



## Potenziale erkennen, Effizienz steigern!

So erzielen Sie mit EPA Qualitätsverbesserungen in allen wesentlichen Bereichen Ihrer Zahnarztpraxis.







## EPA – Qualitätsmanagement in einer neuen Dimension

Sicherlich haben Sie schon erste Erfahrungen mit dem Thema Qualitätsmanagement gesammelt und mit großer Wahrscheinlichkeit den Eindruck gewonnen, dass Qualitätsmanagement im Wesentlichen besteht aus:
a) Schulungen (für QM-Begriffe, QM-Techniken etc.) und
b) Dokumenten (Prozessbeschreibungen, Qualitätshandbuch).
Die Umsetzung von Maßnahmen, die Ihnen in Ihrem Praxisalltag helfen, kommt Ihnen dabei zu kurz?

Wenn Sie, wie viele andere Kollegen auch, Qualitätsmanagement wirklich UMSETZEN wollen und nicht nur theoretisch erlernen und beschreiben möchten, wenn Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis kennen lernen wollen und vor allem konkrete Anleitungen wünschen, wie Sie sich verbessern können, sollten Sie einen Blick auf EPA, das Europäische Praxisassessment, werfen. Die Hilfestellung bei qualitätsfördernden Maßnahmen in Ihrer Praxis steht hier im Vordergrund – nicht ohne Grund ist EPA ein System, das von Zahnärzten für Zahnärzte entwickelt wurde.

Auf den nächsten Seiten stellen wir Ihnen Ablauf, Inhalte, Hintergründe und die bisherigen Meilensteine von EPA genauer dar.

Wir möchten Ihnen mit EPA die Unterstützung geben, die Sie von einem QM-System erwarten, und wünschen Ihnen viel Spaß und nachhaltigen Erfolg bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis!

Das Team des AQUA-Institutes in Göttingen





Qualität analysieren, messen und nachhaltig steigern!



#### **INHALT**

EPA: Diagnose vor Therapie	
Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung	7
In fünf Schritten zur lernenden Zahnarztpraxis	8
EPA kurz & knapp	12
EPA: Hintergrundinformation	
Die Qualitätsindikatoren von EPA	15
Die Entwicklung des Europäischen Praxisassessments	16
Das AQUA-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland	16
Die Entstehung von EPA Zahnmedizin	17
Was unterscheidet EPA von anderen QM-Modellen?	17
Beurteilung aus Sicht der Teilnehmer	18
EPA berücksichtigt die G-BA-Richtlinie	19
Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e.V.	19
EPA in Stichworten	
Daten und Fakten	21
Häufig gestellte Fragen (FAQ)	22
Ihre Ansprechpartner, Kontakt	24

Qualitätsmanagement mit EPA setzt Maßstäbe und schafft Erfolge.

## Ziele des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Quelle: QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses für die vertragszahnärztliche Versorgung (G-BA), § 1, 3

Qualitätsmanagement bedeutet konkret, dass Organisation, Arbeitsabläufe und Ergebnisse einer Einrichtung regelmäßig überprüft, dokumentiert und gegebenenfalls verändert werden.

Grundelemente eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements sind:

- Erhebung und Bewertung des Ist-Zustandes.
- Zieldefinitionen, Beschreibung von Prozessen und Verantwortlichkeiten.
- Ausbildung und Anleitung aller Beteiligten.
- Durchführung von Änderungsmaßnahmen.
- Erneute Erhebung des Ist-Zustandes.
- Praxisinterne Rückmeldung über die Wirksamkeit von QM-Maßnahmen.

## Umsetzung der Qualitätsziele mit EPA

Bei EPA werden alle Mitarbeiter Ihrer Praxis frühzeitig in die Entwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden, z. B. durch Teambesprechungen und Zahnarzt- bzw. Mitarbeiterbefragungen. Aus umfassenden Analysen aller wesentlichen Bereiche des Praxismanagements können Sie konkrete Ziele zur Weiterentwicklung Ihrer Praxis ableiten. Als Grundlage hierfür werden valide Erhebungsinstrumente eingesetzt, die eine objektivierte Messung von Ergebnissen erlauben.

Durch EPA wird ein kontinuierlicher Qualitätskreislauf in Ihrer Praxis etabliert. Wir haben hierfür den Begriff "lernende Praxis" geprägt. Darunter verstehen wir eine Zahnarztpraxis, die in der Lage ist, eigene Ziele zu entwickeln und im Rahmen einer offenen, praxisinternen Diskussion innovative Lösungen für die Umsetzung zu finden. Dafür stellt EPA Ihnen praxisnahe Unterstützungsinstrumente zur Verfügung. EPA bietet Ihnen damit alle Voraussetzungen, um die gesetzlichen Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement unbürokratisch zu erfüllen.

