



QUALITÄTSMANAGEMENT
IN DER ARZTPRAXIS



Potenziale erkennen, Effizienz steigern!

*So erzielen Sie mit EPA
Qualitätsverbesserungen
in allen wesentlichen
Praxisbereichen.*



INFORMATIONEN ZUM EUROPÄISCHEN PRAXISASSESSMENT

Impressum

EPA – Qualitätsmanagement in der Arztpraxis
1. Auflage 2009

Herausgeber:

Ärztliches Qualitätszentrum / Institut für Gesundheitsmanagement
www.aerztliches-qualitaetszentrum.at

Konzeption/Gestaltung:

ATELIER SEELAND, www.atelier-seeland.de
Satz der Österreich-Ausgabe: Schueler Werbeagentur – Linz

Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieser Informationsbroschüre sind urheberrechtlich geschützt und Eigentum des Ärztlichen Qualitätszentrums. Sie unterliegen ausschließlich dessen Nutzung und dürfen weder kopiert noch auf andere Weise von Dritten verwendet werden.

EPA – Qualitätsmanagement in einer neuen Dimension

Ein modernes Gesundheitswesen erfordert eine zeitgemäße Organisation innerhalb der Arztpraxen. Wesentlicher Bestandteil des modernen Praxismanagements ist ein durchdachtes Qualitätsmanagement (QM), das auf die Anforderungen des Praxisalltags zugeschnitten ist und die knappen zeitlichen und personellen Ressourcen nicht mehr als nötig beansprucht.

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

Mit EPA erhalten Sie konkrete Anleitungen, wie Sie Qualitätsmanagement nicht nur theoretisch erfassen, sondern Tag für Tag tatsächlich UMSETZEN können – leichtverständlich, nachweisbar erfolgreich und mit klar vorhersehbarem Aufwand. Sie lernen die Stärken und Verbesserungspotenziale Ihrer Praxis kennen, können Ihre Arbeit dauerhaft effizienter gestalten, die Qualität Ihrer Patientenversorgung optimieren und nicht zuletzt Ihre 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!

Das EPA-Team des Ärztlichen Qualitätszentrums



www.aerztliches-qualitaetszentrum.at



*Qualität analysieren, messen
und nachhaltig steigern!*

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



INHALT

Praxisnahe Implementierung eines QM-Systems mit EPA	7
EPA: Diagnose vor Therapie	
Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung	8
In fünf Schritten zur lernenden Praxis	9
EPA kurz & knapp	13
EPA: Hintergrundinformation	
Die Qualitätsindikatoren von EPA	15
Die Entwicklung des Europäischen Praxisassessments	16
Das Ärztliche Qualitätszentrum als Anbieter von EPA in Österreich	16
Was unterscheidet EPA von anderen QM-Modellen?	17
Zertifizierung	17
Beurteilung aus Sicht der Teilnehmer	18
Anhang	
Häufig gestellte Fragen (FAQ)	19
Ihre Ansprechpartner, Kontakt	20

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

Ziele des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis

Qualitätsmanagement wird mittlerweile in fast allen Arbeitsbereichen eingesetzt. Auch in der Medizin gewinnt der organisierte Einsatz von Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsprozessen immer mehr an Bedeutung.

Ziele des Qualitätsmanagements sind:

- Kontinuierliche Sicherung sowie stetige Verbesserung der Qualität.
- Systematische Patientenorientierung.
- Erhöhung der Arbeitszufriedenheit bei Ärzten und Mitarbeitern.
- Strukturierte Kooperation an den Nahtstellen der Versorgung.

Umsetzung der Qualitätsziele mit EPA

Bei EPA werden alle Mitarbeiter Ihrer Praxis frühzeitig in die Entwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden, z. B. durch Teambesprechungen und Arzt- 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. Hierfür wurde der Begriff „lernende Praxis“ geprägt. Darunter verstehen wir eine Arztpraxis, 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 Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement unbürokratisch zu erfüllen.

