



QUALITÄTSMANAGEMENT
IN DER ARZTPRAXIS



Potenziale erkennen, Effizienz steigern!

*Mit EPA erzielen Sie
Qualitätsverbesserungen
in allen wesentlichen
Praxisbereichen.*



INFORMATIONEN ZUM EUROPÄISCHEN PRAXISASSESSMENT



... das praktische Qualitätsmanagement

EPA – Qualitätsmanagement in einer neuen Dimension

Arztpraxen müssen einer Vielzahl von Anforderungen des Gesundheitswesens gerecht werden. Ein durchdachtes und modernes Qualitätsmanagement, das die Bedürfnisse der Praxen alltagsnah berücksichtigt und die knappen zeitlichen und personellen Ressourcen schont, leistet hier wertvolle Unterstützung.

EPA, das Europäische Praxisassessment, ist ein kompaktes QM-System, das von Ärzten für Ärzte entwickelt wurde. Vielfach erprobt, praxisnah und kompatibel mit den gesetzlichen Anforderungen, unterstützt EPA Sie bei der Umsetzung Ihres Qualitätsmanagements, ohne Ihre Arbeitsabläufe übermäßig zu bürokratisieren.

Mit EPA erhalten Sie konkrete Anleitungen, wie Sie Qualitätsmanagement Tag für Tag tatsächlich UMSETZEN können – leichtverständlich, nachweisbar erfolgreich und mit klar vorhersehbarem Aufwand. Sie lernen die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis kennen, können Ihre Arbeit dauerhaft effizienter gestalten, die Qualität Ihrer Patientenversorgung optimieren und nicht zuletzt Ihre eigene Arbeitszufriedenheit deutlich steigern.

Wir möchten Ihnen mit EPA die Unterstützung geben, die Sie von einem leistungsfähigen QM-System erwarten können, und wünschen Ihnen viel Erfolg bei der nachhaltigen Umsetzung Ihres Qualitätsmanagements!

Ihr EPA-Team
des aQua-Instituts Göttingen

aQua
ZUKUNFT DURCH QUALITÄT



EPA ist der Gewinner des
„European Health Award“ 2009



*Qualität analysieren, messen
und nachhaltig steigern!*



INHALT

Praxisnahe Implementierung Ihres QM-Systems mit EPA	4
EPA: Diagnose vor Therapie	
Funktionsprinzip	7
In fünf Schritten zur lernenden Praxis	8
EPA kurz & knapp	12
EPA: Hintergrundinformation	
Domänen & Dimensionen	15
Qualitätsindikatoren	16
Wissenschaftlich fundiert: die Entwicklung von EPA	18
Das aQua-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland	18
Die EPA-Systeme	19
Beurteilung aus Sicht der Teilnehmer	20
EPA erfüllt die G-BA-Richtlinie	21
Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V.	21
Was kostet EPA?	22
Häufig gestellte Fragen (FAQ)	22
Ihre Ansprechpartner, Kontakt	24

**Qualitätsmanagement mit EPA
setzt Maßstäbe und schafft Erfolge.**

Was ist EPA?

EPA ist ein modernes Qualitätsmanagement-System, das speziell für die Anforderungen und Bedürfnisse von Arztpraxen entwickelt wurde. EPA verlangt von Ihrer Praxis keinen bürokratischen Aufwand, sondern optimiert sie anhand der individuellen Praxisgegebenheiten und Ihrer Qualitätserwartungen von innen heraus. Die Vorteile von EPA:

- Kompakt und leicht verständlich
- Für Neu- und Quereinsteiger geeignet
- Basiert auf validierten Indikatoren
- Einführung ohne Besuch einer Schulung
- Unabhängig und vielfach bewährt
- Liefert alles mit, was benötigt wird
- Erfüllt die gesetzlichen Anforderungen
- Zertifizierbar (Stiftung Praxissiegel e. V.)
- Inklusive Vor-Ort-Visitation
- An die Praxis angepasster Zeit- und Personalaufwand
- EU-förderfähig
- Komplementär zu anderen QM-Systemen

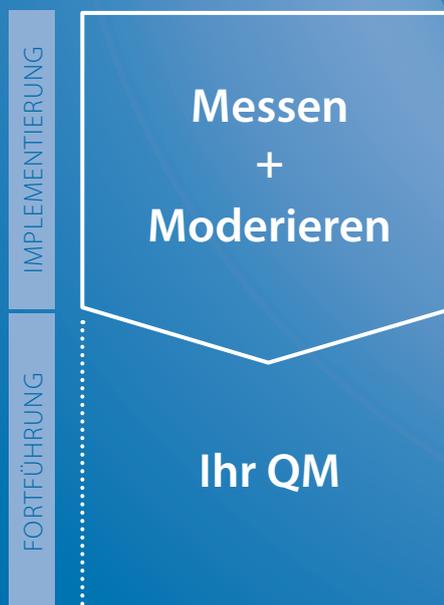
Was kann das QM mit EPA leisten?

Mit EPA können Sie ungenutzte Potenziale identifizieren, das Know-how Ihrer Praxis sichern und sich Kostenvorteile eröffnen. Sie senken Fehlerquoten und verringern dadurch Risiken. Das QM mit EPA entlastet Sie und Ihr Praxisteam und erleichtert hierdurch Ihren Arbeitsalltag. Sie verbessern Ihre Arbeitsabläufe, steigern die Arbeitszufriedenheit im Team und stärken das Vertrauen Ihrer Patienten.

Wie funktioniert EPA?

EPA beginnt mit der Messung des Ist-Zustands Ihrer Praxisorganisation. Im nächsten Schritt unterstützt Sie ein geschulter Visitor, aus den aufgezeigten Stärken und Schwächen individuelle Qualitätsziele abzuleiten. Er moderiert Ihre Schritte in einen Optimierungsprozess und gibt konkrete Anregungen zur erfolgreichen Fortführung Ihres QMs mit EPA.

EPA begleitet Sie auch nach der Implementierung mit einer Reihe von hilfreichen Materialien und Instrumenten.



Praxisnahe Implementierung Ihres QM-Systems mit EPA

1. Vorbereitung ... *Detaillierte Information des gesamten Praxisteam zu den Inhalten und Abläufen von EPA während der Einführung (Einführungsworkshop möglich).*

2. Evaluation ... *Messung und Objektivierung des Ist-Zustands in Ihrer Praxis: Selbstauskunft, Mitarbeiter- und Patientenbefragung, Praxisbegehung und Arztinterview, ggf. Zuweiserbefragung.*

3. Moderierte Teambesprechung ... *Erarbeitung der Potenziale Ihrer Praxis mit Unterstützung eines geschulten Visitors. Vereinbarung erster konkreter Qualitätsziele.*

4. Benchmarking ... *Interpretation Ihrer Ergebnisse durch Vergleiche mit anderen Praxen. Dabei ist die Vergleichsgruppe wählbar (z. B. nur Einzelpraxen).*

5. Qualitätsprojekte ... *Kontinuierliche Umsetzung von Qualitätszielen, unterstützt durch zahlreiche Materialien für die Praxis.*

Spezielle EPA-Systemvarianten für:

**Hausärzte
Zahnmediziner
Kinder- & Jugendmediziner
andere Fachärzte
und MVZ**



*Ihre qualitätsoptimierte
Praxis in den Bereichen:*

Qualität & Sicherheit
Informationen
Infrastruktur
Patienten
Team

EPA: Diagnose vor Therapie

Wie läuft das Europäische Praxisassessment ab, wie baut es sich auf?

EPA ist ein edukatives System zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in Arztpraxen. EPA eignet sich sowohl für den grundlegenden Neueinstieg wie auch für Quereinsteiger, die bereits erarbeitete Qualitätsstrukturen übernehmen möchten. Mit EPA gestalten Sie Ihre Praxisabläufe effizienter und sicherer – ohne sie übermäßig zu bürokratisieren. Alle Praxismitarbeiter werden bei EPA von Anfang an einbezogen. Dies schafft Motivation und Interesse, sich an der Weiterentwicklung der Praxis zu beteiligen. Als Vor-Ort-System erfordert EPA weder eine gesonderte Schulung noch eine externe Prüfung. EPA liefert zudem alles mit, was Sie für Ihr Qualitätsmanagement benötigen.

