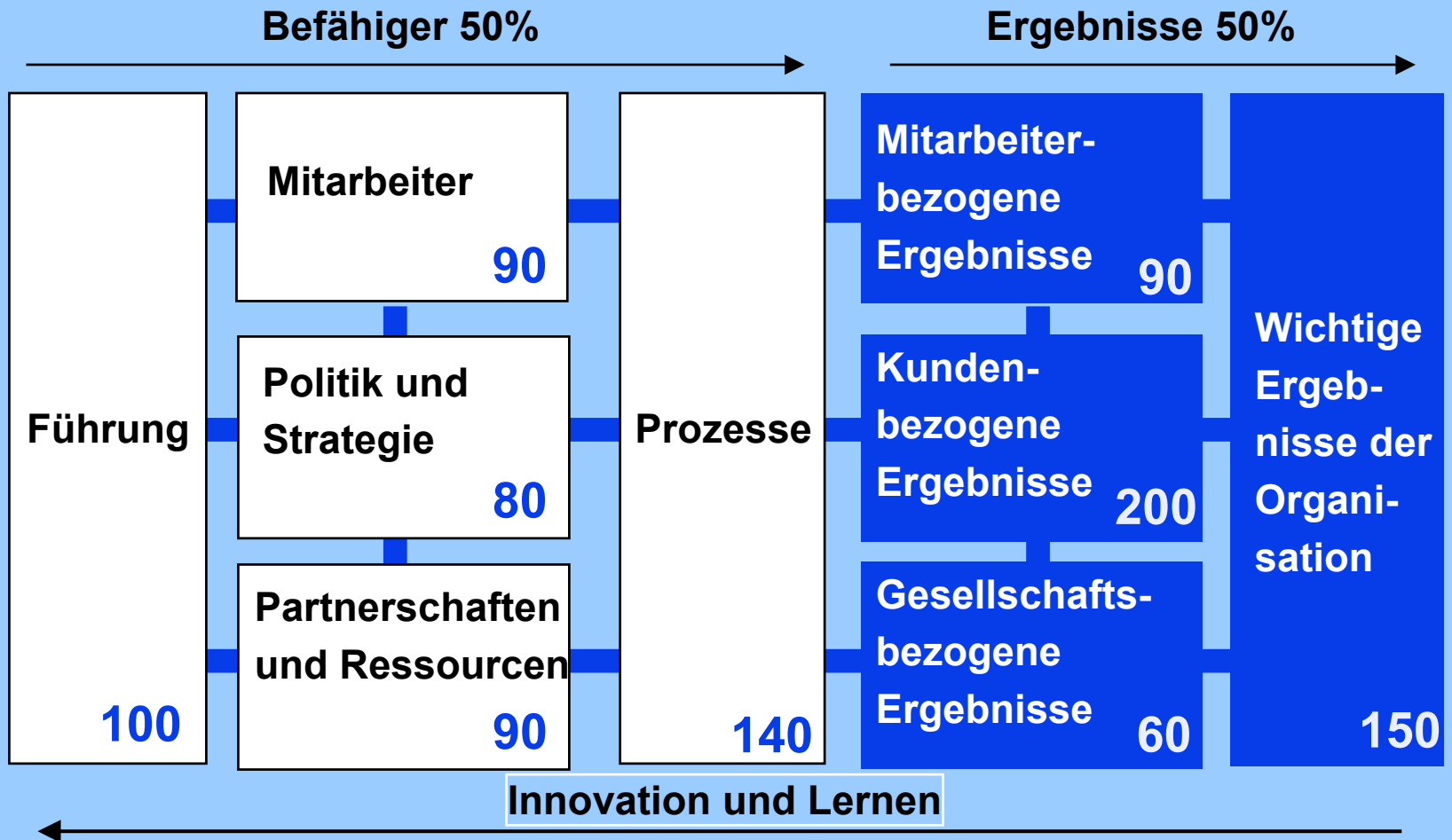
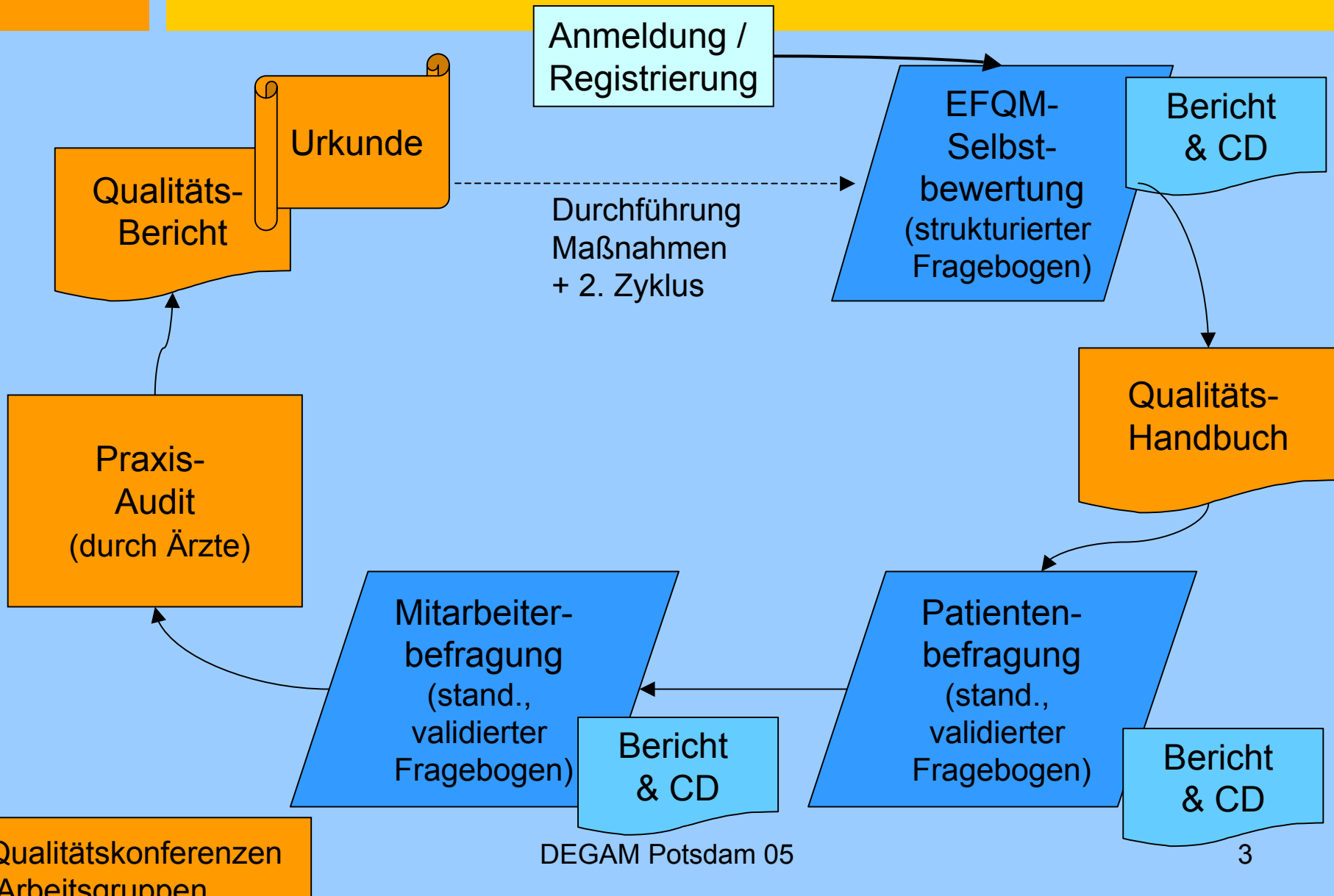