Praxisnahe Implementierung eines QM-Systems mit EPA

1. Vorbereitung ... Detaillierte Information des gesamten Praxisteam zu den Inhalten und Abläufen von EPA während der Implementierung

2. Evaluation ... Messung und Objektivierung des IST-Zustands in Ihrer Praxis: Selbstbewertung, 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 (zum Beispiel nur §2 Kassenärzte).

5. Qualitätsprojekte ... Kontinuierliche Umsetzung von Qualitätszielen, unterstützt durch zahlreiche Materialien für die Praxis sowie optionale Themenworkshops.

EPA bietet speziell
ausgearbeitete Varianten für

Hausärzte und Fachärzte

EPA: Diagnose vor Therapie

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

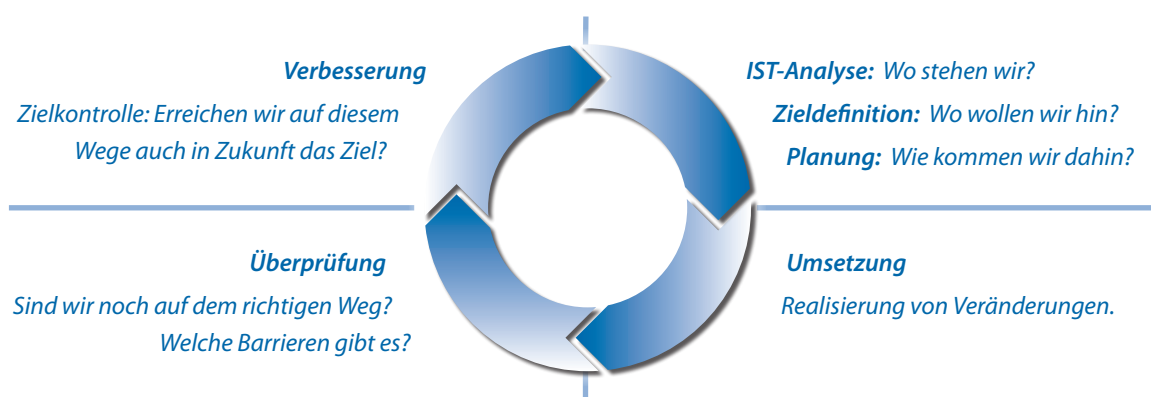
Mit EPA arbeiten Sie genau an den Punkten, die einer Verbesserung bedürfen.

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

Bisherige Erfahrungen bestätigen: Arztpraxen erfüllen bereits viele Anforderungen, die an das Qualitätsmanagement gestellt werden. EPA zeigt Ihnen, wo weitere Verbesserungen möglich sind.

Anstelle von theoretischen Schulungen stehen bei EPA konkrete Ergebnisse im Mittelpunkt, die der Visitor gemeinsam mit Ihnen bespricht und bewertet. Diese Ergebnisse 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: äquivalent auch als Qualitätsspirale, QM-Kreislauf, PDCA-Zyklus oder DEMING-Wheel bezeichnet.

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.

In fünf Schritten zur lernenden Praxis:

1. SCHRITT ...

Vorbereitung der Praxis und des Teams

Der Einstieg in ein kontinuierliches Qualitätsmanagement beginnt bei EPA mit einer praxis-internen Teambesprechung. Dabei werden Ziele und Ablauf des EPA-Verfahrens im gesamten Ordinationsteam diskutiert. Materialien zur inhaltlichen Gestaltung dieser Teambesprechung werden Ihnen nach der Anmeldung zugesendet.

Unterlagen für die Teambesprechung stellen wir Ihnen zur Verfügung.

