



Potenziale erkennen, Effizienz steigern!

QUALITÄTSMANAGEMENT MIT DEM EUROPÄISCHEN PRAXISASSESSMENT

Internationale Expertise von EPA: TOPAS Europe

Ziel:

Wie können Praxen ihren
aktuellen organisatorischen
Ist-Zustand erfassen?

Welche Hilfestellungen zur eigen-
ständigen Weiterentwicklung benötigen sie?



Ergebnis:

ein indikatorengestütztes Assessmentverfahren mit

Benchmarking: Grol R, u.a. (2005). Quality Management in Primary
Care.

European Practice Assessment. Verlag Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.

für Praxisorganisation

für medizinische Qualität in Entwicklung

EPA – internationale Umsetzung

Etabliert :

**Belgien, Deutschland,
Niederlande, Schweiz**

In der Umsetzung:

**Griechenland, Rumänien,
Slowenien**

in Planung:

**Qatar,
Saudi Arabien, Schweden**

EPA - Qualitätsthemen (Domänen)



Abbildung der Praxisorganisation anhand von Indikatoren

Qualität und Sicherheit

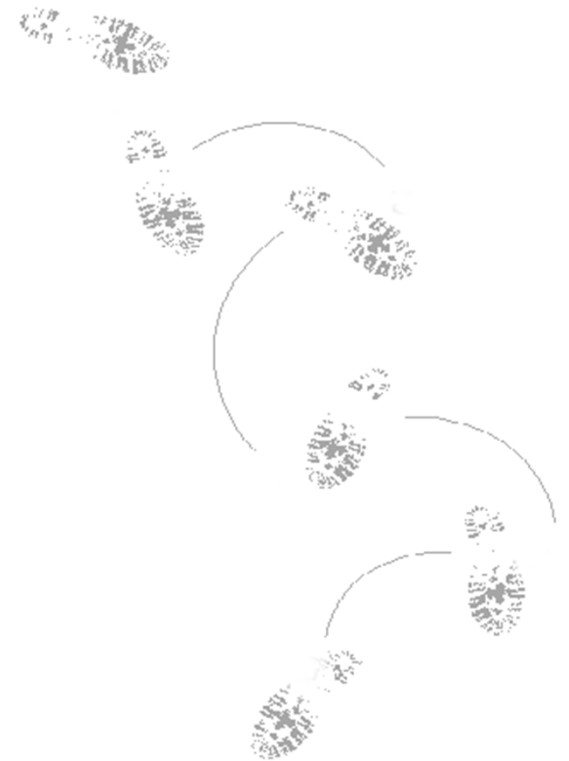
Notfallmanagement

**Die Praxis hat ein organisiertes Notfallmanagement,
das die Maßnahmen im akuten Notfall festlegt**

- Hat Ihre Praxis ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten medizinischen Notfall festlegt?**
- Gibt es, neben dem ärztlichen Personal, mindestens ein Praxismitglied, das in Notfallmaßnahmen/ Kollapsmanagement ausgebildet ist?**
- Wann haben Sie das letzte Mal an einer Fortbildung für den akuten medizinischen Notfall teilgenommen?**

EPA in Arztpraxen: step by step zum Qualitätsmanagement

- 1. Vorbereitung**
- 2. Analyse der Praxisorganisation**
- 3. Vergleich zu anderen Praxen**
- 4. Diskussion der Ergebnisse**
- 5. Organisation von Qualitätsprojekten**



1. Vorbereitung



Teambesprechung in der Praxis

2. Analyse der Praxisorganisation - Instrumente von EPA -

- **Patientenbefragung**
- **Mitarbeiterbefragung**
- **Selbstassessment**
- **ggf. Zuweiserbefragung**
- **Praxisbegehung (geschulter Visitor)**
- **Interview**



Patienten- und Zuweiserbefragung

- **Mit den bewährten Fragebögen des
Ärztlichen Qualitätszentrums**
- **Mit Standardteil und praxisspezifischen Fragen**
- **Auswertungsbericht, der beim Praxisbesuch
vom Visitor besprochen wird**