Befragungsmodule zur Erhebung von Basisdaten im hausärztlichen Qualitätsmanagement: das QP-Modell nach EFQM

**GEB: Gesellschaft für Empirische Beratung mbH
Dr. M. Nübling, Prof. Dr. A. Mühlbacher**

**QP Qualitätspraxen GmbH
Prof. W. Niebling, Dr. H. Böckmann**





System der QP Qualitätspraxen: Zyklisch 3 Befragungen:

- ▶ Erhebung verlässlicher Basisdaten
- ▶ Durchführung empirisch fundierter Maßnahmen
- ▶ Evaluation Maßnahmen (2. Zyklus).

- a) EFQM Selbstbewertung (Praxenteam) fertig
- b) Patientenbefragung (Patienten)
- c) Mitarbeiterbefragung (Mitarbeiter)

Ablauf und Ziele

- Umfassende **Selbsteinschätzung** der Praxis
- Diskussionsanstoß im Team
- Vergleich mit anderen (QP) Praxen
- Benchmarks: „Learning from the best“
- Einleitung Verbesserungsmaßnahmen
- Evaluation (2. Runde nach ca. 2 Jahren)

Instrument: Fragebogen

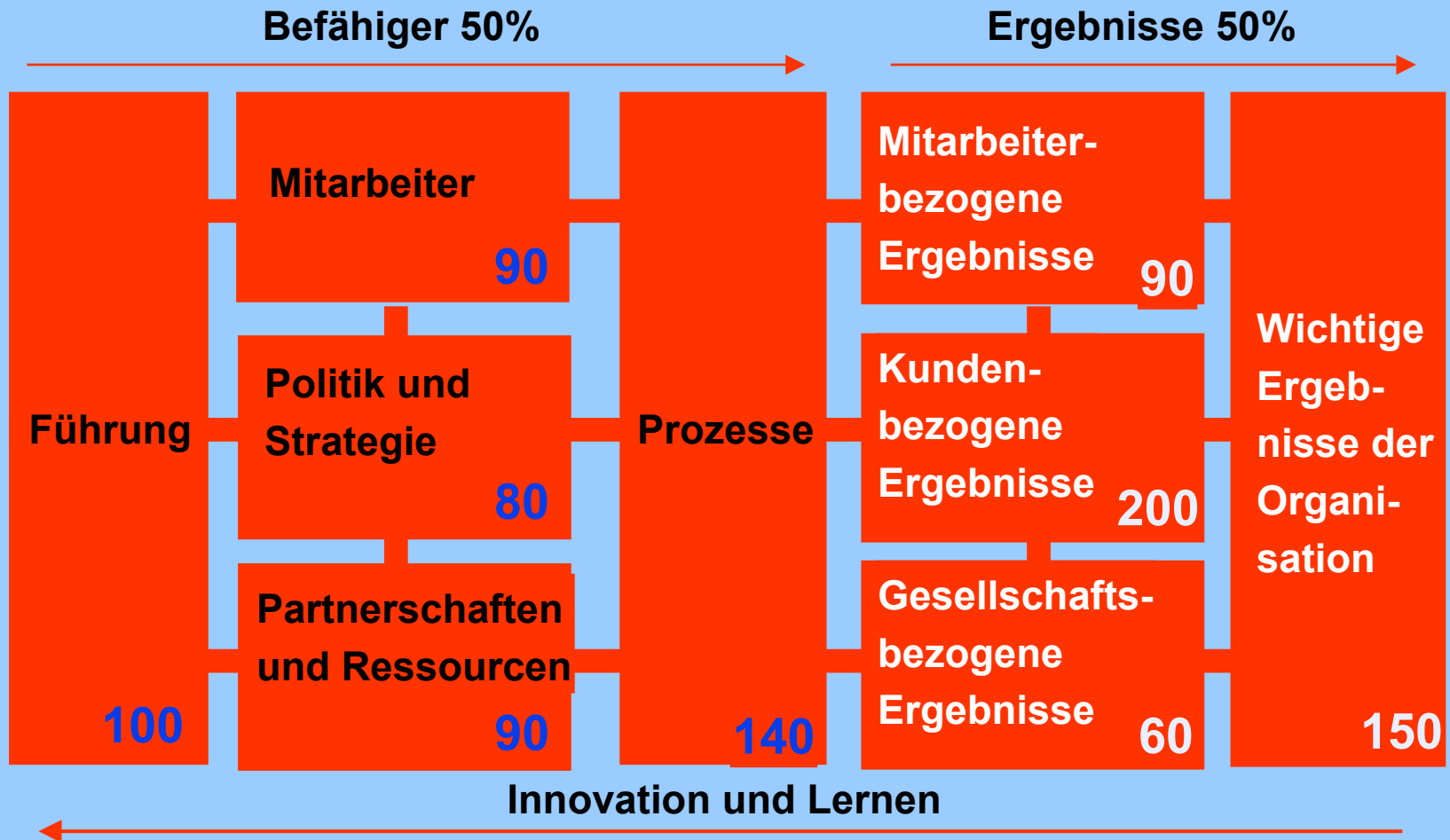
- 9 Kriterien, Einzelfragen
- Wichtigkeit und Wertigkeit

