



Eine Initiative von
Bertelsmann Stiftung
und Topas Germany e. V.

Zertifizierungskriterien für Arztpraxen im Rahmen des Europäischen Praxisassessments (EPA)

I. Vorwort

Die Durchführung des Europäischen Praxisassessments (EPA) und die Beantragung eines Zertifikates der Stiftung Praxissiegel e. V. sind grundsätzlich als zwei verschiedene Schritte bzw. Komponenten zu verstehen. Das Europäische Praxisassessment an sich ist ein edukativer Ansatz, der auf die Förderung des Aufbaus eines internen QM-Systems zielt. Demgegenüber ist die Erteilung eines Zertifikates durch die Stiftung Praxissiegel e. V. auch ein Signal an externe Personengruppen (z. B. an Patienten), hier eine Praxis vorzufinden, in der wesentliche Qualitätsanforderungen erfüllt sind.

Naturgemäß ist eine solche Signalwirkung nur dann dauerhaft und vertrauenswürdig möglich, wenn der zunächst rein edukative Ansatz von EPA durch prüfende und fordernde Komponenten ergänzt wird. Im Rahmen der Zertifikatsvergabe durch die Stiftung Praxissiegel e. V. werden die folgenden Aspekte geprüft und gefordert.

Ordnungsgemäße Durchführung / Mitarbeit im Rahmen des Europäischen Praxisassessments

Damit das Europäische Praxisassessment wirksam und aussagefähig sein kann, ist die ordnungsgemäße Durchführung eine entscheidende Grundlage. Hierzu gehört insbesondere, dass alle Angaben von Seiten der Praxis wahrheitsgemäß sind. Deshalb wird die Richtigkeit dieser Angaben im Rahmen der Visitationen überprüft. Darüber hinaus gilt das Assessment nur dann als ordnungsgemäß durchgeführt, wenn alle einzelnen Elemente (Selbstassessment, Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung, Praxisbegehung durch einen externen Visitor, Interview, Teambesprechung) auch tatsächlich durchgeführt wurden. Hierzu gehört auch, dass die Arbeit der Visitoren im Rahmen der Praxisbegehung unterstützt wird.

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med. Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohn, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1582444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr. 351/5912/0566 VSt 38



Mindestgrad der Zielerreichung über alle Indikatoren

Die Stiftung Praxissiegel e. V. ist sich bewusst, dass eine 100 %ige Zielerreichung bei allen, zum Teil sehr anspruchsvollen, Indikatoren nur in Ausnahmefällen erreicht werden kann. Dafür ist das Leistungsspektrum hausärztlicher Praxen und ihre Fokussierung zu unterschiedlich. Zum Teil gibt es im Einzelfall gute Gründe, warum die Erfüllung eines Indikators für die eigene Praxis bewusst nicht angestrebt wird.

Erfahrungen im Rahmen der Pilotierung haben jedoch gezeigt, dass über alle Indikatoren gesehen, zumindest eine Zielerreichung von 50 % gegeben sein sollte, um davon ausgehen zu können, dass wesentliche Qualitätsanforderungen erfüllt sind.

Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Indikatoren

Ergebnisse aus den bisherigen Assessments haben einige Aspekte aufgezeigt, die sehr zentral und sicherheitsrelevant sein können, bei denen es aber häufiger Mängel gab, obwohl diese Mängel grundsätzlich sehr einfach abzustellen sind. Für die Erlangung eines Zertifikates dürfen solche Mängel (vgl. II. C) nicht vorliegen.

Zusätzliche Anforderungen im Rahmen der Re-Zertifizierung

Ziel von EPA ist es, einen Qualitätsentwicklungsprozess (im Sinne des Qualitätskreislaufs oder PDCA-Zyklus) in Gang zu bringen und nachhaltig zu unterstützen. Dem liegt das Verständnis von einer Praxis als lernender Organisation zugrunde. Ob dieses tatsächlich gelungen ist, wird im Rahmen der Re-Zertifizierung nach spätestens drei Jahren geprüft. Es wird dann erwartet, dass eine Praxis konkrete interne Qualitätsentwicklungsprojekte bzw. Verbesserungsmaßnahmen und deren Ergebnisse beschreiben kann.

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohr, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1502444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr. 351/5912/0566 VST 38



Eine Initiative von
Bertelsmann Stiftung
und Topas Germany e. V.

