

Europäisches Praxisassessment (EPA)®



Feedback-Bericht

Praxis:

Hausärztlich tätige Gemeinschaftspraxis Dres. Hans-Michael Mühlenfeld, Monika Brase, Alexander Côtelle & Simone Čepék

Datum der Visitation:

07.03.2012

Datum der Berichterstellung:

06.08.2012



AQUA - Institut für angewandte Qualitätsförderung

und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Maschmühlenweg 8-10

37073 Göttingen

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	2
2	Übersicht	3
3	Zusammenfassung (Pentagraph)	4
4	Qualität und Sicherheit	5
5	Informationen	15
6	Infrastruktur	25
7	Menschen	32
8	Finanzen	40

1. Einleitung

Sehr geehrte Frau Kollegin,
sehr geehrter Herr Kollege,
sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Praxis,

vor Ihnen liegt eine Auswertung der Ergebnisse Ihrer Praxis im Rahmen des Europäischen Praxisassessments (EPA)[®]. Wir nennen diese Auswertung Feedback-Bericht. Sie soll Ihnen die Möglichkeit geben, zu erkennen, wie Ihre Praxis abgeschnitten hat, wo ihre Stärken liegen und wo es Möglichkeiten zur Verbesserung gibt. Enthalten sind alle Informationen, die im Rahmen der Selbstauskunft der Praxis, der Mitarbeiterbefragung, der Patientenbefragung und der Praxisvisitation vor Ort erhoben wurden.

Beim Europäischen Praxisassessment (EPA)[®] wird in fünf große Themenbereiche der Qualität unterschieden: Infrastruktur, Menschen, Informationen, Finanzen sowie Qualität und Sicherheit. Diese Themenbereiche (sog. Domänen) bilden das Gedankengebäude für die Weiterentwicklung der Arztpraxis (vgl. Zusammenfassung/ Pentagraph). Innerhalb der Domänen gibt es insgesamt 30 Unterthemen, sog. Dimensionen. Diese werden durch 225 Indikatoren gebildet. Neben administrativen Fragen (Adresse, Praxisstruktur) werden für das Feedback insgesamt 365 Fragen (Items) erhoben, mit denen eine Standortbestimmung erfolgt und eine Entwicklungsperspektive aufgezeigt wird.

In der Domäne "Qualität und Sicherheit" geht es z.B. darum, ob die Praxis so organisiert ist, dass Risiken für Patienten und Mitarbeiter minimiert werden können, welche Maßnahmen zum Umgang mit Patientenbeschwerden umgesetzt werden usw. Der Themenbereich "Informationen" spricht z.B. Aspekte wie Schutz der Intimsphäre, Praxisbroschüre, Fachinformationen für Ärzte und Mitarbeiter an. Im Bereich "Infrastruktur" werden z.B. Räumlichkeiten, medizinische Ausstattung inkl. Notfallmedikamente und Erreichbarkeit erhoben. In der Domäne "Menschen" werden z.B. die Arbeitsbedingungen, die Fortbildung und die Perspektive der Patienten abgebildet. Im Bereich Finanzen geht es schließlich um die "Finanzplanung" der Praxis.

Wir haben diesen Bericht nach Kapiteln gegliedert, die jeweils den Themenfeldern (Domänen) entsprechen. In jedem Themenfeld können Sie dann in die Tiefe gehen und Ihre Praxis mit den anderen Praxen vergleichen. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes standen 1086 Praxen als Vergleichsbasis zur Verfügung. Es kommen laufend neue Praxen hinzu.

Verschaffen Sie sich bitte zunächst kapitelweise einen Überblick und schauen Sie sich dann in den jeweiligen Dimensionen oder bei den Indikatoren, die Sie interessieren an, wo die Stärken und wo mögliche Problempunkte Ihrer Praxis liegen.

Bedenken Sie aber bitte, dass es auch Dimensionen und Indikatoren geben mag, die nicht Ihren Praxisschwerpunkten entsprechen. Es wird auch in Ihrer Praxis Bereiche geben, in denen Sie gar keine Veränderung vornehmen wollen oder können. Lassen Sie trotzdem einmal die ganze Vielfalt und Vielschichtigkeit der EPA-Indikatoren auf sich wirken und legen Sie mit dem gesamten Praxisteam Bereiche fest, in denen sie aktiv werden wollen. Der Feedback-Bericht ist so aufgebaut, dass er Ihnen eine gezielte Struktur anbietet (was, wer, bis wann), die Dinge anzupacken und auch umzusetzen.

Bei der Durcharbeitung wünschen wir Ihnen viel Spaß. Eine kleine Anmerkung haben wir noch in eigener Sache: Auch wir wollen uns weiterentwickeln und freuen uns über Ihre Rückmeldung und Verbesserungsvorschläge.

Ihr EPA-Team von AQUA

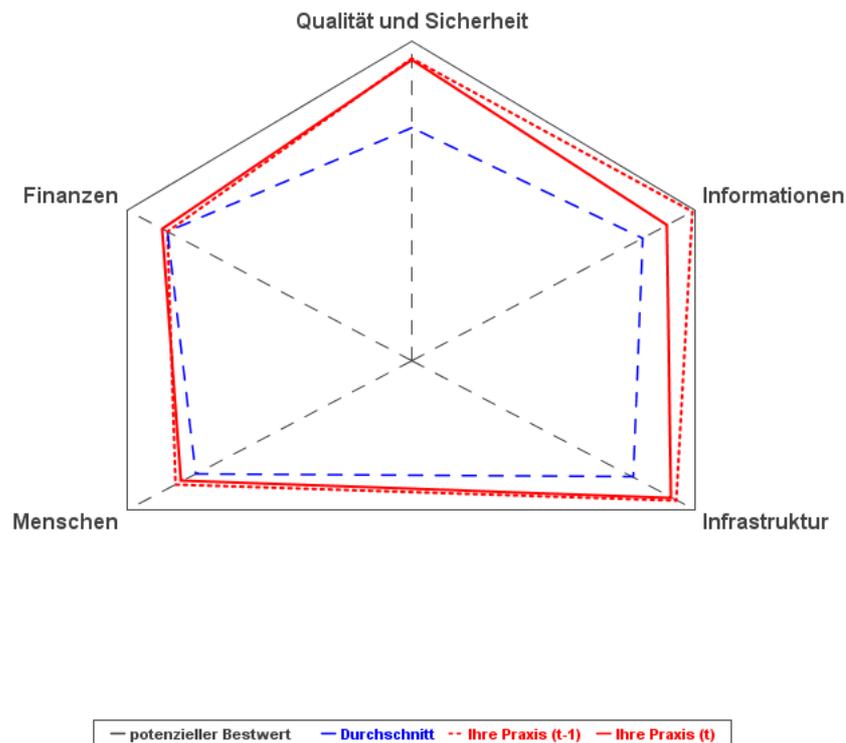
2. Übersicht

Die folgende Tabelle gibt Ihnen eine Übersicht, wie vollständig die den Auswertungen zugrunde liegende Datenbasis ist. Die Spalte "Ihre Praxis/versendet" zeigt Ihnen, wie viele der jeweiligen Fragebögen an Ihre Praxis versendet wurden. Die Spalte "Ihre Praxis/ Rücklauf" zeigt Ihnen den Prozentwert der bei uns eingegangenen und in die Datenbank eingelesenen Fragebögen. Je vollständiger der Rücklauf ist, desto besser ist natürlich auch die Aussagefähigkeit in Bezug auf Ihre Praxis. Die rechte äußere Spalte zeigt den durchschnittlichen Rücklauf in Prozent aller Praxen. Derzeit befinden sich die Ergebnisse aus 1086 hausärztlichen Praxen in der EPA-Datenbank.

Fragebogen	Ihre Praxis		Alle Praxen	
	Ver- sendet	Rück- lauf (%)	Ver- sendet	Rück- lauf (%)
Patientenbefragung (PQ)	100	96	94.100	92,9
Fragebogen für den hauptverantwortlichen Arzt (GPM)	1	100	1.086	100
Fragebogen für alle Ärzte (GPI)	4	75	1.673	97,6
Mitarbeiterbefragung (SQ)	12	91,7	5.449	91,7

3 Zusammenfassung (Pentagraph)

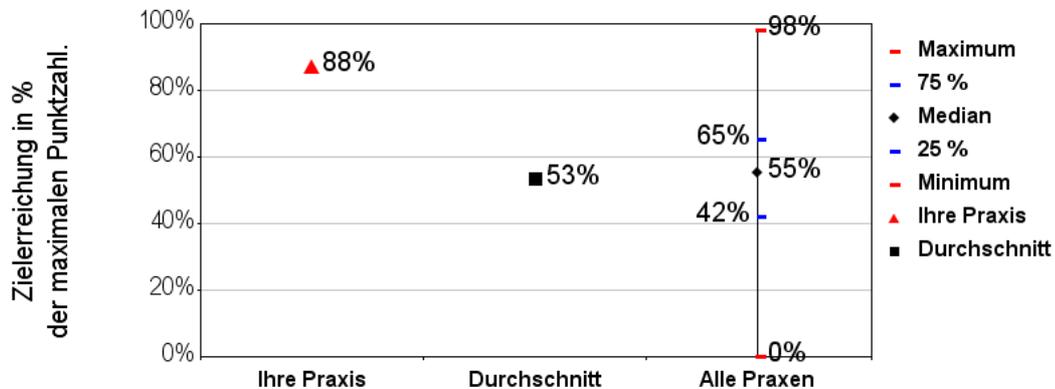
Der Pentagraph ist eine Zusammenfassung der Ergebnisse des Assessments. Für jede der fünf EPA-Domänen (Qualität und Sicherheit, Informationen, Infrastruktur, Menschen, Finanzen) wird der Grad der erreichten "Punktzahl" in Prozent dargestellt. Die äußere, durchgezogene Linie (Haus) markiert den potenziellen Bestwert (100%). Weiterhin sind die individuellen Praxisergebnisse (innere, durchgezogene Linie) und der Durchschnitt aller Praxen (innere, gestrichelte Linie) dargestellt. Im Online-Feedback werden durch einen Mausklick auf die jeweilige Domäne Details hierzu sichtbar (Dimensionen und Indikatoren). Im papierbasierten Feedback sind diese Details in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.