Technik:

- Zunächst: jede / jeder allein
- Endversion: Konsensverfahren im Praxenteam
- Anonymisiertes Verfahren (Papier oder online)

2a

Selbstbewertung EFQM: alle 9 Kriterien, Praxenteam insgesamt



Ablauf und Ziele

- Externe Bewertung der Praxis durch „Kunden“
- Überprüfung der Selbsteinschätzung
- Vergleich mit anderen (QP) Praxen
- Benchmarks: „Learning from the best“
- Einleitung Verbesserungsmaßnahmen
- Evaluation (2. Runde nach ca. 2 Jahren)

Instrument: Fragebogen (100 je Praxis)

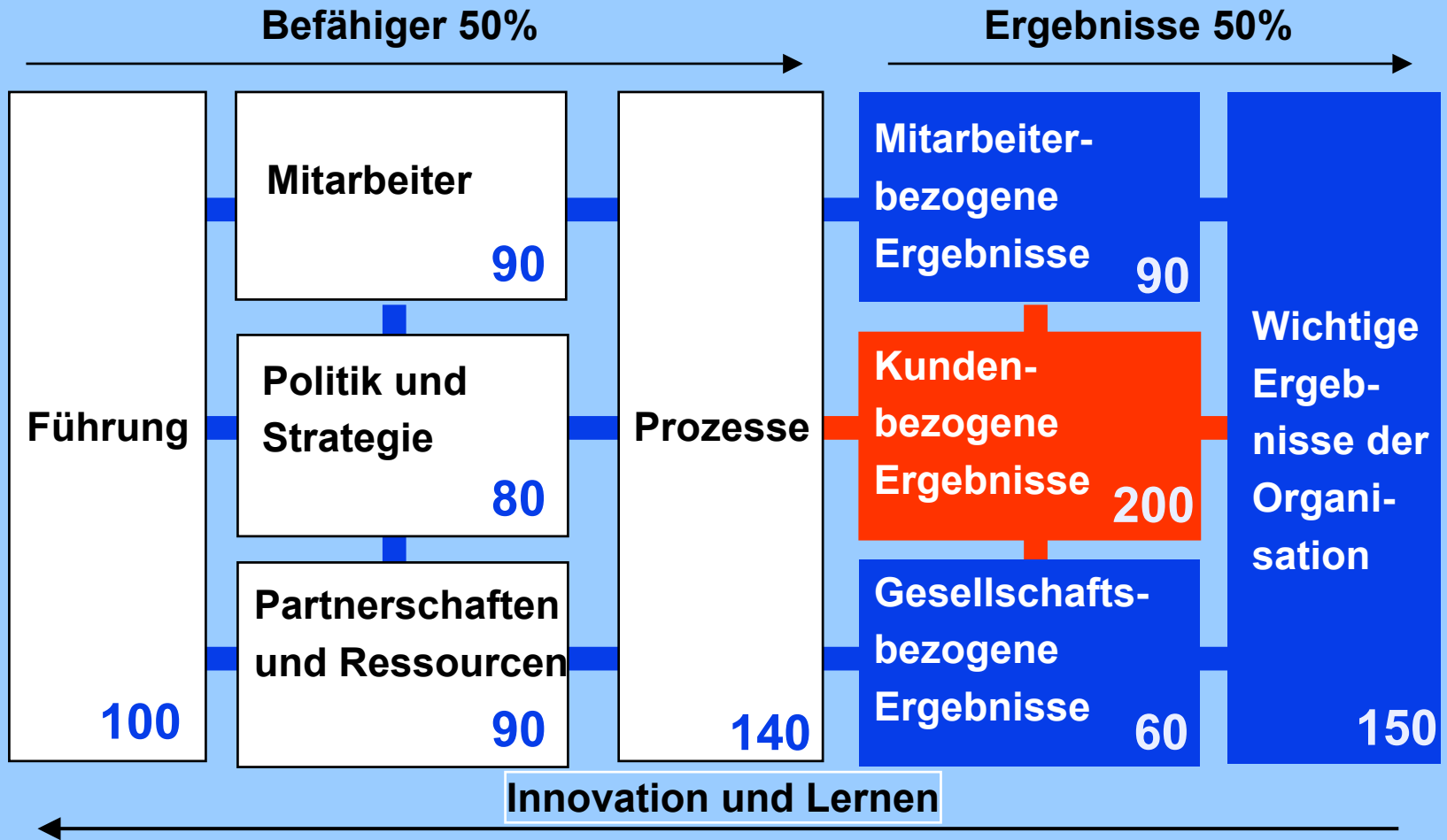
- 6 Qualitätsdimensionen, 45 Einzelfragen
- Wichtigkeit und Wertigkeit

Technik:

- Selbstauszufüllender Fragebogen (15 Min.)
- Anonymisiertes Verfahren

2b

Patientenbefragung: 70 -100 Patienten pro Praxis; Kriterium 6 (u.a.)