Das QM mit EPA entspricht dem Prinzip „Diagnose vor Therapie“. Am Anfang steht daher die detaillierte Messung des tatsächlichen Ist-Zustands durch wissenschaftlich fundierte Messgrößen, die sogenannten Qualitätsindikatoren. Die Ergebnisse der Messung bilden die Qualität Ihrer Praxisorganisation in allen relevanten Bereichen ab. Auf die Messung folgt eine umfassende Analyse der Stärken und Schwächen, die aufzeigt, an welchen Stellen Ihre Praxis wichtige QM-Kriterien erfüllt und wo Verbesserungspotenziale bestehen. Ein anonymes Benchmarking ergänzt diese Analyse durch direkte Vergleiche mit anderen Praxen. Sie wissen dann sehr genau, wo Sie stehen. Ein geschulter Visitor bespricht die Ergebnisse mit Ihnen und Ihrem Team (moderierte Teambesprechung), definiert Qualitätsziele und arbeitet Optimierungsansätze heraus. Damit haben Sie die Implementierungsphase von EPA durchlaufen.

Sie sind nun in der Lage, ein auf die Gegebenheiten Ihrer Praxis abgestimmtes, an Ihren individuellen Zielen und Erwartungen orientiertes QM umzusetzen und kontinuierlich weiterzuführen. Mit EPA können Sie so eine eigene, echte Qualitätskultur nachhaltig in Ihren Arbeitsalltag integrieren, ohne Ihre Praxis komplett neu strukturieren zu müssen.

Bisherige Erfahrungen zeigen: zahlreiche Arztpraxen erfüllen bereits viele Kriterien, die an ein praxisinternes QM gestellt werden.

Um Veränderungen angehen zu können, ist es sinnvoll, zuerst zu erfahren, an welchen Stellen diese eigentlich erforderlich sind. Mit EPA arbeiten Sie genau an den Punkten, die wirklich einer Verbesserung bedürfen.

Ein erneuter Durchlauf des EPA-Prozesses nach 3 Jahren wird empfohlen.

EPA ermöglicht eine **Zertifizierung** schon nach der Implementierung, da alle für die Erreichung des Zertifikats erforderlichen Kriterien bereits analysiert worden sind (siehe hierzu Seite 21).



Zertifikat

Optional: Die Zertifizierung ist bereits im Anschluss an die erfolgreiche Implementierung von EPA möglich



In fünf Schritten zur lernenden Praxis:

1. SCHRITT ...

Vorbereitung der Praxis und des Teams

Das EPA-Handbuch bietet Ihnen umfangreiche Informationen und viele Tipps.

Ein Qualitätsmanagement kann nur funktionieren, wenn es vom gesamten Praxisteam mitgetragen und durch eigene Impulse unterstützt wird. EPA startet deshalb mit einer vorbereitenden praxisinternen Teambesprechung, in der die Ziele und der Ablauf des QMs mit EPA diskutiert werden. Nach der Anmeldung erhalten Sie alle Materialien, die Sie für EPA benötigen, darunter auch Hinweise zur inhaltlichen Gestaltung dieser Teambesprechung.

2. SCHRITT ...

Die Evaluation

EPA liefert Ihnen sämtliche Materialien mit, von den Fragebögen für die Assessments bis zu Plakat, Handzettel und Sammelbox für die Patientenbefragung: leicht verständlich und einfach zu handhaben.

Die Evaluation ist der Kern der Implementierung von EPA: Der Status quo Ihrer Praxis wird aus mehreren Perspektiven (Praxisinhaber, Mitarbeiter, Patienten, Visitor) indikatorenbasiert gemessen. Die Ergebnisse werden anschließend in der moderierten Teambesprechung präsentiert. Durch die Evaluation werden nicht nur Verbesserungspotenziale ausgelotet und Entwicklungshemmnisse erkannt, sondern auch individuelle Stärken Ihrer Praxis identifiziert. Dazu werden fünf verschiedene, valide Erhebungsinstrumente eingesetzt:

- **SELBSTAUSKUNFT:** Ein schriftlicher Auskunftsbogen über die Praxis mit Fragen zur allgemeinen Praxisorganisation, beispielsweise zum Notfall- und Beschwerdemanagement
- **MITARBEITERBEFRAGUNG:** Eine schriftliche, anonyme Befragung aller in der Praxis tätigen Personen, beispielsweise zu Arbeitsbelastung und Teamsituation
- **PATIENTENBEFRAGUNG:** Eine schriftliche, anonyme Befragung der Patienten – mit dem wissenschaftlich validierten EUROPEP-Fragebogen – zur Arzt-Patienten-Beziehung, zur medizinischen Versorgung, zur Praxisorganisation usw.
- **PRAXISBEGEHUNG:** Eine Begehung der Praxis durch den Visitor anhand einer Checkliste zu verschiedenen Themen, wie etwa Notfallmedikamente, Hygiene usw.
- **INTERVIEW:** Ein Arztinterview durch den Visitor zu den Themen Umsetzung von QM in der Praxis, Fehlermanagement, Gerätemanagement usw.

Die EUROPEP-Patientenbefragung

Patientenbefragungen bilden eine unverzichtbare Grundlage für eine systematische Patientenorientierung. Die EUROPEP-Patientenbefragung stellt ein komplettes und umfassend validiertes Befragungsinstrument zur Beurteilung von Arztpraxen durch die Patienten dar. Ihr praktischer Nutzen wird seit vielen Jahren unter Beweis gestellt.

Mit dem EUROPEP-Fragebogen bewerten Ihre Patienten Aspekte aus folgenden Themenbereichen:

- *Arzt-Patienten-Beziehung (z. B. Zeit, Zuhören, Erklären, Informieren, Einbeziehung in Entscheidungen)*
- *Medizinisch-technische Versorgung (z. B. Angebote zur Krankheitsvorbeugung, Gründlichkeit, körperliche Untersuchung)*
- *Medizinische Fachangestellte (z. B. Hilfsbereitschaft)*
- *Praxisorganisation (z. B. telefonische Erreichbarkeit, Terminvergabe, Wartezeiten, Datenschutz)*
- *Gesamtzufriedenheit (Patientenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft)*

Als bislang einziges QM-System enthält EPA auch eine Patientenbefragung – und dies ohne zusätzliche Kosten.

Weitere Informationen zu EUROPEP unter: www.aqua-institut.de

Der Blick von außen: die Visitation

Praxisvisitationen sind ein weithin anerkanntes Verfahren im Rahmen der Qualitätsförderung. Visitation bedeutet bei EPA, dass ein unabhängiger, speziell geschulter Visitor (meistens Arzt/Ärztin oder Medizinische Fachangestellte) nach Terminabsprache Ihre Praxis besucht. Dabei macht er sich vor Ort ein Bild von Ihrer Praxisorganisation und erarbeitet gemeinsam mit Ihrem Praxisteam mögliche Verbesserungsansätze. Die EPA-Visitation ist ein Unterstützungs- und kein Kontrollinstrument.

Eine EPA-Visitation besteht aus:

- *Praxisbegehung anhand einer Checkliste (90 Min.)*
- *Interview mit einem Arzt aus der Praxis (90 Min.)*
- *Teambesprechung mit Präsentation und Diskussion der in der Evaluation erzielten Ergebnisse (120 Min.)*

Die Daten aus Praxisbegehung und Interview werden vor Ort in die QM-Software VISOTOOL® eingegeben und Ihnen zusammen mit den Ergebnissen der Patienten- und Mitarbeiterbefragung in einer Teambesprechung am Nachmittag des Visitationstages präsentiert. Es ist nicht erforderlich, dass Ihre Praxis am Visitationstag ganztägig geschlossen ist.

Den zeitlichen Ablauf sehen Sie unter: „EPA kurz & knapp“ (S. 12)

3. SCHRITT ...

Moderierte Teambesprechung

Teambesprechungen sind ein wesentliches Element Ihres Qualitätsmanagements. Mit der vom Visitor geleiteten Teambesprechung wenden Sie dieses Instrument praktisch an. Sie erfahren die Ergebnisse aus der Evaluation und erarbeiten unter Anleitung, wie Sie diese dauerhaft für sich nutzen können. Das strukturierte Feedback ermöglicht Ihnen, Ihr eigenes Tun zu reflektieren und neue Ideen zu entwickeln. An diesem Punkt definieren Sie erste eigene Qualitätsprojekte, d. h. nun beginnt die Umsetzungsphase Ihres QMs. Ihr Visitor führt Sie in die Benutzung der Datenbank VISOTOOL® ein, informiert Sie über die Erfüllung der Zertifizierungskriterien und nennt Ihnen Möglichkeiten zur Nachbesserung noch nicht erfüllter Kriterien.