2. SCHRITT ...

Die Evaluation

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

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

- 1. SELBSTASSESSMENT:** Auskunftsbogen über die Praxis mit Fragen zur allgemeinen Praxisorganisation, zum Notfall- und Beschwerdemanagement etc.
- 2. MITARBEITERBEFRAGUNG:** Eine schriftliche Befragung aller in der Ordination tätigen Personen zur Arbeitsbelastung und Beurteilung der Teamsituation etc.
- 3. PATIENTENBEFRAGUNG:** Der EUROPEP-Fragebogen mit Fragen zur Arzt-Patienten-Beziehung, fachliche Kompetenz, Praxisorganisation etc.
- 4. PRAXISBEGEHUNG:** Begehung der Praxis durch einen Visitor anhand einer Checkliste zu Notfallmedikamenten, Hygiene etc.
- 5. INTERVIEW:** Arztinterview 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 Arztpraxen durch die Patienten. 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),*
- *Fachliche Kompetenz (z. B. Angebote zur Krankheitsvorbeugung, Gründlichkeit, körperliche Untersuchung),*
- *Mitarbeiterinnen (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: www.patientenbefragung.at

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 (vornehmlich Arzt/Ärztin) 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 (30 Min.)*
- *Interview mit dem Ordinationsinhaber (60 Min.)*
- *Teambesprechung mit Präsentation und Diskussion der in der Evaluation erzielten Ergebnisse (90 Min.) inkl. Praxisvergleich*

Unsere Visitoren sind auch Qualitätssicherungsbeauftragte und daher auch berechtigt, im Zuge von EPA die gesetzliche Praxisevaluierung abzuwickeln.

3. SCHRITT ...



Moderierte Teambesprechung

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

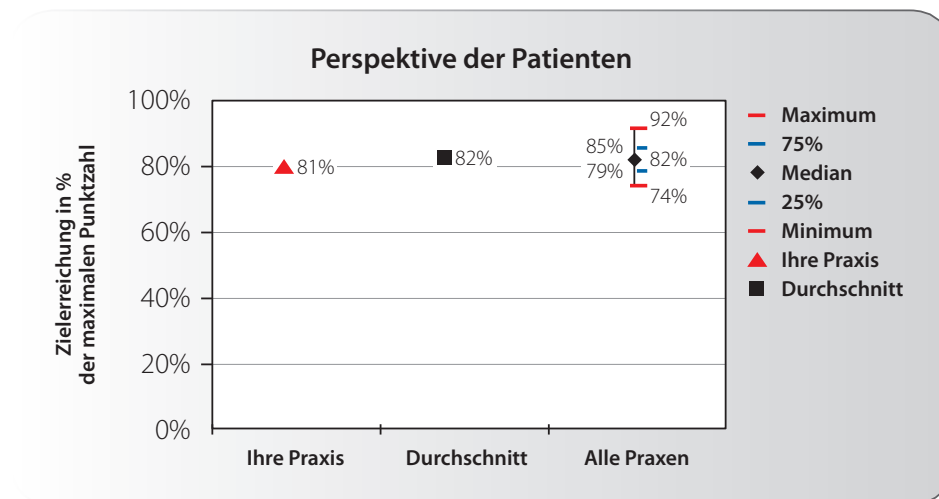
Teambesprechungen sollten ein wesentliches Element Ihres internen Qualitätsmanagements sein. Mit der vom Visitor geleiteten EPA-Teambesprechung lernen Sie die effektive, praktische Anwendung dieses Instrumentes kennen. Sie erarbeiten unter Anleitung des Visitors exemplarisch, wie Sie die Ergebnisse aus 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 gibt Ihnen Rückmeldung über die Erfüllung der Zertifizierungskriterien und nennt Ihnen Möglichkeiten zur Nachbesserung noch nicht erfüllter Kriterien.

4. SCHRITT ...

Benchmarking mit VISOTOOL®

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.

Der Praxisbenchmark wird bei der Visitation besprochen und Sie erhalten diesen dann auch im schriftlichen Feedback- Bericht.



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

Wo liegen die Potenziale Ihrer Praxis?

5. SCHRITT ...

Die Organisation Ihrer Qualitätsprojekte

Unbestritten reicht Feedback allein oft nicht aus, um nachhaltige Qualitätsverbesserungen zu initiieren. Deshalb bietet Ihnen das Ärztliche Qualitätszentrum 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.

