



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

Zertifizierungskriterien für Zahnarztpraxen im Rahmen des Europäischen Praxisassessments (EPA) - Zahnmedizin

I. Vorwort

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

Naturgemäß ist eine solche Signalwirkung nur dann dauerhaft und vertrauenswürdig möglich, wenn der zunächst rein edukative Ansatz des Europäischen Praxisassessments (EPA)-Zahnmedizin durch prüfende und fordernde Komponenten ergänzt wird. Im Rahmen der Zertifikatsvergabe durch Stiftung Praxissiegel e. V. werden folgende Aspekte geprüft und gefordert.

Ordnungsgemäße Durchführung / Mitarbeit im Rahmen des Europäischen Praxisassessments (EPA) Zahnmedizin

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

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

Telefon: + 49 52 41 81-81463
Fax: + 49 52 41 81-681463
E-Mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

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

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

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



Mindestgrad der Zielerreichung über alle Indikatoren

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

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

Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Indikatoren

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

Zusätzliche Anforderungen im Rahmen der Re-Zertifizierung

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

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

Telefon: + 49 52 41 81-81463
Fax: + 49 52 41 81-681463
E-Mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

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

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

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



II. Anforderungen zur Erlangung eines Zertifikates durch Stiftung Praxissiegel e. V.

A. Ordnungsgemäße Durchführung / Mitarbeit im Rahmen des Assessments

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

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

Telefon: + 49 52 41 81-81463
Fax: + 49 52 41 81-681463
E-Mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

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

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

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



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

4. Bereitgestellte Instrumente, Materialien und Prozessbestandteile des Europäischen Praxisassessments (EPA)-Zahnmedizin werden von der Praxis so eingesetzt bzw. durchgeführt, wie vom Stiftung Praxissiegel e. V. akkreditierten Institut empfohlen.

B. Mindestgrad der Zielerreichung über alle Indikatoren

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

C. Erfüllung besonders sicherheitsrelevanter Indikatoren

1. Jedem Mitarbeiter der Praxis (einschließlich des Reinigungspersonals) wurde eine Impfung gegen Hepatitis B angeboten.
2. Die Praxis stellt sicher, dass infektiöses Material in auslaufsicheren und benutzte Einmalinstrumente in stichsicheren Behältern entsorgt werden.
3. Zahnärzte und Mitarbeiter sind für akute medizinische Notfallsituationen fortgebildet.
4. Die medizinische, elektronische Ausstattung (z. B. Sterilisator, Autoklav) wird regelmäßig nach den gesetzlichen Vorgaben überprüft. Dieses kann auf Verlangen nachgewiesen werden.
5. Die Praxis hat folgende Vorkehrungen zum Schutz gegen unerlaubten Zugriff auf Daten / Datenverlust getroffen:
 - Benutzername und Kennwort
 - Anti-Viren-Software

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

Telefon: + 49 52 41 81-81463
Fax: + 49 52 41 81-681463
E-Mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

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

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

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38



6. Bei einem Anruf des Visitors außerhalb der Sprechstunde hat dieser einen Ansagetext auf dem Anrufbeantworter gehört, der
- über Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Praxis außerhalb der Sprechzeiten,
 - bzw. die Rufnummer des Notdienstes informiert.

D. Zusätzliche Anforderungen im Rahmen einer Re-Zertifizierung

Die Praxis ist in der Lage, konkrete, auf die Praxis bezogene Qualitätsentwicklungsprojekte bzw. Verbesserungsmaßnahmen und deren Ergebnisse zu beschreiben.

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

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

August 2005

Dr. med. Thomas Ruprecht

Dr. Brigitte Mohn, MBA

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

Telefon: + 49 52 41 81-81463
Fax: + 49 52 41 81-681463
E-Mail: info@praxissiegel.de
Internet: www.praxissiegel.de

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

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

St.-Nr. 351/5912/0566 VST 38