Arzt- und Mitarbeiterbefragung

Fragebogen an Ärzte sozialdemographische Fragen Arbeitsbedingungen

Fragebogen an Mitarbeiter sozialdemographische Fragen Fortbildung und Training Arbeitsbedingungen

Fragebogen für den hauptverantwortlichen Zahnarzt

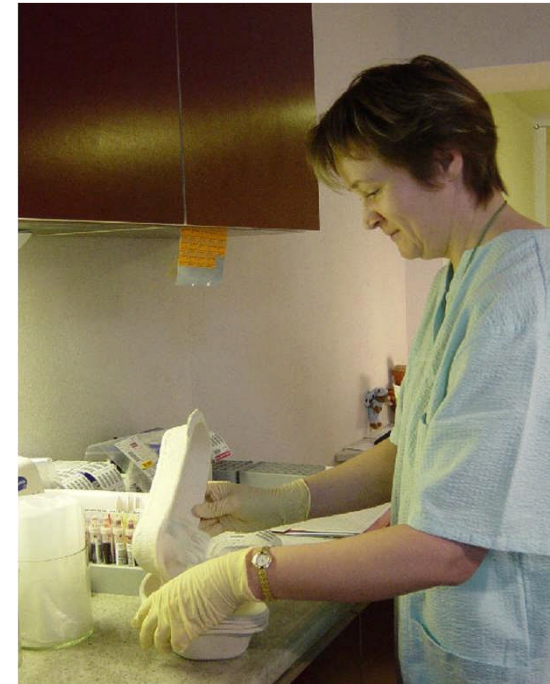
Administration			
1. Wie groß ist Ihre Praxis in Quadratmetern (alle Räume)?	<input type="text"/>		
Erreichbarkeit/ Zugang - Verfügbarkeit	Ja	Nein	nicht zutreffend
2. Hat die Praxis ein funktionierendes Faxgerät?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Wenn es ein Faxgerät gibt, hat dieses eine eigene, vom Telefon abweichende Nummer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Wie viele Telefonleitungen für Patienten, die die Praxis erreichen wollen, sind vorhanden?	<input type="text"/> Telefonleitungen		
5. Hat der Patient die Möglichkeit sich per E-mail mit der Praxis in Verbindung zu setzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Wird am freien Nachmittag des Praxisinhabers eine Vertretung angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hat die Praxis ein Verfahren für den Umgang mit Patienten, die kein Deutsch sprechen können?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. Arbeitet die Praxis mit einem strukturierten Bestellsystem? <small>Das Bestellsystem sieht für jeden vereinbarten Termin eine definierte Zeitdauer vor und die durchzuführenden Maßnahmen sind festgelegt.</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. Wenn ja, gibt es für den Eintrag im Bestellbuch eine Regelung, wie viel Zeit bei bestimmten Eingriffen zu reservieren ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang/ Einrichtungen für gehandikapte Personen	Ja	Nein	
10. Bei Patienten mit körperlichen Behinderungen: ist praxisintern festgelegt, wie mit den spezifischen Anforderungen dieser Behandlungsfälle umzugehen ist? <small>Gemeint sind Anforderungen, wie die Hilfe beim Gehen, der Transfer Rollstuhl-Behandlungseinheit und die psychologische Betreuung.</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fortbildung Ausbildung und Weiterbildung			
11. Wann haben nicht-zahnärztliche Mitarbeiter das letzte mal an Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> in den letzten 12 Monaten <input type="checkbox"/> in den letzten 1-3 Jahren <input type="checkbox"/> vor mehr als 3 Jahren <input type="checkbox"/> nicht zutreffend	
	Ja	Nein	
12. Besuchen alle Mitarbeiter regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Gibt es für das Team ein Fortbildungskonzept? <small>Gemeint ist ein Konzept, dass den einzelnen Mitarbeitern individuelle Perspektiven für ihre Fortbildung erschließt.</small>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, in den Fragebögen neben der männlichen jedes Mal auch die weibliche Form anzugeben. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gemeint.