Besonders gespannt erwartet wird erfahrungsgemäß die Präsentation der Ergebnisse aus der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung.

Nach der Visitation erhalten Sie alle Ergebnisse auch schriftlich – in Form eines Feedbackberichts.

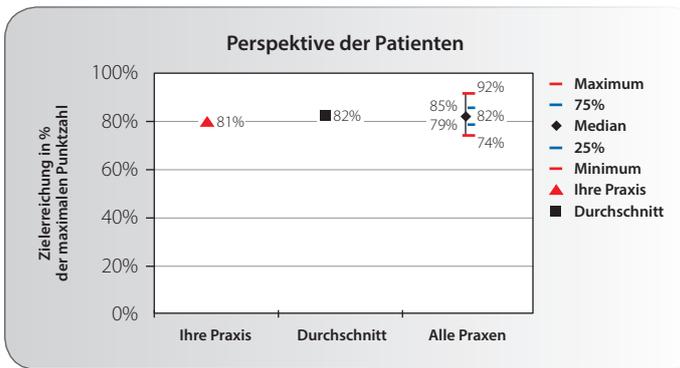
4. SCHRITT ...



Benchmarking – der externe Vergleich

Neben den Evaluationsergebnissen Ihrer Praxis erfahren Sie auch Vergleichswerte anderer EPA-Teilnehmer in anonymisierter Form. Diese ergänzende Gegenüberstellung hilft, Ihre Ergebnisse besser einzuordnen und zu interpretieren. Es erleichtert Ihnen, einzelne QM-Tätigkeitsfelder in der Bedeutung für Ihre Praxis individuell zu gewichten.

Wo liegen die Potenziale Ihrer Praxis?



Beispiel eines Streudiagramms: Hier können Sie Ihren Wert mit dem „besten“ bzw. „schlechtesten“ Wert anderer Praxen direkt vergleichen.

Der Visitor händigt Ihnen im Anschluss an die moderierte Teambesprechung Ihre Zugangsberechtigung zur EPA-Datenbank VISOTOOL® aus. Damit können Sie konkrete Vergleiche zu spezifischen Arztgruppen und Praxen (z. B. ländlich/städtisch bzw. Einzel-/Gemeinschaftspraxis) ziehen. Dies kann interessant sein: Auf welchem Stand der medizinischen Ausstattung sind vergleichbare Praxen? Gibt es andere Schwerpunkte in der Ausstattung bei einer städtischen und ländlichen Praxis? Für ein Benchmark zu diesen und anderen Fragestellungen können Sie in VISOTOOL® verschiedene Vergleichsdatensätze auswählen.

5. SCHRITT ...



Die Organisation Ihrer Qualitätsprojekte

Qualität ist ein subjektiver Begriff, der individuelle Zielsetzungen voraussetzt. Ihr QM wird erst dann praktikabel und effizient, wenn Sie selbst definieren, was Qualität für Sie und Ihre Praxis bedeutet und wie sie im Einzelnen aussehen soll.

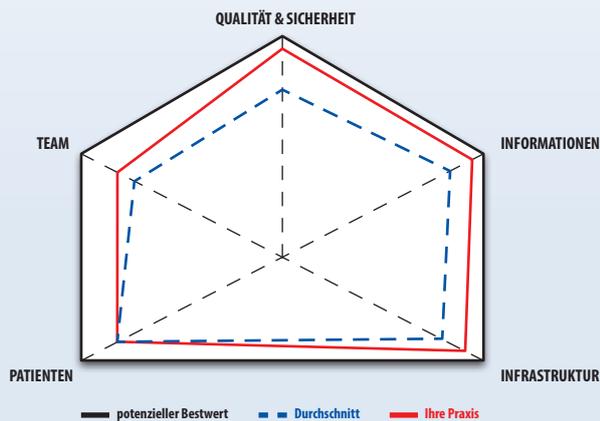
Nun sind Sie bereits in der Umsetzungsphase Ihres QMs: Ausgehend von einem konkreten Veränderungsbedarf, den Sie und Ihr Team gemeinsam mit dem Visitor in der moderierten Teambesprechung erarbeitet haben, steuern Sie nun die dort definierten Qualitätsziele an. Sie legen fest, mit welcher Priorität und in welchem Zeitrahmen Sie die einzelnen Projekte realisieren möchten, wie Sie Ihr Ziel erreichen können und wie die Verantwortungsbereiche für die einzelnen Aufgaben verteilt werden. Anschließend prüfen Sie gemeinsam mit Ihrem Team, ob Sie die gewünschten Verbesserungen erreicht haben. Sie sind eine „lernende Praxis“ geworden.

EPA unterstützt Sie dabei – VISOTOOL® versorgt Sie mit einer umfassenden Sammlung von begleitenden Materialien, die Ihnen viel Arbeit abnehmen. Für eine objektive Überprüfung Ihrer Verbesserungen und zur Aktualisierung Ihres Zertifikats empfehlen wir einen erneuten Durchlauf von EPA nach drei Jahren.

VISOTOOL®

Die Online-Datenbank zur Umsetzung von EPA

VISOTOOL® ist eine internetbasierte Software, die den gesamten EPA-Prozess – von der Anmeldung bis zur Eingabe und Auswertung der Daten – strukturiert sowie weitere Elemente zur Unterstützung der Qualitätsentwicklung in Ihrer Praxis integriert.



VISOTOOL® bedeutet für Ihre Arztpraxis:

- Sie haben jederzeit über einen geschützten Internetzugang Zugriff auf Ihre Daten und QM-Materialien.
- Bereits am Visitationstag erhalten Sie die vollständige Rückmeldung zu den Assessmentergebnissen.
- Die Darstellung der Ergebnisse kann mit ausgewählten Vergleichsgruppen erfolgen (vgl. Schritt 4).
- Sie haben vollen Zugriff auf fortlaufend aktualisierte Materialien (vgl. Schritt 5).
- Es ist keine Installation bzw. Pflege einer zusätzlichen Software notwendig.

Bei der Benutzung von VISOTOOL® können Sie sich auf höchstmögliche Sicherheit Ihrer Datenübertragung verlassen. VISOTOOL® verfügt über SSL-Verschlüsselung.

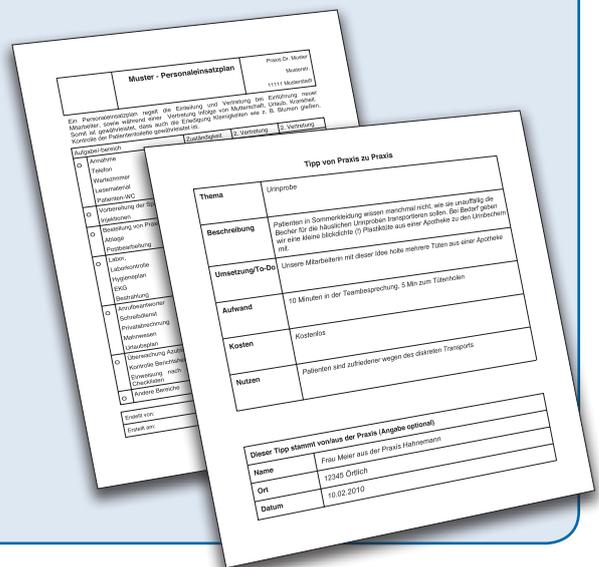
Über den VISOTOOL®-Zugang können Sie gezielt auf die Materialien zugreifen, die Sie für das Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis benötigen:

- In einer To-Do-Liste können Sie für die von Ihnen definierten Qualitätsprojekte Inhalt, Zeitrahmen und die verantwortlichen Personen dokumentieren.
- Zu den Qualitätsthemen stehen Ihnen kostenlose Downloads zur Verfügung (z. B. Musterhygieneplan, Mustergerätebuch, Checklisten).
- Sie können Tipps aus der Praxis für die Praxis mit anderen Kollegen austauschen u. v. m.



