



## **Beurteilungen der EPA-Assessments**

Qualitätsmanagementsystem

### **Evaluationsbericht 2024**

Erstellt am 29.01.2025

## Herausgeber

aQua – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

## Thema

Evaluationsbericht 2024 – Beurteilungen der EPA-Assessments (Qualitätsmanagementsystem)

## Inhalt

1	Beurteilungen der EPA-Assessments 2024 .....	3
1.1	Zufriedenheit .....	3
1.2	Inhalte .....	3
1.3	Aufwand .....	4
1.4	Freitextantworten .....	4
1.5	Fazit .....	4

### 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 2024

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 Bogen 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 anwesende Mitglieder des Praxisteams 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 gesendet. Nachfolgend wird die Auswertung und hier der durchschnittliche Ergebniswert aus den Bewertungen der Feedbackbögen (n= 277) für das Jahr 2024 dargestellt.

## 1.1 Zufriedenheit

Im ersten Teil der Befragung wird die Zufriedenheit des durchgeführten 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:	1,66
2	Mit der Gruppenatmosphäre war ich:	1,53
3	Mit der Unterstützung der Gruppe durch den/die Visitor/-in bin ich:	1,52
4	Meine Gesamtbeurteilung der heutigen Teambesprechung lautet:	1,59

## 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.	1,65
6	... hat mir Aspekte in Bezug auf unser Praxismanagement bzw. die Praxisorganisation aufgezeigt, die mir vorher nicht bekannt waren.	1,87
7	... war angemessen in seiner/ihrer Rückmeldung an uns.	1,49
8	... wies interessante Indikatoren/Fragen auf.	1,58

### 1.3 Aufwand

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

	Aufwand	„Sehr gering“ bis „sehr hoch“ (1 bis 5)
9	Der organisatorische Aufwand des Assessments für die Praxis war...	2,17
10	Der zeitliche Aufwand des Assessments für die Praxis war ...	2,16

### 1.4 Freitextantworten

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

- Sehr gute Moderation: Frau Dr. XX ging auf sämtliche Fragen ein und gab konstruktive Empfehlungen.
- Angenehme Moderation - leider erschließt sich mir nicht jeder Indikator und ein Umsetzen aller Indikatoren ist mit viel Zeitaufwand und Personal verbunden.
- Sehr freundlich und wegweisende Aspekte.
- An aQua: „Pentagramm" schlecht lesbar.
- Alles gut
- Gehaltsbesprechung Mitarbeiter hat gefehlt.
- Vielen Dank!
- Danke
- Sehr zufrieden
- War leider zu wenig bei der Besprechung dabei
- Konnte leider nur die ersten 30 Minuten teilnehmen.
- Eine Aufschlüsselung der einzelnen Punkte wie viele haben .... bewertet usw. wäre zielführender.
- Großes Lob an Frau XX, sehr nett, tolles Gespräch.
- Sehr sinnvolle Evaluation nach 3 Jahren, total erfreuliche Auffrischung, Danke!
- Rezertifizierung evtl. auf 5 Jahre ausweiten! bei 5. Rezertifizierung. Frau XX ist eine super Mitarbeiterin.
- Frau XX absolut super, sehr kompetent, Spitze!
- Herzlichen Dank an Frau XX für die hilfreichen Tipps.
- Sehr praxisrelevant, gut kontrollierbar, gut nachvollziehbar, Visotool sehr gut aufgearbeitet.
- Alles Liebe für Ihre Zukunft
- Danke an Dr. XX! Tolle neue Aspekte wie ich die Praxisorganisation (etc.) optimieren, verbessern kann.
- Das "Dranbleiben" wird dann interessant - was sich daraus entwickelt."

### 1.5 Fazit

Die Kurzbeurteilungen aus den Praxisteams geben wertvolle Hinweise zur Weiterentwicklung des EPA-Systems. Parallel dazu werden zu jedem Assessment Rückmeldungen der Visitorinnen und Visitoren eingeholt, um auch aus deren Perspektive Anhaltspunkte und Informationen zu möglichen Verbesserungspotenzialen zu erhalten. Alle Feedbacks werden in regelmäßigen Treffen mit den Verantwortlichen und mit den Mitgliedern der Stiftung Praxissiegel e. V. besprochen. Dort wo es nötig scheint, werden Optimierungen vorgenommen.

Im Vergleich zum Vorjahr (2023) sind die Ergebnisse ungefähr gleich geblieben. Eine leichte Verbesserungstendenz ist beim Aufwand zu verzeichnen. Hier haben sich die Werte nach unten korrigiert, das bedeutet, dass der Aufwand für das Assessment geringer als zuvor eingeschätzt wurde. Vermutlich ist dies auf die angepasste Webapplikation VISOTOOL® (Auswertungsdatenbank) zurückzuführen, welches im Vorjahr technisch erneuert wurde. Durch die optimierte Digitalisierung ist es einfacher Dokumente auszutauschen.