

Qualitätsmanagement *Aktuell*

EPA-Praxis geht in die 4. Runde

Nachfrage bei Dr. Wolfgang Blank

Als bundesweit erste Praxis durchlief die Gemeinschaftspraxis für Allgemeinmedizin Dr. Blank, Dr. Oldenburg und Schüren aus Kirchberg/Bayerwald zum vierten Mal erfolgreich die Qualitätsmessungen von EPA und wurde von der Stiftung Praxissiegel zertifiziert. Im Jahr 2004 setzte die Praxis EPA das erste Mal bei sich ein und ist damit einer der Vorreiter in Sachen Qualitätsmanagement. Grund genug für ein Gespräch mit Praxisinhaber Dr. Wolfgang Blank.



Inhaber Dr. Wolfgang Blank, Mitarbeiterin und EPA-Beauftragte Petra Weinmann und Visitorin Iris Schluckebier (v.l.n.r.)

Warum haben Sie sich seinerzeit für EPA entschieden?

Dr. Blank: Uns gefiel von Anfang an, dass es bei EPA nicht stur um das Erfüllen von Vorschriften geht, sondern dass die Stärken und Schwächen der Praxis erfasst werden und man gezielt an beiden Dingen eigenverantwortlich arbeiten kann.

Warum sind Sie über die Jahre bei EPA geblieben?

Dr. Blank: EPA lebt ja von der Idee, dass ein selbstlernender Prozess einsetzt. Bei uns hat das funktioniert. Außerdem waren alle Mitarbeiter der Praxis gespannt darauf zu sehen, wie sich die Ergebnisse über die Zeit verändert haben. Wir haben zudem festgestellt, dass EPA uns dabei unterstützt hat, dass wir in vielerlei Hinsicht immer besser wurden.

Haben Sie Rückmeldungen von den Patienten erhalten?

Dr. Blank: Unsere Patienten loben die gute Organisation der Praxis und die kurzen Wartezeiten. Das allein sorgt schon für eine höhere Patientenzufriedenheit, die man generell nicht unterschätzen sollte.

Indikatoren besser verstehen

Qualität kann man messen

Von unseren Kunden werden wir immer wieder gefragt, was Indikatoren sind.

Im Zusammenhang mit EPA sind Indikatoren Messgrößen bzw. Kennzahlen, die den Grad der Qualität zu einer definierten Fragestellung abbilden. Die Indikatoren „übersetzen“ ein Qualitätsziel in eine Zahl bzw. einen Wert, z.B. ein bestimmtes Qualitätsziel wird zu 80 Prozent erreicht.

Als Datengrundlage dienen bei EPA im Wesentlichen die Ergebnisse der Befragungen der Patienten und des gesamten Praxisteam, bei denen insbesondere die Strukturen und Prozesse der Praxis im Mittelpunkt stehen.

Eine Praxis kann mit Hilfe der eigenen Werte seinen Qualitätsstand leicht ablesen. Strebt eine Praxis nach drei Jahren eine Rezertifizierung an, können anhand der EPA-Indikatoren Veränderungen über die Jahre klar aufgezeigt werden.

Ein weiterer Vorteil ist, dass sich Praxen anonym mit anderen Praxen vergleichen können, die zuvor denselben EPA-Prozess durchlaufen haben.

EPA-Indikatoren sind:

- für den jeweiligen Zweck **relevant**
- für Praxen und Patienten **verständlich**
- objektiv durch Zahlen zu **mess**en
- **benutzerfreundlich**
- als **erreichbares Ziel** formuliert und
- ihr Ergebnis **ändert** sich durch Verhalten

Unsere Empfehlung: Nutzen Sie die EPA-Indikatoren zum Überprüfen Ihrer Qualitätsziele und behalten den Überblick in Ihrem Praxisalltag.

Qualitätsziele bestimmen

Wie es nach der Visitation weiter geht

Die Visitation der Praxis ist ein wichtiger Zwischenschritt im Qualitätsmanagement. Im Grunde genommen fängt die Arbeit in der Praxis aber erst damit an. Die Visitation zeigt dem Praxisteam auf, wo die Praxis in Sachen Qualität steht. Jetzt gilt es, die erkannten Schwächen zu minimieren und die Stärken weiter zu fördern.

Hilfreich ist dabei das EPA-Praxishandbuch und die EPA-Datenbank VISOTOOL[®], in der die eigenen Ergebnisse eingesehen und zahlreiche QM-Materialien mit weiterführenden Informationen und Checklisten abgerufen werden können.

Bestimmen Sie nach der Visitation die für ihre Praxis passenden Qualitätsziele. Setzen Sie individuelle Projekte auf, um die erkannten Qualitätspotentiale auszuschöpfen.

Mit dieser Checkliste können Sie Qualitätsziele schnell und unkompliziert bestimmen:

Tipps für das Bestimmen von Qualitätszielen

- Bestimmen Sie ein konkretes Qualitätsziel an Hand eines EPA-Indikators.
- Legen Sie Maßnahmen und Verantwortliche fest.
- Bestimmen Sie wann und wie geprüft wird, ob das Ziel erreicht ist.
- Dokumentieren Sie alle Schritte.

Nutzen Sie zur Vorbereitung die Dokumentation von Qualitätszielen, die Sie online im VISOTOOL[®] auf der QM-Materialienseite finden, Suchbegriff: „Qualitätsziele“.

EPA on Tour

Treffen Sie uns auf diesen Veranstaltungen:

Terminübersicht

- **12. Juni 2013**, Tagung zur Sektorenübergreifenden Qualitätssicherung im Gesundheitswesen nach § 137a SGB V, Göttingen – [Link](#)
- **24. September 2013**, 7. Praktikerkongress des BMVZ, Berlin – [Link](#)
- **23.-26. Oktober 2013**, practica, Fachtagung zum Mitmachen (inklusive QM-Seminar), Bad Orb – [Link](#)

Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement **Aktuell**“ ist kostenlos. Unter www.epa-qm.de können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:

0551 789 52-0 oder epa@aquainstitut.de

Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)
Redaktion: Katja Sperling, Claudia Herrler, Robert Deg

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
Maschmühlenweg 8-10, 37073 Göttingen

Telefon 0551 789 52-0 Telefax 0551 789 52-10
epa@aquainstitut.de/Veröffentlichung: Juni 2013

Gender-Hinweis

Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird im Newsletter auf eine geschlechtsspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.