# Praxisnahe Implementierung eines QM-Systems mit EPA

- **1. Vorbereitung** ... Vorstellung von EPA zum Beispiel in Ihrem Qualitätszirkel, detaillierte Information des gesamten Praxisteams zu den Inhalten und Abläufen von EPA während der Implementierung.
  - **2. Evaluation** ... Messung und Objektivierung des Status quo in Ihrer Praxis: Selbstbewertung, Mitarbeiter- und Patientenbefragung, Praxisbegehung und Zahnarztinterview.
    - **3. Moderierte Teambesprechung** ... Erarbeitung der Potenziale Ihrer Praxis mit Unterstützung eines geschulten Visitors. Vereinbarungen erster konkreter Qualitätsziele.
      - **4. Benchmarking** ... Interpretation Ihrer Ergebnisse durch Vergleiche mit anderen Praxen. Dabei ist die Vergleichsgruppe wählbar (zum Beispiel nur Einzelpraxen).
    - **5. Qualitätsprojekte** ...Kontinuierliche Umsetzung von Qualitätszielen, unterstützt durch zahlreiche Materialien für die Praxis und optionale Themenworkshops.

EPA bietet speziell ausgearbeitete Varianten für:

Hausärzte Kinder- & Jugendmediziner Zahnmediziner andere Fachärzte



Ihre qualitätsoptimierte Praxis in den Bereichen:

Qualität & Sicherheit Information Infrastruktur Menschen Finanzen

## **EPA: Diagnose vor Therapie**

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

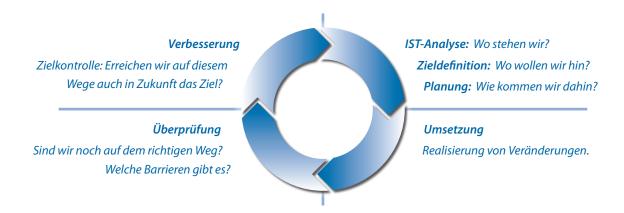
Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein System zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in Zahnarztpraxen. Eine umfassende Analyse aktueller Stärken und Schwächen Ihrer Praxis bildet das Kernelement. EPA verwendet dafür so genannte Qualitätsindikatoren, die klare Aussagen darüber zulassen, inwieweit wichtige Parameter in Ihrer Praxis erfüllt werden.

Mit EPA arbeiten Sie genau an den Punkten, die einer Verbesserung bedürfen.

Bisherige Erfahrungen bestätigen: Zahnarztpraxen erfüllen bereits viele Anforderungen, die an das Qualitätsmanagement gestellt werden. EPA zeigt Ihnen, wo weitere Verbesserungen möglich sind, ohne dass es einer kompletten Umstrukturierung der Praxis bedarf.

Anstelle von theoretischen Schulungen stehen bei EPA konkrete Ergebnisse im Mittelpunkt. Diese dienen als Orientierungspunkte beim Durchlaufen des Qualitätskreislaufes. Dabei ist das EPA-Modell leicht umsetzbar und beeinträchtigt Ihren Praxisalltag kaum.

## Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung



Der Qualitätskreislauf ist das grundlegende Modell zum Verständnis von Qualitätsmanagement. Er beschreibt einen systematischen und kontinuierlichen Zyklus der Weiterentwicklung. Anhand einer IST-Analyse wird der Stand der Praxisorganisation festgestellt. Bereiche, die Verbesserungspotenzial haben, werden herausgestellt. So können adäquate Maßnahmen gezielt geplant und umgesetzt werden. Der Kreislauf schließt mit einer praxisinternen Auswertung der umgesetzten Maßnahmen und beginnt von Neuem. In Ihrer Praxis wird ein dauerhafter Weiterentwicklungsprozess etabliert.

Der Qualitätskreislauf: äquivalent auch als Qualitätsspirale, QM-Kreislauf, PDCA-Zyklus oder DEMING-Wheel bezeichnet.

# In fünf Schritten zur lernenden Zahnarztpraxis:

## 1. SCHRITT...

## **Die Vorbereitung**

Ihr EPA-Handbuch bietet Ihnen umfangreiche Informationsmaterialien und nützliche Tipps. Voraussetzung für einen effizienten Einstieg in EPA ist ein guter Informationsstand über Ziele und Ablauf. Hierzu haben Sie die Möglichkeit, sich EPA z. B. im Rahmen einer Qualitätszirkelsitzung vorstellen zu lassen.

## 2. SCHRITT...

## **Die Evaluation**

Mit geringem Zeit- und Personalaufwand erfolgt eine mehrperspektivische Analyse Ihrer Praxis.

Um zu erkennen, wo die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis liegen, wird sie aus mehreren Perspektiven (Zahnärzte, Mitarbeiter, Patienten, Visitor) analysiert. Hier kommen fünf verschiedene Erhebungsinstrumente zum Einsatz:

- **1. SELBSTASSESSMENT:** Auskunftsbogen über die Praxis mit Fragen zur allgemeinen Praxisorganisation, zum Notfall- und Beschwerdemanagement etc.
- **2. MITARBEITERBEFRAGUNG:** Eine schriftliche Befragung aller in der Praxis tätigen Personen zur Arbeitsbelastung und Beurteilung der Teamsituation etc.
- **3. PATIENTENBEFRAGUNG:** EUROPEP-Fragebogen mit Fragen zur Zahnarzt-Patienten-Beziehung, medizinisch-technischen Versorgung, Praxisorganisation etc.
- **4. PRAXISBEGEHUNG:** Begehung der Praxis durch einen Visitor anhand einer Checkliste zu Notfallmedikamenten, Hygiene etc.
- **5. INTERVIEW:** Zahnarztinterview durch den Visitor zu den Themen Fehlermanagement, Gerätemanagement etc.

