



## Potenziale erkennen, Effizienz steigern!

*So erzielen Sie mit EPA  
Qualitätsverbesserungen  
in allen wesentlichen  
Praxisbereichen.*

**AQUA** – Institut für angewandte Qualitätsförderung  
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Weender Landstr. 11, 37073 Göttingen

Telefon: (0551) 7 89 52-0

Telefax: (0551) 7 89 52-10

E-Mail: [office@aqua-institut.de](mailto:office@aqua-institut.de)

Internet: [www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)

**EPA – Qualitätsmanagement wirksam anwenden.**

[www.europaeisches-praxisassessment.de](http://www.europaeisches-praxisassessment.de)

INFORMATIONEN ZUM EUROPÄISCHEN PRAXISASSESSMENT



## EPA – Qualitätsmanagement in einer neuen Dimension

Sicherlich haben Sie schon erste Erfahrungen mit dem Thema Qualitätsmanagement gesammelt und mit großer Wahrscheinlichkeit den Eindruck gewonnen, dass Qualitätsmanagement im Wesentlichen besteht aus:

- a) Schulungen (für QM-Begriffe, QM-Techniken etc.) und
- b) Dokumenten (Prozessbeschreibungen, Qualitätshandbuch).

Die Umsetzung von Maßnahmen, die Ihnen in Ihrem Praxisalltag helfen, kommt Ihnen dabei zu kurz?

Wenn Sie, wie viele andere Kollegen auch, Qualitätsmanagement wirklich UMSETZEN wollen und nicht nur theoretisch erlernen und beschreiben möchten, wenn Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis kennen lernen wollen und vor allem konkrete Anleitungen wünschen, wie Sie sich verbessern können, sollten Sie einen Blick auf EPA, das Europäische Praxisassessment, werfen. Die Hilfestellung bei qualitätsfördernden Maßnahmen in Ihrer Praxis steht hier im Vordergrund – nicht ohne Grund ist EPA ein System, das von Ärzten für Ärzte entwickelt wurde.

Auf den nächsten Seiten stellen wir Ihnen Ablauf, Inhalte, Hintergründe und die bisherigen Meilensteine von EPA genauer dar.

Wir möchten Ihnen mit EPA die Unterstützung geben, die Sie von einem QM-System erwarten, und wünschen Ihnen viel Spaß und nachhaltigen Erfolg bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis!

Das Team des AQUA-Institutes in Göttingen





Qualität analysieren, messen  
und nachhaltig steigern!

INHALT

Praxisnahe Implementierung eines QM-Systems mit EPA	4
<b>EPA: Diagnose vor Therapie</b>	
Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung	7
In fünf Schritten zur lernenden Praxis	8
EPA kurz & knapp	12
<b>EPA: Hintergrundinformation</b>	
Die Qualitätsindikatoren von EPA	15
Die Entwicklung des Europäischen Praxisassessments	16
Das AQUA-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland	16
Die EPA-Familie	17
Was unterscheidet EPA von anderen QM-Modellen?	17
Beurteilung aus Sicht der Teilnehmer	18
EPA berücksichtigt die G-BA-Richtlinie	19
Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V.	19
<b>EPA in Stichworten</b>	
Daten und Fakten	21
Häufig gestellte Fragen (FAQ)	22
Ihre Ansprechpartner, Kontakt	24

Qualitätsmanagement mit EPA  
setzt Maßstäbe und schafft Erfolge.

## Ziele des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Quelle: QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA), § 2

Gemäß der Richtlinie des G-BA ist Qualitätsmanagement eine „Aufgabe aller Praxismitarbeiter und (...) von der Praxisleitung in eine an konkreten Zielen ausgerichtete Praxispolitik und -kultur einzubetten. Durch die Identifikation relevanter Abläufe (...) sollen Risiken erkannt und Probleme vermieden werden. Wesentliche Bedeutung kommt dabei der Objektivierung und Messung von Ergebnissen (...) zu.“

Als Ziele werden hervorgehoben:

- Kontinuierliche Sicherung und Verbesserung der Qualität.
- Systematische Patientenorientierung.
- Arbeitszufriedenheit der Praxisleitung und -mitarbeiter erhöhen.
- Strukturierte Kooperation an den Nahtstellen der Versorgung.

## Umsetzung der Qualitätsziele mit EPA

Bei EPA werden alle Mitarbeiter Ihrer Praxis frühzeitig in die Entwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden, z. B. durch Teambesprechungen und Arzt- bzw. Mitarbeiterbefragungen. Aus umfassenden Analysen aller wesentlichen Bereiche des Praxismanagements können Sie konkrete Ziele zur Weiterentwicklung Ihrer Praxis ableiten. Als Grundlage hierfür werden valide Erhebungsinstrumente eingesetzt, die eine objektivierte Messung von Ergebnissen erlauben.

Durch EPA wird ein kontinuierlicher Qualitätskreislauf in Ihrer Praxis etabliert. Wir haben hierfür den Begriff „lernende Praxis“ geprägt. Darunter verstehen wir eine Arztpraxis, die in der Lage ist, eigene Ziele zu entwickeln und im Rahmen einer offenen, praxisinternen Diskussion innovative Lösungen für die Umsetzung zu finden. Dafür stellt EPA Ihnen praxisnahe Unterstützungsinstrumente zur Verfügung. EPA bietet Ihnen damit alle Voraussetzungen, um die gesetzlichen Anforderungen an ein internes Qualitätsmanagement unbürokratisch zu erfüllen.

# Praxisnahe Implementierung eines QM-Systems mit EPA

**1. Vorbereitung** ... Detaillierte Information des gesamten Praxisteam zu den Inhalten und Abläufen von EPA während der Implementierung (Einführungsworkshop möglich).

**2. Evaluation** ... Messung und Objektivierung des Status quo in Ihrer Praxis: Selbstbewertung, Mitarbeiter- und Patientenbefragung, ggf. Zuweiserbefragung, Praxisbegehung und Arztinterview.

**3. Moderierte Teambesprechung** ... Erarbeitung der Potenziale Ihrer Praxis mit Unterstützung eines geschulten Visitors. Vereinbarungen erster konkreter Qualitätsziele.

**4. Benchmarking** ... Interpretation Ihrer Ergebnisse durch Vergleiche mit anderen Praxen. Dabei ist die Vergleichsgruppe wählbar (zum Beispiel nur Einzelpraxen).

**5. Qualitätsprojekte** ... Kontinuierliche Umsetzung von Qualitätszielen, unterstützt durch zahlreiche Materialien für die Praxis und optionale Themenworkshops.

