

Europäisches Praxisassessment (EPA)®



Feedback-Bericht

Praxis:

Gemeinschaftspraxis für Familienmedizin Dres. med. Hans-Michael Mühlenfeld, Monika Brase,
Alexander Coutelle & Simone Cepek

Datum der Visitation:

06.10.2021

Datum der Berichterstellung:

13.12.2021

aQua

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	16
6	Infrastruktur	26
7	Patienten	33
8	Team	38

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 im Vergleich zu den anderen Praxen 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)[®] werden fünf große Themenbereiche unterschieden: Infrastruktur, Team, Informationen, Patienten 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 261 Indikatoren gebildet. Neben administrativen Fragen (Adresse, Praxisstruktur) werden für den Feedback-Bericht insgesamt 391 Fragen (Items) erhoben, über die 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 und welche Maßnahmen zum Umgang mit Patientenbeschwerden umgesetzt werden. Die Domäne „Informationen“ umfasst z.B. Aspekte wie Schutz der Intimsphäre, Praxisbroschüre und Fachinformationen für Ärzte und Mitarbeiter. Im Bereich „Infrastruktur“, werden Informationen zu Räumlichkeiten, medizinischer Ausstattung inkl. Notfallmedikamente und Erreichbarkeit erhoben. In der Domäne „Team“ werden z.B. die Arbeitsbedingungen, die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten oder die Zusammenarbeit und Kommunikation im Team abgebildet. Im Bereich „Patienten“ geht es schließlich um die Bewertung der Praxis aus Sicht der befragten Patienten. Angesprochen werden Bereiche wie: Arzt-Patienten-Beziehung, medizinisch-technische Versorgung, Praxisorganisation und Gesamtzufriedenheit.

Wir haben diesen Bericht nach Kapiteln gegliedert, die jeweils den Themenbereichen entsprechen. Sie können die Themenbereiche Ihrer Praxis mit den anderen Praxen vergleichen. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes standen 873 Praxen als Vergleichsbasis zur Verfügung.

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. Nutzen Sie die Vielfalt der EPA-Indikatoren und legen Sie mit dem gesamten Praxisteam Bereiche fest, in denen sie aktiv werden wollen. Der Feedback-Bericht bietet Ihnen eine erprobte Struktur an, die Dinge anzupacken und auch umzusetzen (was, wer, bis wann).

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre. 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 vom aQua-Institut

2. Übersicht

Die folgende Tabelle gibt Ihnen einen Überblick, 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 873 hausärztlichen Praxen in der EPA-Datenbank.

Fragebogen	Ihre Praxis		Alle Praxen	
	Ver- sendet	Rück- lauf (%)	Ver- sendet	Rück- lauf (%)
Patientenbefragung (PQ)	100	97	82.081	92,2
Fragebogen für den hauptverantwortlichen Arzt (GPM)	1	100	873	100
Fragebogen für Praxisinhaber (GPI)	4	100	1.379	97,9
Mitarbeiterbefragung (SQ)	15	86,7	5.224	89,2

3 Zusammenfassung (Pentagraph)

Der Pentagraph ist eine Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Assessment. Für jede der fünf EPA-Domänen (Qualität und Sicherheit, Informationen, Team, Infrastruktur, Patienten) wird der Grad der erreichten Punktzahl in Prozent dargestellt. Die äußere, durchgezogene Linie (Haus) markiert den Bestwert (100%). Weiterhin sind die individuellen Praxisergebnisse (innere, durchgezogene Linie) und der Durchschnitt aller Praxen (innere, gestrichelte Linie) dargestellt.

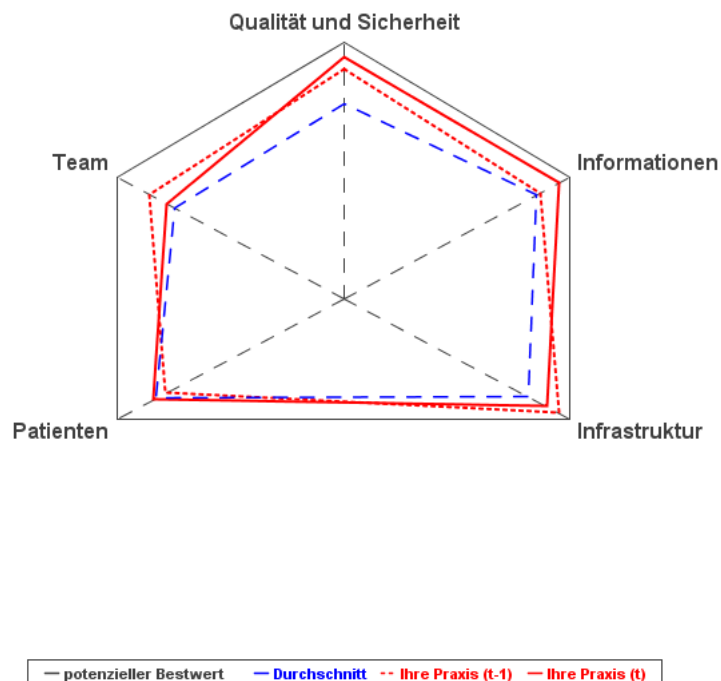
Die gepunktete Linie stellt die Ergebnisse Ihrer Praxis aus dem letzten Assessment dar.

So können Sie auf einen Blick sehen, wie sich die Ergebnisse Ihrer Praxis im Vergleich zum letzten Assessment geändert haben.

t-1 bedeutet: die Ergebnisse des vorigen Assessments

t bedeutet: die Ergebnisse des aktuellen Assessment

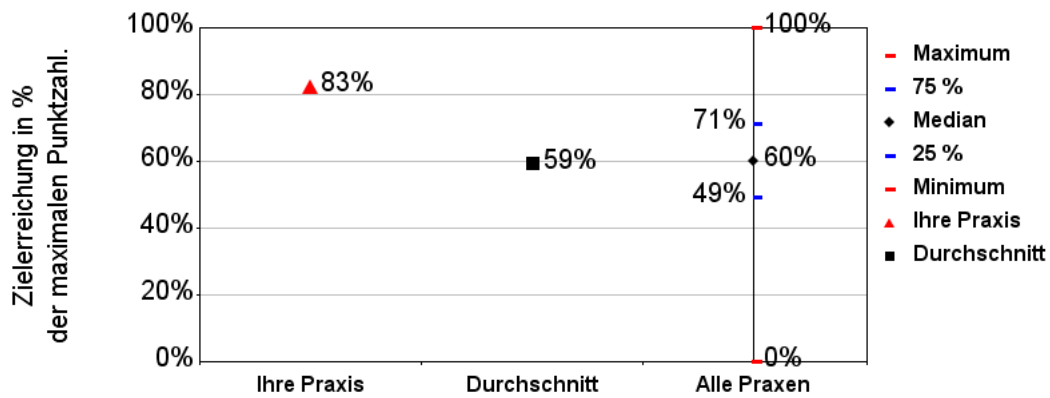
Im Online-Feedback werden durch einen Mausklick auf die jeweilige Domäne Details hierzu sichtbar (Dimensionen und Indikatoren). In diesem Feedback Bericht sind diese Details in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.



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



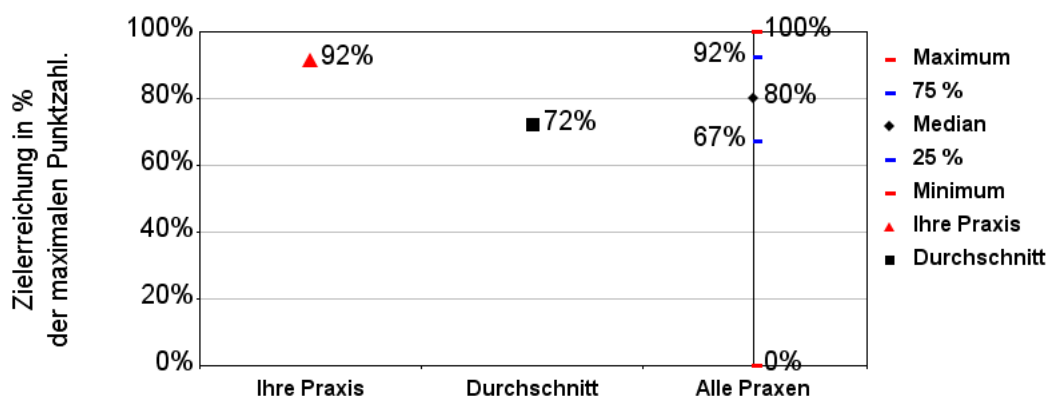
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt	
		T-1	T		
1	Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig strukturierte Teambesprechungen durch	88.7	83.2	75.3	4
2	Die Praxis führt, unabhängig von Teambesprechungen, weitere Maßnahmen zur Förderung der internen Kommunikation durch	100.0	100.0	93.9	1
3	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	46.1	1
4	Die Praxis hat in den letzten 12 Monaten Ziele zur Qualitätsverbesserung festgelegt	100.0	100.0	91.2	1
5	Die Praxis hat mindestens einmal im letzten Jahr ein medizinisches Thema unter Verwendung des PDCA-Zyklus bearbeitet	100.0	100.0	59.3	8
6	Die Praxis erstellt einen jährlichen Qualitätsbericht	0.0	0.0	10.9	1
7	Die Praxis hat einen Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) benannt	-	100.0	96.6	1
Gesamt		76.5	83.3	58.5	17

Aufspüren von Qualitäts- oder Sicherheitsproblemen /-mängeln



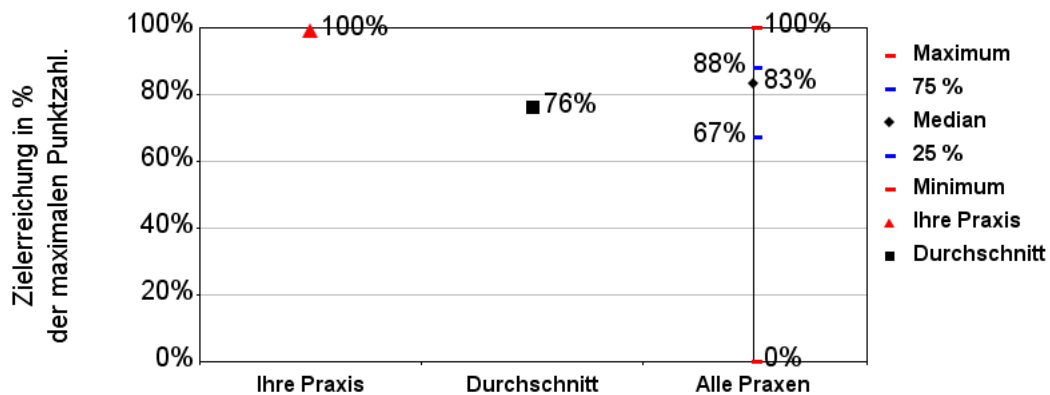
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
		T-1	T		
1	!!! Die medizinische Ausstattung (Medizinprodukte) wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	85.7	1
2	!!! Die elektrische Ausstattung wird regelmäßig nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	80.0	1
3	!!! Die Feuerlöscher werden nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft	100.0	100.0	91.7	1
4	Die Praxis hat die Einhaltung ergonomischer Standards (z.B. Stühle, Licht, Monitore) nach der Arbeitsstättenverordnung (ArbStättV) überprüfen lassen	100.0	0.0	61.3	1
5	Alle Mitarbeiter der Praxis, die Medizinprodukte nutzen, sind in den Umgang mit diesen eingewiesen	-	100.0	59.5	1
6	Die vorgeschriebenen Medizinproduktebücher werden ordnungsgemäß geführt	-	100.0	77.3	1
7	Die Feuerlöscher sind an einem gut sichtbaren, gekennzeichneten und leicht zugänglichen Ort vorschriftsmäßig angebracht	-	100.0	87.8	1
8	Die Praxismitarbeiter werden nachweislich jährlich über das korrekte Verhalten im Brandfall unterwiesen	-	100.0	61.0	1
9	Die Praxis bietet ihren Mitarbeitern vorgeschriebene betriebsmedizinische Untersuchungen an	-	100.0	95.5	1
10	In der Praxis liegt eine aktuelle Gefährdungsbeurteilung vor	-	100.0	68.6	3
11	Die Praxis dokumentiert bei betrieblichen Unfällen, die Erste-Hilfe-Maßnahmen	-	100.0	88.9	1
Gesamt		100.0	90.9	79.7	13

