

# Qualitätsmanagement *Aktuell*

## Wechsel im Vorstand der SPS

Bei der Stiftung Praxissiegel e. V., mit der das Europäische Praxisassessment eng verbunden ist, gibt es personelle Veränderungen.

Bei der letzten Mitgliederversammlung im März wurde der Vorstand neu gewählt. Er setzt sich nun zusammen aus Edmund Fröhlich (Vorsitzender), PD Dr. med. Guido Schmiemann (stellvertretender Vorsitzender) und Aleksandra Klein (geschäftsführendes Vorstandsmitglied). Die bisherige stellv. Vorsitzende Frau Dr. Schnell bleibt dem Verein und dem EPA-Team weiterhin als Visitorin erhalten. Darüber freuen wir uns sehr. Herrn Dr. Schmiemann heißen wir herzlich willkommen und blicken positiv auf die anstehende, gemeinsame Zusammenarbeit.

## Qualitätssiegel für Nachhaltigkeit

Eine weitere Neuigkeit von der Stiftung Praxissiegel e. V. lässt sich verkünden, und zwar gibt es ein weiteres Siegel, welches in Zusammenarbeit mit mehreren Partnern und Expertinnen und Experten entstanden ist.

Das neue Siegel befördert und fokussiert die Handlungsfelder zu mehr Nachhaltigkeit in der Praxis. Durch einen mehrstufigen Prozess – bestehend aus einem zu absolvierenden E-Learning-Programm, verbunden mit einem auf Indikatoren basierendem Auditverfahren – können Praxen und medizinische Versorgungszentren das Siegel erhalten.

Den Prozess begleitet federführend das aQua-Institut. Weitere Informationen erhalten Sie hier:



## Energie sparen in der Praxis

Die Gaskrise scheint zunächst überstanden, die Strompreisbremse ist eingeführt, jedoch bleibt die ökonomische und die ökologische Krise. Auch wenn die Heizung im Sommer ausbleibt, so gibt es noch weitere Tipps zum Energie einsparen.

### Praxis-Tipps

- Strommessgerät besorgen, um die schlimmsten Stromfresser in der Praxis erst einmal zu identifizieren.
- Auf energieeffiziente Geräte umrüsten, insbesondere bei Neuanschaffungen auf den blauen Umweltengel achten.
- Laptop statt PC einsetzen (geringerer Stromverbrauch).
- Drucker immer nötig? Ausdrucke vermeiden, mehr digital lesen/arbeiten (spart auch Papier und Farbpatronen).
- Bei Geräten auf Standby verzichten. Ganz ausschalten, wenn nicht benötigt.
- Router vom Netz trennen, wenn nicht benötigt. Netzstecker ganz ziehen.
- Statt Bildschirmschoner den Energiesparmodus nutzen.
- Programme schließen, die man nicht nutzt.
- LED und Energiesparlampen einsetzen.
- Beleuchtung dimmen.
- Beleuchtung ausschalten, wenn nicht benötigt.
- Smarte Steckdosen zur besseren Handhabbarkeit einsetzen.
- Praxiswäsche wenn möglich an der Luft trocknen.
- Geschirrspüler nur anstellen, wenn benötigt und im Energiesparmodus nutzen.

## Das Praxistelefon

Seit Jahren ist die telefonische Erreichbarkeit der Praxis ein vieldiskutiertes Thema. Über den Indikator: „Die Patientinnen und Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis zufrieden“ können wir seit Jahren die Beurteilung der Patientinnen und Patienten von teilnehmenden EPA-Praxen dazu erheben.

Lagen die Durchschnittswerte im Jahr 2017 noch bei knapp 79%, so sinken die Zufriedenheitswerte seither kontinuierlich, aktuell büßen Praxen hier ca. 15% ein.



Mehrere und zum Teil nachvollziehbare Gründe sind dafür verantwortlich, wie etwa der Ärzte- und Personalmangel bei gleichzeitig erhöhtem Patientenauftreten und deren Anliegen (z. B. Terminwünsche, Bestellungen für Wiederholungsrezepte etc.).

Um den Telefonservice in den Griff zu bekommen, unterstützen mittlerweile in einigen Praxen digitale Telefonassistenten. Diese wurden basierend auf künstlicher Intelligenz (KI) entwickelt und treten mit den Patienten in den Dialog. Die Zahl der Anbieter solcher Assistenzsysteme nimmt zu, d. h. die Nachfrage ist vorhanden. Ob die Systeme eine wirkliche Arbeitserleichterung und Zeitersparnis darstellen und wie die Akzeptanz bzw. Zufriedenheit bei den Patientinnen und Patienten ist, bleibt noch abzuwarten bzw. auszuwerten.

Sollten Sie sich für ein Assistenzsystem entscheiden, dann sind folgende Punkte vorher zu klären:

- Information des Teams über den Einsatz einer digitalen Telefonassistenten
- Gemeinsam Anforderungen sammeln
- Auswahl treffen, Demo-Version anfordern
- Zuständigkeiten regeln: Wer pflegt das Assistenzsystem?
- Zeiten einplanen: Wer arbeitet die Anfragen ab?
- Datenschutzaspekte klären, Datenschutzkonzept anpassen
- Patientinnen und Patienten auf den Einsatz vorbereiten (z. B. Info-Flyer im Wartezimmer, Erklärung auf der Praxiswebseite, persönliche Erläuterung)
- Schulung des Praxisteam auf das gewählte Produkt
- Einführungsphase planen

## Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement *Aktuell*“ ist kostenlos. Unter [Anmeldung zum Newsletter](#) können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

## Kontakt

Wir sind für Sie da! Sie erreichen das EPA-Team unter: 0551-78952-0 oder [epa@aquainstitut.de](mailto:epa@aquainstitut.de)

### Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)  
 Redaktion: Martina Köppen

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung  
 und Forschung im Gesundheitswesen GmbH  
 Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551-789 52-0 Telefax (+49) 0551-789 52-10  
[epa@aquainstitut.de](mailto:epa@aquainstitut.de)

Zertifiziert nach ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013  
 Inkl. der Erweiterung nach ISO/IEC 27017:2015

Veröffentlichung/Bildnachweis: shutterstock ID: 178962362