

Handbuch Qualitätszirkel

“Patientenbefragung“: Qualitätszirkelmodul über Rückmeldesysteme in der ärztlichen und psychotherapeutischen Praxis

Kassenärztliche Vereinigung Hessen
Abteilung Qualitätsförderung
Europa-Allee 90, 60486 Frankfurt

Rückmeldesysteme in der ärztlichen und psychotherapeutischen Praxis

Autoren:

Dr. med. Claus Haeser (Allgemeinmediziner)
Jan Martens (KV Hessen)
Hiltrud Rübner (Dipl. Psychologin)
Evelyn Vollmer (KV Hessen)

Inhaltsverzeichnis

Prolog

1. Arbeitsziele
2. Themenhintergrund
 - 2.1 Der Einsatz der Patientenbefragung als Rückmeldesystem
 - 2.1.1 In der ärztlichen Praxis
 - 2.1.2 In der psychotherapeutischen Praxis
 - 2.1.3 Aus Sicht des Qualitätsmanagements
3. Strukturelle Vorgaben für die Gestaltung von QZ–Moderation und QZ–Arbeit
 - 3.1 Daten und Informationsbeschaffung
 - 3.2 Strukturierung einer Patientenbefragung und Umsetzung in der Praxis
 - 3.2.1 In der ärztlichen Praxis
 - 3.2.2 In der psychotherapeutischen Praxis
 - 3.2.3 Patientenbefragungsbogen der KVH
 - 3.3 Setting des QZ
4. Spezielle Vorgaben für die Moderation
5. Moderationsmedien
6. Literaturverzeichnis

Anlage Patientenbefragung der KVH

Prolog

Ziel dieses Qualitätszirkel-Moduls ist es, den Einsatz von Rückmeldesystemen zur Analyse von Abläufen oder Prozessen individuell für Ihre Praxis zu nutzen. Mit dem Unterstützungsangebot der KV Hessen werden Ihnen viele administrative Prozessschritte abgenommen. Der Austausch im Qualitätszirkel bietet Ihnen im Vorfeld der Befragung die Chance wichtige Fragen zu klären, eine eigene Zielsetzung zu formulieren und im Nachgang die Ergebnisse zu besprechen und zu bewerten. Besonders bietet sich die „*Best Practice*“-Methode hierzu an, um von den erfolgreichen Methoden der QZ-Teilnehmer zu profitieren. Hierzu bietet Ihnen das Angebot der KV Hessen noch die Möglichkeit des internen/externen Benchmarks sowie einer Analyse der Ergebnisse vor Ort in Ihrer Praxis oder Ihrem Zirkel. Im vorliegenden Qualitätszirkelmodul wird der Fokus auf die Patientenbefragung gerichtet.

1. Arbeitsziele

■ Für Tutoren:

- Der Tutor verfügt über grundlegende Kenntnisse zum Thema, u. a. zu Begriffen, Definitionen, Informationsquellen und relevanten Institutionen, und kann diese an Moderatoren vermitteln.
- Er ist in der Lage, Moderatoren für die Integration des Themas in die Qualitätszirkelarbeit zu motivieren.
- Er kann sie für die Beachtung der Wichtigkeit von Patientenbefragungen sensibilisieren.
- Der Tutor kann Moderatoren vermitteln, wie sie die Thematik im Qualitätszirkel (QZ) strukturiert umsetzen können.

■ Für Moderatoren:

- Der Moderator weiß, wie er die Thematik im QZ strukturiert umsetzen kann.
- Er kann die Zirkelteilnehmer motivieren, sich mit dem Thema - fokussiert auf den Alltag in der eigenen Praxis - auseinanderzusetzen.
- Er kann den QZ-Teilnehmern vermitteln, relevante Rückmeldesysteme, im vorliegenden Fall die Patientenbefragung, einzusetzen oder zu entwickeln, um eine entsprechende Antwort zu erhalten. Er vermittelt, dass eine entsprechende Vorgehensweise sinnvoll und zweckmäßig ist und zu einer nachvollziehbaren Optimierung von Abläufen führen kann.
- Der Moderator vermittelt den Abruf von Informationsmaterial, beispielsweise über die Quellen der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen, die auf der Homepage www.kvhes-sen.de/gm als .pdf verfügbar sind.

