Gelenk- und Irtdarmtrakt, Drüsenbeschwerden, Erweichung Mundhöhle, chronische Müdigkeit, Erkältungskrankheiten. Bei Schilddrüsenfunktionsstörungen nicht ohne ärztliche Rücksprache. Wie alle Arzneimittel sollte nach homöopathischen Anweisungen während der Schwangerschaft und Stillzeit nur nach Rücksprache mit dem Arzt angewendet werden. Vorsichtsinne: Bei Anwendung und Wärmehinweis: Flüssige Verdünnung. Enthält 35 Vol.-% Alkohol. Nebenwirkungen: Keine bekannt. Hinweis: Bei der Anwendung von homöopathischen Arzneimitteln können sich vorhandene Beschwerden vollständig verschlimmern (Empfindlichkeitsreaktion). In diesem Fall sollte Sie das Arzneimittel absetzen und Ihren Arzt befragen. Wenn Sie Nebenwirkungen beobachten, teilen Sie diese bitte Ihrem Arzt oder Apotheker mit. Wechselwirkungen: Keine bekannt.

Biologische Heilmittel  
Heel GmbH, 71332 Badia-Baden  
www.heel.de

**-Heel**

Die wichtigsten Rahmenbedingungen zu EPA in Stichworten	
Umsetzung in Deutschland:	AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen, Weender Landstr. 11, 37073 Göttingen; Tel.: 05 51/7 89 52-0
separate Systeme für:	Hausärzte, Kinder- und Jugendärzte, übrige Fachgruppen, Zahnärzte
Kosten:	2030,- €*
enthaltene Leistungen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schriftliche Befragungen</li> <li>• Visitation durch geschulten Visitor</li> <li>• EPA-Handbuch inkl. schriftlichen Feedbackbericht</li> <li>• drei Jahre paßwortgeschützter Zugang zu Visotool®</li> <li>• drei Jahre kostenloser Zugang zu Online-QM-Materialien</li> <li>• Unterstützung bei der Zertifizierung</li> </ul>
Zertifizierung:	Not-for-Profit-Zertifizierung durch die Stiftung Praxissiegel e.V., Bedingungen unter <a href="http://www.praxissiegel.de">www.praxissiegel.de</a>
Kosten für die Zertifizierung:	116,- €*
weitere Kosten:	optionale Einführungsworkshops zu 40,- €, optionale Themenworkshops zu 69,- €* pro Praxis
Informationen im Internet:	<a href="http://www.aqua-institut.de">www.aqua-institut.de</a> <a href="http://www.europaeisches-praxisassessment.de">www.europaeisches-praxisassessment.de</a>

\*Sämtliche genannten Preise verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer auf Basis des derzeit gültigen Mehrwertsteuersatzes von 16%.

Besprechung, stellt die Ergebnisse vor, hilft Praxisroutinen aus einem anderen Blickwinkel zu sehen und zeigt Entwicklungsmöglichkeiten auf.

**Besonders neugierig erwarten Ärzte und Praxisteams erfahrungsgemäß die Rückmeldungen aus der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung.**

Die Themen der Besprechung orientieren sich an den Interessen der Ärzte und ihrer Praxisteams. Besonders neugierig erwarten diese erfahrungsgemäß die Rückmeldungen aus der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung. Die Arztpraxen erhalten durch die strukturierte Rückmeldung z. B. zur Teamsituation wertvolle Anregungen. Weitere typische Themen dieser Sitzung sind beispielsweise die Neugestaltung von Informationsmaterialien oder die Erarbeitung eines Hygieneplans für die

Praxis. Die daraus resultierenden Pläne werden noch während des Gesprächs in einer To-Do-Liste festgehalten und können so weiterverfolgt und überprüft werden.

### Benchmarking

Die Praxis erhält durch EPA Rückmeldungen zu vielen Organisationsbereichen:

- Qualität und Sicherheit (Vereinbarung von Qualitätszielen, Teambesprechungen, Fehlermanagement, Hygiene, Notfallmanagement, etc.)
- Information (Materialien für Patienten, Datenschutz, Kommunikation nach Innen und Außen etc.)
- Infrastruktur (Erreichbarkeit der Praxis, Vorhalten von medizinischer Ausstattung und Medikamenten etc.)
- Menschen (Mitarbeiterorientierung, Patientenbefragung, Beschwerdemanagement, Fortbildung usw.)
- Finanzen (Verantwortung und Planung für die Finanzverwaltung der Praxis).

Alle erhobenen und ausgewerteten Daten werden in einem schriftlichen Feedback-Bericht zusammengefaßt. Zudem erhält die Praxis für drei Jahre einen paßwortgeschützten Zugang zur Internet-Datenbank Visotool®. Über sie hat die Praxis jederzeit Einblick in die eigenen Ergebnisse und kann die einzelnen Resultate mit dem allgemeinen Durchschnitt vergleichen.

### Organisation der Qualitätsprojekte

Die in den ersten vier Schritten aufgezeigten Möglichkeiten zu einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung kann die Praxis nun selbständig weiterverfolgen. Das AQUA-Institut bietet dazu u. a. praxisnahe Workshops (z. B. Einführung eines Fehlermanagements, Betreuung medizinischer Geräte), eine Online-Materialiensammlung mit Ablaufbeschreibungen und Checklisten (z. B. Hygieneplan, Personalführung, behindertengerechte Praxisausstattung).

Wurde EPA ordnungsgemäß durchgeführt und erfüllt die Praxis weitere festgelegte Kernanforderungen – z. B. besonders sicherheitsrelevante Kriterien, wie eine Notfallausbildung des Praxispersonals oder eine sichere Aufbewahrung von Rezepten für Arzneimittel, die unter das Betäubungsmittelgesetz fallen –, ist eine Zertifizierung durch die Stiftung Praxissiegel e.V. möglich. Mit EPA kann eine Arztpraxis die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) zum Qualitätsmanagement in der vertragsärztlichen Versorgung ohne Abstriche erfüllen. ■

*Cornelia Kirst  
AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH  
37073 Göttingen*

*Literatur zum Thema und den kompletten Beitrag als pdf-Datei erhalten Sie unter [www.allgemeinarzt-online.de](http://www.allgemeinarzt-online.de)*