

EUROPEAN PRACTICE ASSESSMENT

ROMANIAN EPA PROJECT

DR. PAUL SERBAN

THE QUALITY IN THE MANAGEMENT OF GP'S PRACTICE AND POSSIBILITIES OF ASSESSMENT

- **“The right to receive high quality medical care is a fundamental right of everybody”(1998, The Council of Europe).**
- **All this include:**
 - **A good access to medical services**
 - **Efficient care in accordance with the update of scientific data**
 - **Efficient cares, organised and safe**
 - **On the patient and population needs oriented cares.**
- **Sporadic activities for increasing the quality are not enough, it is needful a continuous and systematically tackling, a good assessment and other activities for build-up the quality cares**

THE QUALITY ASSESSMENT LEVELS

- **Internal assessment:**
 - Needs detection
 - Definition of goals
 - Advancements assessment
- **External assessment:**
 - Augmentation of the transparency and public responsibility
 - Compare with other service contractors
 - Facilitation of the choice which have to do the consumer

THE IMPORTANCE OF THE SISTEMATICLLY QUALITY IMPROVEMENT – EPA IMPLEMENT

- EPA is an implement applied to:
 - A continuous quality improve and assessment of the management of individual practices in primary care
 - Compare the practice managements in a country
 - Compare the practice managements between countries.
- Was developed by EQuiP – the work group of WONCA

<http://www.equip.ch>



WHAT SHOULD BE ACHIEVED

- The National Center for Studies in Family Medicine has asked for assistance in developing such a practice visit method.
- Romania also wants to link up with European initiatives in assessment and has applied for membership of EPA a satellite working party of EQuiP.
- The ambition is to develop a set of indicators, which in addition to the set of EPA – indicators could give meaningful feedback to GPs in Romania

THE DEVELOPMENT OF THE METHOD

- **An attempt to make a first draft of the instrument and the procedure is arranged in two three day workshops in april and july 2006 with a taskforce of 18 representative GPs from various parts of Romania.**
- **The National Centre for Studies in Family Medicine coordinates the taskforce of GPs and provides a secretariat and organisational support.**
- **Pieter van den Hombergh, from Netherlands, has moderated the first workshop and he also support the second one in july.**
- **The objective of these workshops –to reach consensus on the accreditation proces and to develop a draft version of the instrument – was met successfully.**

THE DEVELOPMENT OF THE METHOD

- We have applied for membership of Topaz Europe and we have received their questionnaires, which were translated and applied.
- They were not so good for our conditions and we have contacted The Aqua Institute from Göttingen and we have bought the Visotool.
- We have translated the questionnaires, and with Petra Wippenbeck from The Aqua Institute we have exercised the Visotool.
- With Visotool were assessed 30 individual practices.
- In 2006 we have a workshop about EPA during The Health Market, in Bucarest, with the participation of Dr. Beat Kuntzi, the director of SWISSPEP Institute from Swiss.

WE HAVE ACHIEVED QUESTIONNAIRES

- For practice manager or the GP with manager responsibilities
- For every GP
- For staff
- For patients
- For practice manager interview or GP with manager responsibilities
- For the “practice visitor” checklist

ASSESS KIT



Păreră durneavoastră pentru ultimele 12 luni (EUROPEP)

Care este opinia dv. despre medicul de familie și/sau despre cabinetul medical, în ultimele 12 luni, referitor la:		Slab					Excelent	Nu se aplica/
		1	2	3	4	5		nerelevant
1	- considerați ca vi s-a acordat suficient timp în cadrul consultațiilor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	- MF a aratat interes pentru situația dv. personală?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	- v-a fost ușor să vă expuneți problemele medicului de familie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	- MF v-a implicat în luarea deciziilor privind îngrijirile furnizate dvs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	- v-a ascultat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	- privind Confidențialitatea fișei și al datelor dv. personale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	- simptomele pe care le aveți s-au ameliorat repede?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	- MF v-a ajutat să vă simțiți bine și să vă reluați activitatea zilnică?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	- legat de conștiințiozitatea medicului?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	- cum vi s-a părut examenul fizic pe care vi l-a făcut MF?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	- v-a oferit servicii de prevenire a bolilor? (ex. Screening, examen periodic, vaccinare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	- MF v-a explicat scopul testelor și al tratamentelor recomandate?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUESTIONNAIRES FOR PATIENTS(EUROPEP)