Ablauf und Ziele

- Befragung der Mitarbeitenden (Vollerhebung, alle)
- **Interne Einschätzung** der Praxis durch Mitarbeitende
- Interner Vergleich von Gruppen von Praxen
- Externer Vergleich mit anderen Berufsgruppen
- kein Einzelpraxenvergleich
- Einleitung Verbesserungsmaßnahmen
- Evaluation (2. Runde nach ca. 2 Jahren)

Instrument: Fragebogen

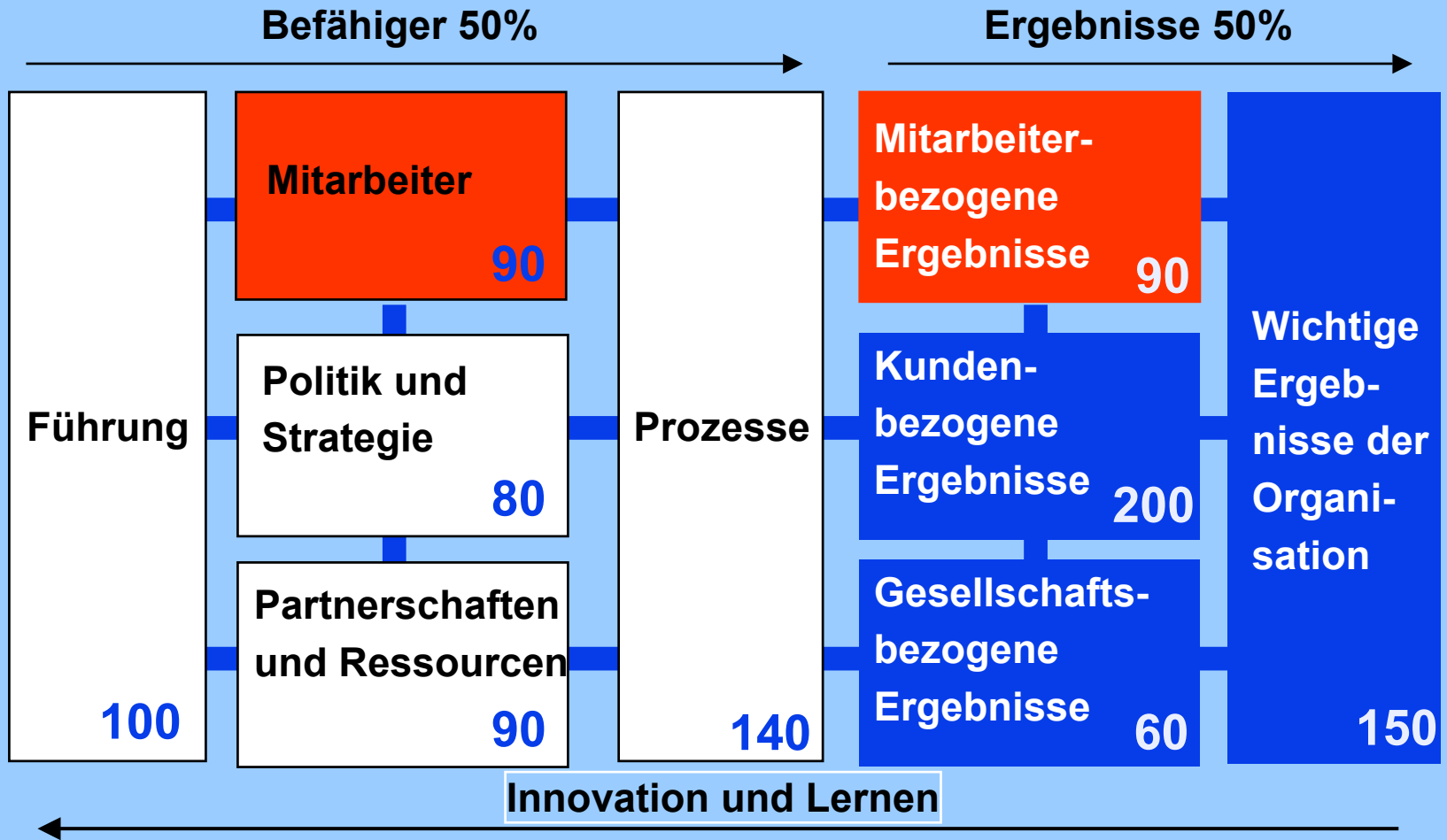
- 3 Dimensionen: Anforderungen, Handlungsspielraum, Soziale Unterstützung & Führung (max. 15 Minuten)

Technik:

- Anonymisierte Befragung (Papier oder online)

2c

Mitarbeiterbefragung: alle MA in allen Praxen, Kriterien 3 und 7 (u.a.)



Selbstbewertung

- Entwicklung QP anhand EFQM Kriterien
- Methode und Inhalte publiziert 2003
- Im Einsatz seit 2000 bei über 150 Praxen (FR, HH, BW), 60 Praxen 2. Runde

Patientenbefragung

- Entwicklung GEB
- Validität und Reliabilität wiss. geprüft, publiziert in ZAefQ 2004
- Im Einsatz seit 2001, > 17.000 befragte Patienten, 60 Praxen 2. Runde, RL ca. 70%