Nr.	Anforderung	Zerlegung in die einzelnen Punkte		Daten		Materialien	Items
		Impfplan	Einschneit	Grade	Code		
1	Die medizinische Ausstattung (Klinke/Praxis) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100%	80%	Ltd	1	☑	1
2	Die wesentliche Ausstattung wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100%	94%	Ltd	1	☑	1
3	Die Patienten werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft	100%	92%	Ltd	1	☑	1
4	Die Praxis hat die Einhaltung ergonomischer Standards (z.B. Stühle, Lichte, Monitore) nach der Arbeitszeitschätzung/Arbeitszeitschätzung überprüft	100%	95%	Ltd	1	☑	1
5	Alle Mitarbeiter der Praxis, die Mundprothesen nutzen, sind in den Umgang mit diesen eingewiesen	100%	97%	Ltd	1	☑	1
6	Die ergonomischen Arbeitsbedingungen werden regelmäßig geprüft	100%	77%	Ltd	1	☑	1
7	Der Hygieneplan wird an einem gut sichtbaren, gekennzeichneten und nicht zugänglichen Ort vorrätig/angebracht	100%	93%	Ltd	1	☑	1
8	Die Praxismitarbeiter werden jährlich über das korrekte Verhalten im Brandfall unterrichtet	100%	93%	Ltd	1	☑	1
9	Die Praxis bietet ihren Mitarbeitern vorgeschriebene betriebsspezifische Unterweisungen an	100%	94%	Ltd	1	☑	1
10	In der Praxis liegt eine aktuelle Gefährdungsbeurteilung vor	100%	99%	Ltd	1	☑	1
Gesamt		100%	90%				10

... Benchmarking, Materialiensammlungen und viele praktische Anregungen für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.



VISOTOOL® – exklusiv für EPA-Praxen

EPA kurz & knapp

Alles auf einen Blick: von der Anmeldung bis zur Zertifizierung ...

Der zeitliche und organisatorische Ablauf

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf
Vorlauf	Anmeldung	<i>Nach Rücksendung der Anmeldeunterlagen bestätigt das aQua-Institut Ihre Anmeldung.</i>
	Kontaktaufnahme durch den Visitor	<i>Ein geschulter Visitor nimmt mit Ihnen Kontakt auf, um Sie über den Ablauf zu informieren und einen Visitationstermin zu vereinbaren.</i>
ca. 8 Wochen vor der Visitation	Durchführung der Patientenbefragung, der Selbstauskunft und der Mitarbeiterbefragung	<i>aQua sendet Ihnen alle Materialien für die Durchführung der einzelnen Befragungen zu.</i>
	Durchführung einer Zuweiserbefragung für Facharztpraxen	<i>aQua sendet Ihnen alle Materialien für die Durchführung einer Befragung von Kollegen, die an Ihre Praxis Patienten überweisen, zu.</i>
	Besprechung mit Ihrem Praxisteam zu EPA	<i>Um EPA möglichst effektiv zu nutzen, empfehlen wir eine Besprechung mit Ihrem Praxisteam zur Weiterentwicklung der Praxisorganisation auf der Grundlage von EPA. Positive Veränderungen sind nur dann von Dauer, wenn sie vom gesamten Praxisteam getragen werden. Zusammen mit den Befragungsunterlagen erhalten Sie von uns Ihr EPA-Handbuch mit Informationsmaterialien und vielen nützlichen Tipps.</i>
2 Wochen vor der Visitation	Rücksendung der Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung und der Selbstauskunft	<i>Bis spätestens zwei Wochen vor der Visitation senden Sie die Patienten- und Mitarbeiterbefragung sowie den Selbstauskunftsbogen zur Auswertung an aQua zurück.</i>
1 Woche vor der Visitation	Datenanalyse, Vorbereitung der Visitation	<i>aQua wertet die Befragungen aus.</i>

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf														
Visitationstag	Durchführung der Visitation															
	Beispiel für einen Ablauf:															
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="389 367 504 472">ca. 09:15*</td> <td data-bbox="504 367 844 472">Ankunft des Visitors</td> </tr> <tr> <td data-bbox="389 472 504 577">ab 09:30</td> <td data-bbox="504 472 844 577">Praxisbegehung (ca. 90 Min.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="389 577 504 683">ab 11:00</td> <td data-bbox="504 577 844 683">Interview (ca. 90 Min.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="389 683 504 831">ab 12:30</td> <td data-bbox="504 683 844 831">Dateneingabe & -analyse durch Visitor (ca. 60 Min.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="389 831 504 1061">ab 13:30</td> <td data-bbox="504 831 844 1061">Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Veränderungen (ca. 120 Min.)</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="504 1061 844 1167">Zugang zu VISOTOOL®</td> </tr> <tr> <td data-bbox="389 1167 504 1272">ca. 15:30</td> <td data-bbox="504 1167 844 1272">Ende der Visitation</td> </tr> </table>	ca. 09:15*	Ankunft des Visitors	ab 09:30	Praxisbegehung (ca. 90 Min.)	ab 11:00	Interview (ca. 90 Min.)	ab 12:30	Dateneingabe & -analyse durch Visitor (ca. 60 Min.)	ab 13:30	Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Veränderungen (ca. 120 Min.)		Zugang zu VISOTOOL®	ca. 15:30	Ende der Visitation	<p>Am Vormittag der Visitation kann und soll der Praxisbetrieb fortgeführt werden. Bitte bestellen Sie, wenn möglich, etwas weniger Patienten als regulär ein. Für das Interview muss der ärztliche Ansprechpartner der Praxis ca. 90 Minuten zur Verfügung stehen.</p> <p>Zur Teambesprechung werden alle Mitarbeiter des Praxisteams eingeladen, da der Visitor hier die Ergebnisse aller Datenerhebungen (Patienten- und Mitarbeiterbefragung, Selbstauskunft und Visitation) präsentiert und gemeinsam mit dem Team Weiterentwicklungen der Praxisorganisation erarbeitet.</p> <p>Der Visitor händigt Ihnen Ihren persönlichen Zugang zur Online-Datenbank VISOTOOL® aus. So können Sie auf die Ergebnisse Ihrer Praxis online zugreifen, sich mit den tagesaktuellen Daten aus anderen Praxen vergleichen und auf der Materialenseite nach Tipps und Hinweisen zu Veränderungen in der Praxis recherchieren.</p> <p>Gegen 15.30 Uhr ist die Visitation zu Ende.</p> <p>*Den zeitlichen Ablauf der Visitation können Sie mit Ihrem Visitor individuell abstimmen.</p>
ca. 09:15*	Ankunft des Visitors															
ab 09:30	Praxisbegehung (ca. 90 Min.)															
ab 11:00	Interview (ca. 90 Min.)															
ab 12:30	Dateneingabe & -analyse durch Visitor (ca. 60 Min.)															
ab 13:30	Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Veränderungen (ca. 120 Min.)															
	Zugang zu VISOTOOL®															
ca. 15:30	Ende der Visitation															
Ab der Visitation (fortlaufend)	Organisation und Umsetzung Ihrer Qualitätsprojekte	<p>Ausgehend von den Zielsetzungen, die sich aus der Visitation ergeben haben, führen Sie nun Ihr Qualitätsmanagement weiter. EPA versorgt Sie dabei mit unterstützenden Materialien.</p>														
1 Woche nach der Visitation	Versand des Feedbackberichts an Ihre Praxis	<p>Sie erhalten die Ergebnisse aller Befragungen und der Visitation schriftlich als Feedbackbericht</p>														

Zertifizierung (optional) durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“

3-4 Wochen nach der Visitation

Nachdem Sie den EPA-Prozess durchlaufen haben, können Sie sich über die unabhängige Stiftung Praxissiegel e. V. zertifizieren lassen. Die Zertifizierungsbedingungen finden Sie im Internet unter: www.praxissiegel.de.

Über den Erfüllungsgrad der Zertifizierungskriterien werden Sie im Rahmen der Visitation informiert. Sind alle Kriterien erfüllt, erhalten Sie die Unterlagen für die Beantragung des Zertifikats.



*... das Qualitätsmanagement
aus der Praxis für die Praxis:*

**Wir holen Sie dort ab,
wo Sie stehen!**

EPA: Hintergrundinformation

Aufbau – Entstehung – aktuelle Entwicklung ...

EPA ist das Ergebnis einer breiten internationalen Zusammenarbeit von erfahrenen Praktikern und wird bereits in vielen europäischen Staaten erfolgreich eingesetzt. Es wurde speziell für die Bedürfnisse von Arztpraxen entwickelt, um die Qualität und Effizienz der Primärversorgung länderübergreifend zu verbessern und eine Vergleichsbasis zwischen den verschiedenen Systemen herzustellen. Der konkrete Bezug zum ärztlichen Arbeitsalltag, die strikte Orientierung an objektivierten Messgrößen und die frühzeitige Einbindung aller Praxismitarbeiter in die Qualitätsentwicklung gehören zu den wesentlichen Vorteilen des Europäischen Praxisassessments. Durch den kontinuierlichen Wissens- und Erfahrungsaustausch unter Berücksichtigung internationaler Entwicklungen ist EPA zudem besonders dynamisch und zukunftssicher.