EPA bietet speziell ausgearbeitete Varianten für:

**Hausärzte**  
**Kinder- & Jugendmediziner**  
**Zahnmediziner**  
**andere Fachärzte**

*Ihre qualitätsoptimierte  
Praxis in den Bereichen:*

**Qualität & Sicherheit  
Information  
Infrastruktur  
Menschen  
Finanzen**

## EPA: Diagnose vor Therapie

*Wie läuft das Europäische Praxisassessment ab, wie baut es sich auf?*

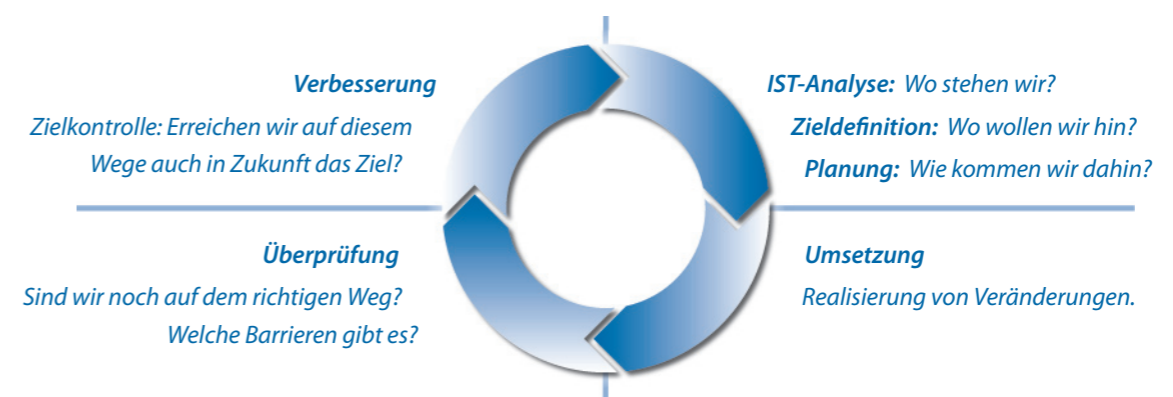
Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein System zur Einführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in Arztpraxen. Die umfassende Analyse aktueller Stärken und Schwächen Ihrer Praxis bildet ein Kernelement. EPA verwendet dafür so genannte Qualitätsindikatoren, die klare Aussagen darüber zulassen, inwieweit wichtige Parameter in Ihrer Praxis erfüllt werden.

*Mit EPA arbeiten Sie genau an den Punkten, die einer Verbesserung bedürfen.*

Bisherige Erfahrungen bestätigen: Arztpraxen erfüllen bereits viele Anforderungen, die an das Qualitätsmanagement gestellt werden. EPA zeigt Ihnen, wo weitere Verbesserungen möglich sind, ohne dass es einer kompletten Umstrukturierung Ihrer Praxis bedarf.

Anstelle von theoretischen Schulungen stehen bei EPA konkrete Ergebnisse im Mittelpunkt. Diese dienen als Orientierungspunkte beim Durchlaufen des Qualitätskreislaufes. Dabei ist das EPA-Modell leicht umsetzbar und beeinträchtigt Ihren Praxisalltag kaum.

### Der Kreislauf der Qualitätsentwicklung



Der Qualitätskreislauf ist das grundlegende Modell zum Verständnis von Qualitätsmanagement. Er beschreibt einen systematischen und kontinuierlichen Zyklus der Weiterentwicklung. Anhand einer IST-Analyse wird der Stand der Praxisorganisation festgestellt. Bereiche, die Verbesserungspotenzial haben, werden herausgestellt. So können adäquate Maßnahmen gezielt geplant und umgesetzt werden. Der Kreislauf schließt mit einer praxisinternen Auswertung der umgesetzten Maßnahmen und beginnt von Neuem. In Ihrer Praxis wird ein dauerhafter Weiterentwicklungsprozess etabliert.

*Der Qualitätskreislauf: äquivalent auch als Qualitätsspirale, QM-Kreislauf, PDCA-Zyklus oder DEMING-Wheel bezeichnet.*

# In fünf Schritten zur lernenden Praxis:

## 1. SCHRITT ...

### Vorbereitung der Praxis und des Teams

Ihr EPA-Handbuch bietet Ihnen umfangreiche Informationsmaterialien und nützliche Tipps.

Der Einstieg in ein kontinuierliches Qualitätsmanagement beginnt bei EPA mit einer praxis-internen Teambesprechung. Dabei werden Ziele und Ablauf des EPA-Verfahrens mit dem gesamten Praxisteam diskutiert. Materialien zur inhaltlichen Gestaltung dieser Teambesprechung werden Ihnen nach der Anmeldung zugesendet.

Auf Wunsch bieten wir interessierten Arztpraxen oder Ärztgruppen Einführungsworkshops an, bei denen Sie EPA vertiefend kennenlernen können.

## 2. SCHRITT ...

### Die Evaluation

Mit geringem Zeit- und Personalaufwand erfolgt eine mehrperspektivische Analyse Ihrer Praxis.

Um zu erkennen, wo die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis liegen, wird sie aus mehreren Perspektiven (Ärzte, Mitarbeiter, Patienten, Visitor) analysiert. Hier kommen fünf verschiedene Erhebungsinstrumente zum Einsatz:

- 1. SELBSTASSESSMENT:** Auskunftsbogen über die Praxis mit Fragen zur allgemeinen Praxisorganisation, zum Notfall- und Beschwerdemanagement etc.
- 2. MITARBEITERBEFRAGUNG:** Eine schriftliche Befragung aller in der Praxis tätigen Personen zur Arbeitsbelastung und Beurteilung der Teamsituation etc.
- 3. PATIENTENBEFRAGUNG:** Der EUROPEP-Fragebogen mit Fragen zur Arzt-Patienten-Beziehung, medizinisch-technischen Versorgung, Praxisorganisation etc.
- 4. PRAXISBEGEHUNG:** Begehung der Praxis durch einen Visitor anhand einer Checkliste zu Notfallmedikamenten, Hygiene etc.
- 5. INTERVIEW:** Arztinterview durch den Visitor zu den Themen Fehlermanagement, Gerätemanagement etc.

## Die EUROPEP-Patientenbefragung

Patientenbefragungen bilden eine wichtige Grundlage für eine systematische Patientenorientierung. Die EUROPEP-Patientenbefragung ist ein komplettes und umfassend validiertes Instrument zur Beurteilung von Arztpraxen durch die Patienten. Ihr praktischer Nutzen wird seit vielen Jahren unter Beweis gestellt.

**Mit dem EUROPEP-Fragebogen bewerten Ihre Patienten Aspekte aus folgenden Themenbereichen:**

- **Arzt-Patienten-Beziehung** (z. B. Zeit, Zuhören, Erklären, Informieren, Einbeziehung in Entscheidungen),
- **Medizinisch-technische Versorgung** (z. B. Angebote zur Krankheitsvorbeugung, Gründlichkeit, körperliche Untersuchung),
- **Arzthelferinnen** (z. B. Hilfsbereitschaft),
- **Praxisorganisation** (z. B. telefonische Erreichbarkeit, Terminvergabe, Wartezeiten, Datenschutz),
- **Gesamtzufriedenheit** (Patientenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft).

Als bislang einziges QM-System beinhaltet EPA eine Patientenbefragung ohne zusätzliche Kosten.

Weitere Informationen zu EUROPEP unter: [www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)

## Der Blick von außen: die Visitation

Praxisvisitationen sind ein weithin anerkanntes Verfahren im Rahmen der Qualitätsförderung. Visitation bedeutet bei EPA, dass ein unabhängiger, speziell geschulter Visitor (meist Arzt/Ärztin oder Arzthelferin) nach Terminabsprache Ihre Praxis besucht. Dabei macht er sich vor Ort ein Bild von Ihrer Praxisorganisation und erarbeitet gemeinsam mit Ihrem Praxisteam mögliche Verbesserungsansätze. Der Praxisablauf wird durch die Visitation so wenig wie möglich gestört.

**Eine EPA-Visitation besteht aus:**

- **Praxisbegehung anhand einer Checkliste** (60 Min.)
- **Interview mit einem Ansprechpartner aus der Praxis** (90 Min.)
- **Teambesprechung mit Präsentation und Diskussion der in der Evaluation erzielten Ergebnisse** (120 Min.)