## Die EUROPEP-Patientenbefragung -

Patientenbefragungen bilden eine wichtige Grundlage für eine systematische Patientenorientierung. Die EUROPEP-Patientenbefragung ist ein komplettes und umfassend validiertes Instrument zur Beurteilung von Zahnarztpraxen durch die Patienten. Ihr praktischer Nutzen wird seit vielen Jahren unter Beweis gestellt.

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

- Zahnarzt-Patienten-Beziehung (z. B. Zeit, Zuhören, Erklären, Informieren, Einbeziehung in Entscheidungen),
- Medizinisch-technische Versorgung (z. B. Angebote zur Prophylaxe, Zufriedenheit mit der Behandlung, zahntechnische Versorgung),
- Zahnmed. Fachangestellte (z. B. Hilfsbereitschaft),
- Praxisorganisation (z. B. telefonische Erreichbarkeit, Terminvergabe, Wartezeiten, Datenschutz),
- Gesamtzufriedenheit (Patientenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft).

Als bislang einziges QM-System beinhaltet EPA eine Patientenbefragung 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. Bei EPA bedeutet die Visitation, dass ein unabhängiger, speziell geschulter Visitor (zumeist Zahnärztin/-arzt) nach Terminabsprache Ihre Praxis besucht. Dabei macht er sich vor Ort ein Bild von Ihrer Praxisorganisation und erarbeitet gemeinsam mit Ihrem Praxisteam mögliche Verbesserungsansätze. Der Praxisablauf wird durch die Visitation so wenig wie möglich gestört.

#### **Eine EPA-Visitation besteht aus:**

- Praxisbegehung anhand einer Checkliste (60 Min.)
- Interview mit einem Ansprechpartner aus der Praxis
- Teambesprechung mit Präsentation und Diskussion der in der Evaluation erzielten Ergebnisse (120 Min.)

Die Daten aus der Praxisbegehung und dem Interview werden vor Ort in VISOTOOL® eingegeben und Ihnen zusammen mit den Ergebnissen der Patienten- und Mitarbeiterbefragung in einer Teambesprechung am Nachmittag des Visitationstages präsentiert.

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

## 3. SCHRITT...



## Die Moderierte Teambesprechung

Teambesprechungen sollten ein wesentliches Element Ihres internen Qualitätsmanagements sein. Mit der vom Visitor geleiteten EPA-Teambesprechung lernen Sie die effektive, praktische Anwendung dieses Instrumentes kennen. Sie erarbeiten unter Anleitung des Visitors exemplarisch, wie Sie die Ergebnisse aus der Evaluation für sich nutzen können. Durch die strukturierte Rückmeldung bekommen Sie Gelegenheit, Ihr eigenes Tun zu reflektieren und neue Ideen zu entwickeln. Ihr Visitor führt Sie zudem in die Benutzung der Online-Datenbank VISOTOOL® ein, gibt Ihnen Rückmeldung über die Erfüllung der Zertifizierungskriterien von Stiftung Praxissiegel e. V. und nennt Ihnen Möglichkeiten zur Nachbesserung noch nicht erfüllter Kriterien.

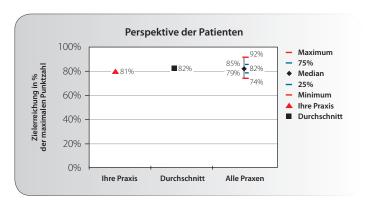
Die Themen der Besprechung orientieren sich an Ihren Interessen. Besonders neugierig werden erfahrungsgemäß die Rückmeldungen aus der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung erwartet.

## 4. SCHRITT...

## Benchmarking mit VISOTOOL®

## Wo liegen die Potenziale Ihrer Praxis?

Ein besonderer Vorteil von EPA ist, dass Sie neben Ergebnissen für Ihre Praxis auch Vergleichswerte anderer EPA-Teilnehmer in anonymisierter Form erhalten. Das hilft Ihnen, Ihre Ergebnisse besser einzuordnen und zu interpretieren und ermöglicht Ihnen, die wichtigen Tätigkeitsfelder für Ihr Qualitätsmanagement zu identifizieren.



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

Neben einem schriftlichen Feedback-Bericht erhalten Sie die Zugangsberechtigung zur EPA-Online-Datenbank VISOTOOL®. Dort können Sie Vergleiche zu spezifischen Zahnarztgruppen (ländlich/städtisch bzw. Einzel-/Gemeinschaftspraxis) durchführen. Dies kann interessant werden: vielleicht sind Sie Zahnarzt in einer Praxis auf dem Lande. Auf welchem Stand der zahnmedizinischen Ausstattung sind nun andere Landzahnarztpraxen? Gibt es andere Schwerpunkte in der Ausstattung als in städtischen Praxen? Um Ihnen hier Orientierung zu geben, können Sie den Vergleichsdatensatz (Benchmark) entsprechend auswählen.

## 5. SCHRITT... 🔾

## Wie geht es weiter?

Bei EPA steht die edukative Unterstützung der internen Qualitätsentwicklung im Vordergrund, nicht die Kontrolle.