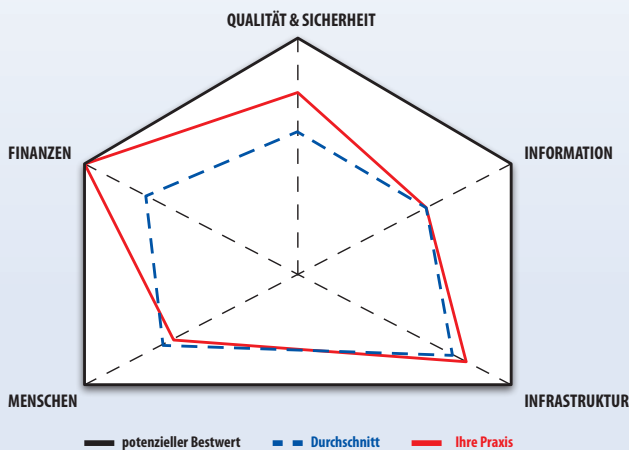
Wie geht es weiter?

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

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.



Durch die Kooperation mit dem AQUA- Institut Göttingen stehen über VISOTOOL® nicht nur nationale sondern auch internationale Benchmarks zur Verfügung.

Nr. Indikator	Zielerreichung in % der maximalen Punktzahl		Details		
	Ihre Praxis	Durchschnitt	Grafik	ToDo	Items
1 Die medizinische Ausstattung (Ophthalmoskope, Waage, Instrumente...) wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100%	84%	☑	☑	1
2 Blutdruckmessgeräte werden alle 2 Jahre messtechnisch kontrolliert bzw. ersetzt	100%	87%	☑	☑	1
3 Die Sicherheitsausstattung (z.B. Feuerlöscher) wird nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft	0%	87%	☑	☑	1
4 Die elektronische Ausstattung (Defibrillator, Sterilisator...) wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	0%	85%	☑	☑	1
5 Die elektrische Ausstattung wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100%	83%	☑	☑	1

... Benchmarking,

MUSTER-ORDINATIONS-HANDBUCH

Mit dem Musterordinationshandbuch erhalten Sie Materialien, die Sie für Ihr Qualitätsmanagement benötigen. Das gesamte Kompendium besteht aus einem Stehordner samt Einlageblättern zur geordneten Ablage der Dokumente und einer CD-ROM mit exemplarischen Mustervorlagen für Arbeitsanweisungen, Checklisten oder Formularen. Die Mustervorlagen gliedern sich in die fünf Domänen Infrastruktur, Mensch, Information, Finanzen und Qualität & Sicherheit

Ziel ist, dass Sie die Dokumente die Sie für Ihre Ordination als relevant erachten nach und nach bearbeiten, für Ihre speziellen Bedürfnisse adaptieren und dann mit Ihren Mitarbeitern besprechen. Wissen alle über die Arbeitsanweisung oder die neue Checkliste bescheid, können Sie die Dokumente im Ordner ablegen, der dann als Nachschlagewerk für die vereinbarten, verbindlichen Anweisungen und Dokumente gilt.



Materialiensammlungen und viele nützliche Tipps für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.