4. Qualität und Sicherheit

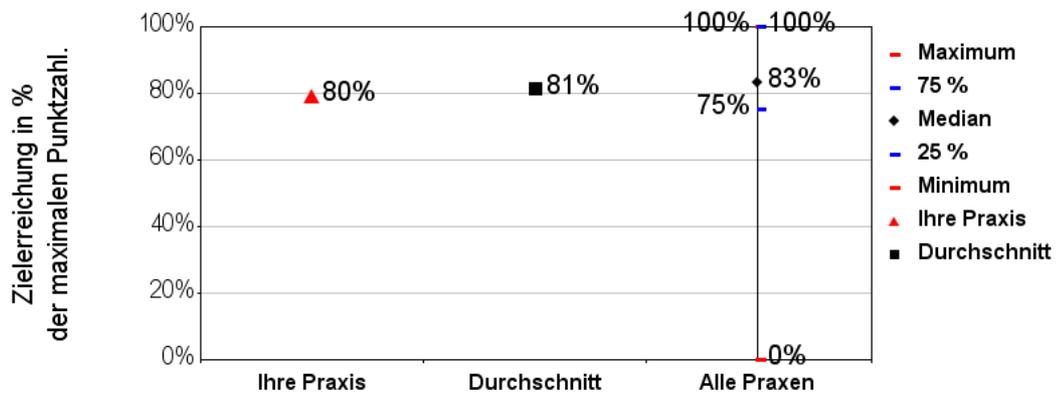
In der Domäne Qualität und Sicherheit möchten wir Sie mit Fragestellungen konfrontieren, die zentrale Themen wie das Aufspüren von Qualitäts- und Sicherheitsproblemen, der Qualitätsentwicklung, der Qualitätspolitik sowie auch Verletzungs- und Infektionsschutz zum Inhalt haben. Eine regelmäßige Kontrolle der elektronischen und medizinischen Ausstattung, sowie der Sicherheitsausstattung nach geltenden rechtlichen Vorschriften sind wesentliche Aspekte, die Bestandteile der Qualitätsoptimierung jeder Praxis sein sollten. Dazu gehören neben Computern und z.B. Blutdruckmessgeräten auch der Umgang mit infektiösem Material und Materialien, die eine Verletzungsgefahr beinhalten. Die kontinuierliche Auseinandersetzung des gesamten Teams mit dem Thema Qualitätsverbesserung und Überprüfung, sowie Zielfestlegung und Zielüberprüfung sollten Schwerpunkte regelmäßiger Teambesprechungen sein.

Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik



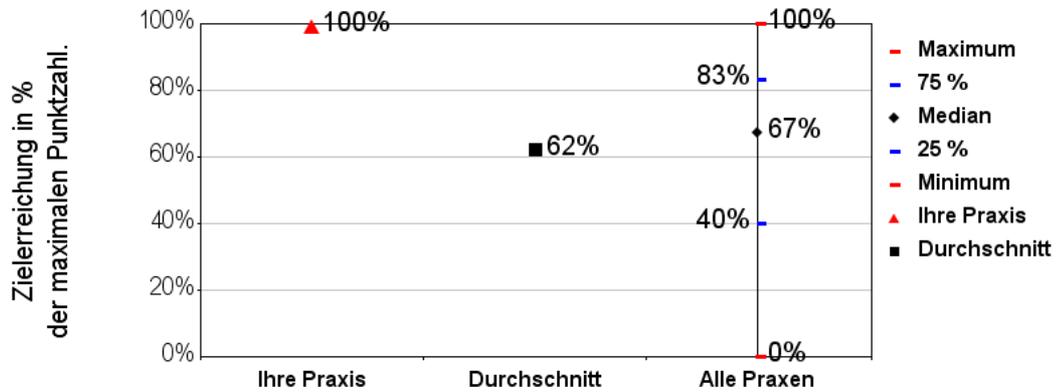
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig allgemeine Teambesprechungen durch, zu denen Protokolle erstellt und verfügbar gemacht werden	88.7	88.7	65.7	3
2	Qualitätsentwicklung und Qualitätsverbesserungen werden regelmäßig im Rahmen von Teambesprechungen thematisiert	100.0	100.0	83.9	1
3	Die Praxis führt, unabhängig von Teambesprechungen, weitere Maßnahmen zur Förderung der internen Kommunikation durch	100.0	100.0	91.7	1
4	Die Praxis hat sich in den letzten 12 Monaten einen halben Tag außerhalb des normalen Praxisbetriebs Zeit genommen, um über Zukunftsstrategien der Praxis zu diskutieren	100.0	100.0	44.6	1
5	Die Praxis hat in den letzten 12 Monaten Ziele zur Qualitätsverbesserung festgelegt	100.0	100.0	86.1	5
6	Die Praxis hat mindestens einmal im letzten Jahr ein medizinisches "Audit" durchgeführt (inkl. Festlegung eines Themas und von Standards/Zielen, Erhebung von Daten, Verbesserungen der Qualität)	100.0	100.0	53.1	6
7	Die Praxis erstellt einen jährlichen Qualitätsbericht	0.0	0.0	9.3	1
8	Die Praxis hat im Jahr vor der Teilnahme am Europäischen Praxisassessment schon einmal eine Patientenbefragung durchgeführt	100.0	100.0	43.0	2
9	Die Praxis verfügt über ein Patienten-Forum oder eine Patienten-Gruppe	0.0	100.0	5.2	1
Gesamt		76.5	87.6	53.0	21

Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln



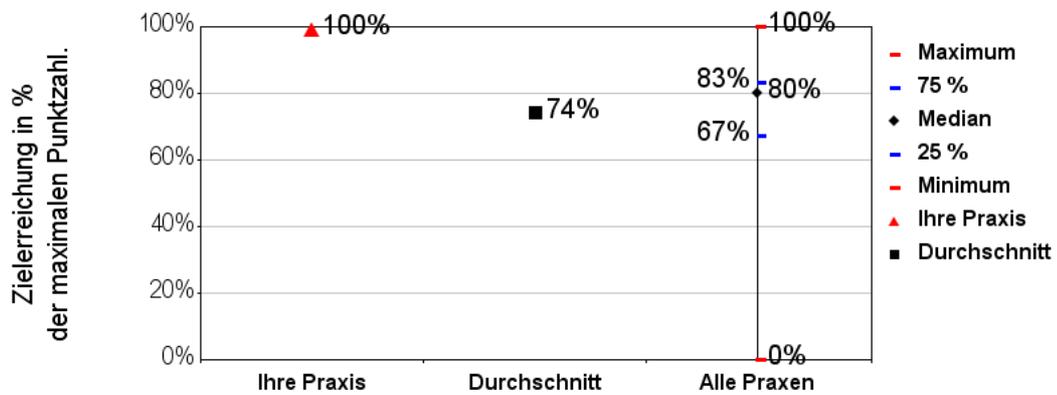
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die medizinische Ausstattung (Ophthalmoskope, Waage, Instrumente ...) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	83.6	1
2	!!! Die elektronische medizinische Ausstattung (Defibrillator, Sterilisator ...) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	83.2	1
3	!!! Die Sicherheitsausstattung (z.B. Feuerlöscher) wird nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	89.1	1
4	Blutdruckmessgeräte werden alle 2 Jahre messtechnisch kontrolliert bzw. ersetzt	100.0	0.0	86.0	1
5	Die Praxis hat die Einhaltung ergonomischer Standards (Stühle, Licht, Monitore ...) nach der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) überprüfen lassen	100.0	100.0	63.6	1
Gesamt		100.0	80.0	80.9	5

Beschwerdemanagement



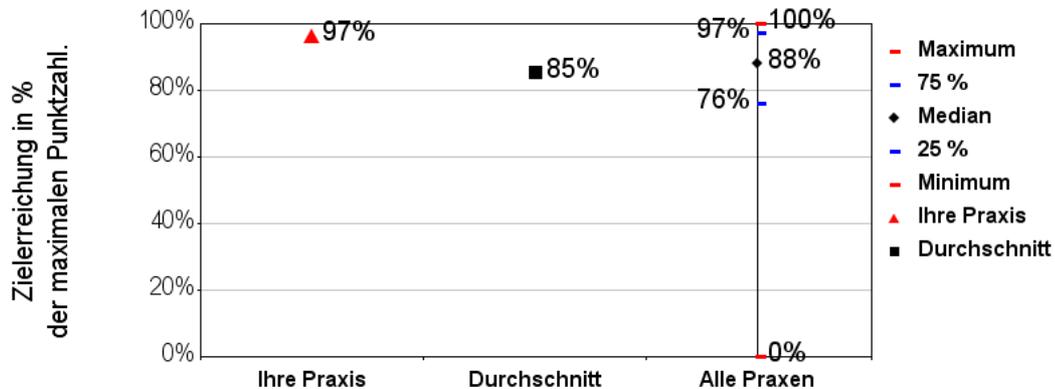
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T	T	
1	In der Praxis ist ein Briefkasten für Lob und Kritik sichtbar angebracht	100.0	100.0	24.4	1
2	Die Praxis hat ein Verfahren zum Umgang mit Patientenkritik und Beschwerden	100.0	100.0	63.5	1
3	Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert	100.0	100.0	61.4	1
4	Die Praxis analysiert und diskutiert Patientenkritik und Beschwerden	100.0	100.0	92.2	1
5	Die Praxis entwickelt Maßnahmen aufgrund von Patientenkritik und Beschwerden	100.0	100.0	79.5	2
6	Die Praxis kann ein Beispiel für die Analyse von Patientenkritik geben	100.0	100.0	71.3	1
Gesamt		100.0	100.0	62.0	7

Fehlermanagement



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis kann ein Beispiel für ein kritisches Ereignis nennen	100.0	100.0	90.3	1
2	Kritische Ereignisse werden von der Praxis analysiert	100.0	100.0	92.3	1
3	Die Praxis trifft Maßnahmen zur Vermeidung kritischer Ereignisse	100.0	100.0	92.7	1
4	Die Praxis kann ein Beispiel für eine Maßnahme zur Vermeidung kritischer Ereignisse nennen	100.0	100.0	89.9	1
5	Die Praxis führt ein Verzeichnis kritischer Ereignisse	100.0	100.0	41.4	1
6	Die Praxis nimmt an einem praxisübergreifenden Fehlerberichtssystem teil	100.0	100.0	21.5	1
Gesamt		100.0	100.0	74.2	6

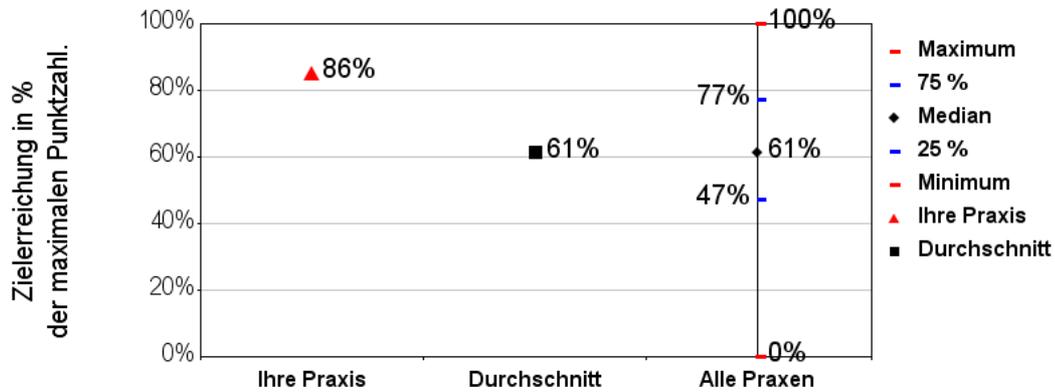
Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über einen schriftlich fixierten Hygieneplan mit geregelten Verantwortlichkeiten	100.0	100.0	75.1	1
2	Der Hygieneplan beschreibt die notwendigen Maßnahmen zur Reinigung der Räume, Fußböden und Sanitäranlagen	100.0	100.0	94.1	1
3	Der Hygieneplan regelt die Reinigung von in der Praxis anfallender Wäsche	100.0	100.0	73.1	1
4	Der Hygieneplan enthält Vorschriften zur Desinfektion der medizinischen Ausstattung	100.0	100.0	96.4	1
5	Der Hygieneplan regelt Maßnahmen zur Handhygiene	100.0	100.0	97.5	1
6	Die für eine hygienische Handreinigung notwendigen Vorrichtungen sind vorhanden	100.0	50.0	75.7	8
7	Der Hygieneplan regelt die Aufbewahrung und den Gebrauch steriler Instrumente	100.0	100.0	81.7	1
8	Der Hygieneplan regelt die Desinfektion und Sterilisation gebrauchter Instrumente	100.0	100.0	93.7	1
9	Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Aufbewahrung benutzter, wiederverwertbarer Instrumente	100.0	100.0	86.5	4
10	Der Hygieneplan regelt den Gebrauch des / der in der Praxis verwendeten Desinfektionsmittel	100.0	100.0	92.0	1
11	Der Hygieneplan regelt den Gebrauch von Sporenpäckchen / Indikatorpapier bei der Sterilisation mit dem Autoklaven / Sterilisator	100.0	100.0	63.9	1
12	Der Hygieneplan regelt den Gebrauch von Schutzmaterialien	100.0	100.0	85.1	1

