

## **Evaluation der Wirksamkeit des Europäischen Praxisassessments (EPA) in Hausarztpraxen**

### **Hintergrundinformationen**

In der Stichprobenauswahl befanden sich 132 Praxen, die im Zeitraum Juli 2005 bis November 2005 durch einen Visitor im Rahmen des Europäischen Praxisassessment besucht worden sind. Einschlusskriterium war zudem, dass die Praxis die Zertifizierungskriterien von Stiftung Praxissiegel e. V. erfüllt. 59 Praxen haben an den Befragungen teilgenommen und wurden in die Auswertungen einbezogen.

Zu Beginn der Studie im November 2006 hatten diese Hausarztpraxen EPA etwa seit 12-15 Monaten implementiert. Die konkrete Fragestellung der Studie lautete, ob sich nach diesem relativ kurzen Zeitraum schon sichtbare Veränderungen in den Praxen zeigen lassen. Die Datenbasis dieser Studie bildeten alle im Rahmen von EPA genutzten schriftlichen Befragungsinstrumente und Auszüge aus einem Interview, das während der Visitation bearbeitet wird. Dieses Interview wurde aus organisatorischen Gründen im Rahmen der Studie telefonisch durchgeführt. Im Einzelnen handelt es sich bei den eingesetzten Instrumenten um eine schriftliche und telefonische Befragung des hauptverantwortlichen Arztes, eine schriftliche Befragung der ärztlichen Mitarbeiter, eine schriftliche Befragung der nicht-ärztlichen Mitarbeiter sowie eine Patientenbefragung. Um weitere Informationen über die Umsetzung von EPA und qualitätsfördernde Maßnahmen in der Praxis zu erhalten, wurde eine zusätzliche schriftliche Einschätzung des Europäischen Praxisassessments durch den hauptverantwortlichen Arzt durchgeführt.

Unter der Leitung von Prof. Dr. Joachim Szecsenyi (Universitätsklinikum Heidelberg, Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung) wurden 79 Ärzte, 208 medizinische Fachangestellte und 4259 (2005) bzw. 3871 (2006/7) Patienten aus 59 Hausarztpraxen befragt.

### **Zentrale Studienergebnisse**

Mit der Durchführung von EPA wurde in vielen Praxen die wichtige Grundlage für ein neues Qualitätsbewusstsein geschaffen. Einige Praxen berichten, dass besonders bei den medizinischen Fachangestellten Ängste abgebaut wurden und das Engagement für Qualität und die Belange der Praxis spürbar gefördert wurde. Sowohl Ärzte als auch Helferinnen äußern vermehrt konstruktive Kritik und zeigen die Fähigkeit, diese anzunehmen und zur Weiterentwicklung zu nutzen. Durch die Einführung von EPA konnten Aspekte der Arbeitszufriedenheit der Ärzte und Mitarbeiter verbessert werden (z. B. durch Klarheit von Verantwortlichkeiten). Die Kultur der Zusammenarbeit hat sich weiterentwickelt, was nach der Be-

schreibung der Ärzte auch einer erhöhten Wertigkeit der praxisinternen Teambesprechung zu verdanken ist.

Ebenfalls beschreiben die Praxen, dass EPA zur Strukturierung der täglichen Arbeit beigetragen hat. In vielen Praxen wurden Arbeitsplatzbeschreibungen als Fundament der Praxisstruktur erarbeitet. Neue Abläufe werden schriftlich beschrieben, bestehende Verfahren einer kritischen Begutachtung unterzogen und, wo sinnvoll, schriftlich dokumentiert. Die Patientenzufriedenheit insgesamt ist auf einem gleichbleibend hohen Niveau geblieben.

Es sollte aber auch erwähnt werden, dass ein geringer Teil der befragten Ärzte (5) angab, dass durch EPA keinerlei Veränderung in der Praxis angestoßen wurde. Diese Ärzte waren mit der bisherigen Organisation der Praxis zufrieden und sahen keinen Anlass zu wesentlichen Veränderungen.