Die Daten aus der Praxisbegehung und dem Interview werden vor Ort in VISOTOOL® eingegeben und Ihnen zusammen mit den Ergebnissen der Patienten- und Mitarbeiterbefragung in unserer Teambesprechung am Nachmittag des Visitationstages präsentiert.

Den zeitlichen Ablauf sehen Sie unter: „EPA kurz & knapp“ (S. 12)

## 3. SCHRITT ...

### Moderierte Teambesprechung

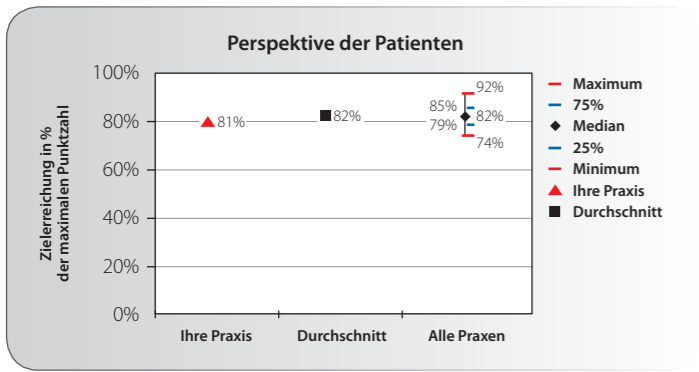
Teambesprechungen sollten ein wesentliches Element Ihres internen Qualitätsmanagements sein. Mit der vom Visitor geleiteten EPA-Teambesprechung lernen Sie die effektive, praktische Anwendung dieses Instrumentes kennen. Sie erarbeiten unter Anleitung des Visitors exemplarisch, wie Sie die Ergebnisse aus der Evaluation für sich nutzen können. Durch die strukturierte Rückmeldung bekommen Sie Gelegenheit, Ihr eigenes Tun zu reflektieren und neue Ideen zu entwickeln. Ihr Visitor führt Sie zudem in die Benutzung der Online-Datenbank VISOTOOL® ein, gibt Ihnen Rückmeldung über die Erfüllung der Zertifizierungskriterien von Stiftung Praxissiegel e. V. und nennt Ihnen Möglichkeiten zur Nachbesserung noch nicht erfüllter Kriterien.

Die Themen der Besprechung orientieren sich an Ihren Interessen. Besonders neugierig werden erfahrungsgemäß die Rückmeldungen aus der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung erwartet.

# 4. SCHRITT ...

## Benchmarking mit VISOTOOL®

Wo liegen die Potenziale Ihrer Praxis?



Beispiel eines Streudiagramms: Hier können Sie Ihren Wert mit dem „besten“ bzw. „schlechtesten“ Wert anderer Praxen direkt vergleichen.

Neben einem schriftlichen Feedback-Bericht erhalten Sie die Zugangsberechtigung zur EPA-Online-Datenbank VISOTOOL®. Dort können Sie Vergleiche zu spezifischen Arztgruppen (ländlich/städtisch bzw. Einzel-/Gemeinschaftspraxis) durchführen. Dies kann interessant werden: vielleicht sind Sie Arzt in einer Praxis auf dem Lande. Auf welchem Stand der medizinischen Ausstattung sind nun andere Landarztpraxen? Gibt es andere Schwerpunkte in der Ausstattung als in städtischen Praxen? Um Ihnen hier Orientierung zu geben, können Sie den Vergleichsdatensatz (Benchmark) entsprechend auswählen.

# 5. SCHRITT ...

## Die Organisation Ihrer Qualitätsprojekte

Wie geht es weiter?

Bei EPA steht die edukative Unterstützung der internen Qualitätsentwicklung im Vordergrund, nicht die Kontrolle.

www.fehlerzirkel.de

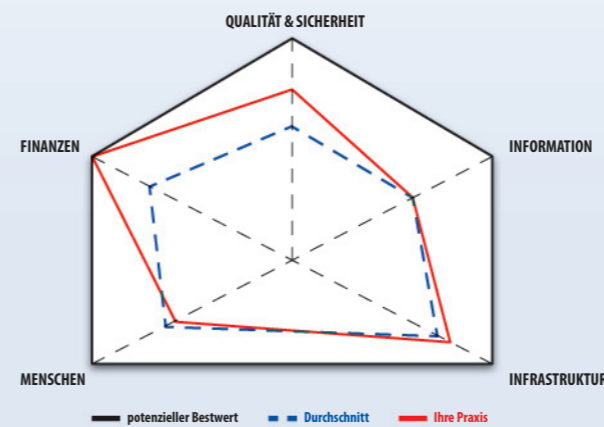
Unbestritten reicht Feedback allein oft nicht aus, um nachhaltige Qualitätsverbesserungen zu initiieren. Deshalb bietet Ihnen EPA mit VISOTOOL® eine umfangreiche Sammlung von weiteren unterstützenden Werkzeugen, mit deren Hilfe Sie die kontinuierliche Qualitätsverbesserung Ihrer Praxis nun selbstständig weiterverfolgen können. Zur Evaluation der Zielerreichung empfehlen wir eine erneute Durchführung von EPA nach drei Jahren.

Ein besonderes Angebot für EPA-Praxen gibt es zum Thema Fehlermanagement: Nach dem Vorbild von „Jeder-Fehler-zählt“ können EPA-Praxen unter: [www.fehlerzirkel.de](http://www.fehlerzirkel.de) exklusiv an einer geschlossenen Nutzergruppe teilnehmen. Unter Ausschluss der Öffentlichkeit werden hier Strategien und Maßnahmen zur Fehlervermeidung entwickelt und diskutiert. Die Ereignisse aus den Praxen werden von Ärzten bzw. Praxismitarbeitern anonym berichtet.

# VISOTOOL®

## Die Online-Datenbank zur Umsetzung von EPA

VISOTOOL® ist eine internetbasierte Software, die den gesamten EPA-Prozess – von der Anmeldung bis zur Eingabe und Auswertung der Daten – strukturiert sowie weitere Elemente zur Unterstützung der Qualitätsentwicklung in Ihre Praxis integriert.



- VISOTOOL® bedeutet für Ihre Arztpraxis:**
- Es ist keine Installation bzw. Pflege einer zusätzlichen Software notwendig.
  - Sie haben jederzeit über einen Internetzugang Zugriff auf Ihre Daten und QM-Materialien.
  - Bereits am Visitationstag erhalten Sie die vollständige Rückmeldung zu den EPA-Indikatoren.
  - Die Darstellung der Ergebnisse kann mit ausgewählten Vergleichsgruppen erfolgen (vgl. Schritt 4).
  - Sie haben vollen Zugriff auf fortlaufend aktualisierte Materialien (vgl. Schritt 5).