Beschwerdemanagement



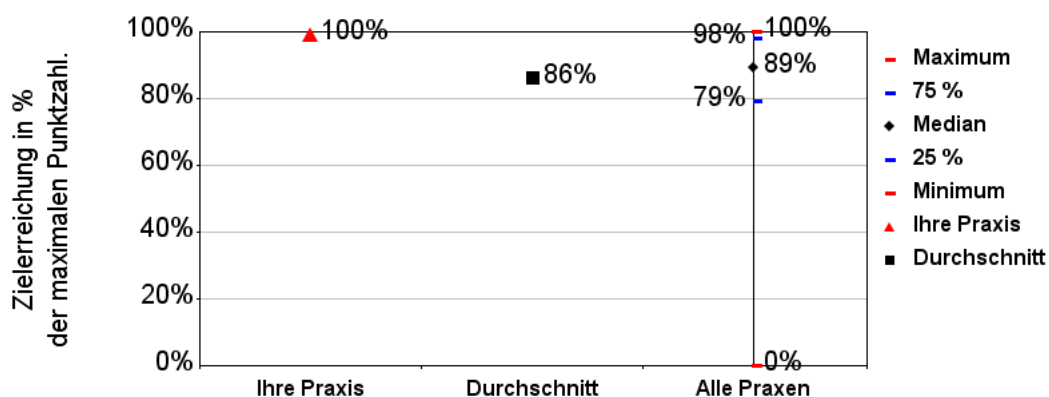
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	In der Praxis ist ein Briefkasten für Lob und Kritik sichtbar angebracht	100.0	100.0	35.0	2
2	Die Praxis hat ein Verfahren zum Umgang mit Patientenkritik und Beschwerden	100.0	100.0	76.2	1
3	Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert	100.0	100.0	66.6	1
4	Die Praxis analysiert und diskutiert Patientenkritik und Beschwerden	100.0	50.0	88.3	2
5	Die Praxis entwickelt Maßnahmen aufgrund von Patientenkritik und Beschwerden	100.0	100.0	84.8	2
6	Die Praxis kann ein Beispiel für die Analyse von Patientenkritik geben	100.0	100.0	85.8	1
Gesamt		100.0	91.7	72.3	9

Fehler- und Risikomanagement



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	!!! Die Praxis hat ein schriftliches Verfahren zum Umgang mit Risiken und sicherheitsrelevanten sowie unerwünschten Ereignissen	-	100.0	93.2	1
2	Die Praxis führt ein Verzeichnis sicherheitsrelevanter Ereignisse	100.0	100.0	55.2	1
3	Die Praxis kann ein Beispiel für ein sicherheitsrelevantes Ereignis nennen	100.0	100.0	92.7	1
4	Sicherheitsrelevante und unerwünschte Ereignisse werden von der Praxis analysiert	100.0	100.0	93.5	1
5	Die Praxis trifft Maßnahmen zur Vermeidung sicherheitsrelevanter und unerwünschter Ereignisse	100.0	100.0	94.0	1
6	Die Praxis kann ein Beispiel für eine Maßnahme zur Vermeidung sicherheitsrelevanter Ereignisse nennen	100.0	100.0	91.7	1
7	Die Praxis hat eine Regelung, wie sie im Falle eines Sturzes in der Praxis den Sturzhergang und ergriffene Maßnahmen für nachfolgende Ansprüche dokumentiert	-	100.0	84.5	1
8	Die Praxis nimmt an einem praxisübergreifenden Fehlerberichtssystem teil	100.0	100.0	21.5	1
Gesamt		100.0	100.0	75.5	8

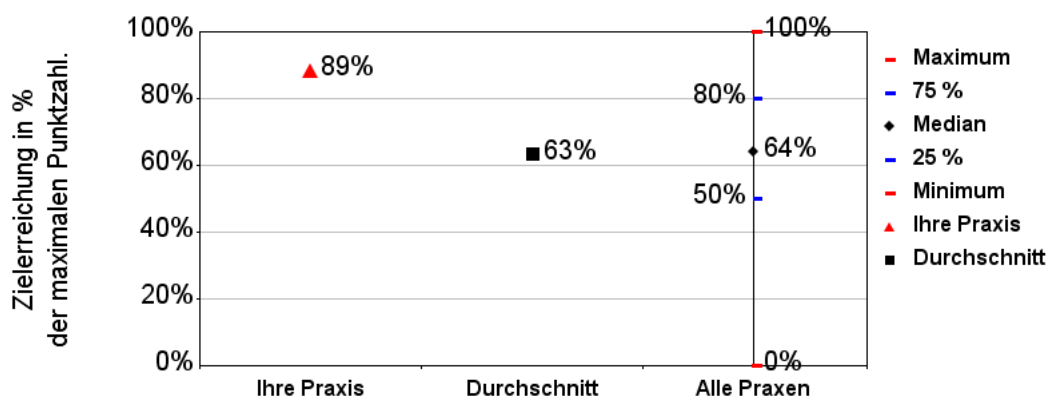
Hygiene, Verletzungsschutz und Infektionsschutz



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	!!! Die Praxis verfügt über einen schriftlichen, praxisspezifischen Hygieneplan mit geregelten Verantwortlichkeiten	100.0	100.0	76.5	14
2	Die für eine hygienische Handreinigung notwendigen Vorrichtungen sind vorhanden	25.0	100.0	82.1	5
3	Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Aufbewahrung benutzter, wiederverwertbarer Instrumente	50.0	100.0	90.7	1
4	!!! Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Entsorgung spitzer und scharfer Gegenstände	100.0	100.0	97.8	1
5	!!! Die Praxis verfügt über geeignete Behälter zur Entsorgung infektiösen Materials	100.0	100.0	95.8	1
6	Die Praxisleitung stellt sicher, dass alle Mitarbeiter der Praxis den notwendigen Impfschutz erhalten bzw. Immunität nachweisen können (z.B. Masern/MMR)	-	100.0	96.8	1
7	!!! Allen Mitarbeitern der Praxis wird eine Hepatitis B Impfung angeboten	100.0	100.0	96.7	1
8	Der Impfstatus aller Mitarbeiter bzgl. Hepatitis B ist dokumentiert	100.0	100.0	92.6	1
9	Die Praxis hat ein Verfahren zur Aufbereitung wiederverwertbarer Medizinprodukte	-	100.0	68.3	4
10	In dem für die Aufbereitung der Medizinprodukte vorgesehenen Raum, sind eine "reine" und eine "unreine" Seite ausgewiesen	-	-	57.4	1
11	Die Praxis hat ein Verfahren für den Umgang mit und zur Prävention von Stich- und Nadelverletzungen	-	100.0	92.2	3
12	Die Praxis hat einen fortgebildeten Hygienebeauftragten benannt	-	100.0	80.4	2

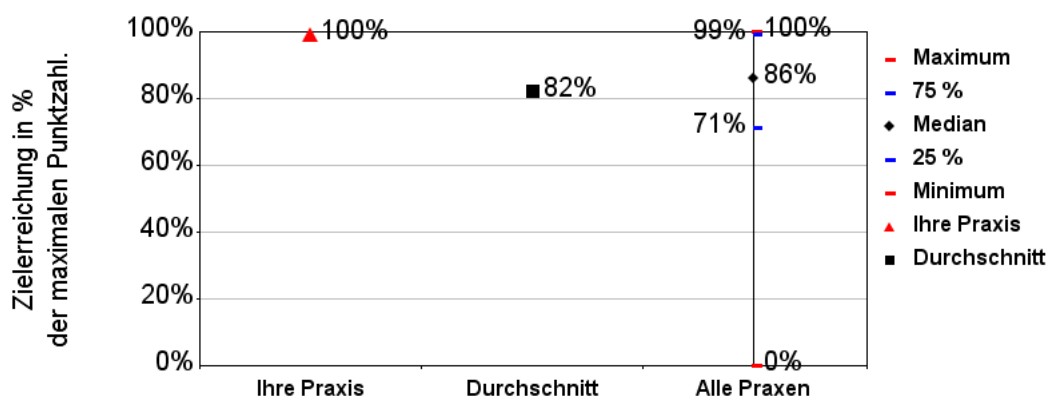
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
13	Die Praxis führt mit allen Mitarbeitern einschliesslich des Reinigungspersonals jährliche Hygieneunterweisungen durch	-	100.0	76.2	2
14	Die Praxis berücksichtigt die Meldepflicht von Infektionskrankheiten nach den Vorgaben des IfSG und hält den Meldebogen vor	-	100.0	98.3	2
15	Die Praxis hat ein Verfahren zur Identifikation und Testung von Risikopatienten hinsichtlich multiresistenter Erreger	-	100.0	80.0	1
<i>Gesamt</i>		85.9	100.0	86.3	40