Interessant ist darüber hinaus, dass der in der innerärztlichen Diskussion häufig kritisch hinterfragte Aspekt der Praxisbegehung durch einen externen Visitor von 86 Prozent der EPA-Ärzten als (sehr) wichtig angesehen wird, um Qualitätsverbesserungen in der Praxis anzuregen. 91 Prozent erachten diesbezüglich auch einen Vergleich mit anderen Praxen als (sehr) wichtig. Der anonyme Vergleich mit strukturgleichen Praxen wird bei EPA anhand einer Datenbank ermöglicht. Das Qualitätsmanagement-System EPA hat die teilnehmenden Praxen insbesondere durch seine Praxisnähe, die schlanke und reibungslose Umsetzung und den günstigen Preis überzeugt. Nahezu 100 Prozent der befragten Ärzte würden EPA daher weiterempfehlen.

### **Weitere Organisationsbereiche der Praxis, in denen über alle Praxen hinweg wesentliche Verbesserungen stattgefunden haben:**

#### **Bereich Datensicherheit**

- Firewall (in 93% der Praxen vorhanden; vorher in 85%)

#### **Bereich schriftliche Dokumentation**

- Inventarliste der Sicherheitsausstattung (in 76% der Praxen vorhanden; vorher 49%)
- Liste über den Inhalt der Arzttaschen (in 84% der Praxen vorhanden; vorher 49%)
- Praxisausstattung / Gerätebuch (in 91% der Praxen vorhanden; vorher 83%)
- Dokumentation von telefonischen Auskünften in der Patientenakte (wird in 96% der Praxen durchgeführt; vorher 80%)

#### **Bereich Patientensicherheit**

- Hygieneplan (in 100% der Praxen vorhanden; vorher 75%)
- regelmäßige Überprüfung der medizinischen Ausstattung (in 100% der Praxen durchgeführt; vorher 93%)\*
- regelmäßige Überprüfung der Sicherheitsausstattung (in 100% der Praxen durchgeführt; vorher 93%)\*
- die Praxis legt ein Verfahren zur Prüfung von Wiederholungsverschreibungen fest (in 98% der Praxen; vorher 84%)

\* Beide Punkte sind zertifizierungsrelevante Kriterien.

### **Bereich Fehler-/ Beschwerdemanagement/ Rückmeldungen von Patienten**

- Verfahren zum Umgang mit Kritik von Patienten (in 78% der Praxen vorhanden; vorher 45%)
- Beschwerden von Patienten werden dokumentiert (in 76% der Praxen; vorher 53%), analysiert und diskutiert (in 94% der Praxen; vorher 86%)
- Verzeichnis kritischer Ereignisse (in 53% der Praxen vorhanden; vorher 29%)
- Patientenforum (in 29% der Praxen vorhanden; vorher 17%)

### **Arbeitszufriedenheit**

- Zufriedenheit der Ärzte mit Kollegen und Mitarbeitern (von 74% auf 82% gestiegen)
- Zufriedenheit der ärztlichen Mitarbeiter mit der Anerkennung für die eigene Arbeit (von 63% auf 70% gestiegen)
- Zuständigkeiten im Team sind aus Sicht der nicht-ärztlichen Mitarbeiter klar (von 84% auf 89% gestiegen)

### **Bereich praxisinterne Kommunikation**

- die Zahl der Teambesprechungen pro Jahr ist durchschnittlich um 1 gestiegen
- es werden schriftliche Protokolle der Teambesprechungen angefertigt (in 87% der Praxen, vorher 69%)

### **Förderung der Mitarbeiterkompetenzen**

- Stellenbeschreibung sind vorhanden (bei 49% der befragten Praxismitarbeiter; vorher 38%)
- Personalgespräch werden absolviert (von 51% der befragten Praxismitarbeiter; vorher 42%; schriftliche Dokumentation der Personalgespräche in 37% der Praxen angefertigt; vorher 15%)
- Mitarbeiter haben einen persönlichen Fortbildungsplan (in 23% der Praxen; vorher 13%)
- regelmäßiger Besuch von Fortbildungsveranstaltungen (wird in 93% der Praxen gewährleistet; vorher 67%)

### **Ansprechpartner:**

Universitätsklinikum Heidelberg  
Abteilung Allgemeinmedizin und Versorgungsforschung  
Prof. Dr. med. Joachim Szecsenyi

E-Mail: joachim.szecsenyi@med.uni-heidelberg.de