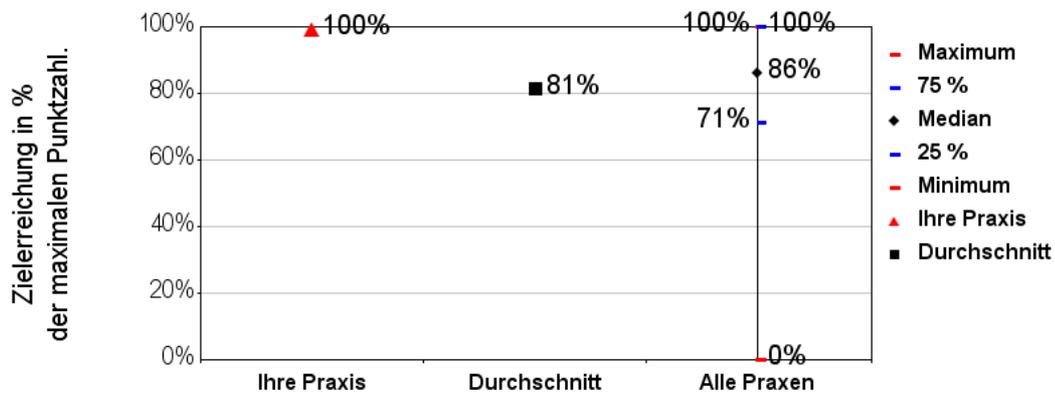
13	Der Hygieneplan regelt die Entsorgung scharfer Gegenstände und kontaminierten Materials	100.0	100.0	83.3	1
14	!!! Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Entsorgung scharfer Gegenstände	100.0	100.0	94.9	4
15	!!! Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Entsorgung infektiösen Materials	100.0	100.0	91.1	4
16	!!! Allen Mitarbeitern der Praxis wurde eine Hepatitis B Impfung angeboten	100.0	100.0	96.3	1
17	Der Impfstatus aller Mitarbeiter bzgl. Hepatitis B ist dokumentiert	100.0	100.0	91.9	1
<i>Gesamt</i>		100.0	97.1	84.9	33

Labor



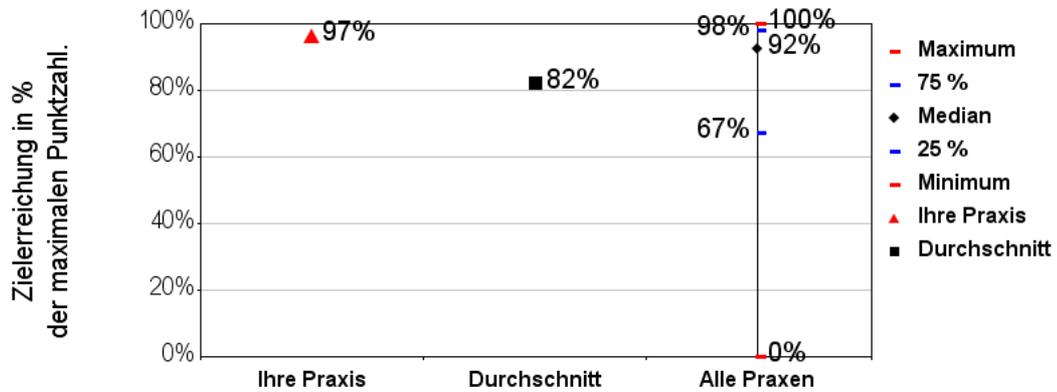
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Das Labor, mit dem die Praxis zusammenarbeitet, ist nach DIN EN ISO 15189, DIN EN ISO/IEC 17025 oder CAP zertifiziert	100.0	100.0	96.1	1
2	Für die Durchführung von Laboruntersuchungen in der eigenen Praxis gibt es ein schriftlich festgelegtes Verfahren	100.0	100.0	58.5	5
3	Die Indikationsstellung für Laboruntersuchungen erfolgt qualitätsgesichert	100.0	100.0	94.8	1
4	Die Praxis nimmt an Schulungen zur Probenentnahme und Probenlagerung teil	100.0	0.0	42.9	1
5	Die Praxis verfügt über ein schriftlich festgelegtes Verfahren zum Thema Probenentnahme, -lagerung und -versand	100.0	100.0	67.2	5
6	Vor Laboruntersuchungen erhalten Patienten schriftlich Informationen über wichtige einzuhaltende Verhaltensregeln	0.0	100.0	16.5	5
7	Bei Durchführung von Laboruntersuchungen werden Kontrolluntersuchungen nach den geltenden Vorschriften durchgeführt	100.0	100.0	53.2	3
Gesamt		85.7	85.7	60.7	21

Qualitätssicherung der medizinischen Prozesse



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über praxisindividuelle Ablaufbeschreibungen oder Verfahrensanweisungen, um die medizinischen Prozesse der Praxis zu organisieren	100.0	100.0	76.1	1
2	Die Praxis hat in den letzten 12 Monaten medizinische Leitlinien umgesetzt	100.0	100.0	81.4	2
3	Der überwiegende Teil der in der Praxis umgesetzten Leitlinien enthält auch Kurzanweisungen für med. Fachangestellten und Patienten	100.0	100.0	63.4	1
4	Die Praxis bietet ihren Patienten Disease-Management-Programme an	100.0	100.0	95.0	1
5	Die ärztlichen Mitarbeiter beteiligen sich an anerkannten Qualitätszirkeln	75.0	100.0	90.0	1
6	Anteil der Ärzte der Praxis, die in den letzten 12 Monaten an mindestens 4 anerkannten Qualitätszirkeltreffen teilgenommen haben	100.0	100.0	84.8	1
7	In den von den Ärzten besuchten Qualitätszirkeln werden Qualitätsziele anhand von Indikatoren diskutiert	100.0	100.0	75.2	1
Gesamt		96.4	100.0	80.6	8

Notfallmanagement

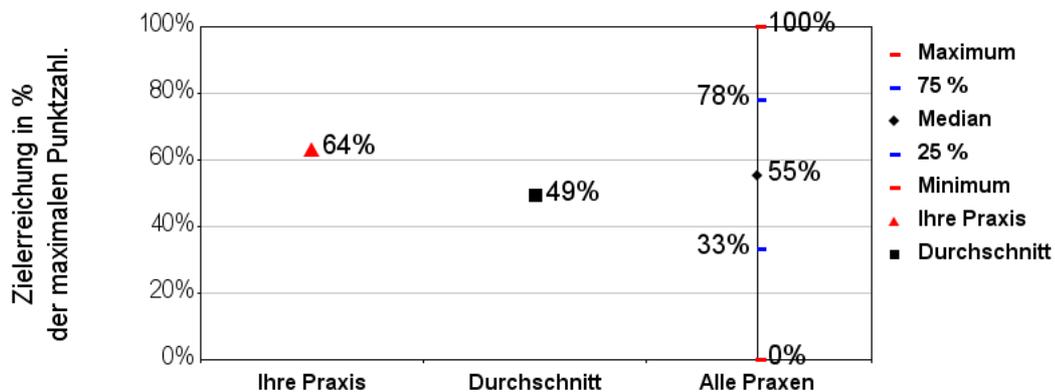


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hat ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten Notfall festlegt	100.0	100.0	78.9	1
2	!!! Mindestens ein Praxismitglied (außer dem ärztl. Personal) ist in Notfallmaßnahmen/ Kollapsmanagement ausgebildet	100.0	100.0	88.5	1
3	Die Mitglieder der Praxis nehmen regelmäßig an Fortbildungen für den akuten medizinischen Notfall teil	90.0	92.5	79.1	1
Gesamt		96.7	97.5	82.5	3

5. Informationen

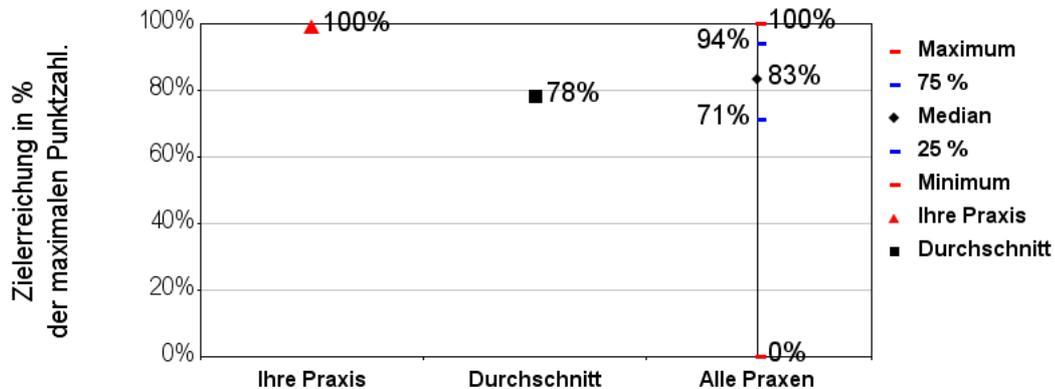
Dieses Kapitel beschäftigt sich mit Informationen in den verschiedensten Ausprägungen. Angefangen bei den Patientenstammdaten über Behandlungs- und Untersuchungsergebnisse bis hin zu allgemeinen Informationen über die Praxis. Es wird darauf eingegangen, in welcher Form diese Informationen vorliegen bzw. abgelegt werden, d. h. werden diese Daten in Papierform oder elektronisch per Praxiscomputer dokumentiert. Dabei gibt es auch diverse Mischformen, oftmals stehen ältere Aufzeichnungen noch schriftlich zur Verfügung, während die aktuellen Daten direkt in die EDV eingegeben werden. Ebenfalls in den Bereich der Informationen fällt der Datenschutz. Dabei wird betrachtet, wie mit Patientendaten umgegangen wird, also ob diese Daten z. B. durch Unbefugte eingesehen werden können. Dies betrifft auch den Schutz der Intimsphäre. Weitere Aspekte sind die Auswahl und der Umfang der bereitgestellten Informationen. Dies sind auf der einen Seite fachliche Informationen für die Mitarbeiter und auf der anderen Seite Informationen für Patienten über Behandlungsarten, die Praxis oder auch präventive Maßnahmen. Abschließend wird auch das Kommunikationssystem betrachtet, z.B. ob die Kommunikation mit Kollegen und anderen Leistungserbringern schriftlich, telefonisch oder per EDV stattfindet.