Labor



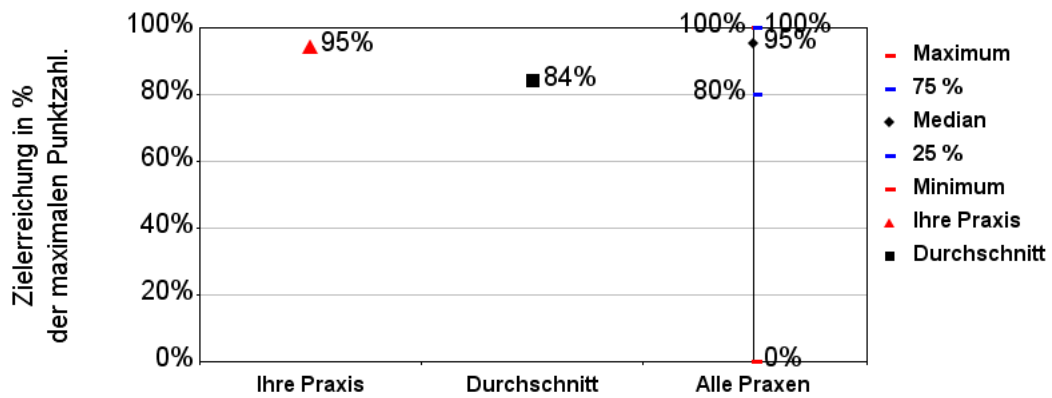
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Das Labor, mit dem die Praxis zusammenarbeitet, ist nach DIN EN ISO 15189, DIN EN ISO/IEC 17025 oder CAP akkreditiert	100.0	100.0	96.7	1
2	Für die Durchführung von Laboruntersuchungen in der eigenen Praxis gibt es ein schriftlich festgelegtes Verfahren	80.0	80.0	62.0	5
3	Die Indikationsstellung für Laboruntersuchungen erfolgt qualitätsgesichert	100.0	100.0	95.3	1
4	Die Praxis nimmt an Schulungen zur Probenentnahme und Probenlagerung teil	0.0	100.0	43.8	1
5	Die Praxis verfügt über ein schriftlich festgelegtes Verfahren zum Thema Probenentnahme, -lagerung und -versand	40.0	60.0	70.3	5
6	Vor Laboruntersuchungen erhalten Patienten schriftlich Informationen über wichtige Verhaltensmaßnahmen	100.0	80.0	21.9	5
7	Bei Durchführung von Laboruntersuchungen werden Kontrolluntersuchungen nach den geltenden Vorschriften durchgeführt	100.0	100.0	56.0	3
Gesamt		74.3	88.6	63.0	21

Qualitätssicherung der medizinischen Prozesse



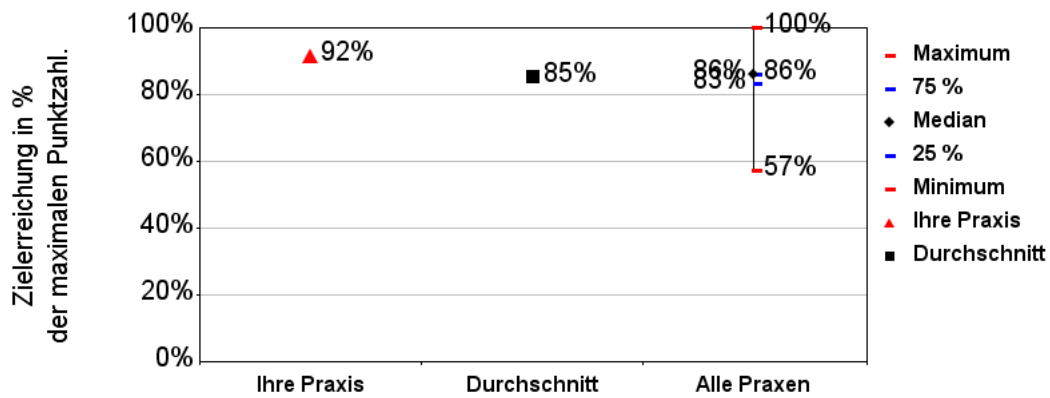
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über eigene aktuelle Checklisten oder Verfahrensanweisungen zur Qualitätssicherung der gültigen medizinischen Prozesse (z.B. EKG anlegen, OP-Checkliste)	100.0	100.0	75.9	2
2	Die Praxis nutzt gültige medizinische Leitlinien zur Versorgung der Patienten	100.0	100.0	85.6	1
3	Die Praxis bietet ihren Patienten strukturierte Behandlungsprogramme an	100.0	100.0	95.3	1
4	Es gibt ein Verfahren, welches regelt, dass bei langanhaltenden Schmerzen des Patienten eine Überweisung an einen Facharzt oder Schmerztherapeuten in Betracht gezogen wird	-	100.0	96.5	1
5	Die Praxis trifft Maßnahmen zum Umgang mit chronischen Schmerzpatienten (z.B. Schmerzsprechstunde, etc.)	-	100.0	88.9	1
6	Die Praxis hat ein Verfahren, um den Verlauf der Schmerzsituation und die Wirksamkeit der therapeutischen Maßnahmen zu beurteilen	-	100.0	93.8	1
7	Die ärztlichen Mitarbeiter beteiligen sich an anerkannten Qualitätszirkeln	100.0	100.0	88.5	1
8	Anteil der Ärzte der Praxis, die in den letzten 12 Monaten an mindestens 4 anerkannten Qualitätszirkeltreffen teilgenommen haben	100.0	100.0	82.7	1
9	Die Ärzte der Praxis beteiligen sich an einem Qualitätszirkel, der mit datenbasierten, praxisindividuellen Ergebnissen arbeitet	-	100.0	82.7	1
10	Die Praxis hat ein praxisspezifisches QM-Handbuch	-	100.0	90.8	1
Gesamt		100.0	100.0	82.1	11

Notfallmanagement



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hat ein organisiertes Notfallmanagement, das die Maßnahmen im akuten Notfall festlegt	100.0	100.0	82.8	1
2	Das Praxisteam probt jährlich praxisspezifische Notfälle	100.0	100.0	87.9	1
3	!!! Die Mitarbeiter der Praxis haben in den letzten drei Jahren an einer Schulung für den akuten medizinischen Notfall teilgenommen	80.0	83.6	83.0	1
Gesamt		93.3	94.5	84.4	3

Vermeidung von Stürzen bzw. Sturzfolgen

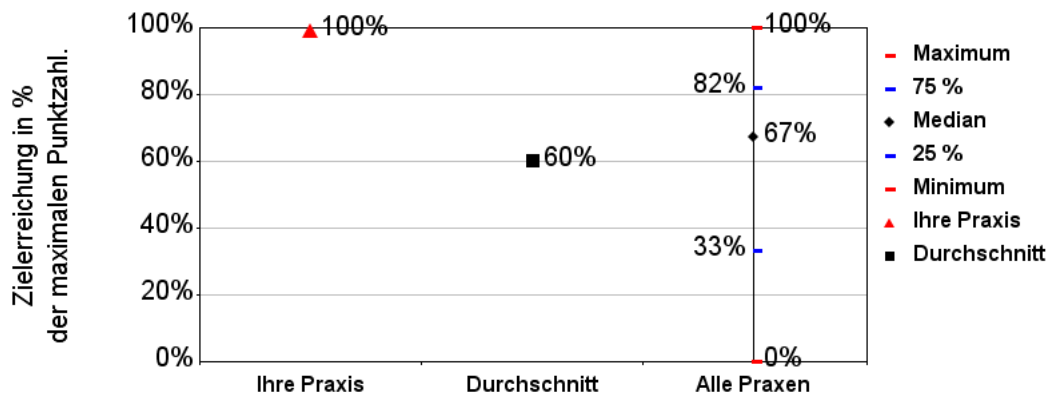


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis informiert Patienten mit erhöhtem Sturzrisiko über die Vermeidung von Stürzen in der häuslichen Umgebung	-	100.0	95.6	1
2	Die Praxisräumlichkeiten und der Hausflur sind zur Vermeidung von Stürzen hinreichend ausgeleuchtet	-	100.0	98.7	1
3	Die Praxis trifft Maßnahmen zur Vermeidung von Stolperfällen	-	100.0	96.4	1
4	Die Praxis trifft Maßnahmen, Stürze der Patienten zu vermeiden und vor potenziellen Stolpergefahren hinzuweisen	-	50.0	91.3	2
5	Gehbehinderten Patienten wird Unterstützung beim Gehen angeboten	-	100.0	100.0	1
6	Die Praxis verfügt über eine Möglichkeit zum Wickeln mit Schutz gegen Herunterfallen	100.0	100.0	22.9	1
Gesamt		-	91.7	85.2	7

5. Informationen

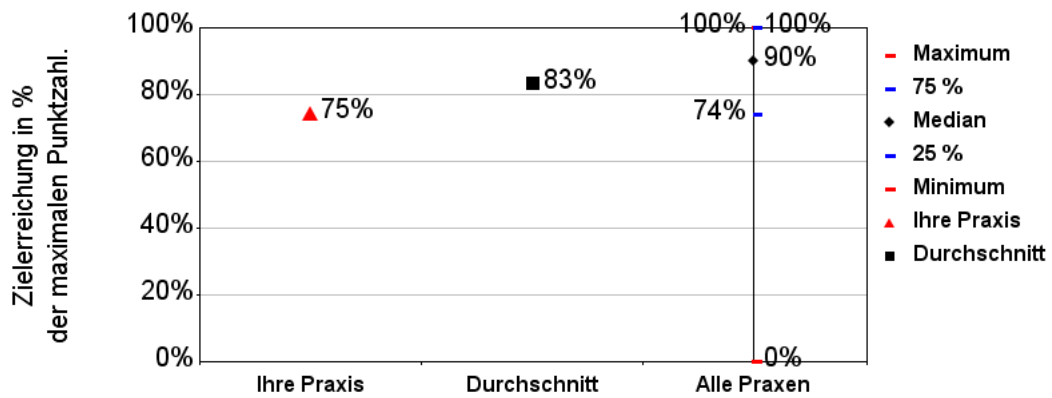
In diesem Kapitel finden Sie die Ergebnisse für den Bereich Informationen wie z.B. Patientenstammdaten, Behandlungs- und Untersuchungsergebnisse und allgemeine Informationen über die Praxis. Dieser Bereich beinhaltet auch das Thema Datenschutz, also den Umgang mit Patientendaten z. B. im Hinblick darauf, ob diese durch Unbefugte eingesehen werden können und den Schutz der Intimsphäre. Weitere Aspekte beziehen sich auf die Auswahl und den Umfang der bereitgestellten Informationen für Mitarbeiter und Patienten (z.B. über Behandlungsarten, die Praxis oder präventive Maßnahmen). Außerdem wird das Kommunikationssystem betrachtet, z.B. ob die Kommunikation mit Kollegen und anderen Leistungserbringern schriftlich, telefonisch oder computergestützt stattfindet und wie finanzielle Aspekte in der Praxis organisiert sind.