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>Sie haben sich durch Rücksendung der Anmeldeunterlagen an das Ärztliche Qualitätszentrum für EPA angemeldet.</i>
8 Wochen vor der Visitation	Anmeldebestätigung	<i>Sie erhalten vom Ärztlichen Qualitätszentrum eine Anmeldebestätigung.</i>
	Teambesprechung zu EPA in Ihrer Praxis	<i>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. In dieser Besprechung legen Sie auch die gewünschten Erweiterungsfragen für Ihre Patientenbefragung und ggf. die Zuweiserbefragung fest, welche Sie dann an das Ärztliche Qualitätszentrum rückmelden.</i>
	Durchführung der Patientenbefragung	<i>Das Ärztliche Qualitätszentrum sendet Ihnen alle Materialien für die Durchführung Ihrer individuellen Patientenbefragung zu.</i>
	ggf. Zuweiserbefragung	<i>Für Fachärzte mit hoher Zuweisungsquote. Auch dafür erhalten Sie die benötigten Materialien.</i>
	Vereinbarung des Visitationstermins	<i>Ein geschulter Visitor nimmt mit Ihnen Kontakt auf, um einen Visitationstermin zu vereinbaren.</i>
4 Wochen vor der Visitation	Durchführung des Selbstassessments und der Mitarbeiterbefragung	<i>Das Ärztliche Qualitätszentrum sendet Ihnen Fragebögen zum Selbstassessment (für den Arzt) und für die Mitarbeiterbefragung zu. Hier beschäftigen Sie sich eingehend mit den Mindest-Kriterien, die für eine spätere Zertifizierung relevant sind.</i>
2 Wochen vor der Visitation	Rücksendung der Mitarbeiterbefragung und des Selbstassessments	<i>Sie senden spätestens zwei Wochen vor der Visitation die Mitarbeiterbefragung sowie das Selbstassessment zur Auswertung an das Ärztliche Qualitätszentrum zurück.</i>
1 Woche vor der Visitation	Datenanalyse, Vorbereitung der Visitation	<i>Das Ärztliche Qualitätszentrum analysiert in der Woche vor der Visitation die eingegangenen Daten.</i>

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf
Visitationstag	Durchführung der Visitation Beispiel für einen Ablauf an einem ordinationsfreien Nachmittag:	
ca. 12:15*	Ankunft des Visitors	<p><i>Der Visitor erhebt und überprüft anhand einer Checkliste die Gegebenheiten bei Ihnen in der Ordination.</i></p> <p><i>Zur Teambesprechung sollte das gesamte Praxisteam eingeladen werden, da der Visitor hier die Ergebnisse aller Datenerhebungen (Patienten- und Mitarbeiterbefragung, Selbstassessment und Visitation) präsentiert und ggf. gemeinsam mit dem Team Weiterentwicklungen der Praxisorganisation erarbeitet.</i></p> <p><i>*Den zeitlichen Ablauf der Visitation können Sie zuvor mit Ihrem Visitor individuell abstimmen.</i></p>
ab 12:30	Praxisbegehung (ca. 30 Min.)	
ab 13:00	Interview mit Ordinationsinhaber (ca. 60 Min.)	
ab 14:00	Dateneingabe & -analyse durch Visitor (ca. 60 Min.)	
ab 15:00	Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen (ca. 90 Min.)	
ca. 16:30	Ende der Visitation	

1 Woche nach der Visitation	Versand des Feedbackberichtes an Ihre Praxis	<i>Sie erhalten nach der Visitation die Ergebnisse des Assessments schriftlich als Feedbackbericht.</i>
-----------------------------	---	---

Zertifizierung (optional)

3-4 Wochen nach der Visitation	ggf. Zertifizierung durch ÖQMed	<p><i>Ordinationen, die den EPA-Prozess durchlaufen haben, können an einer freiwilligen, unabhängigen Zertifizierung durch die ÖQMed teilnehmen. Die Bedingungen für die Zertifizierung finden Sie unter: www.europaeisches-praxisassessment.at</i></p> <p><i>Im Rahmen der Visitation werden Sie durch den Visitor auf den Erfüllungsgrad der Zertifizierungskriterien hingewiesen. Sind alle Kriterien erfüllt, erhalten Sie die für die Beantragung des Zertifikates notwendigen Unterlagen.</i></p>
--------------------------------	--	--

EPA: Hintergrundinformation

Aufbau – Entstehung – aktuelle Entwicklung ...

Beispiele für die Qualitätsindikatoren von EPA:

Insgesamt werden durch EPA mehr als 200 qualitätsrelevante Aspekte – die Qualitätsindikatoren – Ihrer Praxis evaluiert. Zur besseren Übersicht erfolgt eine thematische Zusammenfassung der Indikatoren nach 34 Dimensionen und 5 übergreifenden Themenbereichen (bei EPA „Domänen“ genannt).