Informationen für Patienten über die Praxis, Praxis-Politik und die lokalen Gegebenheiten



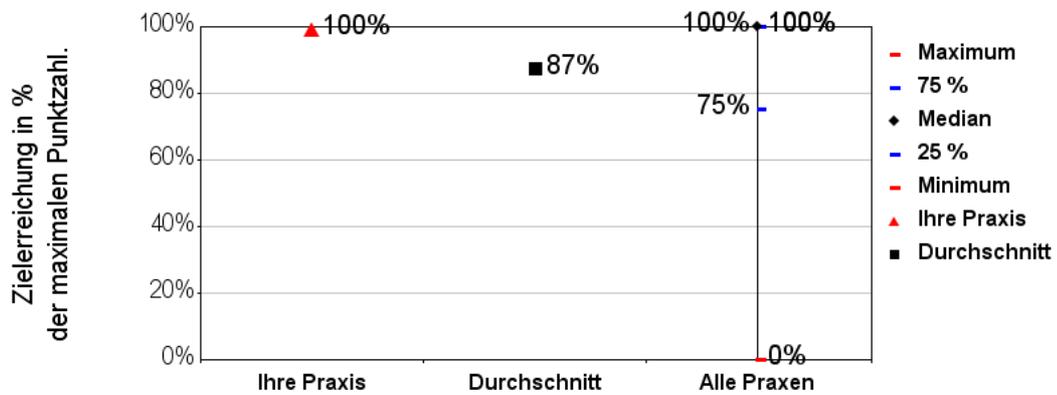
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Es gibt ein Verfahren, nach dem neue Patienten über die Praxis informiert werden	100.0	100.0	69.8	1
2	Die Praxis verfügt über eine Praxisbroschüre (Flyer, Informationsblatt o.ä.)	100.0	100.0	53.4	1
3	Die Praxisbroschüre enthält die Anschrift und Telefon-Nr. der Praxis	100.0	100.0	97.9	1
4	Die Praxisbroschüre informiert über die Sprechzeiten der Praxis	100.0	100.0	94.6	1
5	Die Praxisbroschüre informiert über Ansprechpartner und Telefon-Nr. außerhalb der Sprechzeiten	100.0	100.0	65.8	1
6	Die Praxisbroschüre stellt das ärztliche Personal mit Namen vor	100.0	100.0	79.4	1
7	Die Praxisbroschüre stellt das nicht-ärztliche Personal mit Namen vor	100.0	0.0	42.9	1
8	Die Praxisbroschüre stellt die sonstigen von der Praxis angebotenen Leistungen vor	100.0	0.0	89.6	1
9	Die Praxisbroschüre enthält Hinweise zum Umgang mit Kritik und Beschwerden von Patienten	100.0	0.0	28.8	1
10	Die Praxisbroschüre liegt sichtbar aus	100.0	0.0	87.0	1
11	Eine ggf. vorhandene Praxis-Homepage ist im Internet zu finden	100.0	100.0	41.3	1
Gesamt		100.0	63.6	49.3	11

Informationen für Patienten über die Behandlung/ medizinische Themen



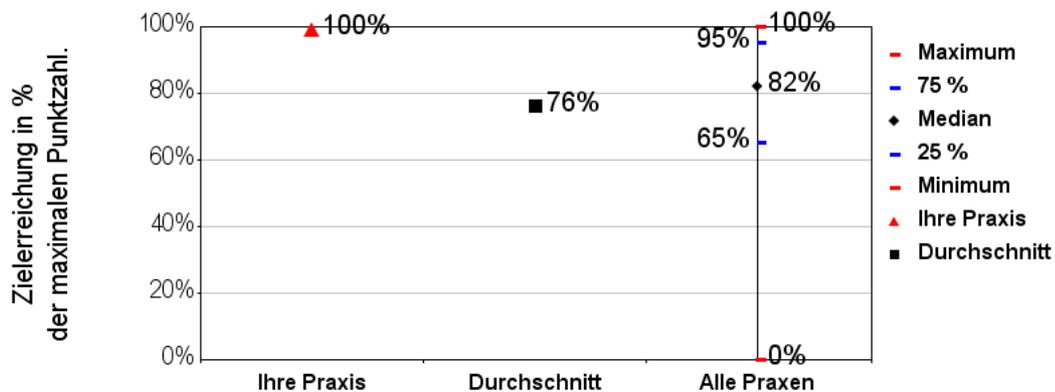
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Die Praxis hält eine Auswahl von Informationsbroschüren für ihre Patienten bereit	91.7	100.0	52.7	13
2	Es gibt ein Verfahren, medizinische Informationsmaterialien für Patienten hinsichtlich ihrer Qualität zu bewerten, bevor sie verwendet werden	100.0	100.0	94.0	1
3	Die ständige Aktualisierung und Verfügbarkeit der medizinischen Informationsmaterialien für Patienten sind durch ein Verfahren gewährleistet	100.0	100.0	89.9	1
4	Es ist klar geregelt, wer für die Bewertung und Aktualisierung medizinischer Informationsmaterialien für Patienten verantwortlich ist	100.0	100.0	92.5	1
5	Im Rahmen der Konsultation kommen Patienteninformationsblätter zum Einsatz	100.0	100.0	91.0	1
6	Den Patienten wird eine aktuelle Auswahl an medizinischen Büchern und / oder Videos angeboten	100.0	100.0	63.1	1
Gesamt		98.6	100.0	78.4	18

Fachinformationen für Mitarbeiter



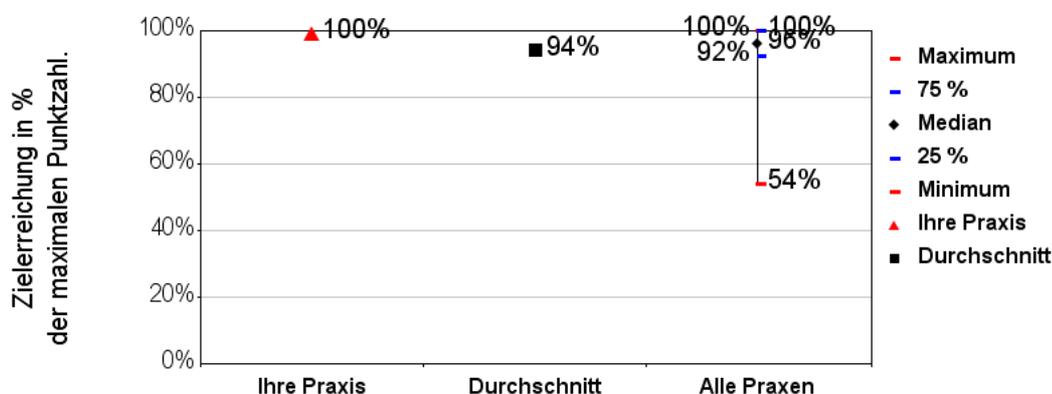
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Medizinische Fachzeitschriften sind in der Praxis für alle Ärzte zugänglich	100.0	100.0	97.3	1
2	Alle Ärzte der Praxis können in der Praxis Einblick in medizinische Leitlinien nehmen	100.0	100.0	97.0	1
3	Alle Ärzte haben in der Praxis einen Zugang zum Internet	100.0	100.0	71.3	1
4	Ärzte haben in der Praxis Zugang zu medizinischen Literaturdatenbanken	100.0	100.0	82.8	1
Gesamt		100.0	100.0	87.4	4

Prävention



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis führt präventive Maßnahmen durch (z.B. bzgl. KHK, Nikotinentwöhnung, Dekubitus, Osteoporose)	80.0	100.0	66.5	5
2	Patienten werden über die Möglichkeit informiert, für Früherkennungs- und Vorsorgeuntersuchungen durch die Praxis einbestellt zu werden	100.0	100.0	84.1	2
3	Die Praxis verfügt über Raten der Inanspruchnahme von Influenzaimpfungen	100.0	100.0	76.5	1
4	Jede Patientenakte enthält den Raucherstatus und Angaben zum Alkoholkonsum	100.0	100.0	85.8	2
Gesamt		95.0	100.0	76.3	10

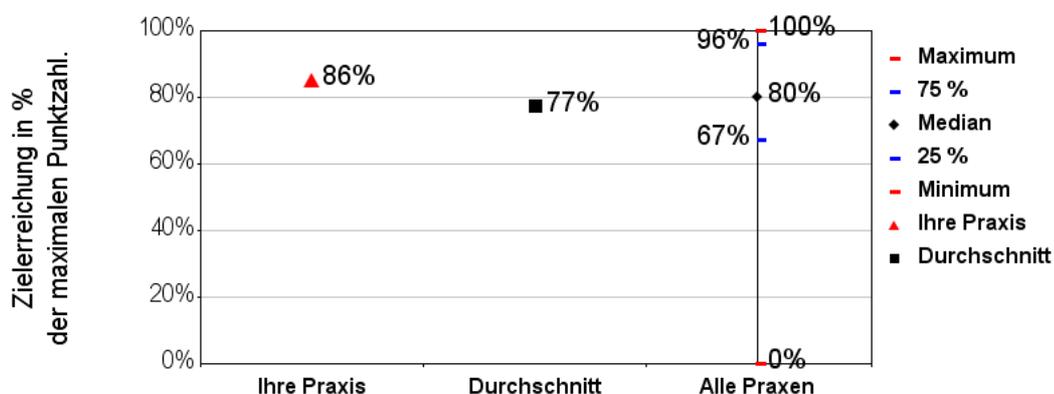
Behandlungsdaten, Patientenakte



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Jede Patientenakte enthält eine Problemliste oder Zusammenfassung (in Papierform oder als Datei)	100.0	100.0	96.1	1
2	Jede Patientenakte enthält eine Übersicht über die aktuellen Arzneimittel-Verordnungen	100.0	100.0	99.3	1
3	Jede Patientenakte enthält patientenspezifische Intoleranzen und Kontraindikationen	100.0	100.0	99.4	1
4	Bei der Dokumentation werden international gebräuchliche Klassifikationssysteme genutzt	100.0	100.0	99.9	1
5	Soweit telefonische Auskünfte von nicht-ärztlichem Personal erteilt werden, werden sie dokumentiert	100.0	100.0	77.7	2
6	Es gibt ein festgelegtes Verfahren, wie bei Aufnahme neuer Patienten in der Praxis med. Informationen von anderen/früheren Ärzten übernommen werden, die Patienten über die Praxis informiert werden und eine strukturierte Anamnese durchgeführt wird	100.0	100.0	87.0	1
7	Die Praxis hat ein Wiedereinbestellsystem für Patienten mit chronischen Erkrankungen	100.0	100.0	71.3	4
8	In der Praxis gibt es ein Verfahren, für die Überprüfung der Notwendigkeit von Wiederholungsverschreibungen	100.0	100.0	95.5	1
9	Die Praxis dokumentiert ausgehende Anfragen (versendete Laboraufträge, Überweisungen) an andere Leistungsanbieter	100.0	100.0	97.9	1
10	Eingehende Untersuchungsergebnisse werden von der Praxis dokumentiert und mit den ausgehenden Anfragen abgeglichen	100.0	100.0	92.4	1
11	Die Praxis hat ein Verfahren, das sicherstellt, dass eingehende Untersuchungsergebnisse vom behandelnden Arzt eingesehen werden	100.0	100.0	99.0	1