**SEND 75 QUESTIONNAIRES
RETURN MINIMUM 40**



MANAGER AUTOASSESSMENT

CHESTIONAR pentru managerul cabinetului sau MF reprezentant legal

Programări	Da	Nu	NA (neaplicabil)
1 Cate linii telefonice (pt ca pacientii sa contacteze cabinetul) are cabinetul?	<input type="checkbox"/>	linii telefonice	
2 Ce tip de sistem de programare are cabinetul?	<input type="checkbox"/>	Sistem de programare	
	<input type="checkbox"/>	Programare / acceptare pe loc	
	<input type="checkbox"/>	Sistem mixt	
3 Daca exista un sistem de programari, care este intervalul dintre programări (in minute)?	<input type="checkbox"/>		
4 Exista prevazut in programarea zilnica timp special pentru evenimente neprevazute (ex. urgente)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5 Pacientii sunt ingrijiti in afara progr. de medici din centre de permanenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 Informatiile despre ingrijirile din afara programului sunt la dispozitia cabinetului?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 Exista o procedura prin care informatiile despre ingrijirile oferite pacientilor din afara programului pot fi vazute de mf?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8 Informatiile pentru ingrijirile din afara programului sunt uzual disponibile pt mf:	<input type="checkbox"/>	In aceeaasi zi	
	<input type="checkbox"/>	Ziua urmatoare	
	<input type="checkbox"/>	Peste doua zile	
	<input type="checkbox"/>	Peste 3 zile	
	<input type="checkbox"/>	De loc	

STAFF ASSESSMENT

CHESTIONARUL MEDICULUI

(pentru fiecare MF și alți medici asociați ai cabinetului)

1	Care este sexul Dvs?	<input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin
2	Ce varsta aveti?	<input type="text"/>
3	Care este specialitatea dv?	<input type="checkbox"/> Medic de familie <input type="checkbox"/> Medic de alta specialitate (nu MF)
4	In ce an v-ati angajat in acest cabinet?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> anul
5	Cate ore de lucru pe zi sunt prevazute in contractul dv de munca?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana
6	Cate ore pe saptamana lucrați efectiv in acest cabinet?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana
7	Cate ore pe saptamana ati dori sa lucrați daca ati putea opta?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana
8	Exista intalniri formale, in grupuri mici ale medicilor de familie, care abordeaza aspecte legate de calitatea ingrijirilor acordate? ("cercul calitatii")	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu
9	Cat de frecvent ati luat parte in ultimile 12 luni la cercuri ale calitatii recunoscute ?	<input type="checkbox"/> cel puțin de 4 ori <input type="checkbox"/> mai puțin de 4 ori <input type="checkbox"/> Nu se aplica
10	La cel puțin unul din cercurile calitatii frecventate de medici in ultimile 12 luni s-au discutat obiectivele calitatii prin prisma indicatorilor ?	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Nu <input type="checkbox"/> Nu se aplica

PERSONALUL EVALUEAZA MODUL DE ORGANIZARE AL CABINETULUI

(SI PENTRU REZIDENTI)

1	Sexul dv (barbat, femeie)?	<input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Feminin
2	Varsta Dvs?	<input type="text"/>
3	Functia in cabinet?	<input type="checkbox"/> Formator pt rezidenti <input type="checkbox"/> Nursa <input type="checkbox"/> Asistenta cabinet <input type="checkbox"/> Secretara <input type="checkbox"/> Managerul cabinetului <input type="checkbox"/> Alt personal