■ Für Qualitätszirkel-Teilnehmer:

- Die Teilnehmer sind für die Thematik sensibilisiert.
- Sie können wesentliche und notwendige Fragestellungen für die Durchführung einer Patientenbefragung in ihrer Praxis identifizieren.
- Die Teilnehmer können die Auswertung und Umsetzung der Ergebnisse als Vorteil für die Praxistätigkeit im Sinne einer optimierten Behandlungsqualität erkennen.
- Die Teilnehmer sind informiert, entsprechende Quellen zum Abruf von Muster-Patientenbefragungen zu finden.

■ Für alle:

Tutoren, Moderatoren und Qualitätszirkel-Teilnehmer sind sich bewusst, dass ein entsprechender Einsatz von Rückmeldesystemen Abläufe in der Praxis bewertet und dadurch Optimierungsbedarf erkennbar macht. Aus der Umsetzung dieser Erkenntnis soll eine Verbesserung der Praxisabläufe resultieren. Hierzu dient der eigene Qualitätszirkel mit seinen Mitgliedern, die ihre jeweiligen „Best-Practice“-Modelle vorstellen können.

2. Themenhintergrund

Für die erfolgreiche Führung einer Praxis hat der Einsatz von Rückmeldesystemen in der Bewertung von Abläufen oder Prozessen einen großen Stellenwert erlangt. Im medizinischen Bereich kann damit die Wirksamkeit einer erfolgten Handlung gemessen werden. Bezogen auf die Tätigkeit in der Praxis kann ein solches Rückmeldesystem zur Befragung der Patienten genutzt werden, um beispielsweise die Zufriedenheit mit den Abläufen der Praxis zu reflektieren. Im vorliegenden Qualitätszirkelmodul wird deshalb der Fokus auf die Patientenbefragung gerichtet.

Informationsquellen und relevante Institutionen, auch für weitergehende Fragestellungen, sind in den folgenden Kapiteln aufgeführt.

2.1 Der Einsatz der Patientenbefragung als Rückmeldesystem

2.1.1 In der ärztlichen Praxis

Nicht nur für die Zertifizierung einer Praxis ist die Rückmeldung durch die Patienten ein wertvolles Instrument der Steuerung im Alltag. Wie schnell hat sich ein gewisser Ablauf etabliert und Vorgänge scheinen wie in Stein gemeißelt oder wie auf Schienen abzulaufen. Das ist nicht ungewöhnlich und begegnet uns im Alltag der Praxis. Aber wie kommt das, was wir tun, bei den Menschen an, die in unsere Praxen kommen? Hier gibt es viele Fragen, bei deren Lösung uns die Rückmeldung durch die Patienten ein wertvolles Instrument sein soll.

Schwerpunkte können zielgruppengerecht abgefragt werden: Die gängigsten Fragebögen starten mit der Erhebung der Altersstruktur der Praxisbesucher und der Geschlechterverteilung. Bereits hiermit lassen sich interessante Rückschlüsse auf die Struktur einer Praxis erkennen, die im weiteren Verlauf des Fragebogens individuell erforscht werden können. Wie oft besucht die befragte Person die Praxis, welche Ursachen zum Praxisbesuch gibt es? Ein Vergleich mit den Daten aus der Praxisverwaltungssoftware (PVS) bietet sich als Analyse hierzu besonders an. Ist die Praxis attraktiv zum Erbringen von Vorsorgeleistungen, oder sind es „nur“ regelhafte Nachverordnungen der Dauermedikation? Gibt es einen Anteil von jüngeren Patienten, die beispielsweise über Reiseimpfungen oder Leistungen aus dem medizinischen Umfeld informiert werden möchten? Nicht zuletzt können wir Informationen zum direkten Erscheinungsbild, der Hygiene oder dem Kontaktieren des Praxispersonals erhalten. Auch die Zufriedenheit mit der ärztlichen Beratung oder dem Leistungsspektrum der Praxis insgesamt kann abgefragt werden. Eine Abbildung des Musterfragebogens der KV Hessen findet sich im Anhang.

2.1.2 In der psychotherapeutischen Praxis

Auch in der psychotherapeutischen Praxis ist die Patientenbefragung ein sinnvolles Instrument der Qualitätssicherung. Allerdings ist es notwendig, besonderes Augenmerk auf die Wahrung der Anonymität bei den Rückmeldungen der Patienten zu legen, da die absolute Anzahl der Patienten pro Quartal keineswegs die Größenordnung einer ärztlichen Praxis erreicht. Infolge dessen reagieren Patienten möglicher Weise ängstlicher gegenüber der Möglichkeit, in ihrer Rückmeldung persönlich erkannt zu werden.