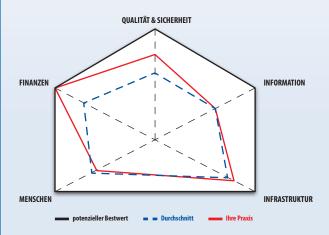
## Die Organisation Ihrer Qualitätsprojekte

Unbestritten reicht Feedback allein oft nicht aus, um nachhaltige Qualitätsverbesserungen zu initiieren. Deshalb bietet Ihnen EPA mit VISOTOOL® eine umfangreiche Sammlung von weiteren unterstützenden Werkzeugen, mit deren Hilfe Sie die kontinuierliche Qualitätsverbesserung Ihrer Praxis nun selbstständig weiterverfolgen können. Zur Evaluation der Zielerreichung empfehlen wir eine erneute Durchführung 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 Ihre Praxis integriert.



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, Poster zur Patientenbefragung).
- Sie können Tipps aus der Praxis für die Praxis mit anderen Kollegen austauschen u. v. m.

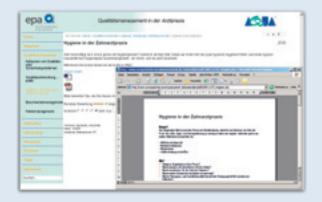
Nr. I	Indikator	Zielerreich: maximale	Details			
		Ihre Praxis	Durchschnitt	Grafik	To-Do	Items
<b>▲</b> ₹	AV	. ▼				
1	Die Sicherheitsausstattung (z.B. Feuerlöscher) wird nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft	0%	91%	44		1
2	Die Praxis hat die Einhaltung ergonomischer Standards (Stühle, Licht, Monitore) nach der Arbeitsstättenverordnung (Arb StättV) überprüfen lassen	100%	75%	<b>M</b>		1
3	Der Sicherheitsbereich (Strahlenschutzbereich) ist ausgewiesen	100%	92%	1		1
4	Die Wasserkühlung an Turbine und Schnellaufwinkelstück wird regelmäßig auf die geförderte Wassermenge/Minute überprüft	0%	53%	<b>#</b>		1
	Polymerisationslampen werden regelmaßig auf ihre bistarke über	09/	81%			1

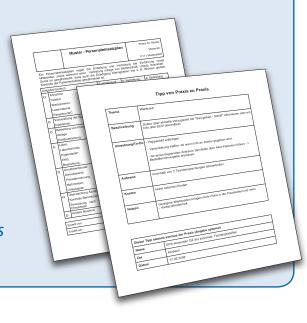
... Benchmarking, Materialiensammlungen und viele nützliche Tipps für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.

#### VISOTOOL® bedeutet für Ihre Zahnarztpraxis:

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

Bei der Benutzung von VISOTOOL® können Sie sich auf die umfassende Sicherheit Ihrer Datenübertragung durch SSL-Verschlüsselung verlassen.





## **EPA kurz & knapp**

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

## Der zeitliche und organisatorische Ablauf

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf	
Vorlauf	Vorbereitung	Sie erhalten ausführliche Informationen über EPA, z. B. im Rahmen einer Sitzung Ihres Qualitätszirkels oder bei der Teilnahme an einer Informationsveranstaltung von EPA. Themen: Zielsetzung und Ablauf von EPA, Umgang mit VISOTOOL®, Weiterentwicklung der Praxisorganisation auf Grundlage von EPA.	
	Anmeldung	Sie haben sich durch Rücksendung der Anmelde- unterlagen an AQUA für EPA angemeldet.	
6 - 8 Wochen vor der Visitation	Anmeldebestätigung	Sie erhalten von AQUA eine Anmeldebestätigung.	
voi dei visitation	Vereinbarung des Visitationstermins	Ein geschulter Visitor nimmt mit Ihnen Kontakt auf, um einen Visitationstermin zu vereinbaren.	
	Durchführung der Patientenbefragung	AQUA sendet Ihnen alle Materialien für die Durchführung einer Patientenbefragung zu.	
	Teambesprechung zu EPA in Ihrer Praxis	Um EPA für Ihre Praxis möglichst effektiv zu nutzen, empfehlen wir eine Besprechung mit Ihrem Praxisteam zur Weiterentwicklung der Praxisorganisation auf der Grundlage von EPA. Denn Veränderungen sind nur dann von Dauer, wenn sie vom gesamten Praxisteam getragen werden.	
4 Wochen vor der Visitation	Durchführung des Selbstassessments und der Mitarbeiterbefragung	AQUA sendet Ihnen Fragebögen zum Selbstassess- ment (für den hauptverantwortlichen Zahnarzt) und für die Mitarbeiterbefragung zu.	
2 Wochen vor der Visitation	Rücksendung der Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung und des Selbstassessments	Senden Sie spätestens 2 Wochen vor der Visitation die Patienten- und Mitarbeiterbefragung sowie das Selbstassessment zur Auswertung an AQUA zurück.	