Condiții de muncă		Da	Nu	NA
4	Aveti un contract de munca semnat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Aveți o fișă a postului?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Din ce an lucrați in acest cabinet?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> anul		
7	Cate ore de lucru pe saptamana sunt prevazute in contractul de munca?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana		
8	Cate ore pe saptamana lucrați efectiv in acest cabinet?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana		
9	Cate ore pe saptamana ati dori sa lucrați, daca ati putea opta?	<input type="text"/> <input type="text"/> ore / saptamana		

THE “PRACTICE VISITOR” CHECKLIST

LISTA DE CONTROL A EVALUATORULUI

Numele evaluatorului:	Costel Zaharia	ID cabinet:	1166
Data vizitei de evaluare:	08.08.2007		

Accesibilitate și disponibilitate	Da	Nu	Nu se aplică
-----------------------------------	----	----	--------------

Vă rugăm sunați la cabinet în afara orelor de program în luna anterioară vizitării cabinetului.

Când ați sunat la cabinet în afara programului:

- 1 Ati auzit vreun mesaj telefonic cu informatii despre servicii de ingrijiri dupa program?
- 2 Daca pacientii trebuie sa sune la alt numar, este acesta anuntat clar?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Informații pentru pacienți privind cabinetul, politica sa și realitățile locale

Da Nu

Prezentarea cabinetelor medicale pe Internet a devenit tot mai importantă. Am dori să testăm în ce măsură pacienții cu mijloace medii pot găsi pagina web a cabinetului. Pentru acest lucru vă rugăm să dedicați nu mai mult de 5 minute din timpul Dvs.:

1. Accesați motorul de căutare Google la www.google.ro.
2. Introduceți numele cabinetului sau al medicului și localitatea (de exemplu "Dr. Catalin Petrencic, Manastirea" sau "medicina familiei Manastirea").
3. Apăsați pe butonul Caută din Google.
4. Testați de 5-10 ori.

- 3 Cabinetul medical are o pagina web pe internet ?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

Accesibilitate și disponibilitate

Da Nu

Înainte de a intra în cabinet:

- 4 Exista un afis exterior cu programul normal de lucru, pentru fiecare zi a saptamanii?
- 5 Exista un afis exterior cu informatii privind ingrijirile oferite in afara programului?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dacă nu există un asemenea semn pe clădire / la intrare, vă rugăm să întrebați dacă un asemenea anunț este afișat doar în afara orelor de program.

THE INTERVIEW WITH THE MANAGER



Interviul cu managerul cabinetului

Numele evaluatorului:	Costel Zaharia	ID cabinet:	1166
Data evaluării:	08.08.2007		

Vă rugăm luați în considerare următoarele aspecte înainte de a răspunde:

În unele situații veți fi întrebat ce sunt **PROCEDURILE**. Aceste consensuri scrise sau verbale specifică modul în care trebuie efectuate unele acțiuni. O procedură conține 3 elemente:

a) O definiție.

b) Una sau mai multe persoane responsabile de acea procedură.

c) Indicații despre când și/sau în ce circumstanțe este utilizată acea procedură (de ex. zilnic sau nu).

Accesibilitate și disponibilitate		Da	Nu
1	Cabinetul are o procedură explicită de acceptare sau refuzare a non-urgentelor la domiciliu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