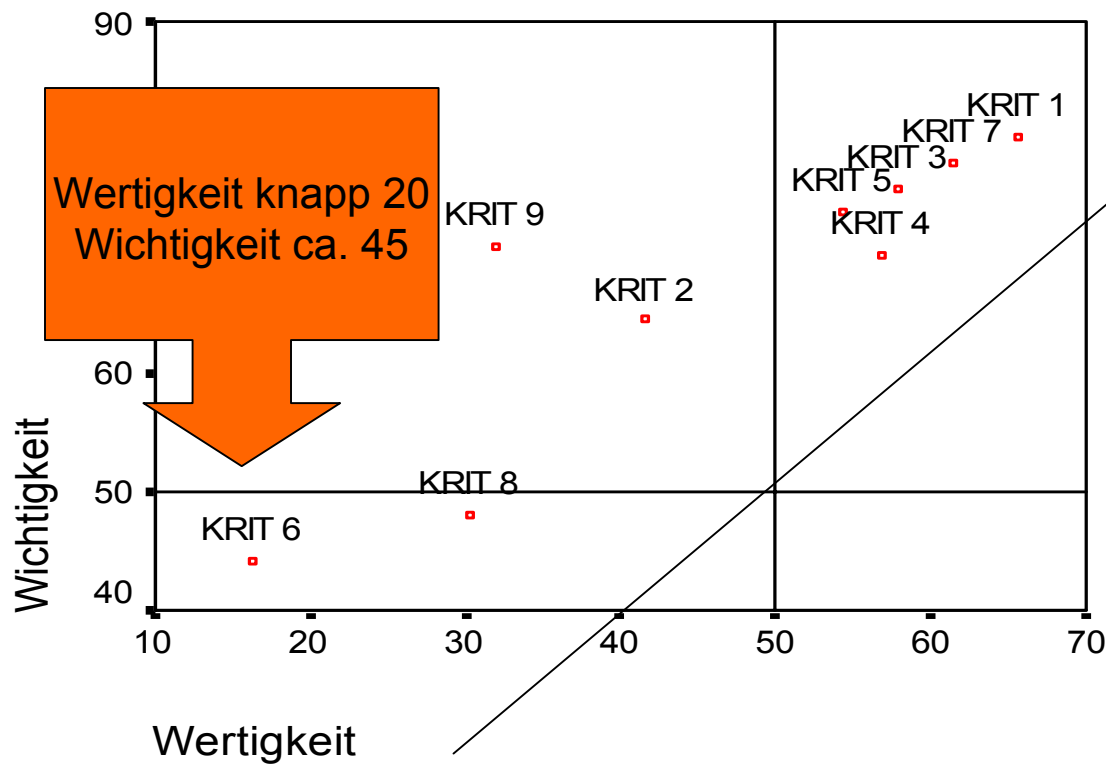
Mitarbeiterbefragung

- Entwicklung GEB auf Basis validierter Instrumente
- Validität und Reliabilität wiss. geprüft, publiziert in ZfA 2004
- Im Einsatz seit 2001, ca. 300 befragte Mitarbeitende, RL > 70%

1. *“Wie ist die Selbst- und Fremdbewertung insgesamt?“
(Absolute Werte)*
2. *“Wie erfüllt die Gruppe insgesamt ihre eigenen
allgemeinen Zielvorstellungen, bzw. die der Patienten
(Werte in Relation zu Wichtigkeiten)?“*
3. *Aus 1. und 2.: „Welches sind insgesamt gesehen die
prioritären Handlungsfelder?“*
4. *Evaluation 2. Runde: „Waren die eingeleiteten
Maßnahmen wirkungsvoll?“ (Zeitverlauf, Evaluation)*

Abb. 2.1: Strategische Analyse

9 EFQM Kriterien



EFQM QP-Praxen Südbaden 2004/05, N=52

Kriterien

- 1.) Führung
- 2.) Politik und Strategie
- 3.) Mitarbeiter
- 4.) Partnerschaften und Ressourcen
- 5.) Prozesse
- 6.) Kundenbezogene Ergebnisse**
- 7.) Mitarbeiterbez. Ergebnisse
- 8.) Gesellschaftsbez. Ergebnisse
- 9.) Geschäftsergebnisse

- Manche Maßnahmen zeigen Effekte auf Ebene der **Gesamtgruppe** der Praxen. Z.B. verbessern die flächendeckend durchgeführten Patientenbefragungen die Selbstbewertung für die Patientenorientierung.
- Andere Maßnahmen können dagegen nur auf Ebene der **Einzelpraxis** Effekte zeigen, z.B. die Umstellung der Terminvergabe in einer Praxis.
- Allerdings muss nicht jede gut gemeinte Maßnahme auch wirklich Erfolge zeitigen. Deshalb: Evaluation!
- Beispiele für Einzelpraxis aus Patientensicht.

1. **“Wo stehe ich im Vergleich zu den anderen Hausarztpraxen?” (Benchmarking)**
2. *“Wie erfülle ich die allgemeinen Zielvorstellungen bzw. die Strategie (der befragten Praxen / der befragten Patienten) insgesamt?”*
3. *“Wie erfülle ich meine eigenen Zielvorstellungen bzw. Erwartungen?”*
4. Nach Durchführung Maßnahmen für Gruppe und in Einzelpraxis:
“Wo stehe ich im Vergleich zur letzten Befragung?”
(Zeitverlauf, Evaluation)

Einzelpraxis Selbstbewertung 1. "Wo stehe ich (im Rahmen meiner Selbstevaluation) im Vergleich zu den anderen Praxen?" BM