Informationen für Patienten über die Praxis, Praxispolitik und die lokalen Gegebenheiten



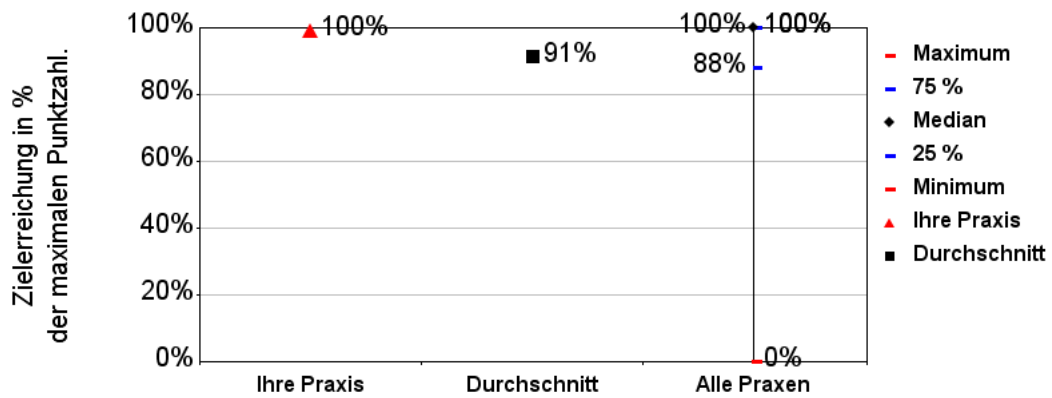
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Es gibt ein Verfahren, nach dem neue Patienten über die Praxis informiert werden	100.0	100.0	77.9	1
2	Die Praxis verfügt über eine aussagefähige Praxisbroschüre	100.0	100.0	53.2	1
3	Die Praxisbroschüre liegt sichtbar aus	100.0	100.0	85.3	1
4	Eine ggf. vorhandene Website der Praxis ist im Internet zu finden	100.0	100.0	52.4	1
5	Die Website der Praxis entspricht den aktuellen gesetzlichen Anforderungen	-	100.0	90.1	2
Gesamt		72.7	100.0	59.5	6

Informationen für Patienten über die Behandlung/ medizinische Themen



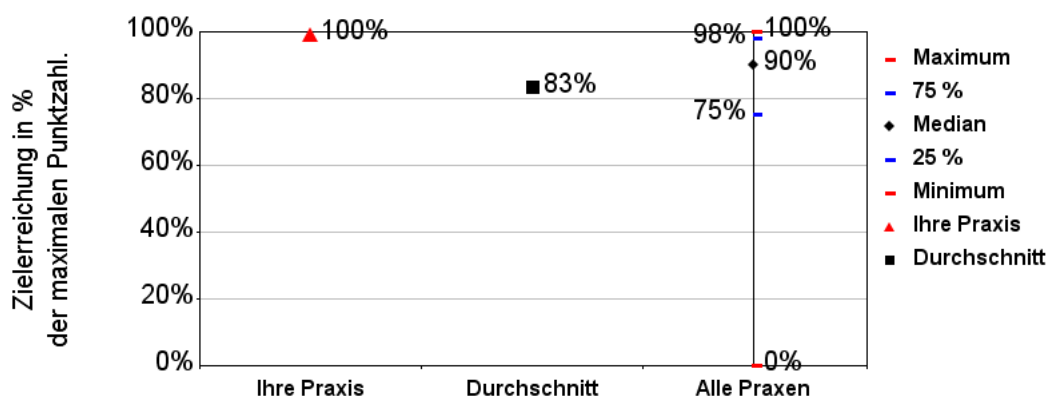
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hält eine Auswahl von Informationsmaterialien für ihre Patienten bereit.	100.0	100.0	57.2	1
2	Es gibt ein Verfahren, um medizinische Informationsmaterialien für Patienten auf Aktualität, inhaltliche Qualität und Verfügbarkeit zu prüfen	100.0	100.0	94.7	1
3	Es ist klar geregelt, wer für die Bewertung und Aktualisierung medizinischer Informationsmaterialien für Patienten verantwortlich ist	100.0	0.0	93.7	1
4	Der Arzt nutzt aktuelle evidenzbasierte/leitlinienorientierte Patienteninformationen zur Unterstützung der Konsultation	-	100.0	76.8	2
Gesamt		100.0	75.0	82.5	5

Fachinformationen für Mitarbeiter



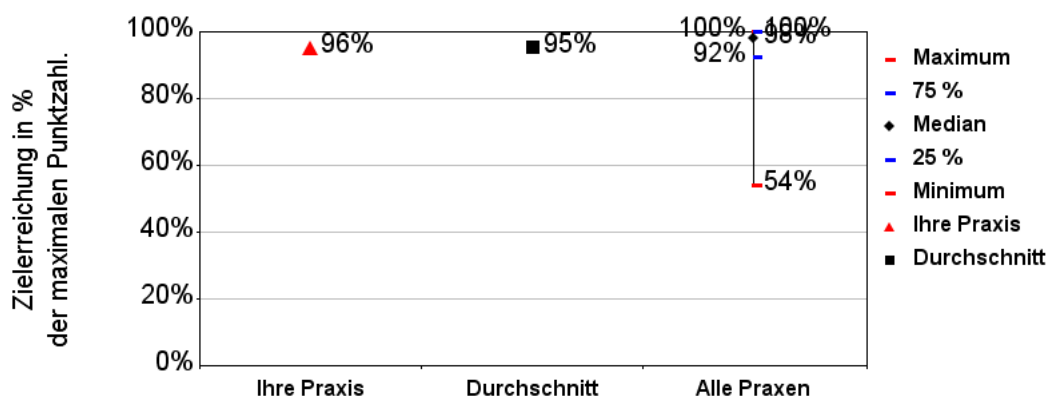
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Alle Ärzte haben in der Praxis einen Zugang zum Internet	100.0	100.0	83.1	1
2	Aktuelle Informationsquellen zu den sich auf dem Markt befindlichen Arzneimitteln stehen allen Ärzten in der Praxis zur Verfügung	-	100.0	100.0	1
3	Die Ärzte in der Praxis haben Zugang zu wissenschaftlichen medizinischen Informationen, wie z.B. zu Fachzeitschriften, digitalen Wissensportalen, und/oder Literaturdatenbanken	-	100.0	100.0	1
Gesamt		100.0	100.0	91.4	3

Prävention



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis führt Präventionsmaßnahmen zu bestimmten Erkrankungen durch	100.0	100.0	76.8	1
2	Patienten werden über die Möglichkeit informiert, für Früherkennungs- und Vorsorgeuntersuchungen durch die Praxis einbestellt zu werden	100.0	100.0	87.1	1
3	Die Praxis hat ein Verfahren, wie sie mit Langzeitverordnungen von potenziell inadäquaten Medikationen (PIM) bei Risikopatienten umgeht	-	100.0	94.7	1
4	Die Praxis hat ein Verfahren, wie bei Verdachtsfällen auf Kindeswohlgefährdung und bei Gefährdung von Jugendlichen sowie hilfsbedürftigen Personen vorzugehen ist	-	100.0	89.3	1
5	Präventive Maßnahmen zur Vermeidung von Schmerzen werden in Abstimmung mit dem Patienten getroffen	-	100.0	98.2	1
6	Die Praxis hat ein Verfahren, welches sicherstellt, dass ihren Patienten proaktiv die von der STIKO empfohlenen Impfungen angeboten werden (z.B. Influenzaimpfung bei Risikopatienten).	-	100.0	96.0	1
7	Jede Impfung wird doppelt dokumentiert	-	100.0	98.9	1
8	Die Praxis orientiert sich an aktuellen Impfempfehlungen der STIKO	-	100.0	93.9	2
9	Der Impfstatus der Patienten wird standardisiert erfragt und dokumentiert	-	100.0	97.7	1
Gesamt		100.0	100.0	83.3	10

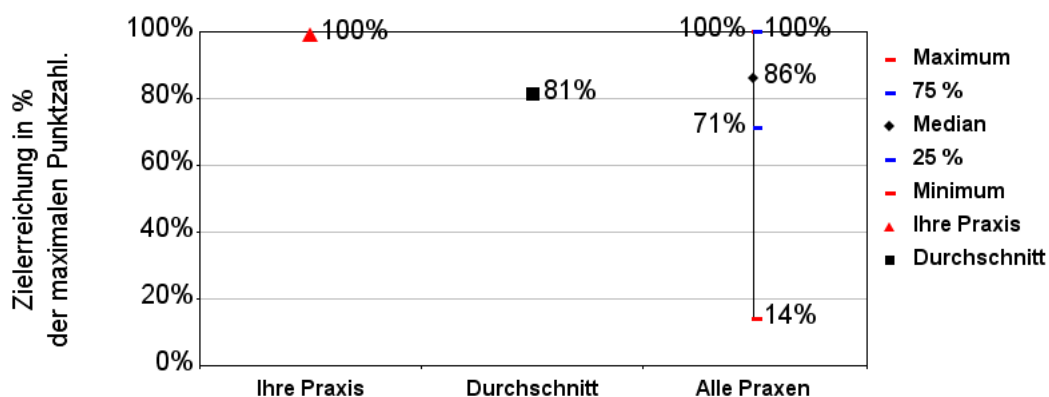
Behandlungsdaten, Patientenakte



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Jede Patientenakte enthält eine Problemliste bzw. eine Zusammenfassung der wesentlichen Behandlungsdaten und Befunde	100.0	100.0	97.8	1
2	Jede Patientenakte enthält eine Übersicht über die aktuellen Arzneimittelverordnungen	100.0	100.0	99.4	1
3	Jede Patientenakte enthält patientenspezifische Intoleranzen und Kontraindikationen	100.0	100.0	99.7	1
4	Jede Patientenakte enthält Angaben zu Risikokonstellationen, wie z.B. Alkoholkonsum, Raucherstatus, HIV, Übergewicht etc.	-	100.0	98.7	1
5	Sofern Schmerzen vorhanden sind, so werden diese in der Patientenakte notiert	-	100.0	97.3	1
6	Soweit telefonische Auskünfte von nicht-ärztlichem Personal erteilt werden, werden sie dokumentiert	100.0	100.0	78.5	2
7	Die Praxis hat ein Verfahren zur Aufnahme und Anamnese neuer Patienten in der Praxis	100.0	100.0	93.3	1
8	In der Praxis gibt es ein Verfahren für die Überprüfung der Notwendigkeit von Wiederholungsverschreibungen	100.0	100.0	96.5	2
9	Die Praxis dokumentiert ausgehende Anfragen (versendete Laboraufträge, Überweisungen) an andere Leistungserbringer	100.0	100.0	99.1	1
10	Wichtige Untersuchungsergebnisse und Informationen von Dritten (Tests, Berichte) werden in die Patientenakte eingetragen	100.0	100.0	99.4	1

