



Beurteilungen der EPA-Assessments

Evaluationsbericht 2023

Erstellt am 15. Jan. 2024

Herausgeber

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Thema

Evaluationsbericht 2023 – Beurteilungen der EPA-Assessments

Inhalt

1	Beurteilungen der EPA-Assessments 2023	3
1.1	Zufriedenheit	3
1.2	Inhalte	3
1.3	Aufwand	4
1.4	Freitextantworten	4
1.5	Fazit	5

Anschrift des Herausgebers

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
Maschmühlenweg 8–10 · 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551-789 52-0
Telefax (+49) 0551-789 52-10

office@aqua-institut.de
www.aqua-institut.de

Zertifiziert nach ISO 9001:2015 und ISO/IEC 27001:2013
inkl. der Erweiterung nach ISO/IEC 27017:2015

Hinweis:

Im aQua-Institut bemühen wir uns, eine gendergerechte Sprache umzusetzen und gleichzeitig die Lesbarkeit der Texte zu gewährleisten. Im Text werden daher möglichst neutrale Formen verwendet. Ist dies nicht möglich, werden an manchen Stellen (z. B. bei direkter Ansprache) die weibliche und männliche Form ausgeschrieben. Darüber hinaus wird weiterhin das generische Maskulinum verwendet. Personenbezeichnungen beziehen sich dann auf alle Geschlechter.

1 Beurteilungen der EPA-Assessments 2023

Das aQua-Institut überprüft systematisch und kontinuierlich die Prozesse der angebotenen Dienstleistungen und Produkte, um Fehlentwicklungen vorzubeugen und bei Abweichungen rechtzeitig reagieren zu können.

Das Qualitätsmanagement-System „Europäisches Praxisassessment“ wird deshalb regelmäßig durch die Kundinnen und Kunden bewertet. Dazu wird nach der erfolgten, moderierten Teambesprechung – die Bestandteil des EPA-Prozesses ist und als Abschluss des Assessments dient – ein Kurzbeurteilungsbogen an jeden Teilnehmenden ausgegeben. Der Teilnehmerkreis setzt sich zusammen aus den anwesenden ärztlichen und nicht-ärztlichen Mitarbeitenden der Praxis. Die Teilnehmenden werden gebeten, diesen entweder sofort vor Ort auszufüllen und anschließend in einen Sammelumschlag zu stecken oder den Umschlag mit den einzelnen Bögen später an das aQua-Institut zu senden. Die Teilnahme ist freiwillig und anonym, d.h. es ist kein persönlicher Bezug zum Ausfüllenden herzustellen. In der Regel füllen alle Mitglieder des Praxisteam den Bogen in kurzer Abwesenheit des Moderators (EPA-Visitor/-in) sofort aus und übergeben ihn dann dem Moderator (EPA-Visitor/in). Der Umschlag wird dann zur Auswertung an das aQua-Institut sendet. Nachfolgend wird der durchschnittliche Ergebniswert aus den Bewertungen der Feedbackbögen (n= 372) für das Jahr 2023 dargestellt.

1.1 Zufriedenheit

Im ersten Teil der Befragung wird die Zufriedenheit des erfolgten Visitationstages inklusive der durchgeführten Teambesprechung bewertet. Auf einer Skala von 1 bis 6 (sehr zufrieden bis sehr unzufrieden) wurden die vier folgenden Aspekte bewertet:

	Zufriedenheit mit der Teambesprechung	„Sehr zufrieden“ bis „sehr unzufrieden“ (1 bis 6)
1	Mit dem sachlichen Ertrag bin ich:	1,55
2	Mit der Gruppenatmosphäre war ich:	1,39
3	Mit der Unterstützung der Gruppe durch den/die Visitor/-in bin ich:	1,42
4	Meine Gesamtbeurteilung der heutigen Teambesprechung lautet:	1,51

1.2 Inhalte

Der zweite Teil der Befragung zielt auf die fachliche, inhaltliche Arbeit ab. Die Teilnehmenden sollen aus Ihrer Sicht den Inhalt und den Ablauf des gesamten Assessments (Befragungen, Punkt 7 bezieht sich auf das Feedback Visitor/-in) bewerten.

	Das Assessment...	„Trifft völlig zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“ (1 bis 6)
5	... war eine gute Grundlage für die Diskussion organisatorischer Abläufe in unserer Praxis.	1,51
6	... hat mir Aspekte in Bezug auf unser Praxismanagement bzw. die Praxisorganisation aufgezeigt, die mir vorher nicht bekannt waren.	1,83
7	... war angemessen in seiner/ihrer Rückmeldung an uns.	1,45
8	... wies interessante Indikatoren/Fragen auf.	1,60

1.3 Aufwand

Den letzten beiden Fragen liegt eine Einschätzung von 1 bis 5 zugrunde. Bewertet wird der Aufwand für die Praxis von „sehr hoch“ über „gerade richtig“ bis „sehr gering“.