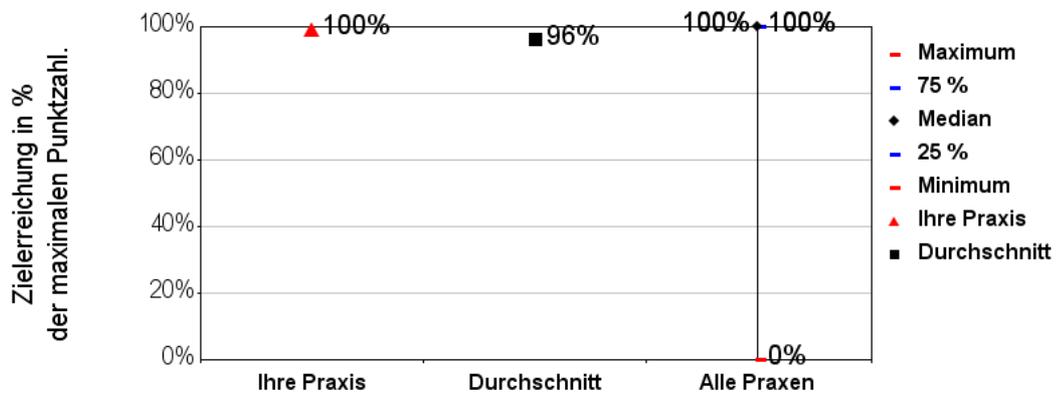
12	Wichtige Untersuchungsergebnisse und Informationen Dritter (Tests, Berichte) werden in die Patientenakte eingetragen	100.0	100.0	98.8	1
13	Die Praxis dokumentiert welche Maßnahmen (z.B. Wiedereinbestellung) aufgrund der eingegangenen Ergebnisse getroffen wurden	100.0	100.0	98.4	1
<i>Gesamt</i>		100.0	100.0	93.8	17

Kommunikation mit anderen Leistungserbringern



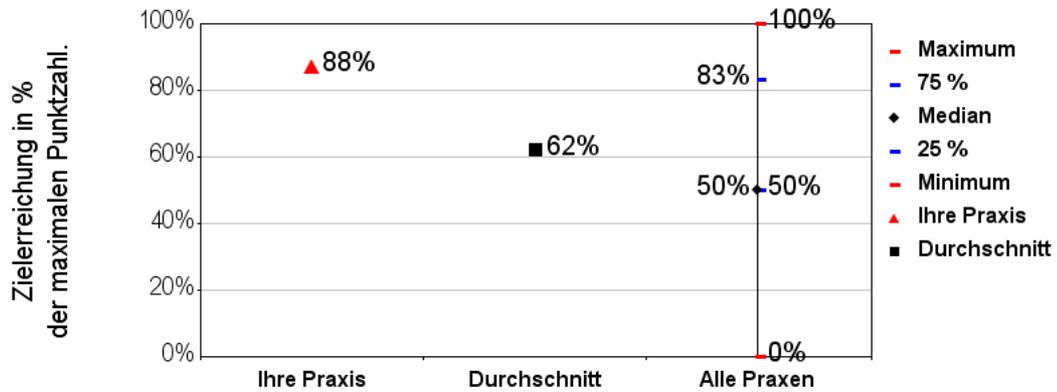
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über ein Verzeichnis der lokalen Leistungserbringer	100.0	100.0	92.9	1
2	Die Praxis fördert die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung durch Vereinbarungen mit anderen Leistungserbringern	100.0	0.0	74.7	1
3	Vertretungskräfte werden in die Abläufe der Praxis eingearbeitet	100.0	100.0	75.4	1
4	Die Praxis hat ein Verfahren, um Informationen aus der Notdienstversorgung ihrer Patienten zu erhalten	100.0	100.0	80.7	1
5	Die Praxis hat ein Verfahren, das sicherstellt, dass Informationen aus der Notdienstversorgung ihrer Patienten den Hausärzten vorgelegt werden	100.0	100.0	80.5	1
6	Informationen aus der Notdienstversorgung ihrer Patienten durch andere Ärzte sind für die Praxis zeitnah verfügbar	100.0	100.0	68.5	1
7	Alle Ärzte der Praxis haben die Möglichkeit, in der Praxis E-Mails zu empfangen bzw. versenden	75.0	100.0	72.9	1
Gesamt		96.4	85.7	77.5	7

Einsatz von Praxis-EDV



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt <i>T</i>	
Indikatoren		<i>T-1</i>	<i>T</i>		
1	Die Praxis führt die Patientenakten computergestützt	100.0	100.0	98.0	1
2	Der Computer wird für die Erstellung von Arzneimittelverordnungen genutzt	100.0	100.0	99.3	1
3	Der Computer wird für die Erstellung von Arztbriefen genutzt	100.0	100.0	94.6	1
4	Der Computer wird für die Verwaltung der Finanzen (z.B. Rechnungen) genutzt	100.0	100.0	90.8	1
Gesamt		100.0	100.0	95.7	4

Geheimhaltung und Ungestörtheit

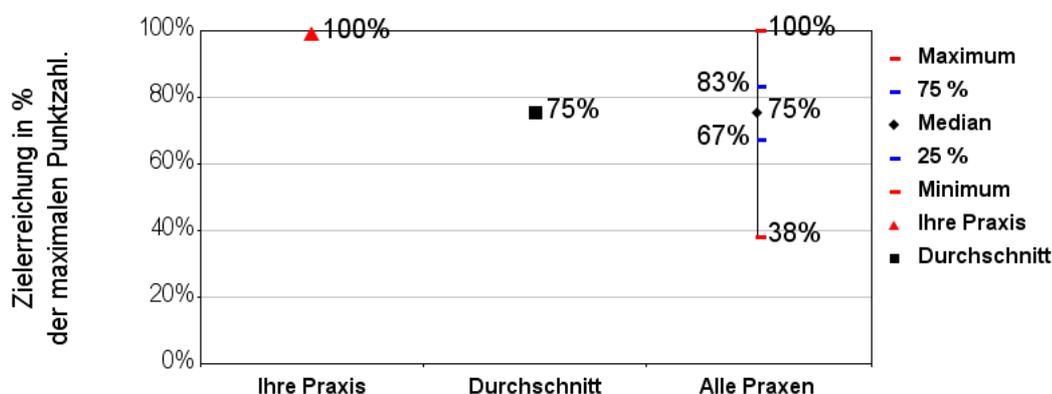


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	In den Sprech-/ Untersuchungsräumen gibt es einen Bereich, in dem sich Patienten ungestört umkleiden können	100.0	75.0	37.9	4
2	Patientenakten und andere Akten, in denen Informationen über Patienten enthalten sind, werden nicht sichtbar dort liegengelassen, wo sie für andere zugänglich sind	100.0	100.0	87.0	2
Gesamt		100.0	87.5	62.2	6

6. Infrastruktur

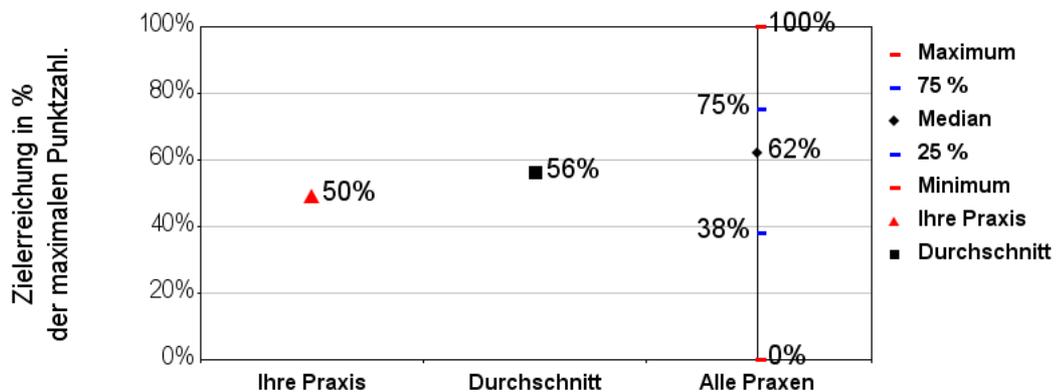
Die Domäne Infrastruktur betrachtet die für die Funktionsfähigkeit der Praxis notwendigen Verhältnisse. Im Blickpunkt dieser Domäne steht die Erreichbarkeit bzw. Zugang und Verfügbarkeit der Praxis für Patienten, die Räumlichkeiten und Ausstattung, die IT-Sicherheit und die medizinische sowie die nicht-medizinische Ausstattung. Die medizinische und die nicht-medizinische Ausstattung beeinflussen die Qualität und den Ablauf der medizinischen Versorgung durch eine Hausarztpraxis. Die Arbeit sollte so effizient wie möglich gestaltet werden, die Arbeitsbedingungen sollten erleichtert und die Arbeits- / Praxisatmosphäre sollte verbessert werden. Die Räumlichkeiten einer Praxis prägen nicht nur ihr äußeres Erscheinungsbild, sondern beeinflussen auch maßgeblich Arbeitsabläufe und Arbeitszufriedenheit. In dieser Dimension werden Aspekte wie Praxisatmosphäre, Praxiszustand, Ausstattung der Sprech- bzw. Untersuchungszimmer und der sanitären Einrichtungen betrachtet.