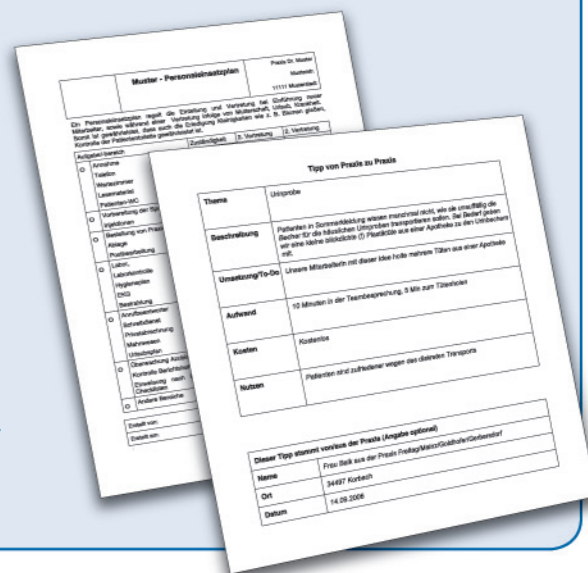
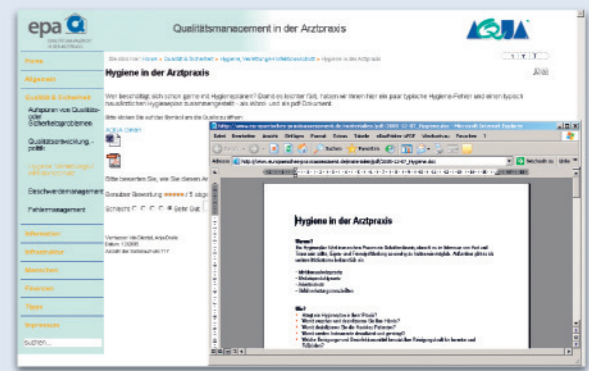
Bei der Benutzung von VISOTOOL® können Sie sich auf die umfassende Sicherheit Ihrer Datenübertragung durch SSL-Verschlüsselung verlassen.

Über den VISOTOOL®-Zugang können Sie gezielt auf die Materialien zugreifen, die Sie für das Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis benötigen:

- In einer To-Do-Liste können Sie für die von Ihnen definierten Qualitätsprojekte Inhalt, Zeitrahmen und die verantwortlichen Personen dokumentieren.
- Zu den Qualitätsthemen stehen Ihnen kostenlose Downloads zur Verfügung (z. B. Musterhygieneplan, Mustergerätebuch, Poster zur Patientenbefragung).
- Sie können Tipps aus der Praxis für die Praxis mit anderen Kollegen austauschen u. v. m.

Nr. Indikator	Zielerreichung in % der maximalen Punktzahl	Details
Ihre Praxis	Durchschnitt	Grafik ToDo Items
1. Die medizinische Ausstattung (Ophthalmoskope, Visusg, Instrumente...) wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft.	100%	84%
2. Blutdruckmessgeräte werden alle 2 Jahre messtechnisch kontrolliert bzw. ersetzt.	100%	87%
3. Die Sicherheitsausrüstung (z.B. Feuerlöscher) wird nach geltenden nationalen Vorgaben überprüft.	0%	07%
4. Die elektronische Ausstattung (Druckfraktor, Sterilisor...) wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft.	0%	85%
5. Die elektronische Ausstattung wird nach geltenden rechtlichen Vorgaben überprüft.	100%	83%

... Benchmarking, Materialsammlungen und viele nützliche Tipps für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement.



# EPA kurz & knapp

Alles auf einen Blick: von der Anmeldung bis zur Zertifizierung ...

## Der zeitliche und organisatorische Ablauf

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf
Vorlauf	Anmeldung	Sie haben sich durch Rücksendung der Anmeldeunterlagen an AQUA für EPA angemeldet.
6 - 8 Wochen vor der Visitation	Anmeldebestätigung	Sie erhalten von AQUA eine Anmeldebestätigung.
	Vereinbarung des Visitationstermins	Ein geschulter Visitor nimmt mit Ihnen Kontakt auf, um einen Visitationstermin zu vereinbaren.
	Durchführung der Patientenbefragung	AQUA sendet Ihnen alle Materialien für die Durchführung einer Patientenbefragung zu.
	Teambesprechung zu EPA in Ihrer Praxis	Um EPA für Ihre Praxis möglichst effektiv zu nutzen, empfehlen wir eine Besprechung mit Ihrem Praxisteam zur Weiterentwicklung der Praxisorganisation auf der Grundlage von EPA. Denn Veränderungen sind nur dann von Dauer, wenn sie vom gesamten Praxisteam getragen werden. Zusammen mit den Unterlagen zur Patientenbefragung erhalten Sie Ihr EPA-Handbuch mit Informationsmaterialien und nützlichen Tipps zu EPA.
4 Wochen vor der Visitation	Durchführung des Selbstassessments und der Mitarbeiterbefragung	AQUA sendet Ihnen Fragebögen zum Selbstassessment (für den hauptverantwortlichen Arzt) und für die Mitarbeiterbefragung zu.
2 Wochen vor der Visitation	Rücksendung der Patientenbefragung, Mitarbeiterbefragung und des Selbstassessments	Bitte senden Sie spätestens zwei Wochen vor der Visitation die Patienten- und Mitarbeiterbefragung sowie das Selbstassessment zur Auswertung an AQUA zurück.
1 Woche vor der Visitation	Datenanalyse, Vorbereitung der Visitation	AQUA analysiert in der Woche vor der Visitation die bisherigen Befragungen.

Zeitpunkt	Projektphase	Erläuterung/Ablauf
Visitationstag	<b>Durchführung der Visitation</b> Beispiel für einen Ablauf:	
	ca. 09:15* <b>Ankunft des Visitors</b>	Am Vormittag der Visitation kann und soll der Praxisbetrieb fortgeführt werden. Lediglich für das Interview muss ein Arzt für ca. 90 Minuten zur Verfügung stehen.
	ab 09:30 <b>Praxisbegehung</b> (ca. 60 Min.)	Zur Teambesprechung sollte das gesamte Praxisteam eingeladen werden, da der Visitor hier die Ergebnisse aller Datenerhebungen (Patienten- und Mitarbeiterbefragung, Selbstassessment und Visitation) präsentiert und ggf. gemeinsam mit dem Team Weiterentwicklungen der Praxisorganisation erarbeitet.
	ab 10:30 <b>Interview</b> (ca. 90 Min.)	
	ab 12:00 <b>Dateneingabe &amp; -analyse durch Visitor</b> (ca. 90 Min.)	
	ab 13:30 <b>Teambesprechung: Ergebnispräsentation, Erarbeitung von Veränderungen</b> (ca. 120 Min.)	Der Visitor händigt Ihnen Ihren persönlichen Zugang zur Online-Datenbank VISOTOOL® aus. So können Sie auf die Ergebnisse Ihrer Praxis online zugreifen, sich mit den tagesaktuellen Daten aus anderen Praxen vergleichen und auf der Materialenseite nach Tipps und Hinweisen zu Veränderungen in der Praxis recherchieren.
	<b>Zugang zu VISOTOOL®</b>	Gegen 15.30 Uhr ist die Visitation zu Ende und Sie können ggf. Ihren Praxisbetrieb wieder aufnehmen.
ca. 15:30	<b>Ende der Visitation</b>	*Den zeitlichen Ablauf der Visitation können Sie zuvor mit Ihrem Visitor individuell abstimmen.
1 Woche nach der Visitation	<b>Versand des Feedbackberichtes an Ihre Praxis</b>	Sie erhalten nach der Visitation die Ergebnisse des Assessments schriftlich als „problemorientierten Feedbackbericht“.
<b>Zertifizierung (optional)</b>		
3-4 Wochen nach der Visitation	<b>ggf. Zertifizierung durch „Stiftung Praxissiegel e. V.“</b>	Praxen, die den EPA-Prozess durchlaufen haben, können an einer freiwilligen, unabhängigen Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V. teilnehmen. Die Bedingungen für die Zertifizierung finden Sie unter: <a href="http://www.praxissiegel.de">www.praxissiegel.de</a> .  Im Rahmen der Visitation werden Sie durch den Visitor auf den Erfüllungsgrad der Zertifizierungskriterien hingewiesen. Sind alle Kriterien erfüllt, erhalten Sie die für die Beantragung des Zertifikates notwendigen Unterlagen.