Zeitpunkt	Projektph	ase	Erläuterung/Ablauf		
1 Woche vor der Visitation	Datenana der Visitat	lyse, Vorbereitung ion	AQUA analysiert in der Woche vor der Visitation die bisherigen Befragungen.		
Visitationstag		rung der Visitation einen Ablauf:			
	ca. 09:15*	Ankunft des Visitors	Am Vormittag der Visitation kann und soll der Praxisbetrieb fortgeführt werden. Lediglich für das Interview muss ein Zahnarzt für ca. 90 Minuten zur		
	ab 09:30	Praxisbegehung (ca. 60 Min.)	Verfügung stehen. Zur Teambesprechung sollte das gesamte Praxis-		
	ab 10:30	Interview (ca. 90 Min.)	team eingeladen werden, da der Visitor hier die Ergebnisse aller Datenerhebungen (Patienten- und Mitarbeiterbefragung, Selbstassessment und		
	ab 12:00	Dateneingabe & -analyse durch Visitor (ca. 90 Min.)	Visitation) präsentiert und ggf. gemeinsam mit dem Team Weiterentwicklungen der Praxisorganisation erarbeitet.		
	ab 13:30	Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Veränderungen (ca. 120 Min.)	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 Materialienseite nach Tipps und Hinweisen zu Veränderungen in der Praxis recherchieren.		
		Zugang zu VISOTOOL®	Gegen 15.30 Uhr ist die Visitation zu Ende und Sie können ggf. Ihren Praxisbetrieb wieder aufnehmen.		
	ca. 15:30	Ende der Visitation	*Den zeitlichen Ablauf der Visitation können Sie zuvor mit Ihrem Visitor individuell abstimmen.		
1 Woche nach der Visitation	Versand d an Ihre Pra	es Feedbackberichtes axis	Sie erhalten nach der Visitation die Ergebnisse des Assessments schriftlich als "problemorientierten Feedbackbericht".		
	Zertifizie	erung (optional)			
3-4 Wochen nach der Visitation		izierung durch Praxissiegel e. V."	Praxen, die den EPA-Prozess durchlaufen haben, können an einer freiwilligen, unabhängigen Zertifi- zierung durch Stiftung Praxissiegel e.V. teilnehmen.		
			Die Bedingungen für die Zertifizierung finden Sie unter: www.praxissiegel.de.		



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

Wir holen Sie dort ab, wo Sie stehen!

## **EPA:** Hintergrundinformation

Aufbau – Entstehung – aktuelle Entwicklung ...

## Beispiele für die Qualitätsindikatoren von EPA:

Insgesamt werden durch EPA mehr als 250 qualitätsrelevante Aspekte – die Qualitätsindikatoren – Ihrer Praxis evaluiert. Zur besseren Übersicht erfolgt eine thematische Zusammenfassung der Indikatoren nach 31 Dimensionen und 5 übergreifenden Themenbereichen (bei EPA "Domänen" genannt).

DOMÄNEN	<b>DIMENSIONEN</b> (Auswahl) N = 31	INDIKATOREN (Auswahl) N = 282; Items N = 315
1. Infrastruktur	Med. Ausstattung inkl. Medikamente	Die Praxis verfügt über einen Arbeitsplan für die interne Wartung der medizinischen Geräte.
	Nicht-medizinische Ausstattung	Die Praxis hat ein funktionierendes Faxgerät mit eigener Nummer.
	Räumlichkeiten	In den Praxisräumlichkeiten ist ein Fluchtplan deutlich sichtbar ausgehängt.
	Material management	Das Verfallsdatum der Verbrauchsmaterialien wird systematisch kontrolliert.
	Labormanagement	Zahntechn. Arbeiten werden auf Vollständigkeit und termingerechte Lieferung überprüft.
2. Menschen	Perspektive der Patienten	Nach Meinung der Patienten wird der Zweck v. Untersuchungen/Behandlungen gut erklärt.
	Perspektive nicht-zahnärztl. Mitarbeiter	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der nicht-zahnärztlichen Mitarbeiter.
	Perspektive zahnärztl. Mitarbeiter	Die zahnärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der physischen Arbeitsbelastung.
	Aus- und Weiterbildung	Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan.
3. Informationen	Geheimhaltung und Ungestörtheit	Patientenakten und andere Akten, in denen Informationen über Patienten enthalten sind, werden nicht sichtbar dort liegengelassen, wo sie für andere zugänglich sind.
	Informationen für Patienten über die Behandlung	Die Aktualisierung und Verfügbarkeit der medizinischen Informationsmaterialien für Patienten sind durch ein Verfahren gewährleistet.
	Prävention	Das Recall-Intervall ist nach systematischen Kriterien festgelegt.
	Kommunikation mit anderen Leistungs- erbringern	Die Praxis fördert die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung durch Vereinbarungen mit anderen Leistungserbringern.
	Behandlungsdaten, Patientenakte	Die Behandlungsdokumentation wird systematisch kontrolliert.
4. Finanzen	Finanzielle Leitung und Verantwortung	Die Verantwortung für die Finanzverwaltung ist in der Praxis klar definiert.
	Jährlicher Bericht, retrospektiv	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzbericht (Bilanz bzw. Einnahmen-Überschuss)
5. Qualität und Sicherheit	Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik	Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig allgemeine Teambesprechungen durch, zu dener Protokolle erstellt und verfügbar gemacht werden.
	Hygiene, Verletzungs- u. Infektionsschutz	Der Hygieneplan regelt Maßnahmen zur Handhygiene.
	Beschwerdemanagement	Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert.
	Fehlermanagement	Die Praxis trifft Maßnahmen zur Vermeidung von Fehlern.
	Notfallmanagement	Ein organisiertes Notfallmanagement legt die Maßnahmen der Praxis im akuten Notfall fest.