©AQUA - Institut Göttingen 2007 EPA ZM 2006 (D) EPA-GPM 1203

Begehung der Praxis (Visitation)

Mittels Checkliste



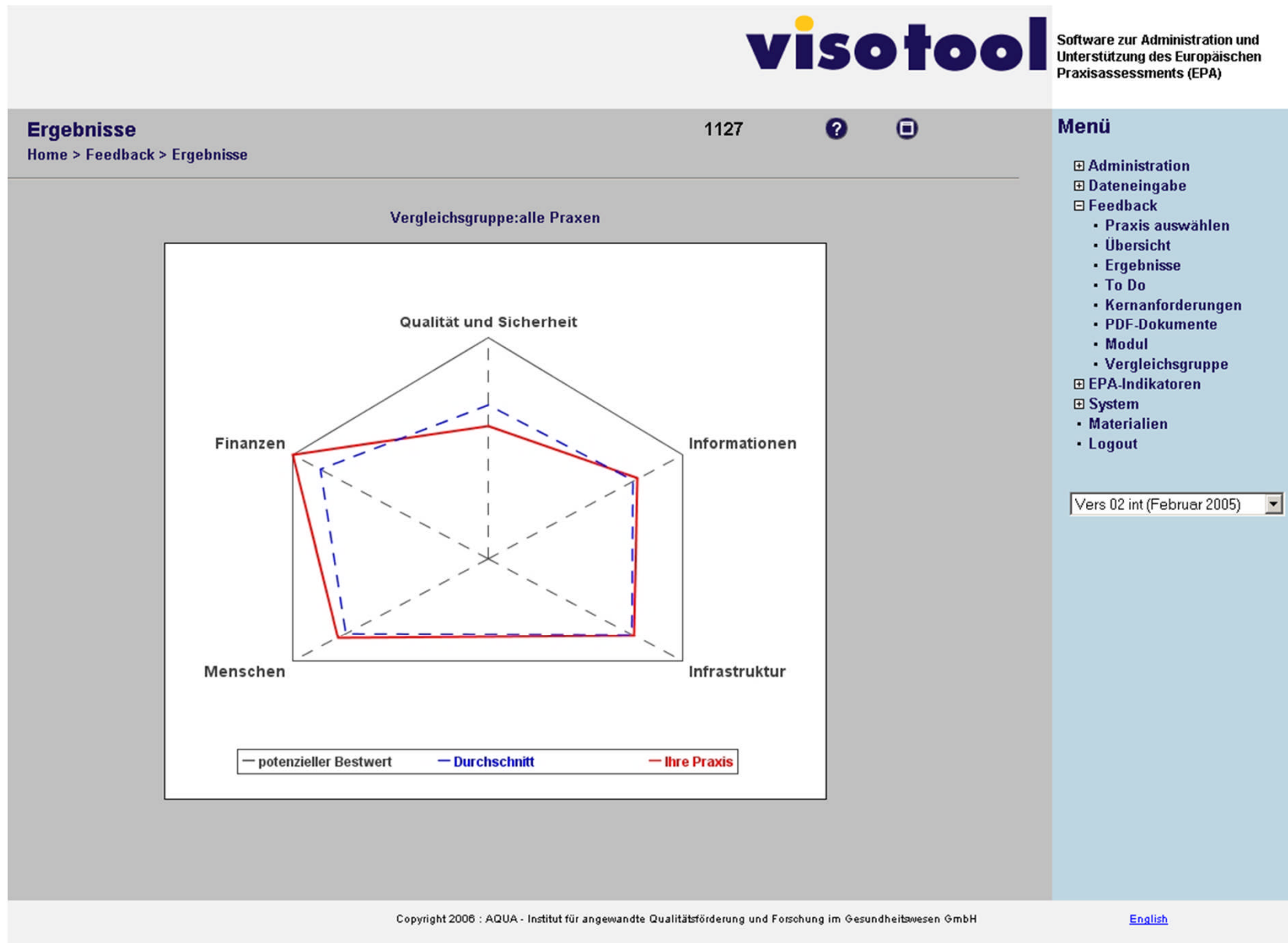
Das Interview



3. Diskussion der Ergebnisse



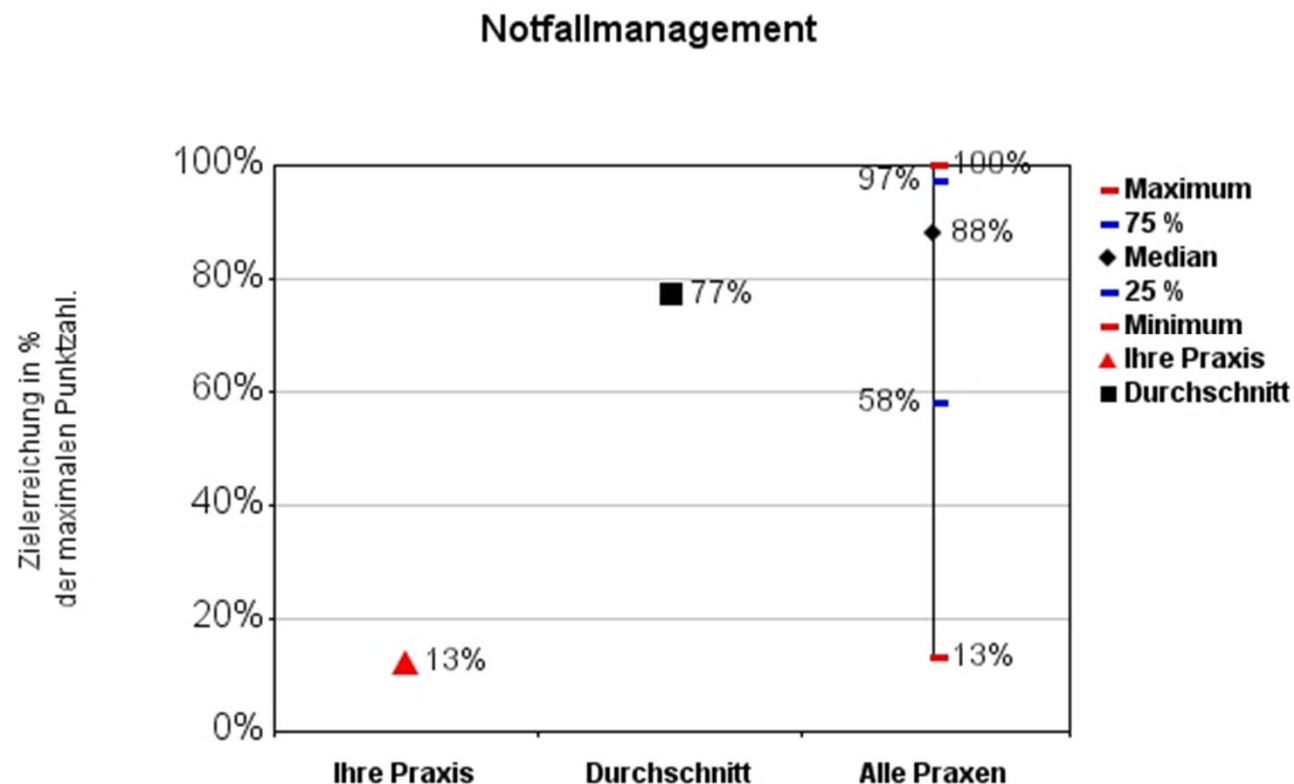
4. Benchmarking www.visotool.de





Nr. Dimension	Zielerreichung in % der maximalen Punktzahl		Details		
	Ihre Praxis	Durchschnitt	Grafik	To-Do	Indikatoren
▲▼▲▼	▲▼	▲▼			
1 Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik	76%	49%			9
2 Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln	60%	81%			5
3 Beschwerdemanagement	83%	45%			6
4 Fehlermanagement	67%	76%			6
5 Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz	64%	82%			17
6 Labor	86%	58%			7
7 Qualitätssicherung der medizinischen Prozesse	75%	77%			7
8 Notfallmanagement	13%	77%			3
Gesamt	70%	70%			60