DOMÄNEN	DIMENSIONEN (Auswahl)	INDIKATOREN (Auswahl)
1. Infrastruktur	Med. Ausstattung inkl. Medikamente	<i>Die Praxis hat eine Liste der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente.</i>
	Nicht-medizinische Ausstattung	<i>Suchtgifte werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt.</i>
	Räumlichkeiten	<i>In den Praxisräumlichkeiten ist ein Fluchtplan deutlich sichtbar ausgehängt.</i>
	Zugang/Einrichtungen für gehandikapte Personen	<i>Die Praxis und deren Räumlichkeiten sind für Patienten im Rollstuhl geeignet.</i>
	Erreichbarkeit/Zugang u. Verfügbarkeit	<i>Für unvorhergesehene Ereignisse (z. B. Notfälle) sind im Terminplan Pufferzeiten vorgesehen.</i>
2. Menschen	Perspektive der Patienten	<i>Nach Meinung der Patienten wird der Zweck v. Untersuchungen/Behandlungen gut erklärt.</i>
	Perspektive der nicht-ärztl. Mitarbeiter	<i>Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der Mitarbeiter.</i>
	Perspektive der ärztl. Mitarbeiter	<i>Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus Sicht des Arztes.</i>
	Aus- und Weiterbildung	<i>Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan.</i>
3. Informationen	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>
	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>Patienten werden über die Möglichkeit informiert, für Früherkennungs- und Vorsorgeuntersuchungen in die Praxis einbestellt zu werden.</i>
	Kommunikation mit anderen Leistungserbringern	<i>Die Praxis fördert die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung durch Vereinbarungen mit anderen Leistungserbringern.</i>
	Behandlungsdaten, Patientenakte	<i>In der Praxis gibt es ein Verfahren für die Überprüfung der Notwendigkeit von Wiederholungsverschreibungen.</i>
4. Finanzen	Finanzielle Leitung und Verantwortung	<i>Die Verantwortung für die Finanzverwaltung ist in der Praxis klar definiert.</i>
	Jährlicher Bericht, retrospektiv	<i>Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzbericht</i>
5. Qualität und Sicherheit	Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik	<i>Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig allgemeine Teambesprechungen durch, zu denen Protokolle erstellt und verfügbar gemacht werden.</i>
	Hygiene, Verletzungs- u. Infektionsschutz	<i>Der Hygieneplan regelt Maßnahmen zur Handhygiene.</i>
	Beschwerdemanagement	<i>Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert.</i>
	Fehlermanagement	<i>Die Praxis analysiert kritische Ereignisse.</i>
	Labor	<i>Die Praxis nimmt an Schulungen zur Probenentnahme und Probenlagerung teil.</i>
	Notfallmanagement	<i>Die Praxismitglieder nehmen regelmäßig an Fortbildungen für den akuten med. Notfall teil.</i>
	Qualitätssicherung der med. Prozesse	<i>Die Ärzte beteiligen sich an anerkannten Qualitätszirkeln.</i>

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:

- Österreichische Ärztekammer, Wien (A)
- Wetenschappelijke Vereniging van Vlaamse Huisartsen – Berchem (BE)
- SwissPEP – Institut, Gümliigen (CH)
- AQUA-Institut, Göttingen und Abteilungen Allgemeinmedizin Heidelberg und Frankfurt (D)
- Société Française 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-Studie				■		
Pilot-Studie (273 Praxen aus 9 Ländern)				■		
Evaluation Pilot-Studie					■	
Veröffentlichung des Systems (Internationaler Workshop Berlin)						■

Die nationale Umsetzung von EPA erfolgt durch Institutionen der einzelnen Länder. In Österreich ist das Ärztliche Qualitätszentrum für die Umsetzung von EPA zuständig.