EPA ist in spezialisierten Varianten für verschiedene Fachrichtungen sowie für Medizinische Versorgungszentren verfügbar.

Domänen & Dimensionen: die Themenfelder

EPA unterscheidet fünf übergeordnete Themenfelder der Qualität, die Domänen. Ihnen zugeordnet sind insgesamt 31 Unterthemen, die Dimensionen. Sie beinhalten derzeit mehr als 279 qualitätsrelevante Einzelaspekte Ihrer Praxis, die Indikatoren.



Mit Hilfe dieser thematischen Untergliederung in Domänen, Dimensionen und Indikatoren werden alle organisatorischen Bereiche Ihrer Praxis empirisch erfasst und ausgewertet. Sie bildet die Grundlage für die individuelle Stärken-Schwächen-Analyse mit EPA.

Die Indikatoren zur Qualitätsmessung

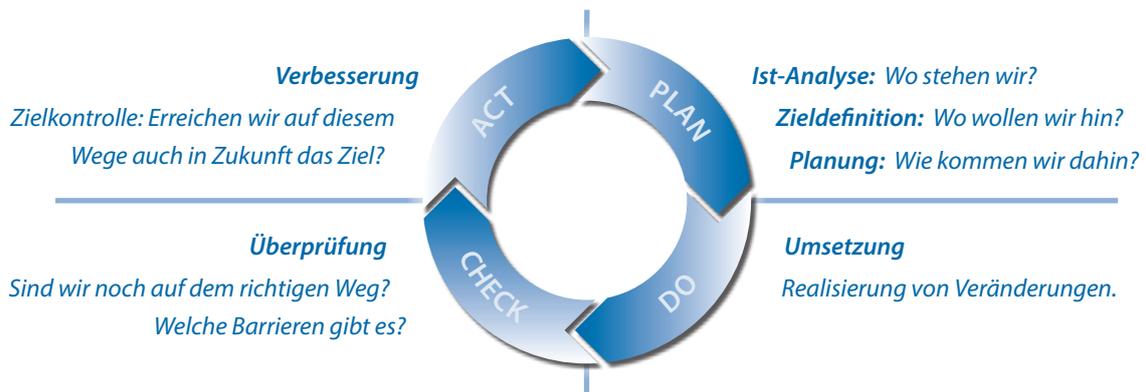
Qualitätsindikatoren sind spezifische und messbare Elemente zur Bewertung der Qualität. In den letzten 10 Jahren sind sie zu den wichtigsten Instrumenten der Qualitätsmessung in der Gesundheitsversorgung geworden.

Auch in der G-BA-Richtlinie zum praxis-internen QM wird eine Umsetzung mittels Qualitätsindikatoren gefordert.

Die Qualitätsindikatoren von EPA wurden in Anlehnung an die Prinzipien der RAND/UCLA Appropriateness Method in einem mehrstufigen Verfahren entwickelt, das die Vorteile verschiedener Entwicklungsansätze vereint und eine bestmögliche Evidenzbasis unter Einbeziehung von Expertenwissen schafft. Es umfasst die Erstellung eines Indikatorenregisters auf Basis bestehender Indikatorensysteme und einer systematischen Literaturrecherche, die Bewertung der Indikatoren durch zwei Expertenpanels sowie die Anwendung und Überprüfung der Indikatoren in der Praxis. Dieses Verfahren ermöglicht somit die Verbindung von wissenschaftlicher Evidenz und medizinischer Praxis.

Hinter den über 279 EPA-Indikatoren stehen insgesamt 441 Fragen bzw. Informationen (Items), die im Rahmen von Selbstauskunft, Visitation, Patienten- und Mitarbeiterbefragung erhoben werden. Dieser Katalog ist umfangreich, aber dennoch gut abzuarbeiten, da sich die Erhebung auf Praxisinhaber, Mitarbeiter, Patienten und den Visitor verteilt.

Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung am Beispiel „Notfallmanagement“



Der Qualitätskreislauf, auch als Qualitätsspirale, PDCA-Zyklus oder DEMING-Wheel bezeichnet, ist das grundlegende Modell zum Verständnis des Qualitätsmanagements. Er beschreibt einen systematischen und kontinuierlichen Zyklus der Weiterentwicklung.

1. Ist-Analyse: Die Visitation hat ergeben, dass es in der Praxis kein festgelegtes Verfahren zum Notfallmanagement gibt. Ablauf und Verantwortlichkeiten in einem Notfall sind nicht eindeutig definiert, nicht alle Teammitglieder sind für einen Notfall ausgebildet. Vergleichspraxen sind laut VISOTOOL®-Benchmark auf einen Notfall erkennbar besser vorbereitet.

Zieldefinition: Die Praxis möchte ein organisiertes Notfallmanagement aufbauen, das ihr die Sicherheit gibt, im Falle eines Falles optimal vorbereitet zu sein und das mindestens dem Durchschnittswert der Vergleichspraxen entspricht.

Planung: Am Visitationstag hat das Praxisteam gemeinsam mit dem Visitor erörtert, wie bei Notfällen adäquat reagiert werden sollte. Anregung und Hilfestellung bieten Ihnen zudem die Materialien in VISOTOOL®. Das Vorgehen kann wie folgt aussehen: Es soll ein Notfallplan erstellt werden. Es wird ein Verfahren etabliert, nach dem der Notfallkoffer regelmäßig überprüft und aktualisiert wird. Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen werden geplant.

- 2. Umsetzung:** Die Praxis erstellt einen schriftlichen Notfallplan, der alle erforderlichen Abläufe regelt. Die Praxismitarbeiterinnen absolvieren einen Notfallkurs zur Auffrischung. Der Notfallkoffer wird aktualisiert und in regelmäßigen Intervallen überprüft.
- 3. Überprüfung:** Das gesamte Praxisteam spielt einen Notfall „trocken“ durch, um etwaige Schwachstellen im praktischen Ablauf aufzuspüren. Diese können danach direkt behoben werden.
- 4. Verbesserung:** Die Praxis stellt fest, dass sie an Sicherheit im Umgang mit Notfällen gewonnen hat. Nach einer erneuten Evaluation durch EPA (im 3-Jahres-Rhythmus zu empfehlen) zeigt sich, dass sich ihr Zielerreichungsgrad im Indikator „Notfallmanagement“ deutlich verbessert hat und jetzt dem aktuellen Durchschnitt der Vergleichspraxen mindestens entspricht.