... das Qualitätsmanagement  
aus der Praxis für die Praxis:

**Wir holen Sie dort ab,  
wo Sie stehen!**

## EPA: Hintergrundinformation

*Aufbau – Entstehung – aktuelle Entwicklung ...*

### Beispiele für die Qualitätsindikatoren von EPA:

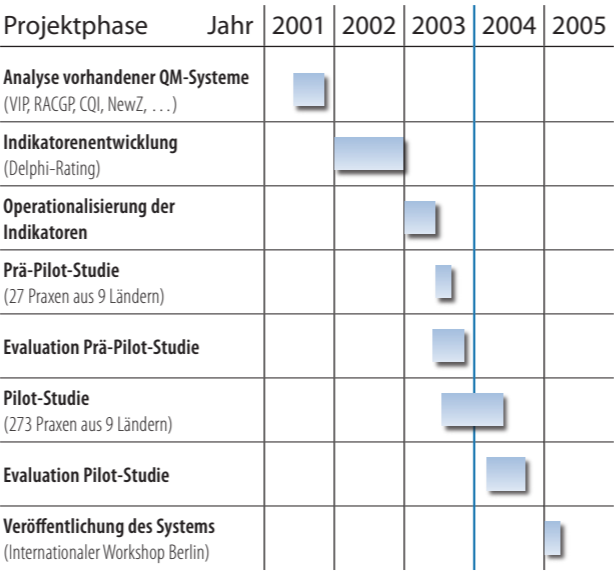
Insgesamt werden durch EPA mehr als 200 qualitätsrelevante Aspekte – die Qualitätsindikatoren – Ihrer Praxis evaluiert. Zur besseren Übersicht erfolgt eine thematische Zusammenfassung der Indikatoren nach 34 Dimensionen und 5 übergreifenden Themenbereichen (bei EPA „Domänen“ genannt).

DOMÄNEN	DIMENSIONEN (Auswahl) N = 34	INDIKATOREN (Auswahl) N = 225; Items N = 365
<b>1. Infrastruktur</b>	Med. Ausstattung inkl. Medikamente	Die Praxis hat eine Liste der in der Praxis verfügbaren Notfallmedikamente.
	Nicht-medizinische Ausstattung	BTM-pflichtige Medikamente werden in einem abgeschlossenen Schrank aufbewahrt.
	Räumlichkeiten	In den Praxisräumen ist ein Fluchtplan deutlich sichtbar ausgehängt.
	Zugang/Einrichtungen für gehandicapte Personen	Die Praxis und deren Räumlichkeiten sind für Patienten im Rollstuhl geeignet.
	Erreichbarkeit/Zugang u. Verfügbarkeit	Für unvorhergesehene Ereignisse (z. B. Notfälle) sind im Terminplan Pufferzeiten vorgesehen.
<b>2. Menschen</b>	Perspektive der Patienten	Nach Meinung der Patienten wird der Zweck v. Untersuchungen/Behandlungen gut erklärt.
	Perspektive der nicht-ärztl. Mitarbeiter	Beurteilung der Arbeitsatmosphäre aus der Sicht der nicht-ärztlichen Mitarbeiter.
	Perspektive der ärztl. Mitarbeiter	Gesamtbeurteilung des Arbeitsplatzes aus Sicht der ärztlichen Mitarbeiter.
	Aus- und Weiterbildung	Jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Lern-/Fortbildungsplan.
<b>3. Informationen</b>	Geheimhaltung und Ungestörtheit	Patientenakten und andere Akten, in denen Informationen über Patienten enthalten sind, werden nicht sichtbar dort liegengelassen, wo sie für andere zugänglich sind.
	Informationen für Patienten über die Behandlung/medizinische Themen	Es gibt ein Verfahren, medizinische Informationsmaterialien für Patienten hinsichtlich ihrer Qualität zu bewerten, bevor sie verwendet werden.
	Prävention	Patienten werden über die Möglichkeit informiert, für Früherkennungs- und Vorsorgeuntersuchungen in die Praxis einbestellt zu werden.
	Kommunikation mit anderen Leistungserbringern	Die Praxis fördert die Kontinuität der Mit-/Weiterbehandlung durch Vereinbarungen mit anderen Leistungserbringern.
	Behandlungsdaten, Patientenakte	In der Praxis gibt es ein Verfahren für die Überprüfung der Notwendigkeit von Wiederholungsverschreibungen.
	Fachinformationen für Mitarbeiter	Medizinische Fachzeitschriften sind in der Praxis für alle Ärzte zugänglich.
<b>4. Finanzen</b>	Finanzielle Leitung und Verantwortung	Die Verantwortung für die Finanzverwaltung ist in der Praxis klar definiert.
	Jährlicher Bericht, retrospektiv	Die Praxis erstellt einen jährlichen Finanzbericht (Bilanz bzw. Einnahmen-Überschuss)
<b>5. Qualität und Sicherheit</b>	Qualitätsentwicklung, Qualitätspolitik	Das gesamte Praxisteam führt regelmäßig allgemeine Teambesprechungen durch, zu denen Protokolle erstellt und verfügbar gemacht werden.
	Hygiene, Verletzungs- u. Infektionsschutz	Der Hygieneplan regelt Maßnahmen zur Handhygiene.
	Beschwerdemanagement	Kritik und Beschwerden der Patienten werden von der Praxis dokumentiert.
	Fehlermanagement	Die Praxis nimmt an einem praxisübergreifenden Fehlerberichtssystem teil.
	Labor	Die Praxis nimmt an Schulungen zur Probenentnahme und Probenlagerung teil.
	Notfallmanagement	Die Praxismitglieder nehmen regelmäßig an Fortbildungen für den akuten med. Notfall teil.
	Qualitätssicherung der med. Prozesse	Die ärztlichen Mitarbeiter beteiligen sich an anerkannten Qualitätszirkeln.

# Die Entwicklung des Europäischen Praxisassessments

Die Entwicklung der Indikatoren von EPA erfolgte nach wissenschaftlich fundierten Methoden (z. B. Delphi Rating) in einem mehrstufigen Prozess. Unter der Leitung von Prof. R. Grol vom Centre for Quality of Care Research (WOK), Nijmegen, NL, beteiligten sich die folgenden Institutionen an der Entwicklung und Pilotierung:

- Austrian Medical Association, Wien (A)
- Wetenschappelijke Vereniging van Vlaamse Huisartsen – Berchem (BE)
- SwissPEP – Institut, Gümligen (CH)
- AQUA-Institut, Göttingen und Abteilungen Allgemeinmedizin Heidelberg und Frankfurt (D)
- Société Française de Thérapeutique du Généraliste, Paris (F)
- National Primary Care R&D Centre – Manchester / University of Wales (GB)
- Family Medicine Department, Haifa (IL)
- University Ljubljana (SLO)



Gefördert wurde die internationale Zusammenarbeit im Rahmen der Pilotstudie (2001-2004) durch die in Gütersloh ansässige Bertelsmann Stiftung. Die nationale Umsetzung von EPA erfolgt durch Institutionen der einzelnen Länder. In Deutschland ist das AQUA-Institut für die Umsetzung von EPA zuständig.