Ein psychotherapeutischer Qualitätszirkel, der sich der Fragestellung der Evaluation widmen möchte, könnte das vorhandene Angebot der KV Hessen ebenfalls nutzen oder eine Onlineversion der Befragung beauftragen:

Die KV Hessen erweitert ihr Angebot der Patientenbefragung und bietet ab August 2020 einen Onlinefragebogen für die interessierten Praxen an. Die Beauftragung erfolgt über den herkömmlichen Weg: <https://www.kvhessen.de/qualitaetsmanagement/patientenbefragung/> Für die Praxen bedeutet es keinen Mehraufwand. Die Praxen senden ihren Patienten einen Link per E-Mail zu oder können z.B. ein Plakat in ihren Praxisräumen mit QR-Code aufhängen. Über diesen jeweiligen Link werden die Patienten auf die Befragungsseite geleitet und füllen den Fragebogen aus. Das Gesamtergebnis wird der Praxis nach dem Befragungsende in einem Ergebnisbericht zur Verfügung gestellt.

Inhalt der Fragebögen:

Den Standardfragebogen der KV Hessen können die interessierten Praxen individualisieren. Die Ausarbeitung von fachgruppenspezifischen Fragebögen befindet sich stetig im Aufbau und wird durch Ihre Rückmeldungen an das Team Qualitäts- und Veranstaltungsmanagement fortentwickelt.

2.1.3 Aus Sicht des Qualitätsmanagements

Patienten zu befragen ist eine der vielen Möglichkeiten, den Stand zum einrichtungsinternen Qualitätsmanagement der eigenen Praxis zu reflektieren. Dadurch gewinnen Ärzte, Psychotherapeuten und Praxispersonal ein objektiveres Bild über die Qualität ihrer Arbeit. Wenn Patienten ausreichend Feedback geben und diese Rückmeldungen professionell ausgewertet werden, lassen sich leicht Verbesserungspotenziale erkennen. Diese wiederum können ins Qualitätsmanagement einfließen, indem neue Qualitätsziele festgelegt und damit die Abläufe in der Praxis kontinuierlich optimiert werden.

3. Strukturelle Vorgaben für die Gestaltung von QZ-Moderation und QZ-Arbeit

3.1 Daten und Informationsbeschaffung

Der Zirkel sollte vorzugsweise mit Daten aus den Praxen der teilnehmenden Vertragsärzte/-psychotherapeuten arbeiten. Sofern Patientendaten Verwendung finden, dürfen diese nur anonymisiert genutzt werden. Die relevanten Datenschutzbestimmungen sind bei der Zirkelarbeit zu berücksichtigen. Bei Bedarf können Experten (z.B. die QM-Berater der KV Hessen) in den Zirkel eingeladen werden.

Weiterführende Literatur, eine Linkliste (auch mit Dokumenten zum Download direkt von der Homepage der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen) zum Thema und eine Übersicht zu Institutionen, die zum Thema arbeiten, finden sich am Ende dieses Moduls.

3.2 Strukturierung einer Patientenbefragung und Umsetzung in der Praxis

Patientenbefragungen sind ein sehr effektives Instrument im Qualitätsmanagement. In der Qualitätsmanagement-Richtlinie wird eine regelmäßige Durchführung und Auswertung von Patientenbefragungen, möglichst unter Einsatz validierter Messinstrumente, gefordert, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten. Es ist für die regelmäßige Durchführung von Patientenbefragungen wichtig, dass ein fester zeitlicher Turnus definiert wird. Es wird grundsätzlich empfohlen, eine systematische Befragung mindestens alle zwei Jahre durchzuführen. Im Vergleich zu Bewertungsportalen im Internet, bieten sich eigene Patientenbefragungen an, weil Ihre Mitarbeit und Individualisierung den persönlichen Bezug zu Ihren Patienten vertieft. Mit Ihrem Interesse, die Meinung Ihrer Patienten erfahren zu wollen, werden Sie klarere und qualitativere Antworten erhalten, als über ein anonymes Bewertungstool.

Bei dem Aufbau eines Patientenfragebogens können sowohl geschlossene als auch offene Fragen gewählt werden. Auf dem Fragebogen sollte ebenso nicht nach dem Namen, der Adresse, dem Datum des letzten Arztbesuches oder ähnlichem gefragt werden, um die Anonymität nicht zu gefährden.