Das Ärztliche Qualitätszentrum

Das Ärztliche Qualitätszentrum ist ein Verein und bietet seit 1997 Ärzten Information, Beratung und Fortbildungsmöglichkeiten im Bereich Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement. Weiters zählen die Administration von ärztlichen Qualitätszirkeln, die Abwicklung von Patienten- und Zuweiserbefragung genauso zum Spektrum wie Ärztebefragungen und die Entwicklung des Kompendiums Musterordinationshandbuch.

Detailliertere Informationen zum Ärztlichen Qualitätszentrum finden Sie auf





www.aerztliches-qualitaetszentrum.at

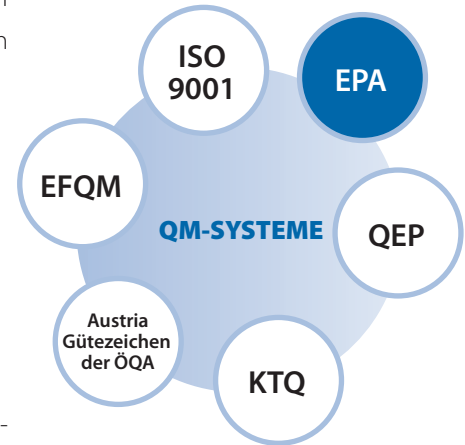


EPA ist auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet.

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® und dem Musterordinationshandbuch erhalten Sie alle wichtigen Informationen, um die QM-Ziele Ihrer Praxis zu erreichen, „frei Haus“.
- 
 EPA berücksichtigt Ihr Fachgebiet durch spezielle Angebote für Hausärzte und Fachärzte.
- 
 EPA bietet Ihnen einen fachspezifischen Benchmark



Qualitätsmanagement-Systeme für die ambulante Gesundheitsversorgung

EPA ist zertifizierbar ...

Eine optionale Zertifizierung erfolgt durch ÖQMed

Ordinationen, die das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen haben und festgelegte Zertifikatskriterien erfüllen, können ein Zertifikat bei der ÖQMed beantragen. Das Zertifikat erlaubt qualitätsbewussten Ordinationen 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 120,00 Euro. Das Ärztliche Qualitätszentrum unterstützt Sie bei der Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung dieses Zertifikats. Eine ausführliche Beschreibung der Zertifizierungsanforderungen finden Sie auf www.europaeisches-praxisassessment.at

Die Rezertifizierung ist nach drei Jahren möglich. Die Zertifizierungsanforderungen erweitern sich dabei um die Beschreibung der Umsetzung der Verbesserungspotentiale aus der letzten Visitation.

Beurteilung des Europäischen Praxisassessments (EPA) aus Sicht der Teilnehmer

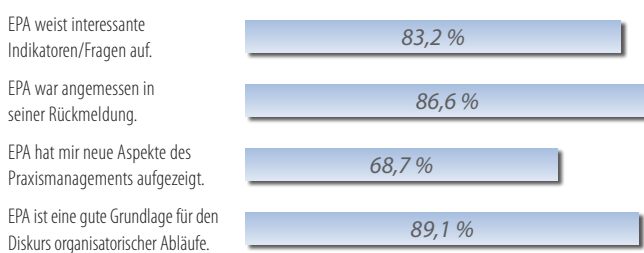
Auch EPA möchte immer besser werden: die Zufriedenheit der Nutzer mit der Durchführung und den Inhalten des Europäischen Praxisassessments werden kontinuierlich evaluiert. Routinemäßig wird hierfür nach der EPA-Teambesprechung am Visitationstag eine Befragung der Teilnehmer durchgeführt. Im Folgenden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

„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. Armin Mainz
Facharzt für Innere Medizin