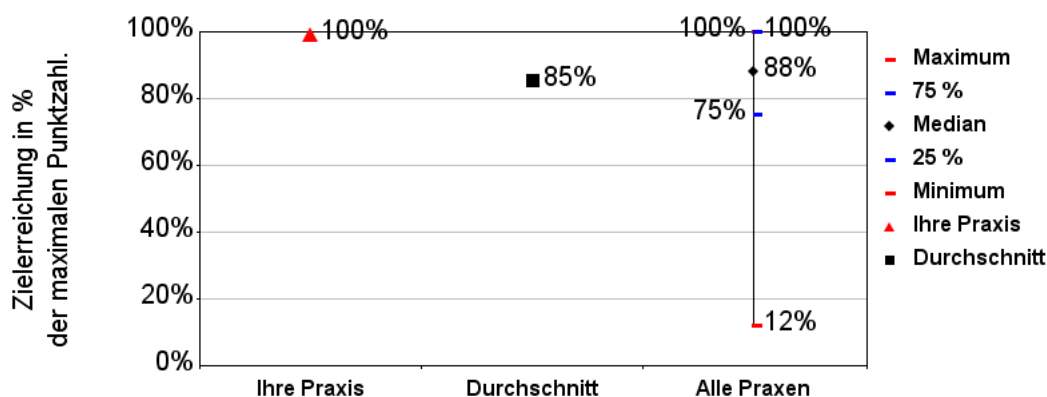
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
11	Die Praxis dokumentiert, welche Maßnahmen (z.B. Wiedereinbestellung) aufgrund der eingegangenen Ergebnisse getroffen wurden	100.0	100.0	99.4	1
12	Die Praxis stellt sicher, dass eingehende Untersuchungsergebnisse innerhalb eines Tages durch einen Arzt gesichtet werden	-	100.0	99.2	1
13	Die Praxis hat ein Verfahren, wie sie mit Informationen aus dem Ärztlichen Bereitschaftsdienst (ÄBD) umgeht	-	100.0	96.2	1
14	Die Praxis hat ein Verfahren (z.B. Recallsystem) zur Wiedereinbestellung von Patienten für Impfungen oder/und bei bestimmten chronischen Erkrankungen	-	50.0	82.1	2
Gesamt		92.3	96.4	95.4	17

Kommunikation mit anderen Leistungserbringern/Schnittstellenmanagement



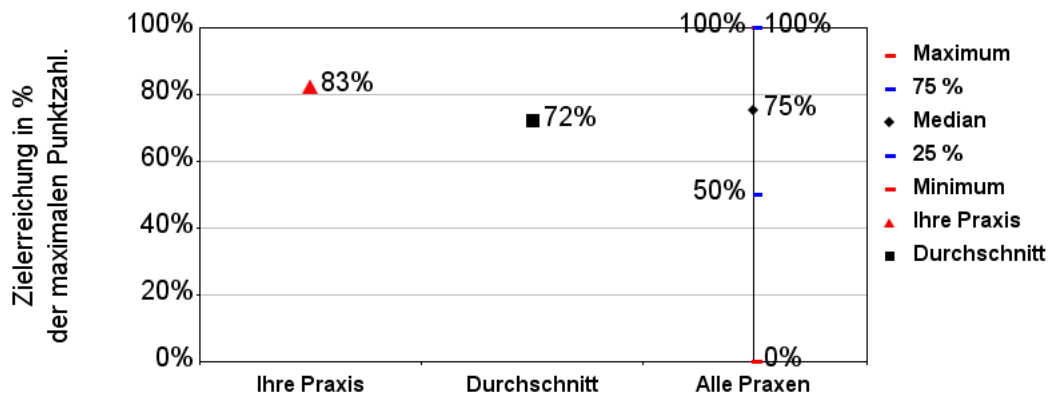
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt	
		T-1	T		
1	Die Praxis verfügt über ein Verzeichnis der lokalen Leistungserbringer	100.0	100.0	94.6	1
2	Externe Kommunikationswege zwischen Praxis und Mit- und Weiterbehandlern, Gutachtern, Krankenkassen, Abrechnungsstellen, KVen etc. sind geregelt	-	100.0	97.3	1
3	Die Praxis fördert die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung mit anderen Leistungserbringern	100.0	100.0	74.9	1
4	Unterlagen, die zur Fortführung der Behandlung notwendig sind, werden rechtzeitig an den Mit- oder Weiterbehandler übermittelt	-	100.0	99.6	1
5	Die Praxis nutzt interne sowie sektorenübergreifende Versorgungspfade	-	100.0	71.7	1
6	Die Inhalte und Ergebnisse einer erfolgten konsiliarischen Erörterung werden vom behandelnden Arzt dokumentiert	-	100.0	99.1	1
7	Alle Ärzte der Praxis haben die Möglichkeit, in der Praxis E-Mails zu empfangen bzw. versenden	100.0	100.0	82.4	1
Gesamt		91.7	100.0	81.4	7

Finanzen



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Verantwortung für die Finanzverwaltung ist in der Praxis klar definiert	100.0	100.0	96.7	1
2	Es ist festgelegt, wer Einlagen und Entnahmen aus der Barkasse der Praxis tätigen darf	100.0	100.0	93.2	1
3	Die Bargeldkasse der Praxis wird regelmäßig auf Fehlbestände überprüft	0.0	100.0	90.1	1
4	Die Praxis hat ein Verfahren zur Überprüfung der Begleichung offener Rechnungen von Patienten	100.0	100.0	93.5	1
5	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzplan, welcher alle zu erwartenden Einnahmen und Ausgaben beinhaltet	0.0	100.0	52.5	1
6	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzbericht (Bilanz bzw. Einnahmen- Überschussrechnung)	100.0	100.0	98.9	1
7	Der Jahresbericht beinhaltet eine Auflistung der Barbestände/ Bareinnahmen	100.0	100.0	92.8	1
8	Der Jahresbericht beinhaltet eine Auflistung der offenen Forderungen	0.0	100.0	57.1	1
Gesamt		62.5	100.0	84.5	8

Datenschutz und Diskretion

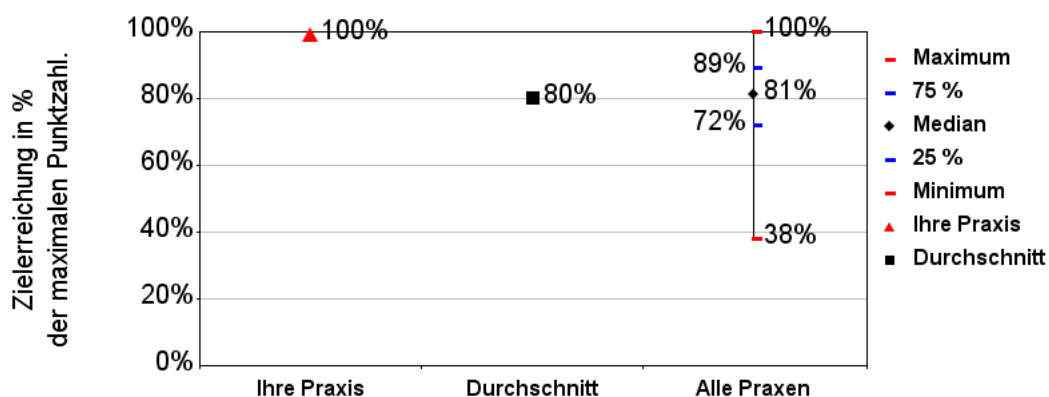


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hat ein Verfahren um die Intimsphäre des Patienten zu wahren	100.0	100.0	55.7	1
2	Patientenakten und andere Akten, in denen Informationen über Patienten enthalten sind, werden nicht sichtbar dort liegengelassen, wo sie für andere zugänglich sind	100.0	100.0	88.1	2
3	Die Praxis hat ein Verfahren zur sachgerechten Entsorgung und Vernichtung von Schriftstücken mit sensiblen Patienteninformationen	-	100.0	100.0	1
4	Die Diskretion der Gespräche an der Rezeption ist gewahrt	-	0.0	81.0	1
5	In der Praxis ist der Datenschutz nach der aktuell gültigen Datenschutzverordnung sichergestellt	-	100.0	85.2	3
6	Die Praxis hat einen Verantwortlichen für den Datenschutz benannt	-	100.0	100.0	1
Gesamt		100.0	83.3	71.9	9

6. Infrastruktur

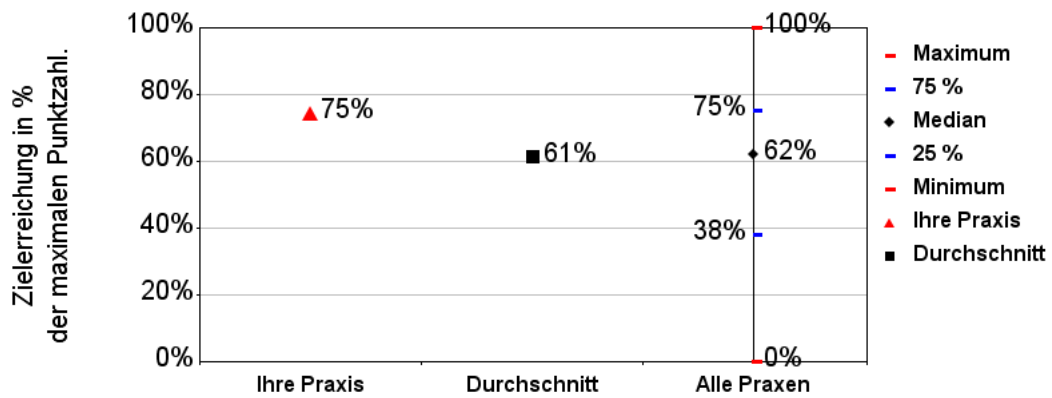
Die Domäne Infrastruktur betrachtet die für die Funktionsfähigkeit der Praxis notwendigen Verhältnisse. Im Blickpunkt dieser Domäne stehen die Erreichbarkeit bzw. Zugang und Verfügbarkeit der Praxis für Patienten, die Räumlichkeiten und Ausstattung, die IT-Sicherheit und die medizinische sowie die nicht- 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



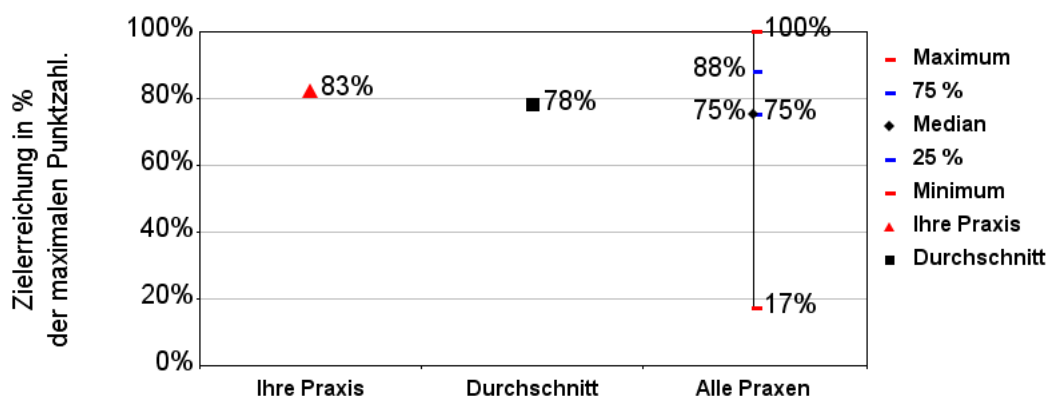
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Das Praxisschild informiert über die werktäglichen Öffnungszeiten und über die Versorgung außerhalb der Sprechzeiten	100.0	100.0	83.8	2
2	!!! Die Ansage auf dem Anrufbeantworter ist verständlich und informiert über die Versorgung außerhalb der Sprechzeiten	100.0	100.0	97.2	2
3	Die Praxis arbeitet mit einem gemischten Bestellsystem	100.0	100.0	80.9	1
4	Das Bestellsystem ist bedarfsorientiert aufgebaut	-	100.0	98.1	1
5	Für unvorhergesehene Ereignisse (z.B. Notfälle) sind im Terminplan Pufferzeiten vorgesehen	100.0	100.0	90.7	1
6	Es gibt ein Verfahren zur Klärung, in welchen Fällen Termine für Hausbesuche ohne Notfallbegründung angenommen oder abgelehnt werden	-	100.0	99.2	1
7	Die Praxis hat ein Verfahren für den Umgang mit Patienten, die kein Deutsch sprechen können	100.0	100.0	62.3	1
8	Es gibt ein schriftlich festgelegtes Verfahren für telefonische (medizinische) Auskünfte durch nicht-ärztliches Personal	-	100.0	75.3	1
9	Die Praxis hat ein Verfahren dafür, wie Patienten per E-Mail mit der Praxis kommunizieren können	-	100.0	81.4	2
Gesamt		94.4	100.0	80.2	12