Der Patient sollte generell darauf hingewiesen werden, dass

- die Praxis/das Praxisteam besonderen Wert auf die Meinung der Patienten legt,
- die Beteiligung selbstverständlich freiwillig ist,
- die Befragung anonym durchgeführt wird,
- keine Nachteile entstehen, wenn man sich nicht an der Befragung beteiligt,
- die Befragung aber nur dann aussagekräftige Ergebnisse liefert, wenn sich möglichst viele Patienten beteiligen.

Die Patienten registrieren, welchen Stellenwert die Patientenbefragung bei den Praxisinhabern bzw. dem Praxispersonal hat und reagieren darauf möglicherweise mit unvollständig ausgefüllten Fragebögen und/oder mit der Verweigerung an der Teilnahme. Vermittelt werden sollte daher, **warum** die Patientenbefragung durchgeführt werden soll!

Es sollten darüber hinaus klare Verantwortlichkeiten festgelegt sein. Ebenso empfiehlt es sich, im Vorfeld zu definieren, in welchem Zeitraum die Befragung durchgeführt werden soll und wann mit den Ergebnissen zu rechnen sein wird. Werden die Ergebnisse auch den Patienten – in einer geeigneten Form – mitgeteilt? Erfahren sie, welche Veränderungen aus der Befragung entstehen? Dies erhöht meist die Bereitschaft zur Mitarbeit.

Bei der Verteilung der Befragungsunterlagen an die Patienten sollten die Personen, die mit der Verteilung der Befragungsunterlagen betraut sind, darauf achten, keine bewusste Auswahl vorzunehmen. Wenn von vornherein nur bestimmte Patienten um die Beantwortung des Fragebogens gebeten werden (beispielsweise nur Patienten mit einer bestimmten Erkrankung oder nur besonders langjährige Patienten oder nur neue Patienten), sind die Ergebnisse auch nur für diese Patientengruppe aussagekräftig.

Darüber hinaus ist die Repräsentativität am ehesten gewährleistet, wenn möglichst viele der ausgegebenen Fragebögen auch ausgefüllt werden und für die Auswertung zur Verfügung stehen (hohe Rücklaufquote). Als Faustregel sollten für aussagekräftige Ergebnisse mindestens 50 % der ausgegebenen Fragebögen zur Auswertung zur Verfügung stehen. Eine deutlich geringere Rücklaufquote kann ein Hinweis auf organisatorische Probleme sein. Die Rücklaufquote kann durch Vertraulichkeit und Anonymität, die Art der Verteilung der Fragebögen, die Art der Ansprache durch die Praxis und die Motivation der Befragten verbessert werden.

Auch eine positive Grundhaltung zur Durchführung einer Patientenbefragung bei Ihnen selbst und dem Praxispersonal beeinflusst den Rücklauf positiv.

Ein häufig unterschätztes Element der Patientenbefragung ist die Rückmeldung an Patienten. Hierbei kann per Aushang, Flyer, Auslage etc. über die Ergebnisse und möglichen ergriffenen Maßnahmen informiert werden.

3.2.1 In der ärztlichen Praxis

Ist der Fragebogen erstellt, sind einige Aspekte bei der Durchführung innerhalb der ärztlichen Praxis zu beachten:

Bei der Verteilung der Befragungsunterlagen an die Patienten, als Richtwert seien hier 100 Fragebögen genannt, sollten die Personen, die mit der Verteilung der Befragungsunterlagen betraut sind, darauf achten, keine bewusste Auswahl vorzunehmen.

Ein einheitliches Vorgehen (u.a. bei der Verteilung der Fragebögen und der Kommunikation) des gesamten Praxisteam ist im Vorfeld zu definieren. Das Praxisteam sollte sich ein gemeinsames Ziel setzen und die Fragebögen selbst ausgefüllt haben. Der Rücklauf über z.B. eine „Box“ und der Befragungszeitraum vor Ort (bspw. 2-4 Wochen) sind ebenfalls im Vorfeld der Befragung zu klären.

3.2.2 In der psychotherapeutischen Praxis

Da eine psychotherapeutische Praxis weniger Fallzahlen aufweist, als sie in ärztlichen Praxen zu finden sind und darüber hinaus kaum Personal vorhanden ist, das Fragebögen verteilen könnte, stellt sich hier die besondere Frage danach, wie eine Befragung organisiert werden kann.