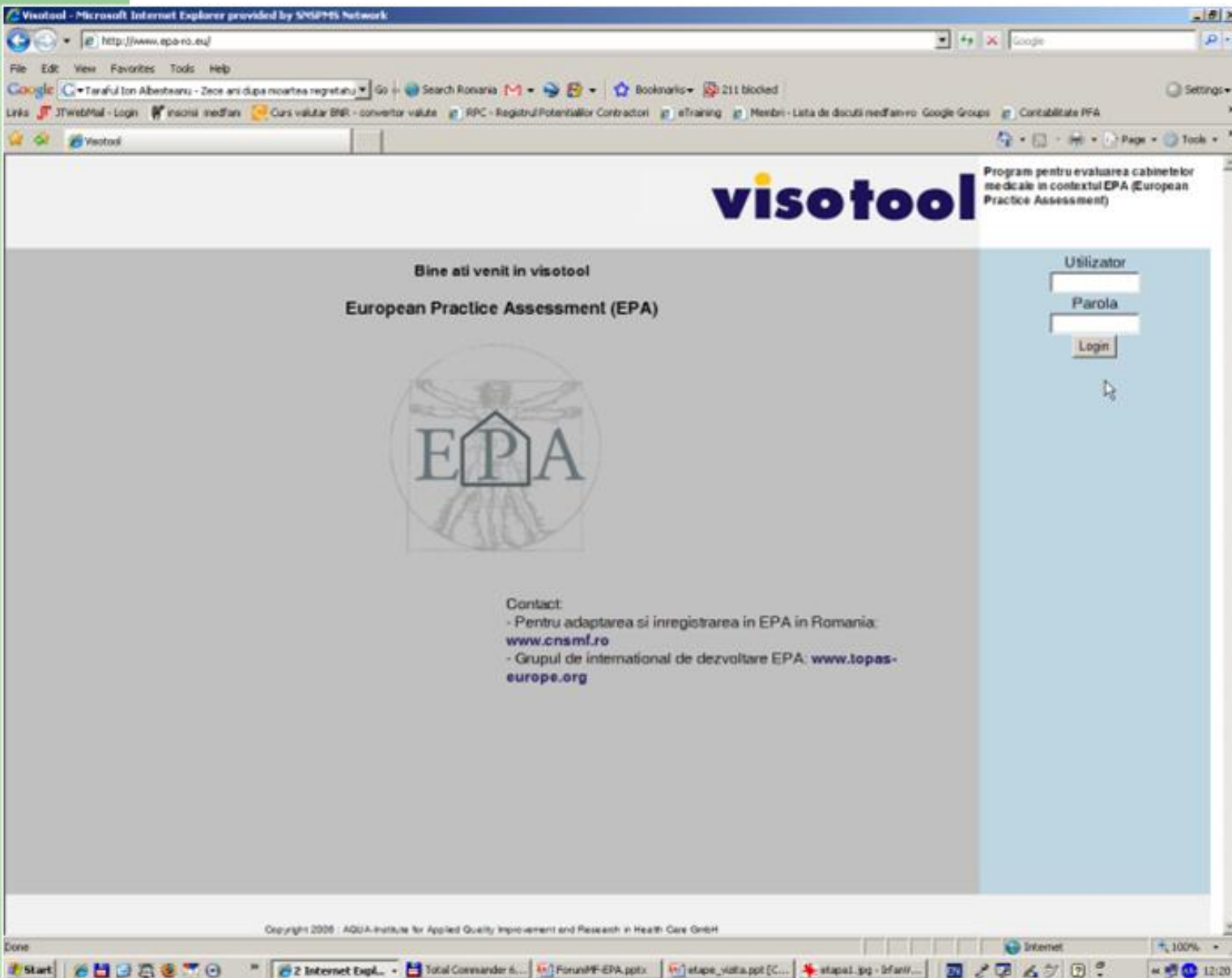
Informații pentru pacienți privind cabinetul, politicile cabinetului și a facilităților locale		Da	Nu
2	Există o procedură pt furnizarea de informații despre cabinet noilor pacienți?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date legate de tratament și actele pacientului		Da	Nu
3	Există o procedură de obținere de informații privind istoricul medical al pacienților noi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Accesibilitate și disponibilitate		Da	Nu	NA
4	Există un protocol scris pentru consilierea prin telefon a pacienților de către non-mf? Marcați casuta NA dacă personalul non-medical nu poate oferi informații medicale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sisteme informatice		Da	Nu
5	Cabinetul utilizează un sistem de fișe medicale pe hartie? Alegeți Da dacă toți pacienții au înregistrată informația pe suport de hartie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INSERTION OF DATA IN VISOTOOL



AREAS ASSESS

- **Quality and safe**
- **Informations**
- **Infrastructure**
- **Staff**
- **Finance**



European Association for Quality in
General Practice/Family Medicine

A network organisation within WONCA Region Europe - ESGP/FM

7-8 NOVEMBER 2008 EQUIP CONFERENCE AT BUCAREST





**THANK YOU FOR
YOUR ATTENTION**