Einige Beispiele für die Qualitätsindikatoren von EPA

DOMÄNEN	DIMENSIONEN (Auswahl) N = 31	INDIKATOREN (Auswahl) N = 279; Items N = 441
1. Infrastruktur	Erreichbarkeit / Zugang u. Verfügbarkeit	<i>Für unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Notfälle) sind im Terminplan Pufferzeiten vorgesehen.</i>
	Räumlichkeiten	<i>Die Praxis trifft Maßnahmen, die sicherstellen, dass Patienten und Personal die Räumlichkeiten im Bedarfsfall schnellstmöglich verlassen können (Fluchtplan oder andere Hinweise).</i>
	Nichtmedizinische Ausstattung	<i>Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der Sicherheitsausstattung.</i>
	IT-Sicherheit	<i>Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Antiviren-Software geschützt.</i>
	Med. Ausstattung inkl. Medikamente	<i>BTM-pflichtige Medikamente und Rezepte werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt.</i>
2. Patienten	Perspektive der Patienten	<i>Nach Meinung der Patienten wird der Zweck von Untersuchungen und Behandlungen gut erklärt.</i>
	Perspektive der Chroniker-Patienten	<i>Die Patienten werden dabei unterstützt, einen Plan für schwierige Situationen zu haben, um mit ihren chronischen Erkrankungen umgehen zu können.</i>
	Stärkung der Selbstbestimmung und Rechte der Patienten	<i>Die Praxis hat ein Verfahren, wie sie Patienten mündlich und verständlich über beabsichtigte medizinische Maßnahmen aufklärt.</i>
3. Informationen	Informationen für Patienten über die Behandlung / medizinische Themen	<i>Es gibt ein Verfahren, medizinische Informationsmaterialien für Patienten hinsichtlich ihrer Qualität zu bewerten, bevor sie verwendet werden.</i>
	Prävention	<i>Der Impfstatus der Patienten wird standardisiert erfragt und dokumentiert.</i>
	Behandlungsdaten, Patientenakte	<i>werden in die Patientenakte eingetragen.</i>
	Finanzen	<i>Die Praxis hat ein Verfahren zur Überprüfung der Begleichung offener Rechnungen von Patienten.</i>
	Geheimhaltung und Ungestörtheit	<i>Patientenakten und andere Akten, in denen Informationen über Patienten enthalten sind, werden nicht sichtbar dort liegengelassen, wo sie für andere zugänglich sind.</i>
4. Team	Perspektive der angestellten Mitarbeiter	<i>Aus Sicht der angestellten Mitarbeiter sind die Zuständigkeiten im Team klar.</i>
	Perspektive der Praxisinhaber	<i>Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der Praxisinhaber.</i>
	Personalmanagement	<i>In den letzten 12 Monaten wurde mit jedem Mitarbeiter ein Personalgespräch durchgeführt.</i>
	Aus- und Weiterbildung	<i>Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan.</i>
	Sicherheitskultur aus Sicht der Mitarbeiter	<i>Bei der Entscheidungsfindung zur Entwicklung von Praxisablaufplänen werden die Meinungen aller Mitarbeiter einbezogen.</i>
5. Qualität und Sicherheit	Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik	<i>Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig strukturierte Teambesprechungen durch.</i>
	Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen / -mängeln	<i>Die Feuerlöscher werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft.</i>
	Beschwerdemanagement	<i>Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert.</i>
	Fehler- und Risikomanagement	<i>Die Praxis nimmt an einem praxisübergreifenden Fehlerberichtssystem teil.</i>
	Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz	<i>Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Entsorgung scharfer Gegenstände.</i>
	Qualitätssicherung der medizinischen Prozesse	<i>Die Praxis nutzt gültige medizinische Leitlinien zur Versorgung der Patienten.</i>
	Notfallmanagement	<i>Das Praxisteam probt jährlich praxispezifische Notfälle.</i>
	Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen	<i>Bei Rutschgefahr in den Praxisräumen (zum Beispiel auf feuchtem Boden) werden Patienten darauf hingewiesen.</i>

Wissenschaftlich fundiert: die Entwicklung von EPA

Die Entwicklung der Indikatoren von EPA erfolgte nach wissenschaftlich fundierten Methoden in einem mehrstufigen Prozess. Unter der Leitung von Prof. R. Grol vom Centre for Quality of Care Research (WOK), Nijmegen, NL, beteiligten sich die folgenden Institutionen an der Entwicklung und Pilotierung:

- Austrian Medical Association, Wien (A)
- Wetenschappelijke Vereniging van Vlaamse Huisartsen – Berchem (BE)
- SwissPEP – Institut, Gümliigen (CH)
- aQua-Institut, Göttingen und Abteilungen Allgemeinmedizin an den Universitätskliniken Heidelberg und Frankfurt (D)
- Société Francaise de Thérapeutique du Généraliste, Paris (F)
- National Primary Care R&D Centre – Manchester / University of Wales (GB)
- Family Medicine Department, Haifa (IL)
- University Ljubljana (SLO)

Die internationale Zusammenarbeit zur Entwicklung der Indikatoren im Rahmen der Pilotstudie (2001-2004) wurde durch die Bertelsmann Stiftung (Gütersloh) gefördert. Die nationale Umsetzung von EPA erfolgt durch Institutionen der einzelnen Länder – in Deutschland durch das aQua-Institut.

Projektphase	Jahr	2001	2002	2003	2004	2005
Analyse vorhandener QM-Systeme (VIP, RACGP, CQI, NewZ, ...)		■				
Indikatorenentwicklung (Delphi-Rating)			■			
Operationalisierung der Indikatoren				■		
Prä-Pilot-Studie (27 Praxen aus 9 Ländern)				■		
Evaluation Prä-Pilot-Studie				■		
Pilot-Studie (273 Praxen aus 9 Ländern)				■	■	
Evaluation Pilot-Studie					■	
Veröffentlichung des Systems (Internationaler Workshop Berlin)						■

European Health Award 2009

Die Expertenjury des European Health Forums Gastein (www.ehfg.org) vergab 2009 den begehrten Preis für länderübergreifende Initiativen zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung an EPA. Den Ausschlag gaben die Qualitäts- und Effizienzsteigerung in der hausärztlichen Versorgung, die Systemvergleiche und Übernahme von Best-Practice-Modellen sowie die erfolgreiche Zusammenarbeit von Projektpartnern aus zehn europäischen Staaten.



Das aQua-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland



Das aQua-Institut in Göttingen wurde 1995 gegründet, um innovative Qualitätsförderungsprojekte im Gesundheitswesen

professionell aufzubauen und langfristig zu begleiten. Ein wesentliches Ziel ist es, aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse so aufzuarbeiten, dass sie möglichst vielen Ärzten zugänglich sind und im Praxisalltag einfach umgesetzt werden können.

Durch die langjährige und erfolgreiche Qualitätsarbeit hat sich das Institut auch international den Ruf einer renommierten Forschungseinrichtung erworben. Als einer der federführenden Entwicklungspartner von EPA treibt aQua die kontinuierliche Weiterführung und Weiterentwicklung

von EPA aktiv voran. Zur praktischen Umsetzung von EPA hat das aQua-Institut die Software VISOTOOL® entwickelt, die inzwischen auch in weiteren europäischen Ländern intensiv genutzt wird.

Das aQua-Institut ist ein professioneller, unabhängiger Partner für die:

- Entwicklung von Qualitätsindikatoren und entsprechenden Erhebungsinstrumenten
- Erstellung von Berichtssystemen und Evaluationen
- Durchführung und Begleitung großflächiger Projekte zur Qualitätsförderung (z. B. Aufbau der sektorenübergreifenden Qualitätssicherung gem. § 137a SGB V; Qualitätszirkel Pharmakotherapie).

EPA ist auf Fachrichtungen spezialisiert.

Die EPA-Systeme

Nach den positiven Erfahrungen mit EPA für Hausärzte wurde EPA von Expertenarbeitsgruppen für die Anwendung in anderen Fachdisziplinen weiterentwickelt. Die einzelnen EPA-Systeme richten sich mit ihren Indikatoren, Items und Befragungsinstrumenten an den spezialisierten Gegebenheiten der jeweiligen Fachdisziplin aus. Die Umsetzbarkeit und Relevanz der Modelle wurden in Pilotstudien bestätigt.

EPA Hausarzt

Das besondere Augenmerk von EPA für Hausärzte liegt auf den Anforderungen von Hausarztpraxen. Neben der Arzt-Patienten-Kommunikation wird die Patientenorientierung, die Versorgung chronisch Kranker, die Labordiagnostik, der Bereich Prävention u. v. m. betrachtet. Darüber hinaus bietet der EPA-Benchmark den Vergleich mit mehr als 800 anderen Hausarztpraxen, die EPA bei sich einsetzen.

EPA Zahnmedizin

EPA Zahnmedizin deckt alle in der zahnärztlichen Praxis relevanten Bereiche ab, wie etwa Röntgen, Labor- und Materialmanagement oder die systematische Behandlungsdokumentation. Die EUROPEP-Patientenbefragung enthält Punkte, die für die Patienten von Zahnarztpraxen von speziellem Interesse sind, z. B. Informationen zu Heil- und Kostenplänen oder zur Prophylaxe.

EPA Kinder- & Jugendmedizin

Kinderarztpraxen betreuen sowohl Kinder und Jugendliche als auch die Eltern bzw. Begleitpersonen. Daher enthält die Patientenbefragung für Kinderarztpraxen eigene, separate Fragenteile für Eltern und Jugendliche. Das Ergebnis ist eine differenzierte Rückmeldung, wie die Patienten die Versorgung und Betreuung in der Praxis wahrnehmen. Darüber hinaus bezieht EPA Kinder- und Jugendmedizin viele weitere Themen mit ein, die speziell für kinderärztliche Praxen relevant sind.

EPA Facharzt

Viele Patienten von Facharztpraxen werden von anderen Praxen überwiesen. Eine integrierte Befragung von zuweisenden Kollegen bildet diese Besonderheit adäquat ab. Die Facharztpraxis erhält so wertvolle Hinweise zur interdisziplinären Zusammenarbeit. Die Anwendung von EPA Facharzt in unterschiedlichsten Fachrichtungen wie Orthopädie, Kardiologie, Innere Medizin usw. wurde im Rahmen einer Pilotstudie 2006 erprobt und bestätigt.