Der Vergleich mit anderen Praxen



Nr. Indikator	Zielerreichung in % der maximalen Punktzahl		Details		
	Ihre Praxis	Durchschnitt	Grafik	To-Do	Items
▲▼ ▲▼	▲▼	▲▼			
1 Die Praxis hat ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten Notfall festlegt	0%	64%			1
2 Mindestens ein Praxismitglied (außer dem ärztl. Personal) ist in Notfallmaßnahmen/ Kollapsmanagement ausgebildet	0%	86%			1
3 Die Mitglieder der Praxis nehmen regelmäßig an Fortbildungen für den akuten medizinischen Notfall teil	40%	79%			1
Gesamt	13%	77%			3

Ergebnisse der Teambesprechung: Veränderungsmaßnahmen

Domäne	Dimension	Indikator	Was?	Bis wann?	Wer?
Menschen	Perspektive der Patienten	Die Patienten sind mit den Wartezeiten zufrieden	Chef bitte nicht mehr so viel mit Patienten erzählen	2005-04-30	Chef
Menschen	Aus- und Weiterbildung	Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/ Fortbildungsplan	Mit den Mitarbeitern persönliche Lern-/ Fortbildungspläne ausarbeiten	2005-04-01	Chef
Menschen	Perspektive der Patienten	Die Patienten haben den Eindruck, dass auf die vertrauliche Behandlung ihrer Daten und Unterlagen geachtet wird	Tür zum Wartezimmer geschlossen halten	2005-03-15	alle an der Anmeldung
Menschen	Perspektive der Patienten	Die Patienten haben den Eindruck, dass auf die vertrauliche Behandlung ihrer Daten und Unterlagen geachtet wird	Neue Anordnung der Bildschirme an der Anmeldung	2005-04-01	Frau <u>Karlson</u>
Qualität & Sicherheit	Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln	Zahntechnisch bedingte Komplikationen werden systematisch aufgezeichnet	Besprechung im Team Verfahrensanweisung entwickeln	2005-07-18	Martha

Unterstützende Materialien im Visotool

aus dem Muster-

Ordinationshandbuches

des Ärztlichen Qualitätszentrums

- Muster-Checklisten
- Muster-Verfahrensanweisungen
- Praxistipps
- Übersichtspläne
- weitere Informationen

The screenshot displays the 'Visotool' interface, titled 'Qualitätsmanagement in der Arztpraxis'. The left sidebar contains a navigation menu with categories: Allgemein, Qualität & Sicherheit, Information, Infrastruktur (selected), Menschen, and Finanzen. The main content area shows the 'Infrastruktur' section, which includes a list of documents. The documents are organized into a table with columns: Titel, Verfasser, Datum, Quelle, and Beschreibung.

Titel	Verfasser	Datum	Quelle	Beschreibung
Rettungsschilder	Anonym	09/2004	AQUA	Kurze Übersicht über verschiedene Rettungszeichen und deren Bedeutung.
Werberecht: Was geht?	Südbeck, Gisela	Seitenaufdruck am 04.06.2005	www.praxisinfodienst.de	Draußen ein Schild anschrauben, drinnen behandeln. So einfach war das Jahrzehntlang. Doch die Zeiten haben sich geändert, harte Konkurrenz und sinkende Punktwerte machen niedergelassenen Ärzten zu schaffen. Ein Ausweg aus der Krise ist seriöse Werbung und PR. Lesen Sie, was Ärzte werberechtlich dürfen (und was nicht).
Verhalten im Brandfall	Anonym	06/2004	AQUA	Dies sind zwei Pläne zum Verhalten im Brandfall, zum Ausdrucken und Aufhängen in der Praxis.
Marketing und Qualitätsmanagement: Zwei Wege zu einem guten Ruf	Stierle, Gunter	20/2002	Der Hausarzt	Das Fazit vorweg: beide Methoden werden verwendet, um die Praxis auf die Erwartungen und Anforderungen von Patienten und Umwelt einerseits sowie auf die Ziele des Praxisinhabers andererseits auszurichten. Dies setzt eine markt- und qualitätsorientierte Grundhaltung der Praxisführung voraus.