II. Anforderungen zur Erlangung eines Zertifikates

A. Ordnungsgemäße Durchführung / Mitarbeit im Rahmen des Assessments

1. Wahrheitsgemäße Beantwortung der Anmeldeunterlagen, der Selbstauskunft, Mitarbeiterbefragung und der Interviewfragen nach bestem Wissen und Gewissen;
2. Vollständige Durchführung aller Elemente des Europäischen Praxisassessments:
 - *Selbstbewertung der Praxis mittels vorgegebenem Fragebogen / Checkliste;*
 - *Befragung der Patienten mittels vorgegebenem Fragebogen und die Abgabe von mehr als 50 % gültiger und auswertbarer Fragebögen an das auswertende Institut;*
 - *Befragung der Mitarbeiter mittels vorgegebenem Fragebogen und die Abgabe von mehr als 50 % gültiger und auswertbarer Fragebögen an das auswertende Institut;*
 - *Begehung der Praxis durch einen externen Visitor;*
 - *Interview des Visitors mit dem Arzt;*
 - *Teambesprechung mit mind. 50 % des gesamten Praxisteams inkl. Feedback und Erarbeitung von Veränderungen in der Organisation und im Qualitätsmanagement durch das Team unter der Moderation des Visitors.*
3. Die Praxis erlaubt die freie und unbeschränkte Verwendung anonymisierter Informationen, die im Rahmen von EPA erhoben werden, für wissenschaftliche Publikationen, internationale Vergleiche und das Benchmarking durch das AQUA-Institut. AQUA sichert der Praxis im Gegenzug gemäß Anmeldebogen den dafür erforderlichen Vertrauensschutz zu.

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohr, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1502444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr. 351/5912/0566 VST 38



4. Bereitgestellte Instrumente, Materialien und EPA-Prozessbestandteile werden von der Praxis so eingesetzt bzw. durchgeführt, wie vom durch die Stiftung Praxissiegel e. V. akkreditierten Institut empfohlen.

B. Mindestgrad der Zielerreichung über alle Indikatoren

Gemessen an der Gesamtzahl aller Indikatoren weist die Praxis einen Zielerreichungsgrad von mindestens 50 % auf.

C. Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Indikatoren

1. Jedem Mitarbeiter der Praxis (einschließlich des Reinigungspersonals) wurde eine Impfung gegen Hepatitis B angeboten.
2. Die Praxis stellt sicher, dass infektiöses Material in auslaufsicheren und benutzte Einmalinstrumente in stichsicheren Behältern entsorgt werden.
3. Bei Abwesenheit von Ärzten ist wenigstens ein Mitglied des übrigen Personals in Wiederbelebensmaßnahmen / Kollapsmanagement ausgebildet.
4. Die medizinische, elektronische Ausstattung (Defibrillator, Sterilisator) wird regelmäßig nach den gesetzlichen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.
5. Der Kühlschrank der Praxis, in dem Arzneimittel und / oder Laborproben aufbewahrt werden, ist mit einem funktionstüchtigen Minimum-Maximum-Thermometer ausgestattet.
6. Arzneimittel, die unter das Betäubungsmittelgesetz fallen, werden, sofern vorhanden, in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt.

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohr, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1502444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr. 351/5912/0566 VST 38



7. Die Praxis hat folgende Vorkehrungen zum Schutz gegen unerlaubten Zugriff auf Daten / Datenverlust getroffen:
 - Benutzername und Kennwort
 - Anti-Viren-Software
8. Die Sicherheitsausstattung (z. B. Feuerlöscher, Rauchmelder) wird nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.
9. Bei einem Anruf des Visitors außerhalb der Sprechstunde hat dieser einen Ansagetext auf dem Anrufbeantworter gehört, der
 - über Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Praxis außerhalb der Sprechzeiten,
 - oder über die Rufnummer des Arztes außerhalb der Sprechzeiten
 - bzw. die Rufnummer des Notdienstes informiert.

(alternativ: direkte Weiterleitung an den Arzt / Notdienst).

D. Zusätzliche Anforderungen im Rahmen einer Re-Zertifizierung

Die Praxis ist in der Lage, konkrete, auf die Praxis bezogene Qualitätsentwicklungsprojekte bzw. Verbesserungsmaßnahmen und deren Ergebnisse zu beschreiben. Über alle Indikatoren hat sich die Praxis seit der letzten Zertifizierung verbessert und erreicht einen Zielerreichungsgrad von mindestens 50 %.

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohr, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1502444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr: 351/5912/0566 VST 38



Eine Initiative von
Bertelsmann Stiftung
und Topas Germany e. V.

E. Regelungen für Praxen, die die Anforderungen im Rahmen der Zertifizierung nicht erfüllen

Grundsätzlich besteht für Praxen, die die oben genannten Anforderungen nicht erreichen, keine Möglichkeit zur Beantragung eines Zertifikates. In Ausnahmefällen kann trotz Nichterfüllung der Anforderungen ein Zertifikat erteilt werden, wenn die Praxis glaubhaft belegen kann, dass spezifische Indikatoren (siehe Abschnitt C), die zuvor nicht erfüllt wurden, zwischenzeitlich erfüllt wurden.

November 2004

Dr. med. Thomas Ruprecht

Dr. Brigitte Mohn, MBA

Stiftung Praxissiegel e. V.
Carl-Bertelsmann-Straße 256
33311 Gütersloh

Telefon: ++ 49.05241.81-81463
Fax: ++ 49.05241.81-681463
e-mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

Dr. med. Thomas Ruprecht (1. Vorsitzender)
Dr. Brigitte Mohn, MBA (2. Vorsitzende)

Commerzbank Gütersloh
Kto.Nr. 1502444 - BLZ 47840065
VR Gütersloh 1196

St-Nr. 351/5912/0566 VST 38