Abb.: 3.1: Wertigkeit alle Praxen vs Wertigkeit Einzelpraxis: Praxis Nr. xxxx

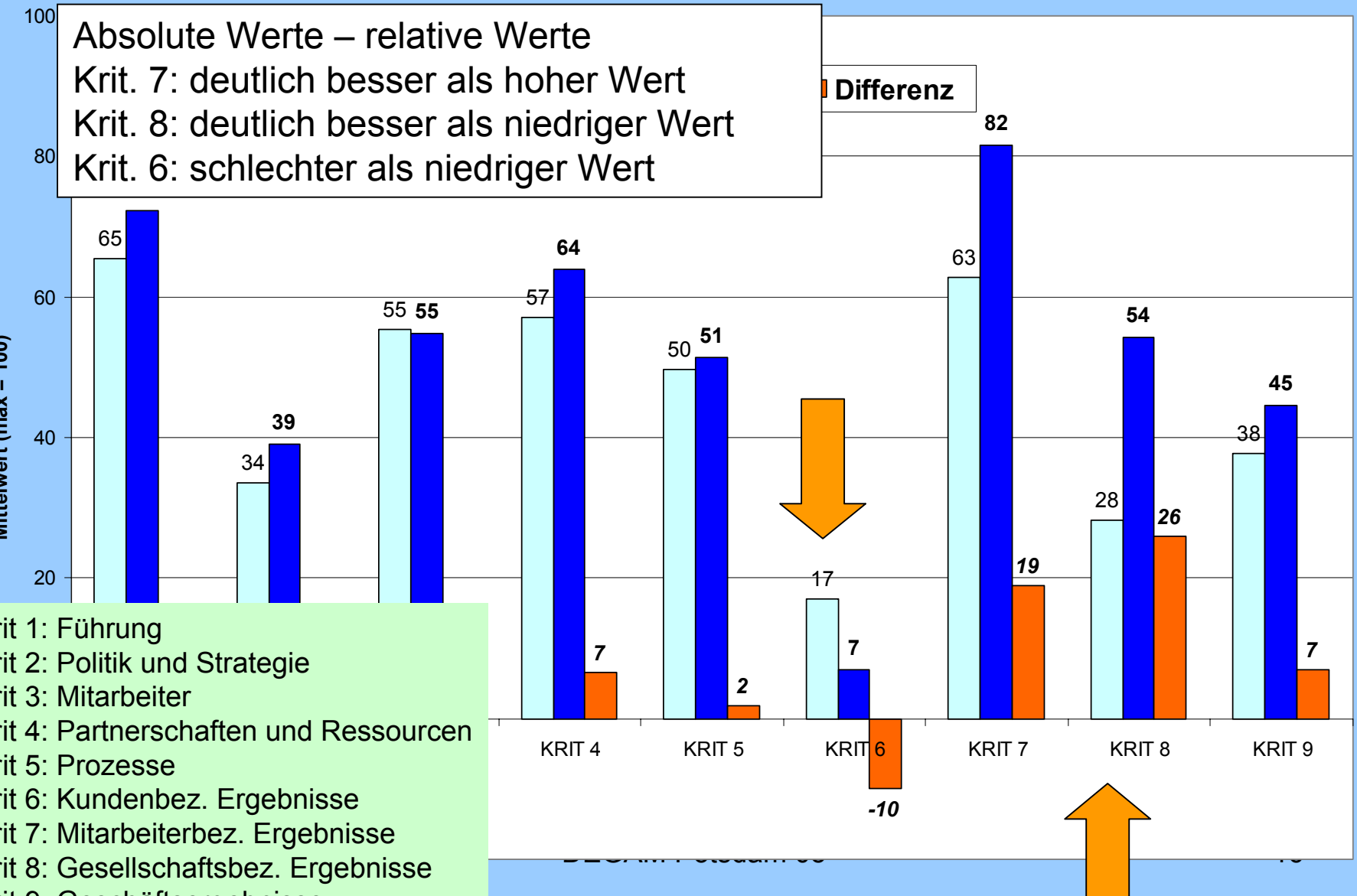
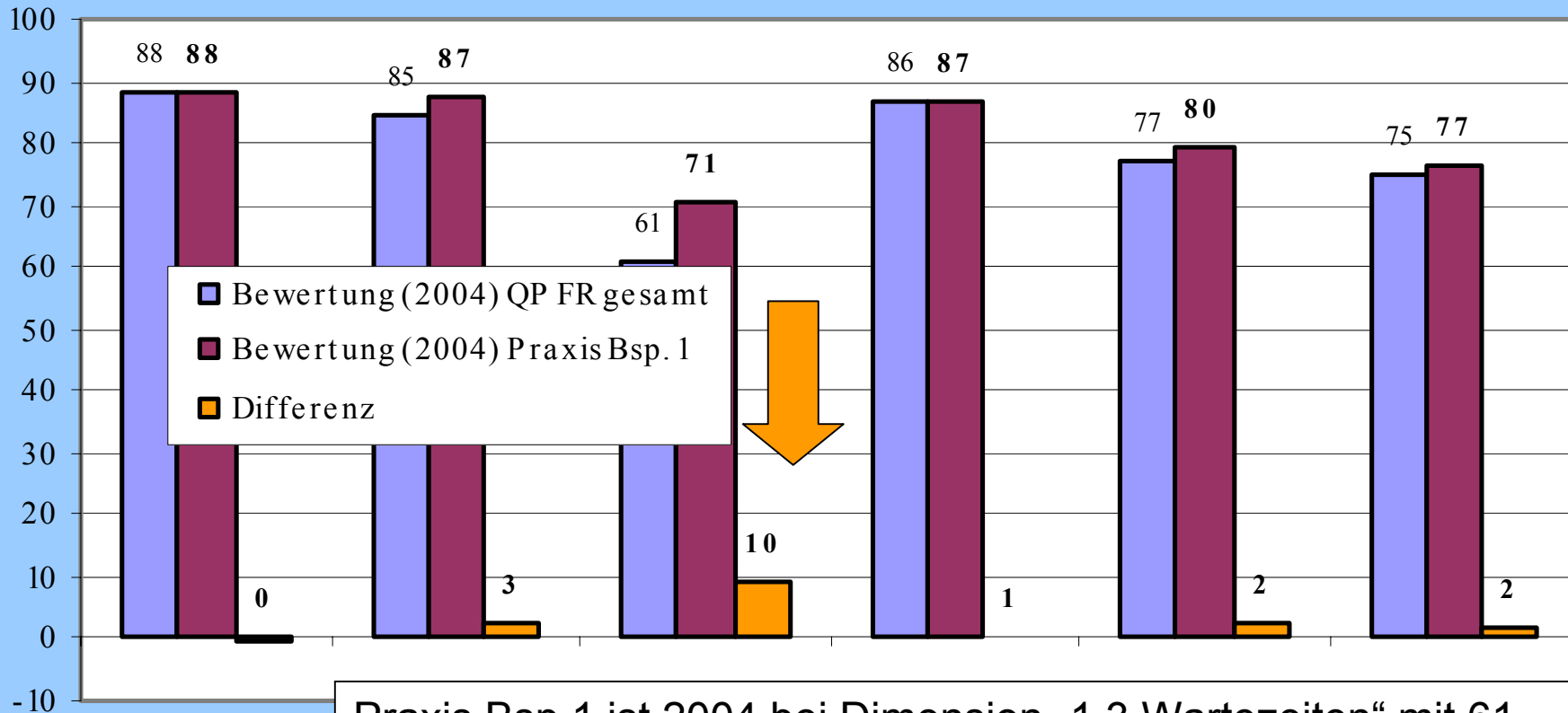


Abb. xx: 2004: Bewertung alle QP-Patienten (n=5500) vs. Bewertung Patienten Praxis Bsp.1 (N=100)