## Das AQUA-Institut als Anbieter von EPA in Deutschland



Das AQUA-Institut wurde 1995 gegründet, um innovative Projekte zur Qualitätsförderung im Gesundheitswesen langfristig und professionell aufzubauen und zu begleiten. Ein wesentliches Ziel ist es, aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse so aufzuarbeiten, dass sie möglichst vielen Arztpraxen zugänglich sind und im Praxisalltag einfach umgesetzt werden können.

Durch langjährige, erfolgreiche Tätigkeit hat sich das Institut auch international den Ruf einer renommierten Forschungseinrichtung erworben. So wurde es ein federführender Entwicklungspartner von EPA. Zur Umsetzung von EPA hat das AQUA-Institut die Software VISOTOOL®

entwickelt. Diese wird inzwischen auch in weiteren europäischen Ländern (u. a. in der Schweiz und Belgien) für die Umsetzung von EPA genutzt.

Das AQUA-Institut als professioneller und unabhängiger Partner für die:

- Entwicklung von Qualitätsindikatoren und Erhebungsinstrumenten,
- Erstellung von Berichtssystemen und Evaluationen,
- Durchführung und Begleitung großflächiger Projekte zur Qualitätsförderung (zum Beispiel Qualitätszirkel Pharmakotherapie).

# EPA ist auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtet.

## Die EPA-Familie

Nach den positiven Erfahrungen mit EPA für Hausärzte wurde durch Arbeitsgruppen aus Experten der jeweiligen Professionen EPA auch für Kinder- und Jugendmediziner sowie für weitere ärztliche Fachgebiete entwickelt.

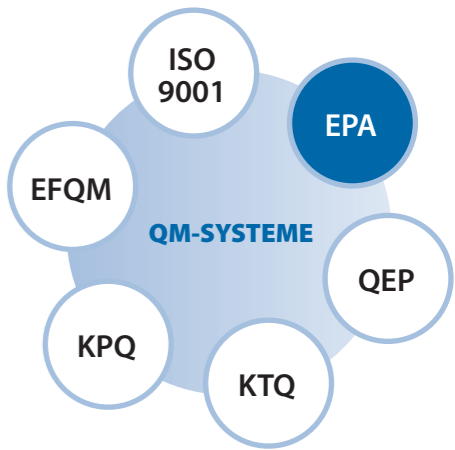
EPA-System	Initiator der Entwicklung	seit
EPA-Hausarzt	TOPAS-Europe	2004
EPA-Zahnmedizin	TOPAS-Germany; Akademie für Zahnärztliche Fortbildung, Karlsruhe	2005
EPA-Kinder- & Jugendmedizin	TOPAS-Germany; Kinder-/Jugendmedizinischer Qualitätszirkel Gütersloh	2005
EPA-Facharzt (inkl. Zuweiserbefragung)	TOPAS-Germany; Ärztliche Qualitätsgemeinschaft Ried e. V.	2006

Die Indikatoren und Items des EPA-Grundmodells wurden auf ihre Anwendbarkeit im kinder-, fachärztlichen und psychotherapeutischen Bereich hin untersucht bzw. um weitere Instrumente ergänzt, um den unterschiedlichen Fachgebieten gerecht zu werden. So wird z. B. in kinder- und jugendmedizinischen Praxen eine spezielle Patientenbefragung für Kinder und Jugendliche bzw. Begleitpersonen durchgeführt. In psychotherapeutischen und fachärztlichen Praxen, für die die interdisziplinäre Kommunikation von herausragender Bedeutung ist, wird eine Befragung zuweisender Kollegen durchgeführt. Die Umsetzbarkeit und Relevanz der Modelle wurden in zwei Pilotstudien bestätigt.

## Was unterscheidet EPA von anderen QM-Modellen?

Bei der Vielzahl von QM-Systemen und QM-Anbietern kann die Auswahl des geeigneten Modells zur Herausforderung werden. Die wesentlichen Unterschiede von EPA zu anderen Modellen sind:

- ✓ EPA arbeitet ergebnisorientiert. Ihre QM-Maßnahmen richten sich nach den konkreten Impulsen, die Sie durch Ihre Patienten, Ihr Praxisteam und den externen Visitor erhalten. So können Sie innerhalb kurzer Zeit viel erreichen.
- ✓ Qualitätsmanagement findet dort statt, wo es von Nutzen ist – in Ihrer Praxis. Sie müssen keine Zeit, kein Geld oder Personal für externe Schulungen opfern. Mit VISOTOOL® erhalten Sie alle wichtigen Informationen, um die QM-Ziele Ihrer Praxis zu erreichen, „frei Haus“.
- ✓ EPA berücksichtigt Ihr Fachgebiet durch spezielle Angebote für Hausärzte, Zahnmediziner, Kinder- und Jugendmediziner und sonstige Fachärzte.



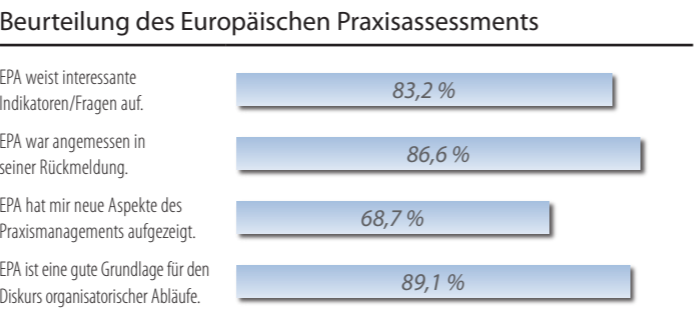
Qualitätsmanagement-Systeme für die ambulante Gesundheitsversorgung

# Beurteilung des Europäischen Praxisassessments (EPA) aus Sicht der Teilnehmer

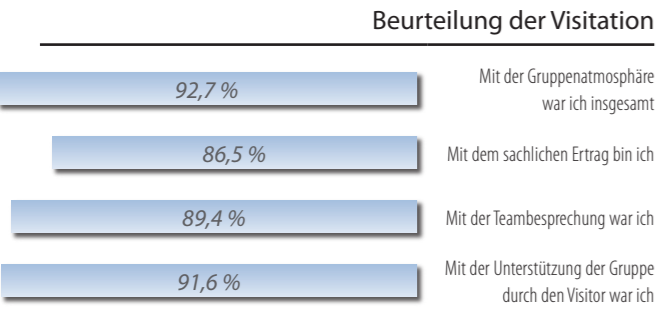
Auch EPA möchte immer besser werden: die Zufriedenheit der Nutzer mit der Durchführung und den Inhalten des Europäischen Praxisassessments werden kontinuierlich evaluiert. Routinemäßig wird hierfür nach der EPA-Teambesprechung am Visitationstag eine Befragung der Teilnehmer durchgeführt. Im Folgenden einige Ergebnisse.