Erreichbarkeit / Zugang und Verfügbarkeit



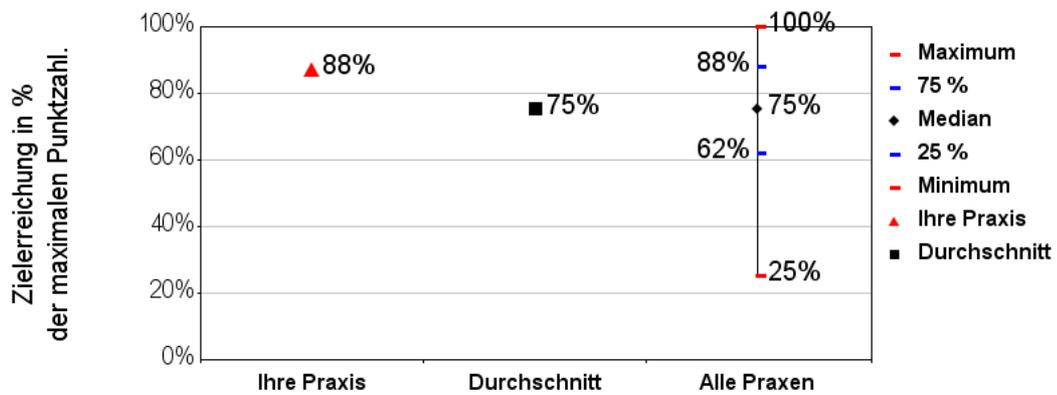
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T	T	
1	Das Praxisschild informiert über die normalen Öffnungszeiten und über die Versorgung außerhalb der Sprechzeiten	100.0	100.0	82.0	2
2	Die Praxis hat eine Telefonanlage mit ausreichender Kapazität	100.0	100.0	100.0	1
3	!!! Die Ansage auf dem Anrufbeantworter ist verständlich und informiert über die Versorgung außerhalb der Sprechzeiten (alternativ: direkte Weiterleitung an den Hausarzt)	100.0	100.0	96.1	2
4	Die Praxis hat einen separaten Telefon-Notrufkanal	100.0	100.0	21.3	1
5	Die Praxis arbeitet mit einem gemischten Bestellsystem	100.0	100.0	79.3	1
6	Die Dauer der Arztkonsultation für einen Routine-Termin ist angemessen	50.0	100.0	80.7	1
7	Für unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Notfälle) sind im Terminplan Pufferzeiten vorgesehen	100.0	100.0	90.3	1
8	Es gibt Verfahren zur Terminabsprache bei Hausbesuchen und für telefonische Auskünfte durch nicht-ärztliches Personal	100.0	100.0	76.0	2
9	Die Praxis hat ein Verfahren für den Umgang mit Patienten, die kein Deutsch sprechen können	100.0	100.0	53.6	1
Gesamt		94.4	100.0	75.0	12

Zugang/ Einrichtungen für gehandikapte Personen



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	In der Nähe der Praxis gibt es Parkplätze, die für behinderte Personen reserviert sind	0.0	0.0	58.1	1
2	Falls sich die Praxisräume nicht im Erdgeschoss befinden, steht ein Lift zur Verfügung	100.0	100.0	74.5	1
3	Die Praxis und deren Räumlichkeiten sind für Patienten im Rollstuhl geeignet	100.0	100.0	71.3	2
4	Die Praxis hat eine Patiententoilette mit behindertengerechter Ausstattung	100.0	0.0	17.3	1
Gesamt		75.0	50.0	55.7	5

Räumlichkeiten



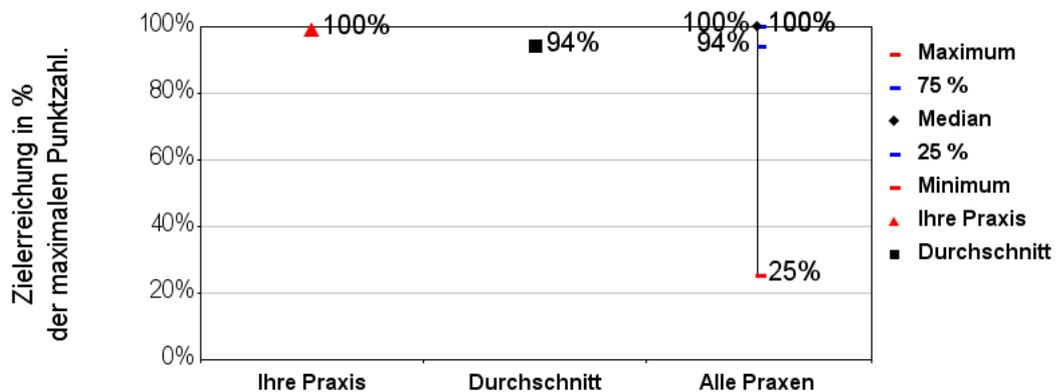
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T	T	
1	Das Wartezimmer ist sauber	100.0	100.0	99.7	1
2	Das Wartezimmer hat eine Spielecke für Kinder	100.0	100.0	70.7	1
3	Im Wartezimmer gibt es Spielzeug	100.0	100.0	84.2	1
4	Die Praxis verfügt über einen Wickeltisch	100.0	100.0	20.8	1
5	Es ist Stellplatz für Kinderwagen/Buggies vorhanden	100.0	100.0	94.9	1
6	Die Praxis hat eine Personaltoilette mit der Möglichkeit zum Händewaschen	100.0	100.0	92.0	1
7	Die Praxis hat eine Patiententoilette mit der Möglichkeit zum Händewaschen	100.0	100.0	98.4	1
8	In den Praxisräumen ist ein Fluchtplan deutlich sichtbar ausgehängt	0.0	0.0	31.0	1
Gesamt		87.5	87.5	75.4	8

Nicht medizinische Ausstattung



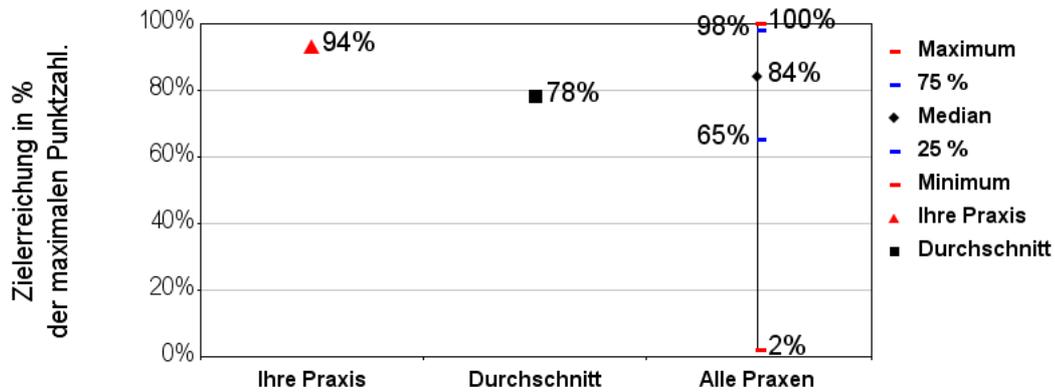
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der Sicherheitsausstattung und der Computer	100.0	100.0	72.8	2
2	Die Praxis hat ein funktionierendes Faxgerät mit eigener Nummer	100.0	100.0	99.4	2
3	!!! BTM-pflichtige Medikamente werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt	100.0	100.0	93.1	1
4	Der Schrank zur Aufbewahrung BTM-pflichtiger Medikamente ist unverrückbar befestigt	100.0	100.0	88.2	1
5	In der Praxis ist ein Kühlschrank für Medikamente vorhanden	100.0	100.0	99.5	1
6	!!! Der Medikamentenkühlschrank ist mit einem Min/Max-Thermometer ausgestattet	100.0	100.0	75.5	1
7	Die Temperatur im Medikamentenkühlschrank liegt zwischen 2-8 Grad Celsius	100.0	100.0	87.8	1
Gesamt		100.0	100.0	87.6	9

IT-Sicherheit



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt <i>T</i>	
Indikatoren		<i>T-1</i>	<i>T</i>		
1	!!! Alle Computer der Praxis sind gegen unberechtigten Zugriff geschützt (Benutzername und Kennwort)	100.0	100.0	95.1	1
2	!!! Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch einen Virenschanner geschützt	100.0	100.0	96.3	1
3	Die Antiviren-Software wird automatisch und täglich aktualisiert	100.0	100.0	87.0	2
4	Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Firewall geschützt	100.0	100.0	94.7	1
5	Wichtige Daten werden täglich gesichert (Backup)	100.0	100.0	98.6	2
Gesamt		100.0	100.0	94.0	7

Medizinische Ausstattung inklusive Medikamente

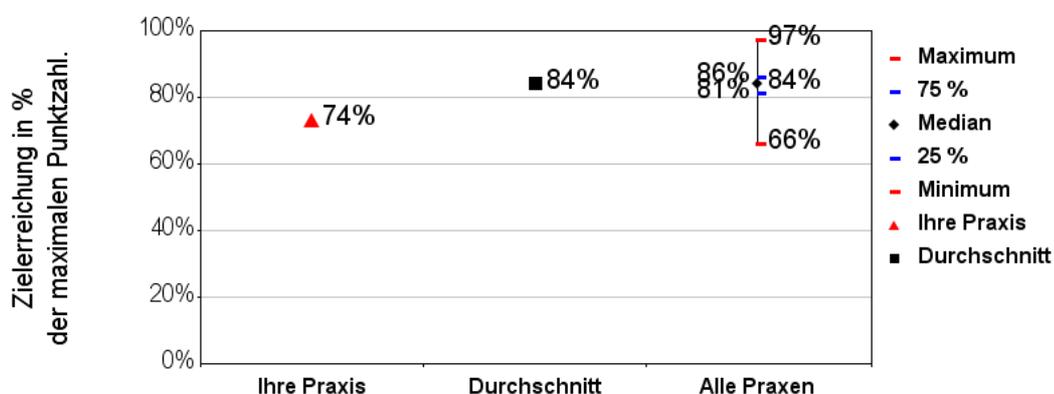


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der medizinischen Ausstattung (Ophthalmoskope, Waage, Instrumente, Defibrillator, Sterilisator ...)	100.0	100.0	78.3	2
2	Die Praxis hat eine Liste über den Inhalt der Arzttaschen	100.0	100.0	58.6	1
3	Es gibt ein Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der Arzttasche(n)	100.0	100.0	89.2	3
4	Die Praxis hat eine Liste der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente	100.0	100.0	66.8	1
5	Es gibt ein Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente	100.0	100.0	90.0	3
6	Die essenziellen Notfallmedikamente sind verfügbar	78.6	66.7	77.6	28
7	Das Haltbarkeitsdatum der essenziellen Notfallmedikamente ist nicht überschritten	100.0	92.3	89.6	28
Gesamt		96.9	94.1	78.5	66

7. Menschen

Die Praxismitarbeiter sind eine der wichtigsten Ressourcen in der Arztpraxis. Ohne ein gut ausgebildetes, gut zusammen arbeitendes und freundliches Team funktioniert die best-ausgestattete Praxis nicht reibungslos. Diese Domäne betrachtet Aspekte wie Arbeitsbedingungen, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten der Mitarbeiter, sowie die Zusammenarbeit und Kommunikation im Team. Eine hohe Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen in der Praxis steigert die Leistungsbereitschaft und das Arbeitsvermögen und damit auch die Qualität der erbrachten Dienstleistungen der Praxis. Der Personalbedarf sollte gedeckt sein, damit die Arztpraxis ihrem Unternehmensziel gerecht werden kann. Die Mitarbeiter sollten nicht nur schriftlich niedergelegte Arbeitsverträge, sondern auch insbesondere in größeren Teams, Stellenbeschreibungen besitzen. Nur so sind Zuständigkeiten festgelegt und damit auch Voraussetzungen für eine reibungslose Teamarbeit geschaffen. Personalgespräche und eine Erhebung der Arbeitszufriedenheit sichern den betrieblichen Ablauf, verbessern die Führungskultur und steigern die Motivation der Mitarbeiter. Ziel des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis ist eine qualitativ hochwertige und sichere Patientenversorgung. Deshalb ist die Frage, was Patienten selbst wichtig ist, damit sie sich gut versorgt fühlen und bei der Behandlung ihrer Erkrankung optimal mitwirken können, von besonderer Bedeutung. Während Patienten manche Aspekte der Versorgungsqualität nicht oder kaum beurteilen können, weil sie in viele Bereiche keinen Einblick haben, können andere Aspekte im Prinzip nur von den Patienten bewertet werden, wie z.B. die Fragen: Hört mein Arzt/meine Ärztin mir ausreichend zu? Kann ich ausreichend Fragen stellen? Erhalte ich die Informationen, die ich benötige? Sind die Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit? Erreiche ich die Praxis gut, wenn ich Hilfe benötige? Der EUROPEP-Fragebogen berücksichtigt insbesondere Aspekte, die aus Patientensicht für die Bewertung einer Arztpraxis wichtig sind. Angesprochen werden die Bereiche: Arzt- Patient-Beziehung, Informationen, medizinisch-technische Versorgung, Mitarbeiter, Praxisorganisation und Gesamtzufriedenheit. Anregungen zum Umgang mit den Befragungsergebnissen sowie Erläuterungen zu den einzelnen Fragen (Indikatoren) finden Sie im Visotool unter: QM- Materialien - Menschen – Perspektive der Patienten – EUROPEP Patientenbefragung.