2.2 Interaktion 2.3 Emotionale

2.1 Kompetenz & &persönliche

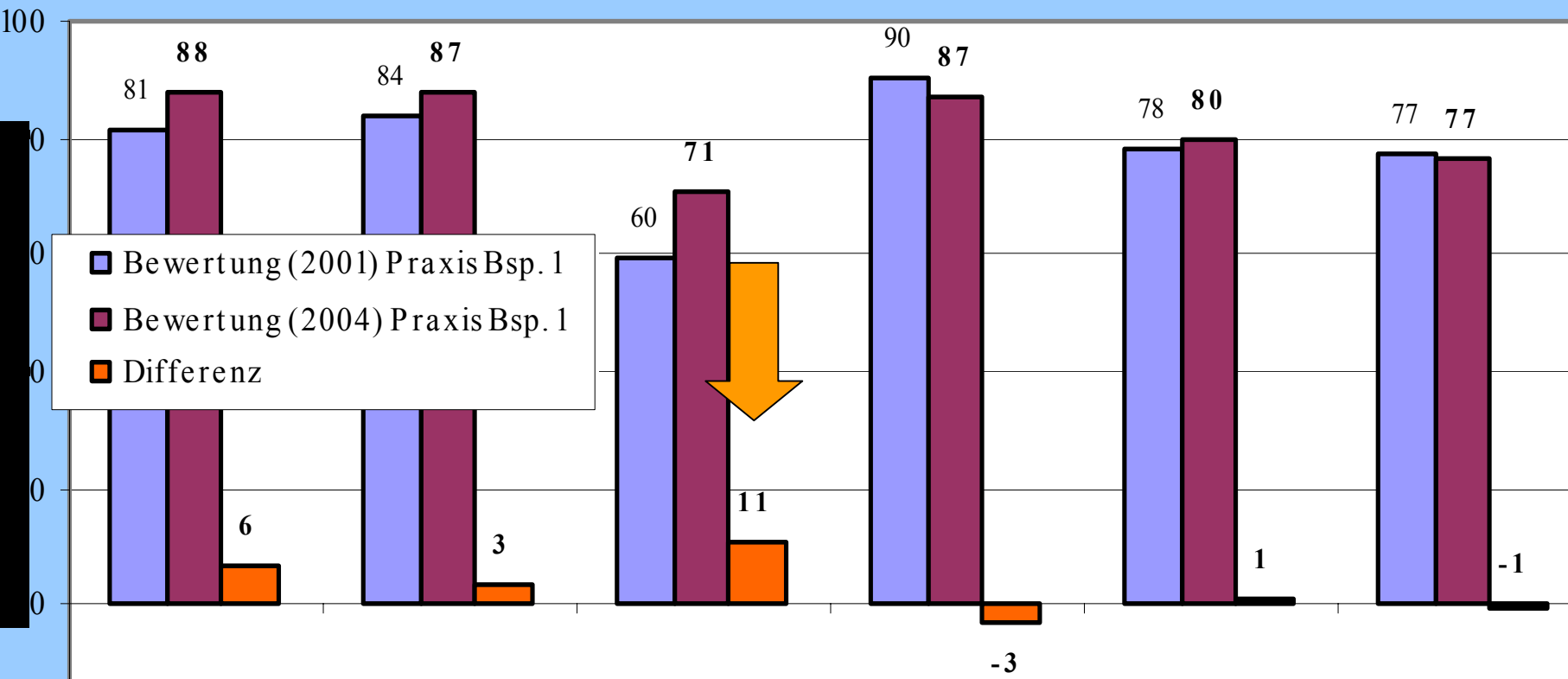
1.1 Organisation 1.2 Ausstattung 1.3 Wartezeiten & Information Kommunikation Unterstützung



Praxis Bsp.1 ist 2004 bei Dimension „1.3 Wartezeiten“ mit 61 von 100 Punkten 10 Punkte besser als QP- Durchschnitt

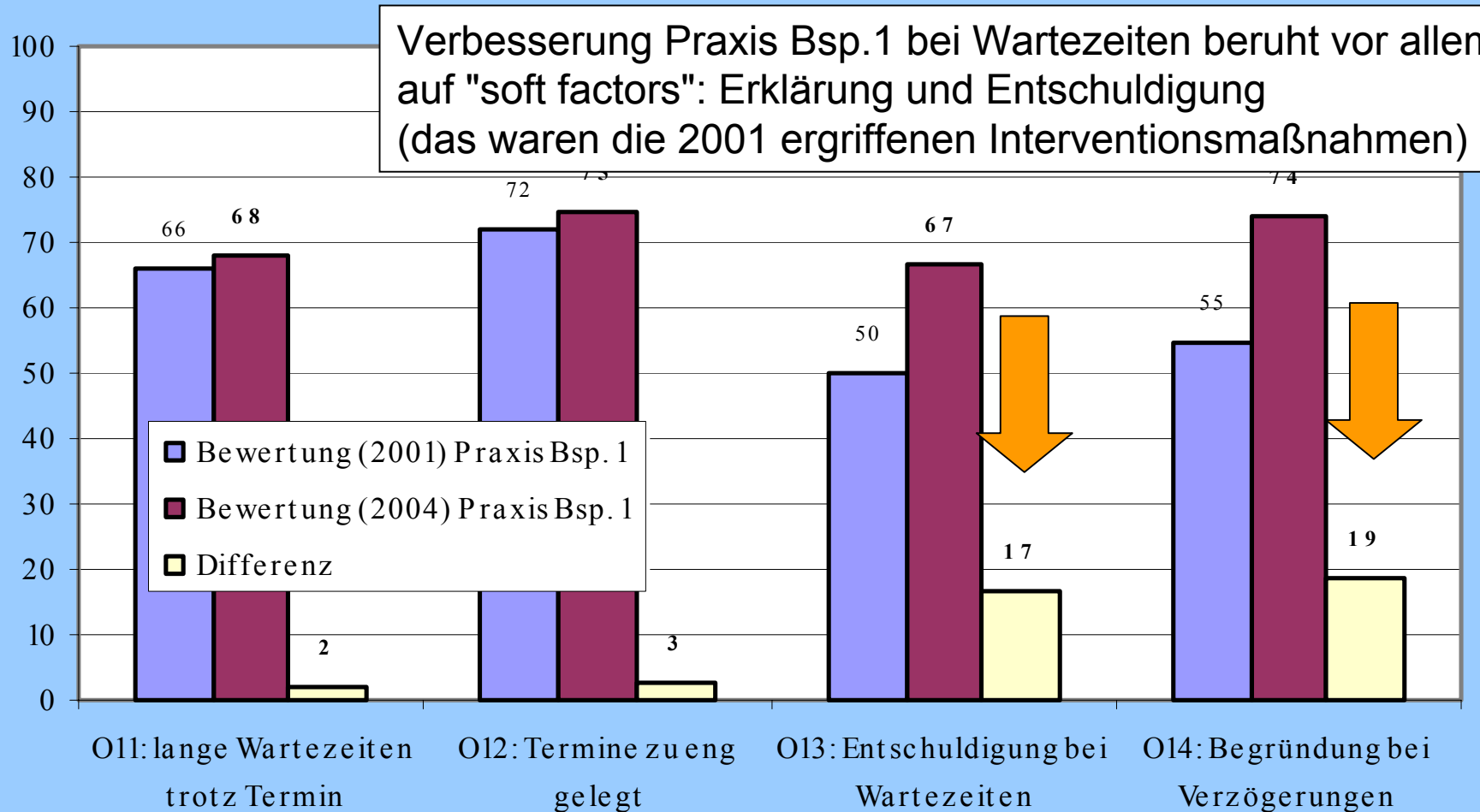
Veränderung Bewertung Praxis Bsp. 1.: Befragung 2001 vs 2004