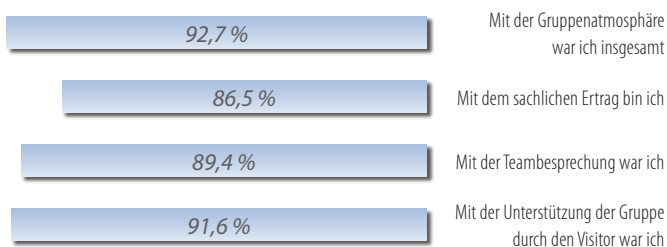
Die Befragten zeigen sich in großer Mehrheit sehr zufrieden mit EPA. Es konnten neue Aspekte der Praxis aufgezeigt werden, die vorher noch nicht bekannt waren. Darüber hinaus werden die Ergebnisse von EPA als eine gute Diskussionsgrundlage organisatorischer Abläufe in der Praxis bewertet. Die Art und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

Beurteilung des Europäischen Praxisassessments



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

Beurteilung der Visitation

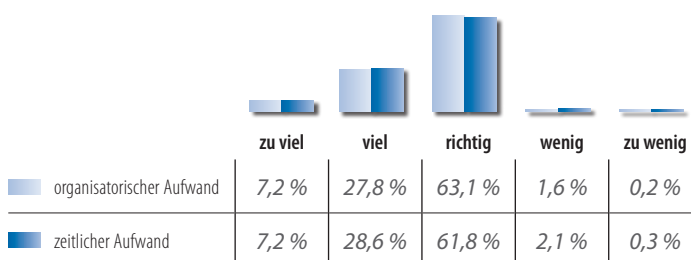


Bewertungen = „sehr zufrieden“/„zufrieden“

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“ oder „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.“

Dr. Werner Reininghaus
Arzt für Allgemeinmedizin

Quelle: Ergebnisse der Befragung durch das AQUA-Institut Göttingen 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)

Häufig gestellte Fragen

- ***Ist EPA für alle ärztlichen Fachgruppen geeignet?***

Ja, EPA gibt es mit einem jeweils eigenen System für Hausarzt- oder Facharztordinationen. EPA für Facharztpraxen mit hoher Zuweiserquote beinhaltet zusätzlich eine Befragung von zuweisenden Ärzten.

- ***Ist EPA unabhängig?***

Ja, die Entwicklung und Umsetzung von EPA erfolgt in Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern und Ärzten. Oberste 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 Ordinationen bietet das Ärztliche Qualitätszentrum in Zusammenarbeit mit der MedAk Fortbildungsveranstaltungen zum Thema Qualitätsmanagement in der Ordination an. Weitere Informationen zu Veranstaltungen in Ihrer Nähe erhalten Sie im Fortbildungsreferat Ihrer Landesärztekammer.

- ***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-Berichtes per Post.

- ***Können andere Ordinationen meine Daten einsehen?***

Nein, nur der Visitor hat Zugriff auf Ihre Daten. Nachdem Ihre Evaluierung abgeschlossen ist, gehen Ihre Daten anonymisiert in den Gesamtdatenpool ein und stehen den folgenden Praxen in den anonymisierten Vergleichsdaten wiederum als Benchmark zur Verfügung.

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

Das Ansuchen um ein Zertifikat ist optional. Falls eine Ordination ein Zertifikat beantragen möchte, aber nicht alle Zertifizierungskriterien erfüllt, so wird eine Nachfrist gesetzt. Innerhalb dieser kann nachgebessert werden. Gegebenenfalls wird die Nachbesserung im Rahmen eines erneuten Besuches des Visitors in der Ordination überprüft.

Möchten Sie EPA in Ihrer Praxis durchführen?

Füllen Sie einfach die beiliegenden Anmeldeunterlagen vollständig aus oder fordern Sie diese beim Ärztlichen Qualitätszentrum 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!



**Ärztliches
Qualitätszentrum**

Dinghoferstr. 4; 4010 Linz

Tel.: 0732/7783 71-244

Fax: 0732/78 36 60-244

E-Mail: info@europaeisches-praxisassessment.at

www.europaeisches-praxisassessment.at

www.aerztliches-qualitaetszentrum.at

EPA – Qualitätsmanagement wirksam anwenden.