## Die Entwicklung des Europäischen Praxisassessments

Die Entwicklung der Indikatoren von EPA erfolgte nach wissenschaftlich fundierten Methoden (z. B. Delphi Rating) 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 Vereinigung van Vlaamse Huisartsen – Berchem (BE)
- SwissPEP Institut, Gümligen (CH)
- AQUA-Institut, Göttingen und Abteilungen Allgemeinmedizin 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)

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-Studio	e					
<b>Pilot-Studie</b> (273 Praxen aus 9 Ländern)						
Evaluation Pilot-Studie						
Veröffentlichung des Syste (Internationaler Workshop Berl						

Gefördert wurde die internationale Zusammenarbeit im Rahmen der Pilotstudie (2001-2004) durch die in Gütersloh ansässige Bertelsmann Stiftung. Die nationale Umsetzung von EPA erfolgt durch Institutionen der einzelnen Länder. In Deutschland ist das AQUA-Institut für die Umsetzung von EPA zuständig.

## Das AQUA-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland



Das AQUA-Institut wurde 1995 gegründet, um innovative Projekte zur Qualitätsförderung im Gesundheitswesen langfristig und professionell aufzubauen und zu begleiten. Ein wesentliches Ziel ist es, aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse so aufzuarbeiten, dass sie möglichst vielen Zahnarzt- und anderen Arztpraxen zugänglich sind und im Praxisalltag einfach umgesetzt werden können.

Durch langjährige, erfolgreiche Tätigkeit hat sich das Institut auch international den Ruf einer renommierten Forschungseinrichtung erworben. So wurde es ein federführender Entwicklungspartner von EPA. Zur Umsetzung von EPA hat das AQUA-Institut die Software VISOTOOL®

entwickelt. Diese wird inzwischen auch in weiteren europäischen Ländern (u. a. in der Schweiz und Belgien) für die Umsetzung von EPA genutzt.

Das AQUA-Institut als professioneller und unabhängiger Partner für die:

- Entwicklung von Qualitätsindikatoren und Erhebungsinstrumenten,
- Erstellung von Berichtssystemen und Evaluationen,
- Durchführung und Begleitung großflächiger Projekte zur Qualitätsförderung (zum Beispiel Qualitätszirkel Pharmakotherapie).

## EPA ist auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet.

## Die Entstehung von EPA-Zahnmedizin

Nach den positiven Erfahrungen mit EPA für Hausärzte wurde durch Arbeitsgruppen aus Experten der jeweiligen Professionen EPA auch separat für Zahnmediziner, Kinderund Jugendmediziner sowie für weitere ärztliche Fachgebiete entwickelt.

Jahr	Meilenstein
2004	Sichtung, Anpassung und Erweiterung der Indikatoren des EPA- Grundmodells (Expertengruppe 1)
	Delphi-Rating (Expertengruppe 2)
2005	Pilotstudie (64 Zahnarztpraxen)
	Workshop der Pilotpraxen
	Überarbeitung und Ergänzung der Indikatoren
	Veröffentlichung

Die Adaption auf den zahnärztlichen Bereich erfolgte 2004/2005 durch zwei Expertengruppen von Zahnärzten um Prof. Dr. Heners und Prof. Dr. Walther (Akademie für Zahnärztliche Fortbildung Karlsruhe) und Prof. Dr. Szecsenyi (AQUA-Institut). In einem mehrmonatigen Abstimmungsprozess wurden die Indikatoren und Items des EPA-Grundmodells auf seine Anwendbarkeit im zahnärztlichen Bereich hin analysiert bzw. ergänzt. Die Umsetzbarkeit des Systems wurde in einer Pilotstudie bestätigt.

## Was unterscheidet EPA von anderen QM-Modellen?

Bei der Vielzahl von QM-Systemen und QM-Anbietern kann die Auswahl des geeigneten Modells zur Herausforderung werden. Die wesentlichen Unterschiede von EPA zu anderen Modellen sind:



EPA arbeitet ergebnisorientiert. Ihre QM-Maßnahmen richten sich nach den konkreten Impulsen, die Sie durch Ihre Patienten, Ihr Praxisteam und den externen Visitor erhalten. So können Sie innerhalb kurzer Zeit viel erreichen.



Qualitätsmanagement findet dort statt, wo es von Nutzen ist – in Ihrer Praxis. Sie müssen keine Zeit, kein Geld oder Personal für externe Schulungen opfern. Mit VISOTOOL® erhalten Sie alle wichtigen Informationen, um die QM-Ziele Ihrer Praxis zu erreichen, "frei Haus".



EPA berücksichtigt Ihr Fachgebiet durch spezielle Angebote für Hausärzte, Zahnmediziner, Kinder- und Jugendmediziner und sonstige Fachärzte.