1.1 Organisation 1.2 Ausstattung 1.3 Wartezeiten 2.1 Kompetenz & 2.2 Interaktion & Information 2.3 Emotionale & persönliche Kommunikation & Unterstützung



Praxis hat sich seit 2001 bei 1.3 Wartezeiten um 11 Punkte verbessert (war 2001 durchschnittlich, Schnitt QP gesamt 2001: 59 Punkte)

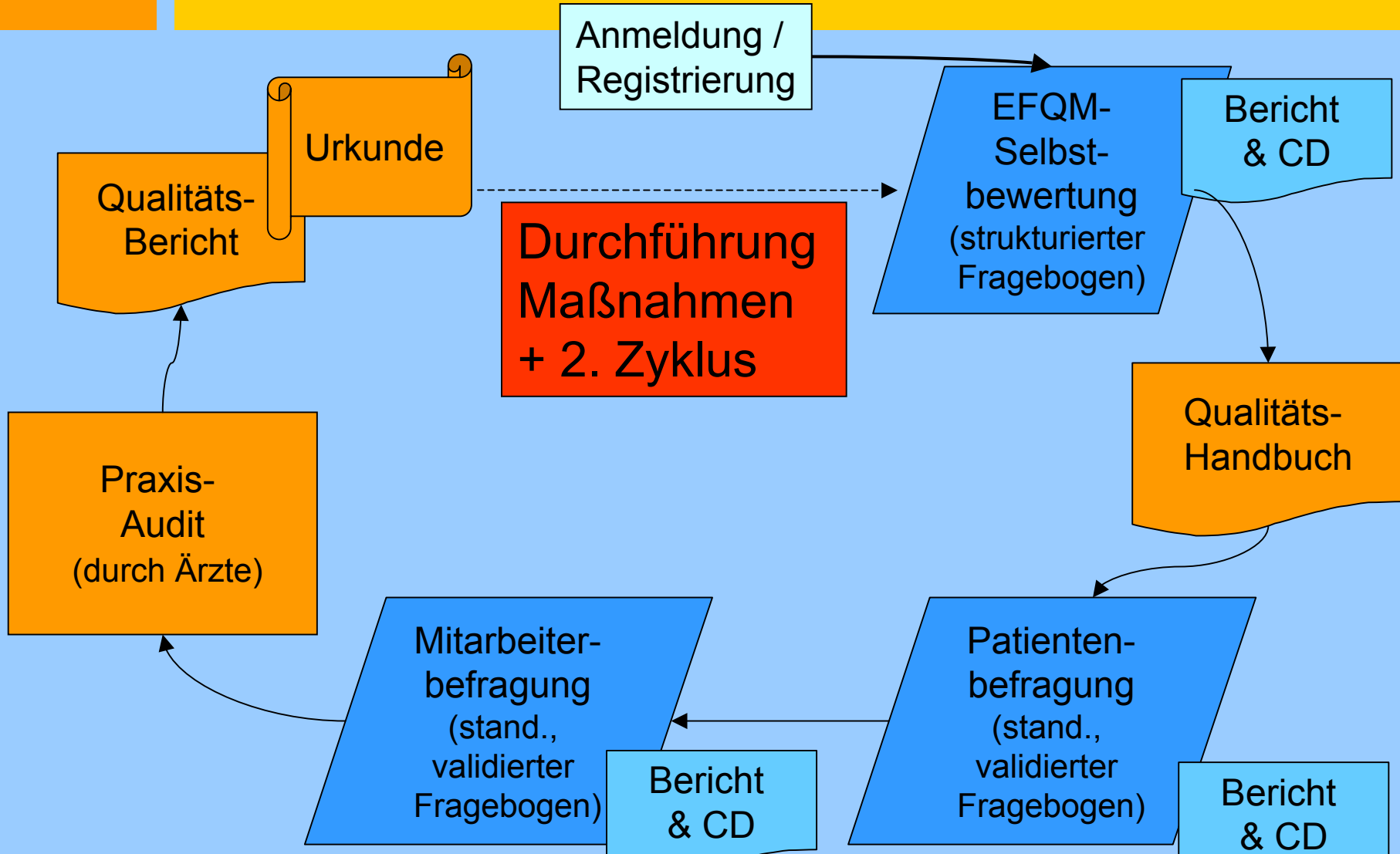
Abb. xxx: Veränderung Bewertung Praxis Bsp. 1: Befragung 2001 vs 2004: Details der Dimension Wartezeiten



„GIGO Prinzip!“

- 1. Messqualität:** Befragungsinstrumente sind ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements. Die Qualität der Basisdaten hängt dabei direkt von der Qualität der Instrumente ab. – Die vorgestellten Instrumente erfüllen wiss. Qualitätskriterien. Sie sind zudem veränderungssensibel.
- 2. Maßnahmen und Evaluation:** Befragungen ohne den Willen zur Veränderung sind sinnlos – evtl. sogar kontraproduktiv (wecken Erwartungen). Umgekehrt brauchen Verbesserungsmaßnahmen eine nachgelagerte Evaluation: Zyklus: Befragung -> Maßnahme -> Befragung ...

„Nur vom Wiegen wird die Sau nicht fett“



Vielen Dank!

www.empirische-beratung.de

www.qualitaetspraxen.de

Fragen: nuebling@empirische-beratung.de