*„Ich will meine Praxis nicht neu erfinden, sondern genau dort Verbesserungen durchführen, wo es sinnvoll und notwendig ist. Dies ist nun endlich durch EPA möglich.“*  
Dr. med. Armin Mainz, Facharzt für Innere Medizin, Ärztliches Qualitätsmanagement

Die Befragten zeigen sich in großer Mehrheit sehr zufrieden mit EPA. Es konnten neue Aspekte der Praxis aufgezeigt werden, die vorher noch nicht bekannt waren. Darüber hinaus werden die Ergebnisse von EPA als eine gute Diskussionsgrundlage organisatorischer Abläufe in der Praxis bewertet. Die Art und Weise der Rückmeldung an die Praxen wird als angemessen empfunden.



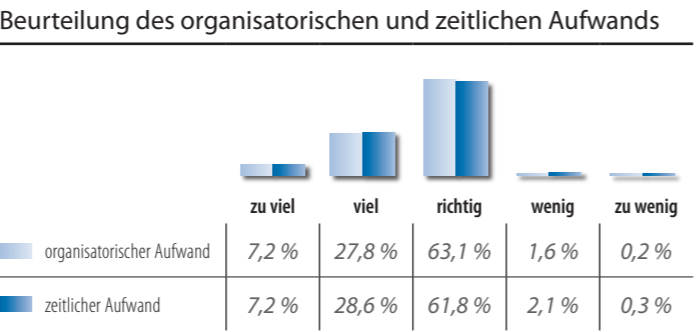
Bewertungen = „trifft völlig zu“/„trifft zu“



Bewertungen = „sehr zufrieden“/„zufrieden“

Den zeitlichen und organisatorischen Aufwand für die Durchführung von EPA empfinden rund 60 % der Praxen als „gerade richtig“. Nur ein geringer Anteil von 6 % der Befragten fühlt sich zeitlich und organisatorisch zu stark beansprucht.

*„Jeder Arzt hat seinen Stil. Dieser wird durch EPA nicht verändert. Ganz im Gegenteil.“*  
Dr. med. Werner Reininghaus, Facharzt für Allgemeinmedizin



Quelle: Ergebnisse der Befragung zur Zufriedenheit mit EPA, der Visitation und der Beurteilung des organisatorischen und zeitlichen Aufwandes bei EPA (Stand: Februar 2007; N = 3247 Teilnehmer aus EPA-Praxen)

# EPA berücksichtigt die G-BA-Richtlinie

- So erfüllen Sie mit der Durchführung von EPA die Qualitätsmanagement-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses:**
1. Die bei EPA durch Befragungen und die Visitation konkret gemessenen Qualitätsindikatoren decken alle in der G-BA-Richtlinie geforderten Grundelemente (§ 3) und Instrumente (§ 4) eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagement-Systems ab. Als bisher einziges QM-System beinhaltet EPA z. B. eine validierte Patientenbefragung (EUROPEP) ohne zusätzliche Kosten.
  2. EPA konkretisiert die genannten Anforderungen, so dass konkrete Messgrößen und Maßnahmen bezogen auf die Richtlinie definiert werden können.
  3. Anhand des schriftlichen Ergebnisberichtes und der in VISOTOOL® jederzeit verfügbaren Daten zur Praxisorganisation bietet EPA eine klare Rückmeldung zur Erfüllung der Anforderungen der QM-Richtlinie.
  4. EPA bietet Ihnen konkrete, unbürokratische Unterstützungshilfen bei der Umsetzung der Anforderungen des Gemeinsamen Bundesausschusses.

# EPA ist zertifizierbar ...



# Zertifizierung durch Stiftung Praxissiegel e. V.

Praxen, die das EPA-Verfahren vollständig durchlaufen haben und festgelegte Kernanforderungen erfüllen, können ein Zertifikat durch die unabhängige, gemeinnützige Stiftung Praxissiegel e. V. erlangen. Das Zertifikat erlaubt qualitätsbewussten Praxen eine für alle sichtbare Darlegung ihres Engagements. Gegenüber Ihren Patienten dokumentieren Sie mit diesem Zertifikat die Erfüllung sicherheitsrelevanter Standards.

Das Zertifikat ist drei Jahre gültig und kostet 100,00 € zzgl. MwSt. AQUA unterstützt Sie bei der Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikats. Eine ausführliche Beschreibung der Zertifizierungsanforderungen ist im Internet unter: [www.praxissiegel.de](http://www.praxissiegel.de) veröffentlicht.

Die Rezertifizierung ist nach drei Jahren möglich. Die Zertifizierungsanforderungen erweitern sich bei einer Rezertifizierung um eine Beschreibung von in der Praxis durchgeführten Qualitätsprojekten.

Bislang haben ca. 70 % der Teilnehmer ein Zertifikat beantragt (Stand Januar 2007: mehr als 600 vergebene Zertifikate).



EPA ist anders – EPA ist konkret.

## Unbürokratisch & praxisorientiert



## EPA in Stichworten

Daten, Fakten und die häufigsten Fragen schon einmal erklärt...

### RAHMENDATEN

<b>Träger</b>	TOPAS Europe: <a href="http://www.topas-europe.org">www.topas-europe.org</a> Verantwortlich für die Umsetzung in Deutschland: AQUA - Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen GmbH, Göttingen
<b>Entwicklung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entwicklung und Pilotierung des Grundmodells: 2000-2004</li> <li>• Umsetzung EPA-Hausarzt: 2004</li> <li>• Umsetzung EPA-Kinder- und Jugendmedizin: 2005</li> <li>• Umsetzung EPA-Zahnmedizin: 2005</li> <li>• Umsetzung EPA-Facharzt: 2006</li> </ul>
<b>Inhaltlicher Aufbau</b>	Fünf Themenbereiche: 1. Menschen 2. Qualität & Sicherheit 3. Finanzen 4. Information 5. Infrastruktur
<b>Umsetzung in der Praxis</b>	Fünf Schritte zur lernenden Praxis (Orientierung am Qualitätskreislauf): 1. Vorbereitung 2. Evaluation (Datenerhebung inkl. Praxisbegehung) 3. Moderierte Teambesprechung 4. Benchmarking (anonymer Vergleich mit allen EPA-Praxen) 5. Organisation der Qualitätsprojekte
<b>Begehung</b>	Visitation durch geschulten Visitor aus dem ärztlichen Bereich
<b>Zertifizierung</b>	möglich, aber nicht verpflichtend  Das Zertifikat wird von der unabhängigen Stiftung Praxissiegel e. V. vergeben. Anforderungen: 50 % Zielerreichung über alle Indikatoren in der vollständigen Umsetzung des EPA-Prozesses, Erfüllung von besonders sicherheitsrelevanten Kriterien. Weitere Informationen zum Zertifikat unter : <a href="http://www.praxissiegel.de">www.praxissiegel.de</a>
<b>Anzahl der zertifizierten Praxen</b>	ca. 70 % der Teilnehmer wünschen eine Zertifizierung (Stand Januar 2007: mehr als 600 vergebene Zertifikate)

### WEITERE MERKMALE

- Unterstützungsinstrumente**
- Valide Evaluationsbögen (Patienten-, Mitarbeiterbefragung etc.)
  - Begehung der Praxis inkl. moderierter Teambesprechung
  - Benchmarking
  - QM-Materialien und Musterdokumente
  - To-Do-Liste zur Organisation der Qualitätsprojekte

Auf Wunsch zusätzlich: Einführungsworkshop und Themenworkshops (Teambesprechung, Fehlermanagement, Hygiene, Beschwerdemanagement, u. a.).