Der zeitliche Aufwand für EPA

(Erfahrungswerte)

	Arzt/Ärztin	Mitarbeiterinnen
Vorbereitende Teambesprechung	2 h	2 h
Umsetzung Patientenbefragung		3 h
Selbstassessment (Fragebogen)	2 h	
Arzt und Mitarbeiterfragebogen	½ h	½ h (jede/r)
Interview mit verantwortlichem Arzt	1,5 h	
Feedback/ Teambesprechung	2 h	2 (jede/r)
	<u>8 h</u>	<u>7,5 h</u>
+ nachfolgende QM-Projekte	<u>nach Bedarf</u>	<u>Nach Bedarf</u>

Adaptierung für Österreich

**Auftrag und Arbeitsgruppe der Ärztekammer OÖ
Einbeziehung der Gebietskrankenkasse
Gutachten von Prof. Szecsenyi, Göttingen**

Grundsätze:

- **Aufbauend auf gesetzlicher Praxisevaluierung**
- **Möglichst viele EPA Kriterien belassen (wegen internat. Vergleichbarkeit)**
- **Hausarzt- und Facharztversion**

Zertifizierungsverfahren in Deutschland

**Vollständiges Durchlaufen
aller EPA-Module**

**Erfüllung von
9 Kernanforderungen**

über 850 vergebene Zertifikate

Zertifikat

Stiftung
Praxissiegel®
Eine Initiative von
Bertelsmann Stiftung
und Topas Germany e. V.

Hiermit wird bestätigt, dass die Praxis
Max Mustermann
in 12345 Musterstadt
ein Qualitätsmanagement-System gemäß den Kriterien von
Stiftung Praxissiegel e. V. erfolgreich eingeführt hat.

Stiftung Praxissiegel e. V. bestätigt:
die erfolgreiche Teilnahme am Qualitätsmanagement-System
„Europäisches Praxisassessment“ mit den Elementen Selbst-
bewertung der Praxis, Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung,
Begehung eines externen Visitors, Fremdbewertung und Teambe-
sprechung sowie die vollständige Erfüllung von Kernanforderungen
in den Bereichen Sicherheit und Infrastruktur.

Gültigkeitsdauer: Monat 2020
Registrier-Nr.: 0000000
Datum der Ausstellung: 00. Monat 2020

Dr. med. Thomas Rupprecht

Dr. Birgitte Mohr, MBA

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carls-Neuberg-Strasse 256 · 33311 Göttingen
Internet: www.praxissiegel.de · e-mail: info@praxissiegel.de

Stiftung Praxissiegel e. V. fördert Qualität und Transparenz im Gesundheitswesen und
ist unabhängig von Verbänden, Kostenträgern, Körperschaften und Industrie.

Zertifizierungsverfahren in Österreich

- **Vollständiges Durchlaufen aller EPA-Module**
- **Eintragung bzw. Aktualisierung im Barrierefreiheitsregister**
- **Zielerreichungsgrad von mind. 50% aus allen Indikatoren**
- **Vergeben durch externe Zertifizierungsstelle**
- **Erfüllung von 14 Kernanforderungen**



Kernanforderungen für Zertifikat

- **Praxisschild: Kontakt mit der nächsten erreichbaren Versorgungseinrichtung außerhalb der Ordinations-Sprechzeiten**
- **Anrufbeantworter: informiert über Kontaktaufnahme mit der Praxis oder mit dem Notdienst außerhalb der Sprechzeiten**
- **Mindestordinationszeitenregelung:**
 - **Kassenärzte: Mindestordinationszeitenregelung**
 - **Wahlärzte: mind. 1 vormittags und 1 Nachmittagsordination.**
- **Bereitschaftsdienst / Notdienst: Telefonnummer klar und deutlich am Anrufbeantworter**
- **Überprüfungen bzgl. Sicherheitsausstattung und Arbeitsstättenicherheit**
- **regelmäßige Überprüfung für alle in der Ausstattungsliste zur gesetzlichen Praxisevaluierung genannten Geräte**