Qualitätsmanagement-Systeme für die ambulante Gesundheitsversorgung

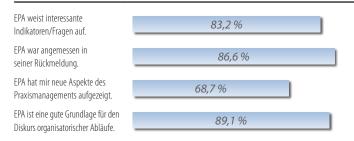
## Beurteilung des Europäischen Praxisassessments (EPA) aus Sicht der Teilnehmer

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

Die Befragten zeigen sich in großer Mehrheit 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 eine gute Diskussionsgrundlage organisatorischer Abläufe in der Praxis bewertet. Die Art und Weise der Rückmeldung an die Praxen wird als angemessen empfunden.

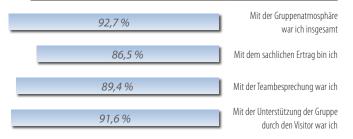
Sie wollen Ihre Praxis nicht neu erfinden, sondern genau dort Verbesserungen durchführen, wo es sinnvoll und notwendig ist? Dies ist nun endlich durch EPA möglich!

#### Beurteilung des Europäischen Praxisassessments



Bewertungen = "trifft völlig zu"/"trifft zu"

#### Beurteilung der Visitation

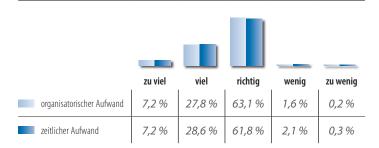


Bewertungen = "sehr zufrieden"/",zufrieden"

Die Visitation hat für EPA einen besonders hohen Stellenwert. Den Abschluss bildet eine vom Visitor moderierte Teambesprechung mit der Präsentation der Befragungsergebnisse und möglicher Verbesserungsansätze der Praxis. Über 90 % 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. 92,5 % der Befragten sind mit der Tätigkeit der Visitoren "zufrieden" bis "sehr zufrieden".

Den zeitlichen und organisatorischen Aufwand für die Durchführung von EPA empfinden rund 60 % der Praxen als "gerade richtig". Nur ein geringer Anteil von 6 % der Befragten fühlt sich zeitlich und organisatorisch zu stark beansprucht.

#### Beurteilung des organisatorischen und zeitlichen Aufwands



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

Quelle: Ergebnisse der Befragung zur Zufriedenheit mit EPA, der Visitation und der Beurteilung des organisatorischen und zeitlichen Aufwandes bei EPA (Stand: Februar 2007; N = 3247 Teilnehmer aus EPA-Praxen)

## EPA berücksichtigt die G-BA-Richtlinie

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

- Die bei EPA durch Befragungen und die Visitation konkret gemessenen Qualitätsindikatoren decken alle in der G-BA-Richtlinie geforderten Grundelemente (§ 3) und Instrumente (§ 4) eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagement-Systems ab.
- EPA konkretisiert die genannten Anforderungen, so dass konkrete Messgrößen und Maßnahmen bezogen auf die Richtlinie definiert werden können.
- Anhand des schriftlichen Ergebnisberichtes und der in VISOTOOL® jederzeit verfügbaren Daten zur Praxisorganisation bietet EPA eine klare Rückmeldung zur Erfüllung der Anforderungen der QM-Richtlinie.
- 4. EPA bietet Ihnen konkrete, unbürokratische Unterstützungshilfen bei der Umsetzung der Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses.

## EPA ist zertifizierbar ....



## Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V.

Praxen, die das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen haben und festgelegte Kernanforderungen erfüllen, können ein Zertifikat durch die unabhängige, gemeinnützige Stiftung Praxissiegel e. V. erlangen. Das Zertifikat erlaubt qualitätsbewussten Praxen eine für alle sichtbare Darlegung ihres Engagements. Gegenüber Ihren Patienten dokumentieren Sie mit diesem Zertifikat die Erfüllung sicherheitsrelevanter Standards.

Das Zertifikat ist drei Jahre gültig und kostet 100,00 € zzgl. MwSt. AQUA unterstützt Sie bei der Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikats. Eine ausführliche Beschreibung der Zertifizierungsanforderungen ist im Internet unter: www.praxissiegel.de veröffentlicht.

Die Rezertifizierung ist nach drei Jahren möglich. Die Zertifizierungsanforderungen erweitern sich bei einer Rezertifizierung um eine Beschreibung von in der Praxis durchgeführten Qualitätsprojekten.

Bislang haben ca. 70 % der Teilnehmer ein Zertifikat beantragt (Stand Juni 2007: mehr als 700 vergebene Zertifikate).





EPA ist anders – EPA ist konkret.

Unbürokratisch & praxisorientiert

## **EPA in Stichworten**

Daten, Fakten und die häufigsten Fragen schon einmal erklärt...