EPA MVZ

Auf Basis der bestehenden QM-Verfahren für Einzel- und Gemeinschaftspraxen wurde EPA MVZ an die Bedingungen von MVZ und fachübergreifenden Gemeinschaftspraxen angepasst. Die Weiterentwicklung in Richtung einer echten integrierten Versorgung unterstützt EPA MVZ durch die Einbindung aller Mitarbeiter und Ärzte sowie durch die konsequente Achtung des Bottom-up-Prinzips. Analysiert werden vor allem die interdisziplinäre Zusammenarbeit, die übergeordnete Management- oder Verwaltungsebene im MVZ sowie die Kooperation und Kommunikation mit anderen Leistungserbringern. Nähere Informationen zu EPA MVZ erhalten Sie in einer gesonderten Broschüre.

Beurteilung des Europäischen Praxisassessments (EPA) aus Sicht der Teilnehmer

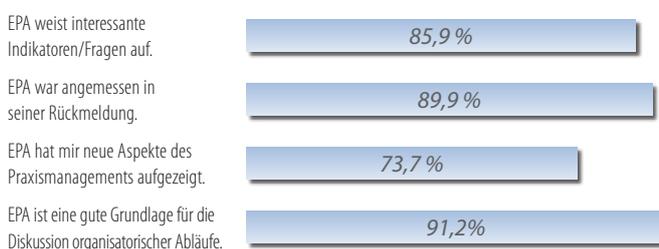
Auch EPA möchte immer besser werden: Die Zufriedenheit der Nutzer mit der Durchführung und den Inhalten von EPA werden kontinuierlich evaluiert. Routinemäßig wird hierfür nach der EPA-Teambesprechung am Visitationstag eine Befragung der Teilnehmer durchgeführt. Im Folgenden einige Ergebnisse.

„Ich will meine Praxis nicht neu erfinden, sondern genau dort Verbesserungen durchführen, wo es sinnvoll und notwendig ist. Dies ist nun endlich durch EPA möglich.“

*Dr. med. Wolfgang Blank,
Facharzt für Innere und Allgemeinmedizin*

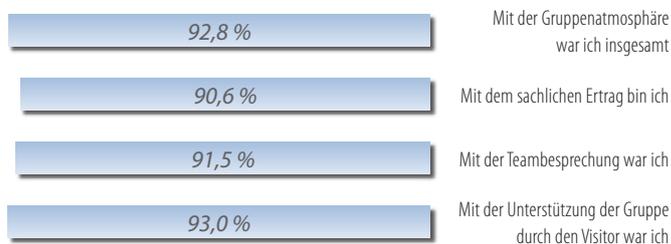
Die Befragten zeigen sich mehrheitlich sehr zufrieden mit EPA. Es konnten neue Aspekte der Praxis aufgezeigt werden, die vorher noch nicht bekannt waren. Darüber hinaus werden die Ergebnisse von EPA als gute Diskussionsgrundlage organisatorischer Abläufe in der Praxis bewertet. Die Art und Weise der Rückmeldung an die Praxen wird als angemessen empfunden.

Beurteilung des Europäischen Praxisassessments



Bewertungen = „trifft völlig zu“/„trifft zu“

Visitation: Beurteilung der Zufriedenheit

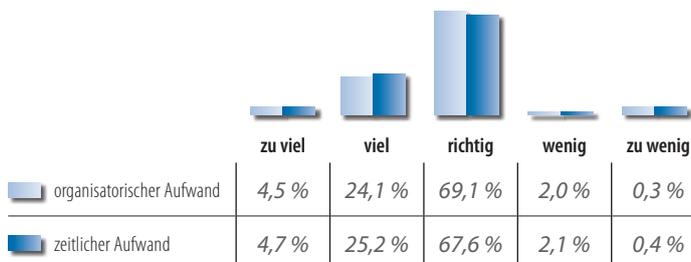


Bewertungen = „sehr zufrieden“/„zufrieden“

Die Visitation hat für EPA einen besonders hohen Stellenwert. Sie beinhaltet eine vom Visitor moderierte Teambesprechung mit der Präsentation der Befragungsergebnisse und möglicher Verbesserungsansätze der Praxis. Über 91 % der Praxismitarbeiter sind „zufrieden“ bis „sehr zufrieden“ mit der Teambesprechung. Es erweist sich auch, dass besonders die Unterstützung der Gruppe durch den Visitor den Wert der Besprechung wesentlich steigert. Mit der Tätigkeit der Visitoren sind ca. 93 % der Befragten „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“.

Den zeitlichen und organisatorischen Aufwand für die Durchführung von EPA empfinden rund 69 % der Praxen als „gerade richtig“. Nur ein geringer Anteil (5 %) der Befragten fühlt sich zeitlich und organisatorisch zu stark beansprucht.

Beurteilung des organisatorischen und zeitlichen Aufwands



Quelle: Ergebnisse der Befragung zur Zufriedenheit mit EPA, der Visitation und der Beurteilung des organisatorischen und zeitlichen Aufwandes bei EPA (N = 16.268 Teilnehmer aus EPA-Praxen)

„Jeder Arzt hat seinen Stil. Dieser wird durch EPA nicht verändert. Ganz im Gegenteil.“

Dr. med. Werner Reininghaus, Facharzt für Allgemeinmedizin

EPA erfüllt die G-BA-Richtlinie

So erfüllen Sie mit der Durchführung von EPA die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA):

1. Die bei EPA durch Assessments und die Visitation gemessenen Qualitätsindikatoren decken sämtliche in der G-BA-Richtlinie geforderten Grundelemente (§ 3) und Instrumente (§ 4) eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagement-Systems ab. Als bisher einziges QM-System beinhaltet EPA darüber hinaus die in der Richtlinie geforderte validierte Patientenbefragung (EUROPEP) – ohne zusätzliche Kosten.
2. EPA konkretisiert die genannten Anforderungen so, dass Messgrößen und Maßnahmen genau auf die G-BA-Richtlinie bezogen definiert werden können.
3. Anhand des schriftlichen Ergebnisberichts und der in VISOTOOL® jederzeit verfügbaren Daten zur Praxisorganisation gibt EPA eine eindeutige Rückmeldung zur Erfüllung der Anforderungen der QM-Richtlinie.
4. EPA bietet Ihrer Praxis konkrete Unterstützung, um die Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses unbürokratisch umzusetzen.

EPA ist zertifizierbar ...

Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V.

Praxen, die das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen haben und festgelegte Anforderungen erfüllen, können ein Zertifikat der unabhängigen, gemeinnützigen Stiftung Praxissiegel e. V. erlangen. Das Zertifikat ermöglicht qualitätsbewussten Praxen eine für alle sichtbare Darlegung ihres Engagements. Gegenüber Ihren Patienten dokumentieren Sie mit diesem Zertifikat die Erfüllung allgemeingültiger Qualitätsstandards.

Das Zertifikat ist drei Jahre gültig und kostet 100,- Euro zzgl. MwSt. aQua unterstützt Sie bei der Vorbereitung der Beantragungunterlagen. Eine ausführliche Beschreibung der Zertifizierungsanforderungen ist im Internet unter: www.praxissiegel.de veröffentlicht.

Nach Ablauf der drei Jahre ist eine Rezertifizierung möglich. Die Zertifizierungsanforderungen erweitern sich dann um eine Beschreibung der bereits durchgeführten Qualitätsprojekte. Zur Darstellung des QM-Entwicklungsprozesses Ihrer Praxis beinhaltet die Rezertifizierung zudem einen Vorher-Nachher-Vergleich. Hierfür ist eine aktuelle Datenbasis und damit eine erneute Durchführung von EPA erforderlich.



Bislang haben über 80 % der Teilnehmer ein Zertifikat beantragt (Stand März 2017: 2.177 vergebene Zertifikate).



Was kostet EPA für meine Praxis?

Das Europäische Praxisassessment bietet Ihnen volle Kostentransparenz

Kosten für EPA: Das EPA-Komplettpaket inkl. aller Materialien erhalten Einzel- und Gemeinschaftspraxen sowie fachgleiche Praxisgemeinschaften ab **2.499,- Euro** inkl. MwSt. Die Wiederholung von EPA (Rezertifizierung) nach jeweils drei Jahren kostet dann ab 1.990,- Euro inkl. MwSt. Fachübergreifend tätigen Praxen, Praxen mit ausgelagerten Standorten und MVZ* erstellen wir gerne ein individuelles Angebot.