	Aufwand	„Sehr hoch“ bis „sehr gering“ (1 bis 5)
9	Der organisatorische Aufwand des Assessments für die Praxis war...	2,36
10	Der zeitliche Aufwand des Assessments für die Praxis war ...	2,32

1.4 Freitextantworten

Im Anschluss an die Bewertung können noch Anmerkungen im einem Freitextfeld gegeben werden. Diese werden nachfolgend aufgeführt:

- Alles top!
- Bis auf technische Probleme sehr gut.
- Sehr gute Information
- Keine
- Ich bin überrascht, dass ich immer noch wieder etwas lernen kann und bin sehr dankbar über die heutigen Intentionen!
- Betrifft Angestelltenfragebogen: - Bei langj. Angestellten ist die Frage nach Arbeitseinführung vor Jahren überflüssig. Dann evtl. ->"wenn diese Frage nicht zutrifft, dann weitere Beantwortung unter Punkt..." anbieten (also Frage überspringen dürfen).
- Nach wie vor ein gutes QM-System!
- OK
- Teambesprechung und Assessment waren super wertvoll für unser Team. Vielen Dank dafür!
- Danke für Ihre positiven, unterstützenden Gedanken und Lob an Praxis, MFA, Arzt, gesamtes Praxisteam.
- Eine bewundernswert empathische, kenntnisreiche und kluge Visitorin. Sie hat unser Team (wieder einmal) enorm weitergebracht. Ganz herzlichen Dank.
- Moderation per Zoom perfekt geführt und die Gruppe klasse motiviert für Beiträge -> meinen höchsten Respekt!!! Visitation insgesamt sehr wertschätzend und inspirierend!
- Einige Fragen im Fragebogen sind schlecht verständlich.
- Die Fragestellungen waren oft sehr zu verstehen, das haben uns auch die Patienten weitergegeben.
- Leider einige von uns falsch gesetzte Antworten bei Verständnisschwierigkeiten.
- War sehr interessant und aufschlussreich!
- Indikator 2 Ärzte u. Eingriff in Sedierung aus meiner Sicht etwas fragwürdiger Indikator für Qualität in Hausarztpraxis. - Zunehmende Herausforderung: Qualität der Behandlung
- Die Regelungen zum QM für Praxen in Deutschland sind z.T. viel zu kleinteilig / bürokratisch.!
- Wird der Internetauftritt in Zukunft separat bewertet?
- Es war mir persönlich ein Vergnügen mit Hr. Dr. med. W.
- Melde mich per Mail. Thema: Patientenfragebogen
- Vielen lieben Dank für die schöne und entspannte Atmosphäre und die Konstruktiven Anmerkungen für die weitere Verbesserung.
- Sehr angenehmer und kompetenter Auditor.
- Gute Tipps zur Verbesserung.
- Bitte keine Ausweitung der QM-Indikatoren auf ärztliche Behandlungen (hier: Betreuung / Behandlung chronischer Schmerz-Patient).
- Haben sehr viel Interessantes mitgenommen
- Gute Tipps

1.5 Fazit

Die Kurzbeurteilungen aus den Praxisteams geben wertvolle Hinweise zur Weiterentwicklung des EPA-Systems. Parallel dazu werden die Rückmeldungen der Visitorinnen und Visitoren betrachtet, um auch aus deren Perspektive Anhaltspunkte und Informationen zu möglichen Verbesserungspotenzialen zu erhalten. Alle Feedbacks werden in regelmäßigen Treffen mit den Verantwortlichen und Mitgliedern der Stiftung Praxissiegel e. V. besprochen und ggf. Veränderungen initiiert.

Für das Jahr 2023 sind die Ergebnisse als durchweg positiv anzusehen, vor allem im Hinblick darauf, dass das Indikatorensystem zuvor durchgeführten Änderungen unterlag. Denn Ende 2022 wurden alle EPA-Systeme (für Hausärzte, weitere Facharztgruppen, Zahnärzte und für Medizinische Versorgungszentren) überarbeitet. Teilweise wurden Indikatoren editiert sowie der aktualisierten QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) angepasst. Darüber hinaus wurde die eingesetzte Webapplikation VISOTOOL® (Auswertungsdatenbank) grundlegend erneuert.