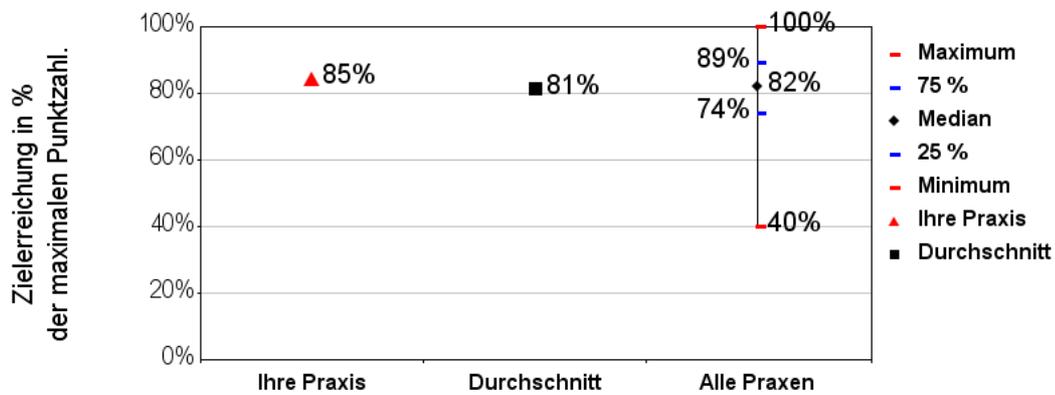
Perspektive der Patienten



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis zufrieden	68.2	79.1	86.1	1
2	Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit des Hausarztes/ der Hausärztin selbst zufrieden	64.9	65.4	77.4	1
3	Die Patienten sind zufrieden mit den Möglichkeiten, für sie passende Termine zu bekommen	77.6	80.2	86.2	1
4	Die Patienten sind mit den Wartezeiten zufrieden	52.2	55.5	68.7	1
5	Die Patienten haben den Eindruck, dass auf die vertrauliche Behandlung ihrer Daten und Unterlagen geachtet wird	83.6	86.3	88.7	1
6	Die Patienten sind mit der Hilfsbereitschaft der Praxismitarbeiter/innen (ohne Hausarzt) zufrieden	80.9	81.9	89.0	1
7	Die Patienten haben den Eindruck, dass sich an frühere Kontakte und Gespräche gut erinnert wird	76.3	66.4	81.5	1
8	Die Patienten sind der Ansicht, ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin hört ihnen gut zu	80.8	79.4	88.2	1
9	Die Patienten haben den Eindruck, dass ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin an ihrer persönlichen Situation interessiert ist	76.8	76.1	87.2	1
10	Die Patienten sind der Ansicht, ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin macht es ihnen leicht, mit ihm über Probleme zu sprechen	80.1	75.3	86.3	1
11	Während des Arztbesuches wird den Patienten das Gefühl vermittelt, ausreichend Zeit für sie zu haben	78.7	75.6	86.5	1
12	Nach Meinung der Patienten wird der Zweck von Untersuchungen und Behandlungen gut erklärt	74.2	72.8	84.0	1

13	Die Patienten haben den Eindruck, dass körperliche Untersuchungen bei ihnen gut durchgeführt werden	75.7	74.4	85.0	1
14	Die Patienten sind der Meinung, ihr Arzt/ ihre Ärztin ist gründlich	75.7	72.7	85.5	1
15	Die Patienten sind der Ansicht, dass ihnen gut erläutert wird, warum sie ärztliche Ratschläge befolgen sollen	75.4	71.9	82.4	1
16	Die Patienten fühlen sich gut in Entscheidungen über ihre medizinische Behandlung einbezogen	77.9	74.4	84.1	1
17	Die Patienten sind der Meinung, dass ihnen gut geholfen wird, um ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können	74.2	69.2	82.2	1
18	Die Patienten sind der Ansicht, dass ihnen bei dringenden gesundheitlichen Problemen schnell geholfen wird	78.3	79.2	87.3	1
19	Die Patienten sind der Meinung, dass ihre Beschwerden schnell gelindert werden	72.8	67.4	79.3	1
20	Die Patienten sind mit dem Umfang an Angeboten zur Krankheitsvorbeugung zufrieden	75.4	74.4	81.7	1
21	Die Patienten sind der Meinung, dass ihnen im Umgang mit ihren Gefühlen im Zusammenhang mit ihrem Gesundheitszustand gut geholfen wurde	73.8	70.0	81.9	1
22	Die Patienten sind der Ansicht, dass sie gut über ihre Beschwerden bzw. Erkrankungen informiert werden	78.4	75.3	84.4	1
23	Die Patienten fühlen sich auf die Behandlung durch einen Facharzt/ eine Fachärztin oder das Krankenhaus gut vorbereitet	73.5	65.7	80.6	1
24	Die Patienten sehen keinen Grund, den Hausarzt/ die Hausärztin zu wechseln	85.9	80.4	91.8	1
25	Die Patienten würden ihren Freunden den Hausarzt/ die Hausärztin weiterempfehlen	80.4	77.6	90.1	1
<i>Gesamt</i>		75.7	73.9	83.6	25

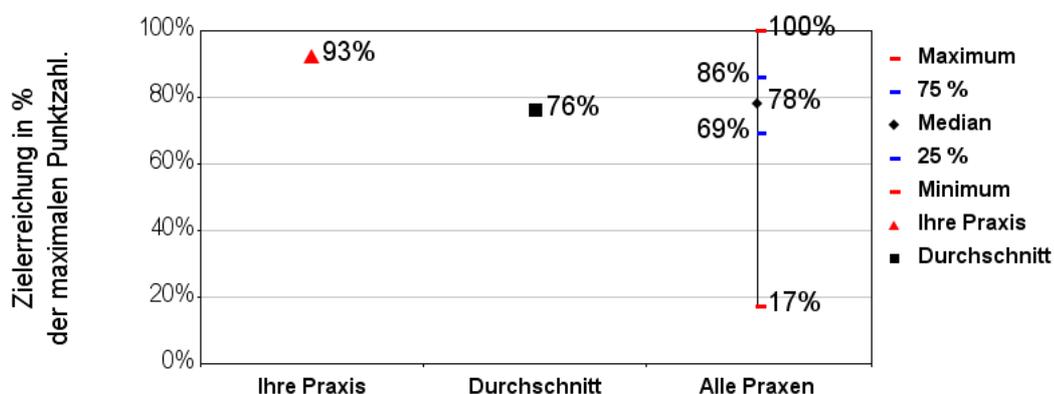
Perspektive der nicht-ärztl. Mitarbeiter



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
		T-1	T		
1	Aus Sicht der nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind die Zuständigkeiten im Team klar	100.0	86.4	84.5	1
2	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit dem Grad der Abwechslung in ihren Aufgaben	88.8	79.1	83.7	1
3	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter haben den Eindruck, ihre Fähigkeiten nutzen zu können	91.9	88.1	81.8	1
4	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Freiheit, eigene Arbeitsmethoden wählen zu können	88.3	87.1	82.4	1
5	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Menge an Verantwortung, die sie übertragen bekommen	92.0	88.2	83.6	1
6	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der physischen Arbeitsbelastung	82.1	83.6	79.6	1
7	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit den Arbeitsstunden	83.6	89.8	81.2	1
8	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit ihrer Bezahlung	80.4	76.0	65.2	1
9	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen	89.7	78.9	76.2	1
10	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter fühlen sich ermutigt, Anregungen zur Verbesserung der Praxis zu geben	82.5	85.0	80.5	1
11	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter haben den Eindruck, ihre Verbesserungsvorschläge werden ernst genommen	84.1	90.9	77.4	1

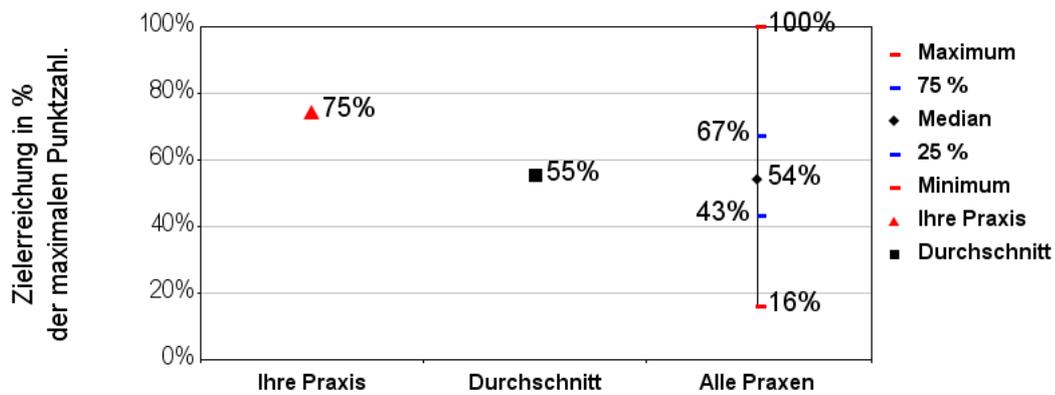
12	Die nicht-ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit ihren Kollegen und Mitarbeitern	86.6	85.2	87.6	1
13	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der nicht-ärztlichen Mitarbeiter	95.5	79.5	83.3	1
14	Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus der Sicht der nicht-ärztlichen Mitarbeiter	91.3	92.6	83.7	1
<i>Gesamt</i>		88.3	85.0	80.8	14