Zugang/ Einrichtungen für gehandicapte Personen



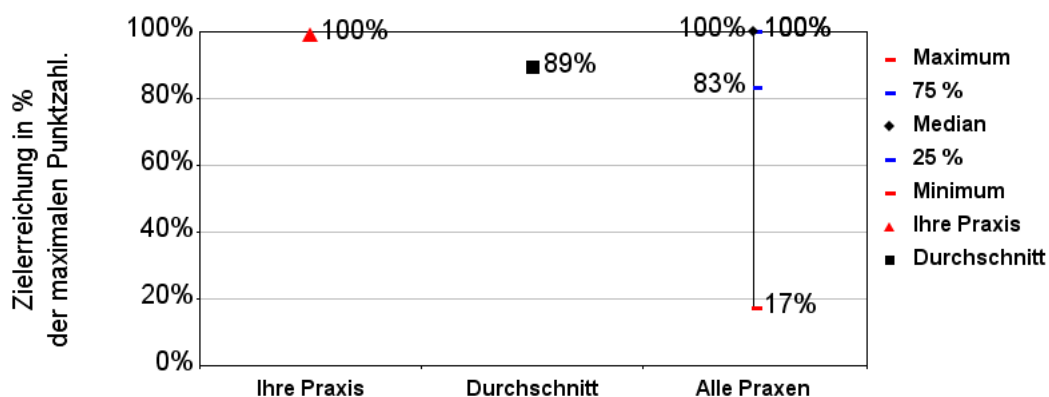
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	In der Nähe der Praxis gibt es Parkplätze, die für behinderte Menschen reserviert sind	100.0	100.0	64.8	1
2	Falls Menschen mit Mobilitätseinschränkungen nicht im Erdgeschoss behandelt werden können, steht ein Lift zur Verfügung.	100.0	100.0	78.4	1
3	Die Praxis ist für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erreichbar	100.0	100.0	74.7	2
4	Eine Patiententoilette der Praxis ist barrierefrei gestaltet	0.0	0.0	24.6	1
Gesamt		75.0	75.0	60.6	5

Räumlichkeiten



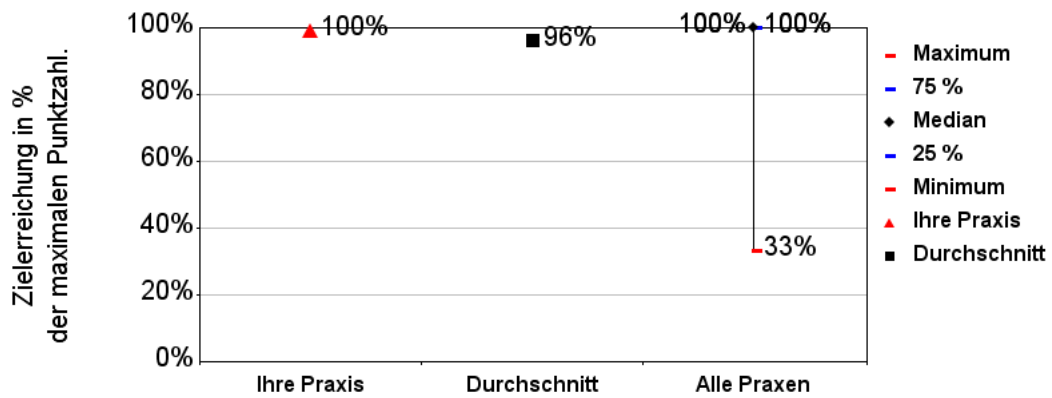
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxisräume machen einen sauberen und aufgeräumten Eindruck	-	100.0	98.7	1
2	Im Wartezimmer befindet sich sauberes und funktionsfähiges Spielzeug, welches außerdem regelmäßig gereinigt und auf seine Funktionalität hin geprüft wird	100.0	50.0	79.7	2
3	Es ist ein Stellplatz für Kinderwagen, Rollstuhl und/oder Gehwagen vorhanden	100.0	100.0	96.2	1
4	Die Praxis hat eine Personaltoilette mit der Möglichkeit zum Händewaschen	100.0	100.0	95.9	1
5	Die Praxis hat eine Patiententoilette mit der Möglichkeit zum Händewaschen	100.0	100.0	99.2	1
6	Die Praxis trifft Maßnahmen, die sicherstellen, dass Patienten und Personal die Räumlichkeiten im Bedarfsfall schnellstmöglich verlassen können (Fluchtplan oder andere Hinweise)	100.0	50.0	38.1	2
Gesamt		100.0	83.3	77.9	8

Nicht medizinische Ausstattung



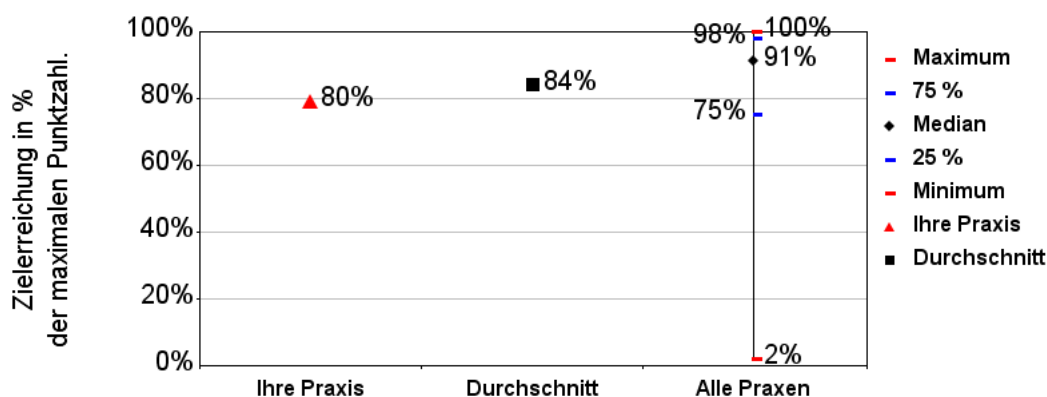
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	In der Praxis ist ein Kühlschrank für Medikamente vorhanden	100.0	100.0	99.8	1
2	!!! Der Medikamentenkühlschrank ist mit einem Min-Max-Thermometer ausgestattet	100.0	100.0	83.9	1
3	!!! Die Temperatur im Kühlschrank für Medikamente und Impfstoffe liegt im Normbereich zwischen 2 und 8 Grad Celsius und wird werktäglich dokumentiert	100.0	100.0	91.1	4
4	Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der Sicherheitsausstattung	-	100.0	79.2	1
5	Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der Computer	-	100.0	85.2	1
6	Die Praxis verfügt über eine Inventarliste der elektrischen Ausstattung	-	100.0	82.6	1
Gesamt		100.0	100.0	89.5	9

IT-Sicherheit



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	!!! Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Antiviren-Software geschützt	100.0	100.0	98.3	1
2	!!! Die Antiviren-Software wird automatisch und täglich aktualisiert	100.0	100.0	93.1	2
3	Alle am Internet angeschlossenen Computer sind durch eine Firewall geschützt	100.0	100.0	97.5	1
4	Wichtige Daten werden täglich gesichert	100.0	100.0	97.1	3
Gesamt		100.0	100.0	95.8	8

Medizinische Ausstattung inklusive Medikamente

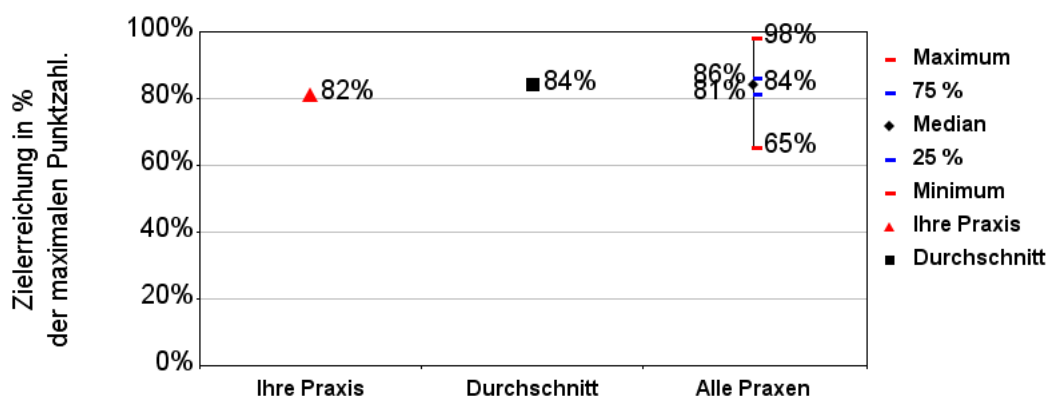


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hat eine Liste über den Inhalt der Arzttaschen	100.0	0.0	68.9	1
2	Es gibt ein Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der Arzttasche(n)	100.0	0.0	89.9	2
3	Die Praxis hat eine Liste der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente	100.0	100.0	76.8	1
4	Es gibt ein Verfahren für die Kontrolle und das Auffüllen der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente	100.0	100.0	92.0	3
5	Die essenziellen Notfallmedikamente sind verfügbar	78.6	77.8	79.8	24
6	Das Haltbarkeitsdatum der essenziellen Notfallmedikamente ist nicht überschritten	86.4	100.0	91.4	24
7	Die Praxis hat ein Verfahren, welches regelt, dass Chargenrückrufe und neue Informationen zu Arzneimitteln beachtet werden	-	100.0	98.2	1
8	!!! Die Praxis bewahrt Medikamente und Rezepte, die unter das Betäubungsmittelgesetz fallen in einem abgeschlossenen Schrank auf	100.0	100.0	97.0	1
9	Der Schrank zur Aufbewahrung von Medikamenten und Rezepten, die unter das Betäubungsmittelgesetz fallen, ist unverrückbar befestigt	100.0	100.0	90.3	1
10	In der Praxis ist eine Arzttasche oder ein Notfallkoffer für dringende Notfälle verfügbar	-	100.0	98.5	1
11	Die Praxis hat ein Verfahren zur Erstellung und Aktualisierung von Medikationsplänen	-	100.0	99.2	1
Gesamt		95.0	79.8	83.6	60

7. Patienten

Ziel des Qualitätsmanagements in der Arztpraxis ist eine qualitativ hochwertige und sichere Patientenversorgung. Dafür ist auch entscheidend, ob die Patienten selbst sich gut versorgt fühlen und wo sie ggf. noch Optimierungspotenziale sehen. Ebenso ist von Bedeutung ob Patienten, insbesondere solche mit chronischer Erkrankung, optimal bei ihrer Behandlung mitwirken können. Der bei EPA eingesetzte Patientenfragebogen EUROPEP, richtet sich an alle Patienten. Er berücksichtigt Fragen wie z.B.: Hört mein Arzt / meine Ärztin mir ausreichend zu? Werde ich ausreichend über Untersuchung und Behandlung aufgeklärt? Sind die Mitarbeiter/innen freundlich und hilfsbereit? Erreiche ich die Praxis gut, wenn ich Hilfe benötige? Die erfragten Aspekte sind wichtig für die Patientenzufriedenheit, die Patientensicherheit und eine optimale medizinische Versorgung.