RAHMENDATEN	
Träger	TOPAS Europe: <b>www.topas-europe.org</b> Verantwortlich für die Umsetzung in Deutschland: AQUA-Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH, Göttingen
Verfügbare Systeme	<ul> <li>EPA-Hausarzt: 2004</li> <li>EPA-Zahnmedizin: 2005</li> <li>EPA-Kinder- und Jugendmedizin: 2005</li> <li>EPA-Facharzt: 2006</li> </ul>
Inhaltlicher Aufbau	Fünf Themenbereiche: 1. Menschen 2. Qualität & Sicherheit 3. Finanzen 4. Information 5. Infrastruktur
Umsetzung in der Praxis	Fünf Schritte zur lernenden Praxis (Orientierung am PDCA-Zyklus):  1. Vorbereitung  2. Evaluation (Datenerhebung inkl. Praxisbegehung)  3. Moderierte Teambesprechung  4. Benchmarking (anonymer Vergleich mit allen EPA-Praxen)  5. Organisation der Qualitätsprojekte
Begehung	Visitation durch geschulten Visitor mit ärztlich bzw. bei EPA-Zahnmedizin zahnärzt licher Ausbildung
Zertifizierung	möglich, aber nicht verpflichtend  Das Zertifikat wird von der unabhängigen Stiftung Praxissiegel e. V. vergeben. Anforderungen: 50 % Zielerreichung über alle Indikatoren in der vollständigen Umsetzung des EPA-Prozesses, Erfüllung von besonders sicherheitsrelevanten Kriterien. Weitere Informationen zum Zertifikat unter: www.praxissiegel.de
Anzahl der zertifizierten Praxen	ca. 70 % der Teilnehmer wünschen eine Zertifizierung (Stand Juni 2007: mehr als 700 vergebene Zertifikate)

#### **WEITERE MERKMALE**

#### Unterstützungsinstrumente

- Einführungsworkshop
- Valide Evaluationsbögen (Patienten-, Mitarbeiterbefragung etc.)
- Begehung der Praxis inkl. moderierter Teambesprechung
- Benchmarking\*
- Materialien und Musterdokumente
- To-Do-Liste zur Organisation der Qualitätsprojekte

\*Gruppen > 10 EPA-Teilnehmer (z. B. Arztnetze und Qualitätszirkel) können auf Wunsch eine eigene Benchmarkgruppe bilden.



# WEITERE MERKMALEKosten-Nutzenverhältnis<br/>für EinführungEPA zeigt die organisatorischen Stärken und Schwächen einer Praxis. Zielorientiert<br/>können Schwachpunkte im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung bearbeitet<br/>werden. Durch die organisierte Begleitung lässt sich EPA ressourcenschonend (Zeit-,<br/>Personalaufwand) einführen.MarkteinschätzungEPA ist mit derzeit über 900 Anmeldungen eines der etabliertesten QM-Modelle.<br/>Über Deutschland hinaus wird EPA vor allem in den Niederlanden und der Schweiz<br/>angewendet. Rumänien, Slowenien und Belgien starten in diesem Jahr mit der<br/>Implementierung. Mit EPA erhält die Praxis alle nötigen Instrumente und Hilfestel-

lungen, um die Richtlinie des G-BA zu erfüllen!

#### **KOSTEN**

#### Kosten für die Durchführung

#### 2.499, 00 Euro inkl. MwSt. (Erst-Assessment) bzw. individueller Preis

Enthaltene Leistungen:

- Einführungsseminar z. B. im Rahmen Ihres Qualitätszirkels
- Selbstauskunft zur Praxis
- Patientenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Visitation durch geschulten Visitor mit:
  - 1. Praxisbegehung
  - 2. Strukturiertes Interview mit der Praxisleitung
  - 3. Moderierte Teambesprechung mit einer online durchgeführten Stärken-Schwächen-Analyse und Benchmarking
- 3 Jahre kostenloser, passwortgeschützter Zugang zum Online-Benchmarking
- 3 Jahre kostenloser, passwortgeschützter Zugang zu den neuesten Online-QM-Materialien mit VISOTOOL®
- Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikates der Stiftung Praxissiegel e. V.

Kosten für das Zertifikat	Zertifikat von Stiftung Praxissiegel e. V. 119,00 Euro inkl. MwSt. (= 100,00 Euro netto)
Kosten für Unterstützungs- instrumente	Unterstützungsinstrumente sind im Leistungspaket enthalten (z.B. Materialien, Musterdokumente wie Checklisten und Verfahrensanweisungen, Benchmarking und To-Do-Liste).

Weiterführende Informationen zu EPA sowie Literaturhinweise zum Thema Qualitätsmanagement finden Sie unter: **www.europaeisches-praxisassessment.de** und **www.aqua-institut.de**.

## Häufig gestellte Fragen

#### 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 von Selbstverwaltung und Industrie?

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

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

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-Berichtes 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, mit dem passwortgeschützten Zugang zu VISOTOOL® haben nur Sie Zugriff auf Ihre Daten und die anonymisierten Vergleichsdaten der anderen EPA-Praxen.

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

Praxen, die die Zertifizierungskriterien der Stiftung Praxissiegel e. V. nicht erfüllt haben, wird eine 6-wöchige Frist zur Nachbesserung der Kriterien gewährt. Die Praxis muss die Nachbesserung anhand der Zusendung von erstellten Materialien nachweisen. Es entstehen mit der Nachbesserung 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 bei AQUA 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 Ihren Mitarbeitern!

## Noch Fragen?

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



**AQUA** – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Weender Landstr. 11, 37073 Göttingen

Telefon: (0551) 7 89 52-0 Telefax: (0551) 7 89 52-10

E-Mail: office@aqua-institut.de Internet: www.aqua-institut.de







**AQUA** – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Weender Landstr. 11, 37073 Göttingen

Telefon: (0551) 7 89 52-0

Telefax: (0551) 7 89 52-10

E-Mail: office@aqua-institut.de

Internet: www.aqua-institut.de

## EPA – Qualitätsmanagement wirksam anwenden.