Perspektive der ärztl. Mitarbeiter



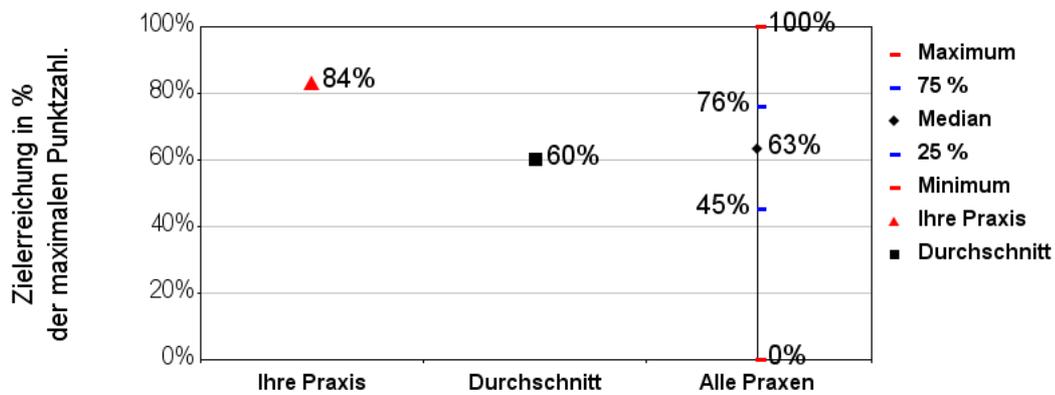
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Aus Sicht der ärztlichen Mitarbeiter sind die Zuständigkeiten im Team klar	93.8	83.3	83.5	1
2	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit dem Grad der Abwechslung in ihren Aufgaben	96.0	100.0	80.2	1
3	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Möglichkeit, ihre Fähigkeiten nutzen zu können	100.0	94.7	76.2	1
4	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Freiheit, eigene Arbeitsmethoden wählen zu können	96.0	94.7	79.7	1
5	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Menge an Verantwortung, die sie übertragen bekommen	96.0	94.7	78.5	1
6	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der physischen Arbeitsbelastung	96.0	94.7	72.7	1
7	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit ihren Arbeitsstunden	75.5	89.3	60.8	1
8	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit ihrem Einkommen	88.0	94.7	60.9	1
9	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit der Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen	96.0	94.7	79.0	1
10	Die ärztlichen Mitarbeiter sind zufrieden mit ihren Kollegen und Mitarbeitern	87.7	94.7	85.4	1
11	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der ärztlichen Mitarbeiter	87.5	83.3	84.7	1
12	Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus Sicht der ärztl. Mitarbeiter	89.3	94.7	78.4	1
Gesamt		91.8	92.8	76.0	12

Personalmanagement



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T	T	
1	Der Personalbedarf der Praxis ist gedeckt	100.0	100.0	97.5	2
2	Bei Neueinstellungen von Mitarbeitern wird die Echtheit von Zeugnissen und Zertifikaten überprüft	0.0	0.0	49.3	1
3	Nicht-ärztl. MA haben unterzeichnete Arbeitsverträge	100.0	100.0	79.0	1
4	Nicht-ärztliche Mitarbeiter haben eine Stellenbeschreibung	88.9	85.7	45.3	1
5	In den letzten 12 Monaten wurde mit jedem Mitarbeiter ein Personalgespräch durchgeführt	72.7	100.0	47.6	1
6	Zu jedem Personalgespräch ist ein schriftlicher Bericht vorhanden	87.5	87.5	22.9	1
7	Die Praxis hat in den letzten 36 Monaten die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter (z.B. über einen Fragebogen) gemessen	100.0	0.0	19.5	1
8	Es wurde in den letzten 3 Jahren mindestens einmalig eine Befragung zur Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeiter (inkl. Ärzte) durchgeführt	100.0	100.0	38.5	1
9	Das gesamte Praxisteam hat in den letzten 12 Monaten außerhalb des normalen Praxisbetriebes etwas gemeinsam unternommen (z.B. Betriebsausflug, gemeinsames Essen)	100.0	100.0	92.6	1
Gesamt		83.2	74.8	55.2	10

Aus- und Weiterbildung

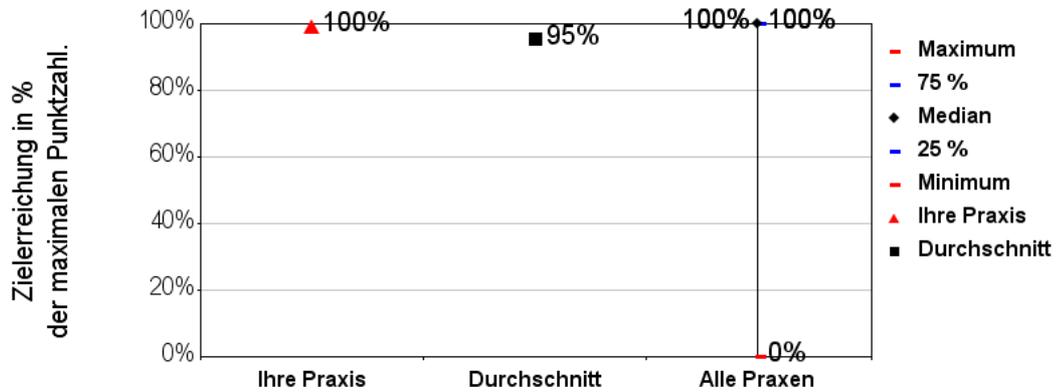


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis engagiert sich für Aus-/Weiterbildung und Lehre (Ausbildungs-, Lehr- oder Weiterbildungspraxis)	100.0	100.0	55.7	3
2	Nicht-ärztliche Mitarbeiter wurden bei ihrer Neueinstellung über die allgemeine Arbeitsorganisation der Praxis informiert	90.9	90.9	74.0	1
3	Nicht-ärztliche Mitarbeiter wurden in den ersten Wochen nach Arbeitsaufnahme strukturiert in ihr Aufgabengebiet eingearbeitet	90.9	100.0	71.2	1
4	Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan	45.5	44.4	18.7	1
5	Alle Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen	100.0	100.0	77.8	1
6	Alle Mitarbeiter haben im letzten Jahr an einer arbeitsplatzbezogenen Fortbildung teilgenommen	72.7	70.0	65.1	1
Gesamt		83.3	84.2	60.2	8

8. Finanzen

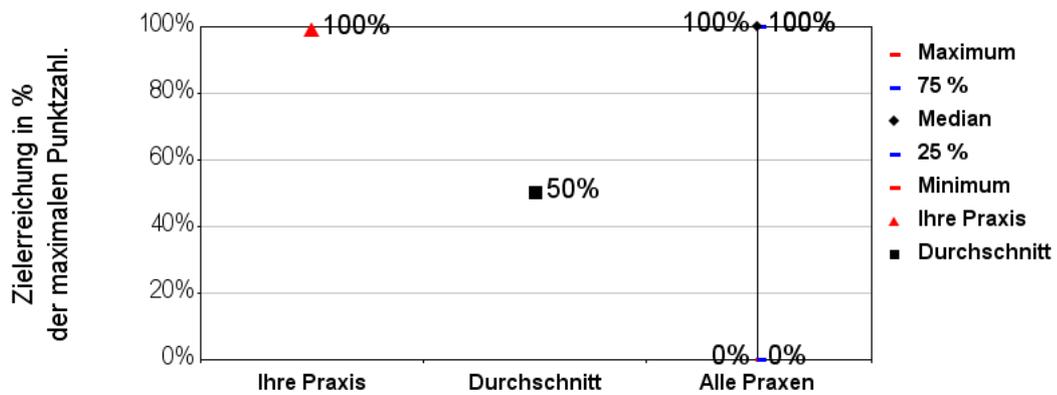
Die Finanzen einer Arztpraxis sind ein oft sehr wenig betrachteter Punkt, da sie in der medizinischen Ausbildung eine eher untergeordnete Rolle spielen und Ärzte sich hier meist auf unbekanntem Terrain bewegen. Aber gerade dieser Aspekt sollte heutzutage mehr Beachtung finden, da in sämtlichen Bereichen gespart werden und auch der Arzt seine Einnahmen und Ausgaben mehr kontrollieren muss. Daher wird hier die finanzielle Verantwortung und Planung betrachtet. Bei letzterem wird noch zwischen der Planung zukünftiger Zeiträume und der Betrachtung vergangener Perioden unterschieden. Dimensionen, die innerhalb dieser Domäne eingehender untersucht werden, sind finanzielle Leitung und Verantwortung, finanzielle Planung (prospektiv) und jährlicher Bericht (retrospektiv).

Finanzielle Leitung und Verantwortung



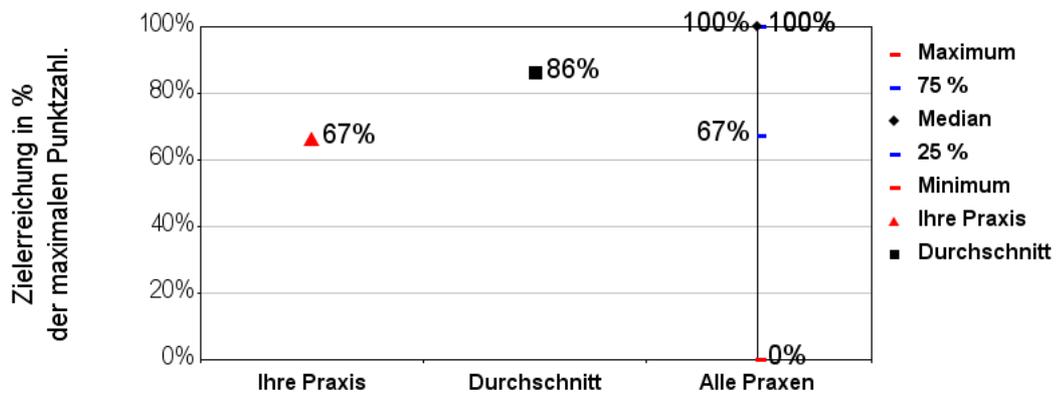
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Verantwortung für die Finanzverwaltung ist in der Praxis klar definiert	100.0	100.0	96.6	1
2	Es ist festgelegt, wer Einlagen und Entnahmen aus der Barkasse der Praxis tätigen darf	100.0	100.0	94.7	1
3	Die Bargeldkasse der Praxis wird regelmäßig auf Fehlbestände überprüft	100.0	100.0	92.1	1
4	Die Praxis hat ein Verfahren zur Überprüfung der Begleichung offener Rechnungen von Patienten	100.0	100.0	94.4	1
Gesamt		100.0	100.0	94.7	4

Finanzielle Planung (prospektiv)



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt <i>T</i>	
Indikatoren		<i>T-1</i>	<i>T</i>		
1	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzplan, welcher alle zu erwartenden Einnahmen und Ausgaben beinhaltet	100.0	100.0	50.1	1
<i>Gesamt</i>		100.0	100.0	50.1	1

Jährlicher Bericht (retrospektiv)



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt T	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzbericht (Bilanz bzw. Einnahmen- Überschussrechnung)	100.0	100.0	97.9	1
2	Der Jahresbericht beinhaltet eine Auflistung der Barbestände/ Bareinnahmen	-	100.0	94.1	1
3	Der Jahresbericht beinhaltet eine Auflistung der offenen Forderungen	0.0	0.0	62.9	1
Gesamt		50.0	66.7	86.5	3