Perspektive der Patienten



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
Indikatoren		Ihre Praxis		Durchschnitt	
		T-1	T		
1	Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis zufrieden	75.3	45.3	83.6	1
2	Die Patienten sind mit der telefonischen Erreichbarkeit des Hausarztes/ der Hausärztin selbst zufrieden	69.2	67.2	75.2	1
3	Die Patienten sind zufrieden mit den Möglichkeiten, passende Termine zu bekommen	75.5	79.4	85.6	1
4	Die Patienten sind mit den Wartezeiten zufrieden	56.9	64.3	68.2	1
5	Die Patienten finden die Praxiseinrichtung angenehm und ansprechend	-	76.2	80.6	1
6	Die Patienten haben den Eindruck, dass auf die vertrauliche Behandlung ihrer Daten und Unterlagen geachtet wird	86.2	89.0	88.6	1
7	Die Patienten sind mit der Sauberkeit der Praxis zufrieden	-	90.4	90.6	1
8	Die Patienten sind mit der Hilfsbereitschaft der Praxismitarbeiter/innen (ohne Hausarzt) zufrieden	82.6	88.6	89.0	1
9	Die Patienten haben den Eindruck, dass sich an frühere Kontakte und Gespräche gut erinnert wird	78.8	83.6	81.1	1
10	Die Patienten sind der Ansicht, ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin hört ihnen gut zu	83.9	91.1	88.3	1
11	Die Patienten haben den Eindruck, dass ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin an ihrer persönlichen Situation interessiert ist	82.4	87.5	87.0	1
12	Die Patienten sind mit der Sorgfalt der Praxismitarbeiter/innen (ohne Hausarzt) zufrieden	-	85.3	89.1	1
13	Die Patienten haben den Eindruck, dass der Arzt und seine Mitarbeiter/innen gut zusammenarbeiten	-	84.0	88.5	1

Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
		T-1	T		
14	Die Patienten sind der Ansicht, ihr Hausarzt/ ihre Hausärztin macht es ihnen leicht, mit ihm über Probleme zu sprechen	83.3	89.9	86.6	1
15	Während des Arztbesuches wird den Patienten das Gefühl vermittelt, ausreichend Zeit für sie zu haben	81.6	87.2	86.4	1
16	Nach Meinung der Patienten wird der Zweck von Untersuchungen und Behandlungen gut erklärt	80.4	86.7	84.0	1
17	Die Patienten haben den Eindruck, dass körperliche Untersuchungen bei ihnen gut durchgeführt werden	81.3	84.1	84.7	1
18	Die Patienten sind der Meinung, ihr Arzt/ ihre Ärztin ist gründlich	79.8	84.3	84.7	1
19	Die Patienten sind der Ansicht, dass ihnen gut erläutert wird, warum sie ärztliche Ratschläge befolgen sollen	78.0	83.7	81.8	1
20	Die Patienten fühlen sich gut in Entscheidungen über ihre medizinische Behandlung einbezogen	81.2	85.9	84.3	1
21	Die Patienten sind der Meinung, dass ihnen gut geholfen wird, um ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können	78.7	83.3	81.8	1
22	Die Patienten sind der Ansicht, dass ihnen bei dringenden gesundheitlichen Problemen schnell geholfen wird	79.9	83.7	86.8	1
23	Die Patienten sind der Meinung, dass ihre Beschwerden schnell gelindert werden	72.3	78.3	78.4	1
24	Sofern Schmerzen vorhanden waren, konnten sie im Rahmen der Behandlung gelindert werden	-	81.3	78.3	1
25	Die Patienten sind mit dem Umfang an Angeboten zur Krankheitsvorbeugung zufrieden	75.8	85.8	81.7	1
26	Die Vor- und Nachteile unterschiedlicher Behandlungsmöglichkeiten werden vom Arzt zufriedenstellend erläutert	-	80.7	80.2	1
27	Die Patienten fühlen sich vom Arzt gut über Wirkungen und mögliche Nebenwirkungen der von ihm verordneten Medikamente aufgeklärt	-	78.0	76.3	1
28	Die Patienten sind der Meinung, dass ihnen im Umgang mit ihren Gefühlen im Zusammenhang mit ihrem Gesundheitszustand gut geholfen wurde	76.8	79.1	81.5	1
29	Die Patienten sind der Ansicht, dass sie gut über ihre Beschwerden bzw. Erkrankungen informiert werden	78.5	83.1	83.8	1
30	Die Patienten sind zufrieden damit, wie der Arzt ihnen erklärt, was sie selbst zur Heilung bzw. Besserung ihrer Beschwerden beitragen können (z.B. im Alltag)	-	84.2	82.2	1
31	Die Patienten fühlen sich auf die Behandlung durch einen Facharzt/ eine Fachärztin oder das Krankenhaus gut vorbereitet	74.2	79.5	80.1	1
32	Die Patienten sind damit zufrieden, wie sie proaktiv nach eventuellen Schmerzen gefragt werden	-	86.0	84.0	1

Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
33	Über ggf. zu erwartende Schmerzen bei/nach Untersuchung oder Therapie wird der Patient aufgeklärt	-	82.3	81.7	1
34	Die Patienten würden ihren Freunden den Hausarzt/ die Hausärztin weiterempfehlen	85.3	87.4	90.0	1
<i>Gesamt</i>		78.7	82.0	83.7	34

Stärkung der Selbstbestimmung und Rechte der Patienten

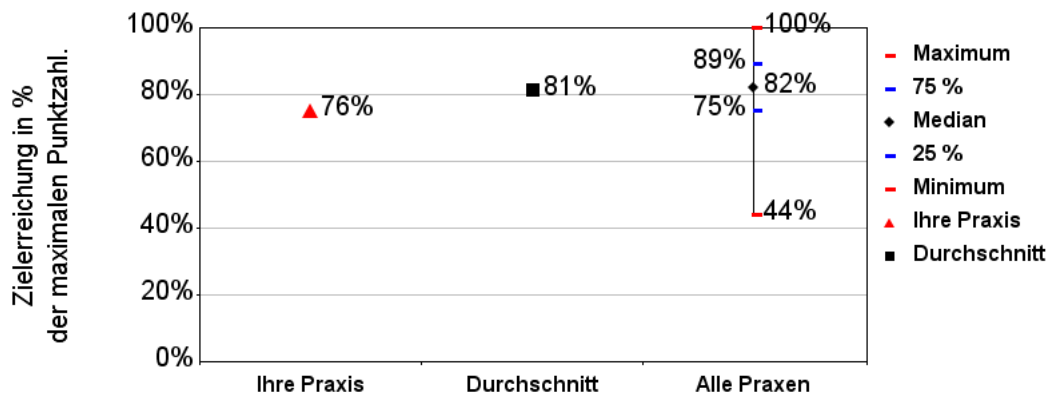


Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis hat ein Verfahren, wie Patienten mündlich und verständlich über beabsichtigte medizinische Maßnahmen aufgeklärt werden, sodass diese wohlüberlegt in die Behandlung einwilligen können	-	100.0	96.4	1
2	Die Praxis hat ein Verfahren zur Festlegung, welche medizinischen Maßnahmen ein erhöhtes Risiko für den Patienten darstellen und dass der Patient bei diesen umfassender aufgeklärt werden und zur Behandlung einwilligen muss	-	100.0	92.0	1
3	Die Praxis hat ein Verfahren, wie sie die (schriftliche) Einwilligung von Patienten bzw. Berechtigten für medizinische Maßnahmen einholt und dokumentiert (z.B. für Maßnahmen mit erhöhtem Risiko)	-	100.0	87.8	1
4	Die Praxis dokumentiert Behandlungen von Patienten in unmittelbar zeitlichem Zusammenhang und revisionssicher	-	100.0	79.8	2
5	Die Praxis hat ein Verfahren, wie Patienten Einsicht in ihre Patientenakte nehmen können	-	100.0	91.3	1
Gesamt		-	100.0	87.6	6

8. Team

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.

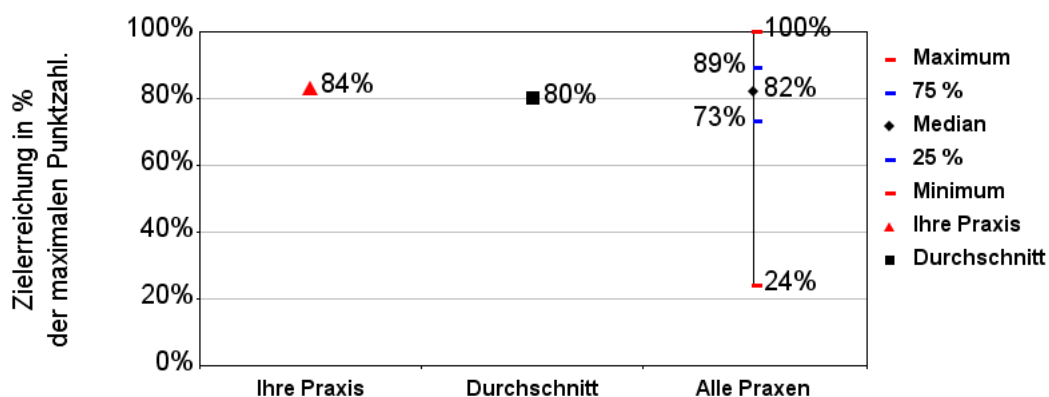
Perspektive der angestellten Mitarbeiter