FACHGRUPPENSPEZIFISCHE MODELLE	
EPA-Kinder- und Jugendmedizin	Erweiterte Patientenbefragung speziell für Eltern und Jugendliche. Adaption des bestehenden Indikatorensatzes (v. a. in den Bereichen kinder- und jugendlichen-gerechte Ausstattung, präventive Maßnahmen der Krankheitsfrüherkennung bei Kindern und Jugendlichen u. v. m.).
EPA-Facharzt	Adaption des bestehenden Indikatorensatzes (v. a. im Bereich Räumlichkeiten und Ausstattung). Zusätzliche Einbeziehung des Managements an Schnittstellen der Versorgung durch eine Befragung von zuweisenden Ärzten.
KOSTEN	
Kosten für die Durchführung	<div>1.990,00 Euro inkl. MwSt. (= 1.672,27 Euro netto)</div> <div>Enthaltene Leistungen:</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>Selbstauskunft zur Praxis</li><li>Patientenbefragung</li><li>Mitarbeiterbefragung</li><li>Visitation durch geschulten Visitor mit:<ol style="list-style-type: none"><li>Praxisbegehung</li><li>Strukturiertem Interview mit der Praxisleitung</li><li>Moderierter Teambesprechung mit einer online durchgeführten Stärken-Schwächen-Analyse und Benchmarking</li></ol></li><li>EPA-Handbuch inkl. schriftlichem Feedbackbericht</li><li>3 Jahre kostenloser, passwortgeschützter Zugang zum Online-Benchmarking und zu den neuesten Online-QM-Materialien mit VISOTOOL®</li><li>Vorbereitung der Unterlagen zur Beantragung des Zertifikates von Stiftung Praxissiegel e. V.</li></ul></div> <div>AQUA unterstützt Sie bei der Beantragung von EU-Fördermitteln für kleine und mittlere Unternehmen. (Förderbeitrag zu den Kosten von EPA: maximal 600,00 Euro)</div>
Kosten für das Zertifikat	<div>Zertifikat von Stiftung Praxissiegel e. V.</div> <div>119,00 Euro inkl. MwSt. (= 100,00 Euro netto)</div>

Weiterführende Informationen zu EPA sowie Literaturhinweise zum Thema Qualitätsmanagement finden Sie unter: [www.europaeisches-praxisassessment.de](http://www.europaeisches-praxisassessment.de) und [www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de).

## Häufig gestellte Fragen

### Ist EPA für alle ärztlichen Fachgruppen geeignet?

Ja, EPA gibt es mit einem jeweils eigenen System für Hausarztpraxen, Kinder- und Jugendarztpraxen (mit einer speziellen Patientenbefragung für Jugendliche und Begleitpersonen), weitere Facharztpraxen wie HNO-Ärzte, Augenärzte, Orthopäden usw. EPA für Facharztpraxen beinhaltet zusätzlich eine Befragung von zuweisenden Ärzten.

### Ist der Preis von EPA abhängig von der Praxisgröße?

Nein, EPA hat eine transparente Kostenstruktur. Pro Praxis (Einzel- oder Gemeinschaftspraxis bzw. Praxisgemeinschaft) betragen die Kosten 1.990,- Euro inkl. MwSt. (= 1.672,27 Euro netto). Dieser Preis ist natürlich unabhängig von der Zahl der beschäftigten Ärzte und Mitarbeiter.

### Erfüllt meine Praxis mit der Einführung von EPA die gesetzlichen Anforderungen?

Ja, die EPA-Qualitätsindikatoren beinhalten alle in der Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses geforderten Grundelemente und Instrumente eines einrichtungsinternen QM-Systems. Ihre Praxis bekommt unbürokratische Unterstützung bei der Erfüllung der Anforderungen.

### Ist EPA unabhängig von Selbstverwaltung und Industrie?

Ja, die Entwicklung und Umsetzung von EPA erfolgt in Zusammenarbeit mit Wissenschaftlern und Ärzten. Oberste Priorität ist es, nur dem Nutzer des Systems, d. h. der Arztpraxis, zu dienen. Damit bleibt EPA frei von politisch oder industriell motivierten Interessen.

### Muss ich bei EPA eine Schulung besuchen?

Nein, als Vor-Ort-System ist bei EPA der verpflichtende Besuch einer QM-Schulung nicht vorgesehen. Für interessierte Praxen bietet das AQUA-Institut Einführungsworkshops an. Hier können Sie mehr über Grundlagen des Qualitätsmanagements erfahren und das Europäische Praxisassessment vorab kennen lernen. Praxen, die EPA bereits durchgeführt haben, bietet AQUA zur weiteren Vertiefung Themenworkshops an.

### Brauche ich einen Internet-Anschluss, um EPA in meiner Praxis umzusetzen?

Nein, für die Datenübertragung auf VISOTOOL® am Visitationstag bringt der Visitor einen Laptop mit mobiler Datenkarte (UMTS) mit, so dass er unabhängig von der Praxis-EDV arbeiten kann. Nach der Visitation erhalten Sie die Auswertung Ihrer Praxisanalyse in Form eines Feedback-Berichtes per Post. So können Sie die Standort-Bestimmung in Ihrer Praxis weiterverfolgen und Ihre Veränderungen planen. Mit einem Internet-Anschluss und Ihren persönlichen Zugangsdaten zu VISOTOOL® können Sie weitere Funktionen, z. B. Vergleiche mit anderen Praxen sowie die Unterstützungsinstrumente nutzen.

### Muss ich eine spezielle Software erwerben, um VISOTOOL® nutzen zu können?

Nein, VISOTOOL® ist über das Internet jederzeit verfügbar. Sie benötigen daher nur einen Internetzugang und Ihr persönliches Passwort.

### Können andere Praxen meine Daten einsehen?

Nein, mit dem passwortgeschützten Zugang zu VISOTOOL® haben nur Sie Zugriff auf Ihre Daten und die anonymisierten Vergleichsdaten der anderen EPA-Praxen.

### Was geschieht, wenn eine Praxis die Anforderungen im Rahmen der Zertifizierung nicht in allen Punkten erfüllt?

Praxen, die die Zertifizierungskriterien der Stiftung Praxissiegel e. V. nicht erfüllt haben, wird eine 6-wöchige Frist zur Nachbesserung der Kriterien gewährt. Die Praxis muss die Nachbesserung anhand der Zusendung von erstellten Materialien nachweisen. Es entstehen mit der Nachbesserung keine zusätzlichen Gebühren und es erfolgt auch keine erneute Visitation.

## Interesse?

### *Möchten Sie EPA in Ihrer Praxis durchführen?*

Füllen Sie einfach die beiliegenden Anmeldeunterlagen vollständig aus oder fordern Sie diese bei AQUA an. Wir werden Ihre Anmeldung schnellstmöglich schriftlich bestätigen und uns dann mit Ihnen zwecks Terminabsprache telefonisch in Verbindung setzen. Wir freuen uns auf die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern!

## Noch Fragen?

Unsere Ansprechpartner sind für Sie erreichbar unter:  
Telefon: (0551) 7 89 52-0 oder per E-Mail: [office@aqua-institut.de](mailto:office@aqua-institut.de)



**AQUA** – Institut für angewandte Qualitätsförderung  
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH

Weender Landstr. 11, 37073 Göttingen

Telefon: (0551) 7 89 52-0

Telefax: (0551) 7 89 52-10

E-Mail: [office@aqua-institut.de](mailto:office@aqua-institut.de)

Internet: [www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)