ENTHALTENE LEISTUNGEN & SERVICES

- *Selbstauskunft zur Praxis*
- *Patientenbefragung*
- *Mitarbeiterbefragung*
- *Visitation durch geschulten Visitor mit:*
 1. *Praxisbegehung*
 2. *Strukturiertem Interview mit der Praxisleitung*
 3. *Moderierter Teambesprechung mit einer Stärken-Schwächen-Analyse und Benchmarking*
- *EPA-Handbuch inkl. schriftlichem Feedbackbericht*
- *3 Jahre kostenloser, passwortgeschützter Zugang zum Online-Benchmarking und zu den Online-QM-Materialien mit VISOTOOL®*
- *Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikats der Stiftung Praxissiegel e. V.*
- *Hilfe bei der Beantragung der EU-Fördermittel*

Zertifizierung: Die Kosten für eine Zertifizierung durch die Stiftung Praxissiegel e. V. betragen 119,- Euro inkl. MwSt. (= 100,- Euro netto)*. Die Zertifizierung ist optional.

EU-Förderung: Für alle EPA-Praxen besteht die Möglichkeit der Inanspruchnahme von EU-Fördermitteln**. Der maximale Förderungssatz zu den Kosten für die Einführung von EPA beträgt 50% bzw. 80% der Nettokosten (alte/neue Bundesländer). Praxen, die eine Rezertifizierung durchführen, können die Förderung im Rahmen der Gültigkeit der Förderrichtlinie erneut beantragen. Das aQua-Institut unterstützt Sie gerne bei der Beantragung.



*Hinweis für MVZ: Für die Umsetzung von EPA MVZ gelten aufgrund des modularen Aufbaus sowie der individuell sehr unterschiedlichen Voraussetzungen (Größen, Fachrichtungen etc.) gesonderte Regelungen. Das ebenfalls optionale Zertifikat kostet pro MVZ-Standort 200,- Euro zzgl. MwSt. Weitere Informationen erhalten Sie gerne auf Anfrage bzw. in unseren speziellen Publikationen zu EPA MVZ.

**Rahmenrichtlinie zur Förderung von unternehmerischen Know-hows durch Unternehmensberatungen vom 28. Dezember 2015 (Bundesanzeiger, AT 31.12.2015 B4)

Häufig gestellte Fragen

Ist EPA für alle ärztlichen Fachgruppen geeignet?

Ja, EPA gibt es mit einem jeweils eigenen System für Hausarztpraxen, Kinder- und Jugendarztpraxen (mit einer speziellen Patientenbefragung für Jugendliche und Begleitpersonen), weitere Facharztpraxen wie HNO-Ärzte, Augenärzte, Orthopäden usw. EPA für Facharztpraxen beinhaltet zusätzlich eine Befragung von zuweisenden Ärzten.

Ist der Preis von EPA abhängig von der Praxisgröße?

EPA hat eine transparente Kostenstruktur. Pro Praxis betragen die Kosten für die Einführung von EPA 2.499,- Euro inkl. MwSt. bzw. 1.990,- Euro inkl. MwSt. für die erneute Durchführung im Rahmen einer Rezertifizierung. Für fachgleiche Gemeinschaftspraxen machen wir gern ein individuelles Angebot mit einer zusätzlichen Patientenbefragung. Für andere Praxisformen, Praxen mit ausgelagerten Standorten und MVZ gibt es auf Anfrage individuelle kostengünstige Angebote.

Erfüllt meine Praxis mit der Einführung von EPA die gesetzlichen Anforderungen?

Ja, die EPA-Qualitätsindikatoren beinhalten alle in der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses geforderten Grundelemente und Instrumente eines einrichtungsinternen QM-Systems. Ihre Praxis bekommt unbürokratische Unterstützung bei der Erfüllung der Anforderungen.

Ist EPA unabhängig?

Ja, die Entwicklung und Umsetzung von EPA erfolgt in Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern und Ärzten. Priorität ist es, nur dem Nutzer des Systems, d. h. der Arztpraxis, zu dienen. Damit bleibt EPA frei von politisch oder industriell motivierten Interessen.

Muss ich bei EPA eine Schulung besuchen?

Nein, als Vor-Ort-System ist bei EPA der verpflichtende Besuch einer QM-Schulung nicht vorgesehen. Für interessierte Praxen bietet das aQua-Institut Einführungsworkshops an. Hier können Sie mehr über Grundlagen des Qualitätsmanagements erfahren und das Europäische Praxisassessment vorab kennenlernen.

Brauche ich einen Internet-Anschluss, um EPA in meiner Praxis umzusetzen?

Nein, für die Datenübertragung auf VISOTOOL® am Visitationstag bringt der Visitor einen Laptop mit mobiler Datenkarte (UMTS) mit, so dass er unabhängig von der Praxis-EDV arbeiten kann. Nach der Visitation erhalten Sie die Auswertung Ihrer Praxisanalyse in Form eines Feedback-Berichts per Post. So können Sie die Standort-Bestimmung in Ihrer Praxis weiterverfolgen und Ihre Veränderungen planen. Mit einem Internet-Anschluss und Ihren persönlichen Zugangsdaten zu VISOTOOL® können Sie weitere Funktionen, z. B. Vergleiche mit anderen Praxen sowie die Unterstützungsinstrumente nutzen.

Muss ich eine spezielle Software erwerben, um VISOTOOL® nutzen zu können?

Nein, VISOTOOL® ist über das Internet jederzeit verfügbar. Sie benötigen daher nur einen Internetzugang und Ihr persönliches Passwort.

Können andere Praxen meine Daten einsehen?

Nein, denn die Datenbank VISOTOOL® unterliegt einem umfassenden Datenschutzkonzept. Mit dem passwortgeschützten Zugang zu VISOTOOL® haben nur Sie Zugriff auf Ihre Daten und auf die anonymisierten Vergleichsdaten der anderen EPA-Praxen.

Was geschieht, wenn eine Praxis die Anforderungen der Zertifizierung nicht in allen Punkten erfüllt?

Praxen, die die Zertifizierungskriterien der Stiftung Praxissiegel e. V. nicht vollständig erfüllt haben, wird eine 6-wöchige Frist zur Nachbesserung der Kriterien eingeräumt. Die Praxis muss die Nachbesserung anhand der Zusendung von erstellten Dokumenten nachweisen. Mit der Nachbesserung entstehen keine zusätzlichen Gebühren und es erfolgt auch keine erneute Visitation.

Interesse?

Möchten Sie EPA in Ihrer Praxis durchführen?

Füllen Sie einfach die beiliegenden Anmeldeunterlagen vollständig aus oder fordern Sie diese beim aQua-Institut an. Wir werden Ihre Anmeldung schnellstmöglich schriftlich bestätigen und uns dann mit Ihnen zwecks Terminabsprache telefonisch in Verbindung setzen. Wir freuen uns auf die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen und Ihrem Praxisteam!

Haben Sie Fragen?

Unsere Ansprechpartner sind für Sie erreichbar unter:
Telefon: (0551) 7 89 52-0 oder per E-Mail: epa@aqua-institut.de

Aktuelle und weitere Informationen zu EPA erhalten Sie unter:
www.epa-qm.de

aQua

ZUKUNFT DURCH QUALITÄT

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Maschmühlenweg 8-10, 37073 Göttingen

Telefon: 0551-7 89 52-0

Telefax: 0551-7 89 52-10

E-Mail: epa@aqua-institut.de

Internet: www.aqua-institut.de

Impressum

EPA – Qualitätsmanagement in der Arztpraxis
7. Auflage 2017

Herausgeber:

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH, Göttingen

Konzeption/Gestaltung:

AGENTUR SEELAND, www.agentur-seeland.de

Die Inhalte dieser Informationsbroschüre sind urheberrechtlich geschützt. Texte und Grafiken sind Eigentum des aQua-Instituts. Sie unterliegen ausschließlich dessen Nutzung und dürfen weder kopiert noch auf andere Weise von Dritten verwendet werden. EPA und VISOTOOL sind eingetragene Markennamen des aQua-Instituts.

Bildnachweis:

Titel, Fotos S. 2 und S. 14: www.istockphoto.de
Foto S. 6: www.fotolia.de



QUALITÄTSMANAGEMENT
IN DER ARZTPRAXIS

7/05.2017

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Maschmühlenweg 8-10, 37073 Göttingen

Telefon: 0551-7 89 52 0

Telefax: 0551-7 89 52 10

E-Mail: epa@aqua-institut.de

Internet: www.aqua-institut.de

EPA – Qualitätsmanagement wirksam anwenden.

www.epa-qm.de