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Aus Sicht der angestellten Mitarbeiter sind die Zuständigkeiten im Team klar	88.5	80.8	85.0	1
2	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit dem Grad der Abwechslung in ihren Aufgaben	88.7	86.2	84.8	1
3	Die angestellten Mitarbeiter haben den Eindruck, ihre Fähigkeiten nutzen zu können	85.0	83.7	82.8	1
4	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit der Freiheit, eigene Arbeitsmethoden wählen zu können	81.0	70.8	83.0	1
5	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit der Menge an Verantwortung, die sie übertragen bekommen	90.7	75.8	83.6	1
6	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit der physischen Arbeitsbelastung	78.5	63.2	79.6	1
7	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit der psychischen Arbeitsbelastung	-	67.0	75.0	1
8	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit den Arbeitsstunden	81.2	83.6	83.0	1
9	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit ihrem Einkommen	68.2	72.1	67.8	1
10	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit der Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen	78.5	74.7	77.2	1
11	Die angestellten Mitarbeiter fühlen sich ermutigt, Anregungen zur Verbesserung der Praxis zu geben	83.3	80.8	80.5	1
12	Die angestellten Mitarbeiter haben den Eindruck, dass ihre Verbesserungsvorschläge ernst genommen werden	81.3	80.8	77.3	1
13	Die angestellten Mitarbeiter sind zufrieden mit ihren Kollegen und Mitarbeitern	83.7	82.5	87.4	1

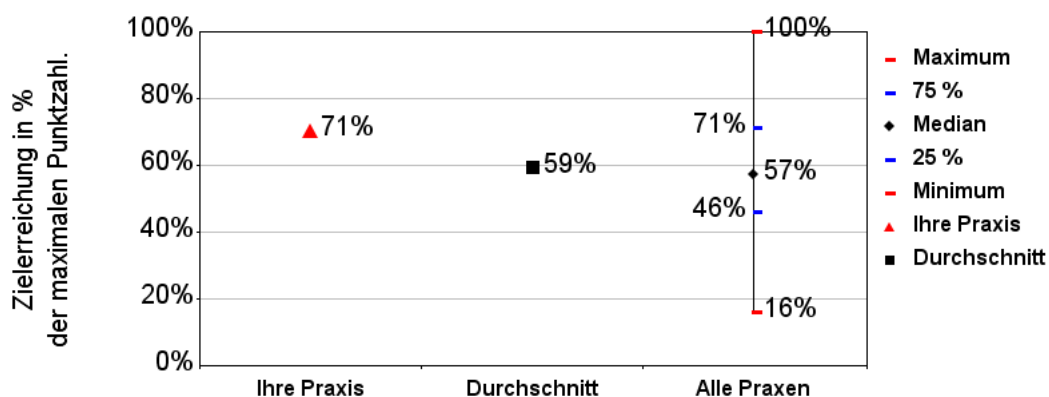
<i>Indikatoren in der betrachteten Dimension</i>		<i>Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert</i>			<i>Anzahl der Items für diesen Indikator</i>
		<i>Ihre Praxis</i>		<i>Durchschnitt</i>	
<i>Indikatoren</i>		<i>T-1</i>	<i>T</i>		
14	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der angestellten Mitarbeiter	79.2	67.3	82.7	1
15	Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus der Sicht der angestellten Mitarbeiter	83.8	77.3	83.9	1
<i>Gesamt</i>		82.2	76.4	81.3	15

Perspektive der Praxisinhaber



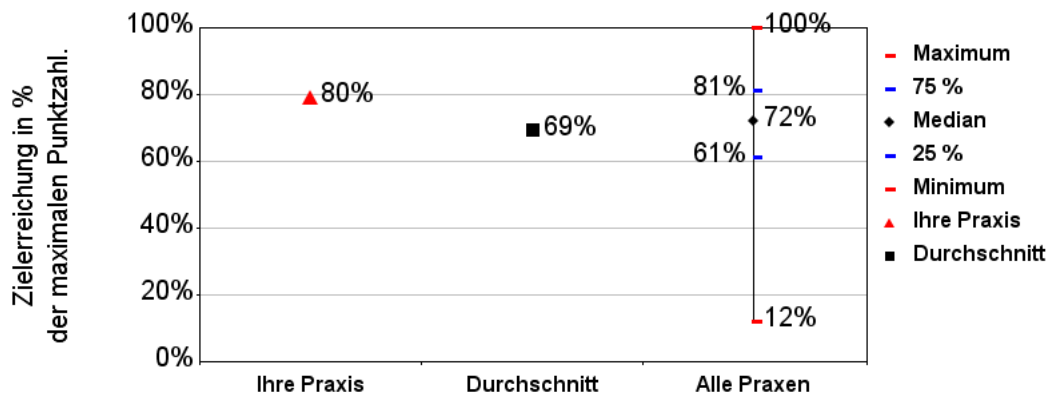
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Aus Sicht der Praxisinhaber sind die Zuständigkeiten im Team klar	81.3	62.5	84.0	1
2	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit dem Grad der Abwechslung in ihren Aufgaben	96.0	96.0	83.4	1
3	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der Möglichkeit, ihre Fähigkeiten nutzen zu können	96.0	96.0	80.9	1
4	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der Freiheit, eigene Arbeitsmethoden wählen zu können	96.0	87.7	83.2	1
5	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der Menge an Verantwortung, die sie übertragen bekommen	92.0	96.0	81.4	1
6	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der physischen Arbeitsbelastung	96.0	79.3	75.9	1
6	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der psychischen Arbeitsbelastung	-	87.7	76.7	1
7	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit ihren Arbeitsstunden	87.5	83.5	65.7	1
8	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit ihrem Einkommen	96.0	92.0	69.3	1
9	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit der Anerkennung, die sie für ihre Arbeit bekommen	92.0	79.5	82.8	1
10	Die Praxisinhaber sind zufrieden mit ihren Kollegen und Mitarbeitern	83.7	75.5	87.9	1
11	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der Praxisinhaber	75.0	68.8	85.3	1
12	Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus Sicht der Praxisinhaber	96.0	92.0	82.2	1
Gesamt		90.6	84.3	80.1	13

Personalmanagement



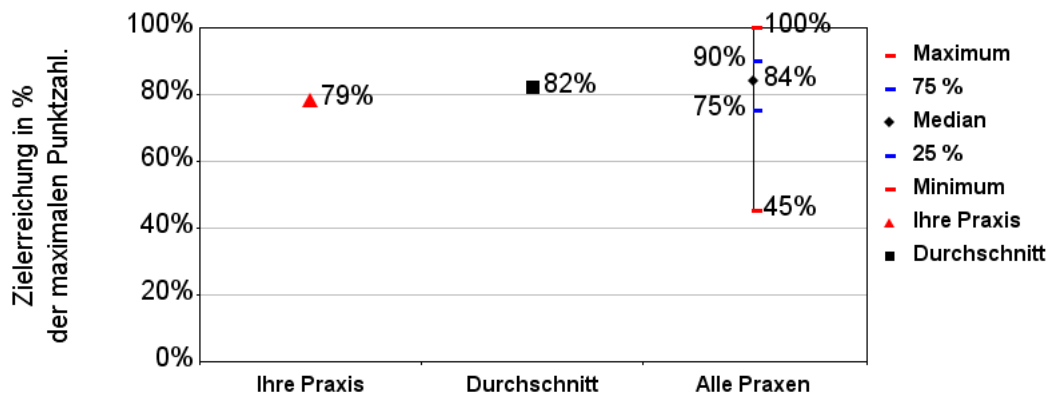
Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		T-1	T	Durchschnitt	
1	Der Personalbedarf der Praxis ist gedeckt	100.0	25.0	95.3	2
2	Bei Neueinstellungen von Mitarbeitern wird die Echtheit von Zeugnissen und Zertifikaten überprüft	100.0	100.0	56.2	1
3	Angestellte Mitarbeiter haben unterzeichnete Arbeitsverträge	100.0	100.0	84.5	1
4	Angestellte Mitarbeiter haben eine Stellenbeschreibung	88.9	58.3	54.1	1
5	In den letzten 12 Monaten wurde mit jedem Mitarbeiter ein Personalgespräch durchgeführt	84.6	41.7	50.9	1
6	Zu jedem Personalgespräch ist ein schriftlicher Bericht vorhanden	81.8	83.3	29.2	1
7	Die Praxis hat in den letzten 36 Monaten die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter (z.B. über einen Fragebogen) gemessen	100.0	100.0	22.7	1
8	Es wurde in den letzten 3 Jahren mindestens einmalig eine Befragung zur Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeiter (inkl. Ärzte) durchgeführt	0.0	0.0	41.4	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	92.1	1
10	Vertretungskräfte werden in die Abläufe der Praxis eingearbeitet	-	100.0	69.8	1
Gesamt		83.9	70.8	58.8	11

Aus- und Weiterbildung



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Die Praxis engagiert sich für Aus-/Weiterbildung und Lehre (Ausbildungs-, Lehr- oder Weiterbildungspraxis)	100.0	100.0	61.8	3
2	Angestellte Mitarbeiter wurden bei ihrer Neueinstellung über die allgemeine Arbeitsorganisation der Praxis informiert	100.0	92.3	93.1	1
3	Angestellte Mitarbeiter wurden in den ersten Wochen nach Arbeitsaufnahme strukturiert in ihr Aufgabengebiet eingearbeitet	100.0	100.0	91.7	1
4	Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan	41.7	33.3	23.1	1
5	Alle Mitarbeiter besuchen regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen	100.0	100.0	81.3	1
6	Alle Mitarbeiter haben im letzten Jahr an einer arbeitsplatzbezogenen Fortbildung teilgenommen	75.0	53.8	65.0	1
Gesamt		86.1	79.9	69.2	8

Sicherheitskultur aus Sicht der Mitarbeiter



Indikatoren in der betrachteten Dimension		Zielerreichung in % vom bestmöglichen Wert			Anzahl der Items für diesen Indikator
		Ihre Praxis		Durchschnitt	
Indikatoren		T-1	T		
1	Alle Mitarbeiter werden ermutigt kritische Ereignisse anzusprechen, die in der Praxis auftreten	-	77.2	82.3	1
2	Praxisabläufe tragen dazu bei kritische Ereignisse zu verhindern	-	79.8	81.8	1
3	Bei der Entscheidungsfindung zur Entwicklung von Praxisablaufplänen werden die Meinungen aller Mitarbeiter einbezogen	-	70.9	78.8	1
4	Die Praxis nimmt sich Zeit, um vorab Risiken für Patienten, für Mitarbeiter und für die Praxis einzuschätzen	-	74.8	80.9	1
5	Alle Teammitglieder haben die Möglichkeit sich an der Analyse von kritischen Ereignissen zu beteiligen	-	75.3	82.1	1
6	Die Qualität und Sicherheit der Patientenversorgung wird in der Praxis ernst genommen	-	90.0	91.5	1
7	Die Praxis unterstützt die kontinuierliche Weiterqualifizierung aller Mitarbeiter	-	86.2	86.2	1
8	Die Praxis ermutigt zum Lernen aus Ideen und konstruktiver Kritik der Mitarbeiter aller Ebenen	-	74.7	82.7	1
Gesamt		-	78.6	82.1	8