Kernanforderungen für Zertifikat

- **In allen Behandlungsräumen ist ein Entsorgungsbehälter für scharfe Gegenstände vorhanden**
- **in allen Behandlungsräumen ist ein auslaufsicherer Entsorgungscontainer für infektiöses Material (z. B. Verbände) vorhanden**
- **Das Mindesthaltbarkeitsdatum der Medikamente in den Arzttaschen ist in Ordnung**
- **Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der Notfallmedikamente in der Praxis: Liste der Notfallmedikamente, Zuständigkeiten und Regelungen für das Auffüllen, die Kontrolle der Haltbarkeitsdaten**

Kernanforderungen für Zertifikat

- **IT-Sicherheit: folgende Vorkehrungen zum Schutz gegen unerlaubten Zugriff auf Daten / Datenverlust sind vorhanden:**
 - **Interner Zugriff: Benutzername und Kennwort**
 - **Externer Zugriff: Firewall;**
 - **Anti-Viren-Software**
 - **die Datensicherung erfolgt täglich**
- **Schulung Wiederbelebensmaßnahmen**
- **schriftliche Anweisung, welche medizinischen Auskünfte nicht-medizinisches Personal am Telefon an Patienten geben darf**
- **Es wurde allen MitarbeiterInnen der Ordination (einschließlich des Reinigungspersonals) die Impfung gegen Hepatitis B angeboten und der Impfstatus dokumentiert**

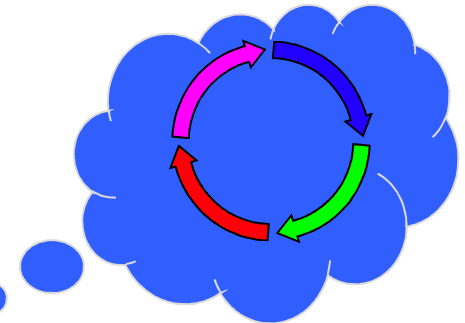
Organisation von EPA-Österreich

- **Ärztliches Qualitätszentrum
mit Hilfe von ´visotool´**
- **Visitoren = QS-Beauftragte mit Zusatzschulung**
- **Zertifizierung durch eine akkreditierte
Organisation**
- **Lizenz durch Verein „TOPAS-Austria“**

Was ist das Besondere für die Arztpraxen?

- **Sofortiges Erkennen von Stärken und Schwächen („wo stehen wir, wo wollen wir hin?“)**
- **Visitor als „Übersetzer“ und Moderator im Team**
- **Individueller Lernbedarf von Arzt und Praxisteam**
- **Veränderungen nur dort, wo als notwendig erkannt (problemorientiert)**
- **Unterstützung: „Hilfe zur Selbsthilfe“**
- **Begrenzter Aufwand, sofortiger Nutzen**

Was spricht für EPA?



- **Unbürokratisch und praxisorientiert**
- **Mehrperspektivische Ist-Analyse**
- **Benchmarking (Vergleich mit anderen)**
- **Wissenschaftlich fundiert**
- **Verbindung mit Zertifizierung möglich, nicht zwingend**
- **international etabliert, national adaptiert (v.a. auf
Praxisevaluierung aufbauend!)**

Zeitplan

- **Abstimmungen (Arbeitsgruppe, Fachärzte, GKK, AQUA)**
- **Auftragsvergabe AQUA**
- **Gespräche mit Landesärztekammern**
- **Organisation der Visitorenschulung für Herbst 2008**
- **finanzielle Festlegungen – Verkaufspreis, Sponsoren**
- **Lizenzvertrag: mit Dr. Glehr, welcher mit der TOPAS-Europe eine Vereinbarung hat**
- **Entscheidung Zertifizierungsstelle: Herbst**
- **Visitorenschulung Durchführung (2 Visitoren pro Bundesland)**
- **Werbung: Konzept und Umsetzung (ab Dezember 2008)**