Folgende Möglichkeiten können geprüft werden:

- Postalische/ elektronische Versendung von Fragebögen an alle Patienten, die z.B. im Laufe des 1-Jahreszeitraums vor der Befragung in der Praxis waren.
- Zur Validierung der Antworten sollte die ungefähre Anzahl der Therapie-Stunden, die der Patient in der Praxis war, in Betracht gezogen und abgefragt werden.
- Beispielhafte Fragestellungen und der Musterfragebogen der KV Hessen befinden sich im Anhang.

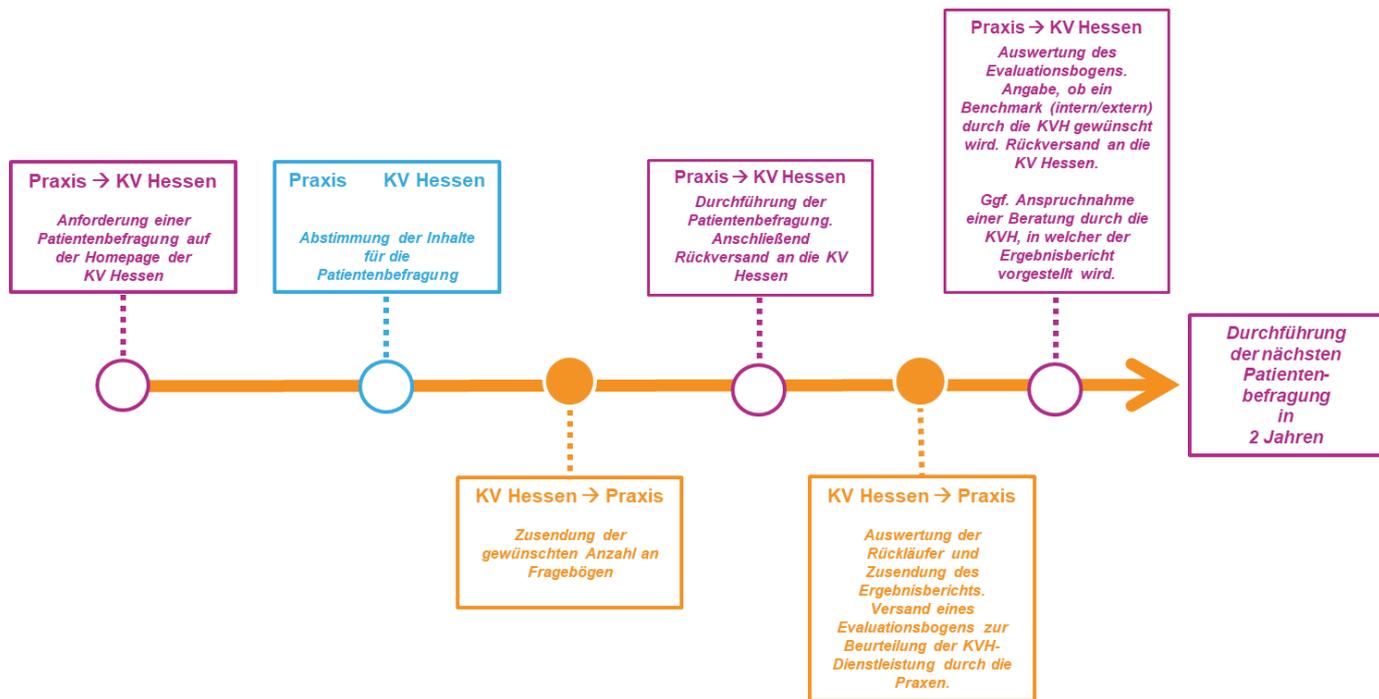
3.2.3 Patientenbefragungsbogen der KVH

Die KV Hessen bietet ihren Mitgliedern viele kostenfreie Unterstützungsangebote im Rahmen des Qualitätsmanagements an, unter anderem auch zur Durchführung von Patientenbefragungen. Für interessierte Praxen ist es möglich, eine gewünschte Anzahl an Fragebögen über die Homepage anzufordern. Die Fragebögen werden nach der entsprechenden Fachgruppe differenziert und können, nach vorheriger Abstimmung, individuell auf die jeweilige Praxis zugeschnitten werden. Mit diesen (individualisierbaren) Bögen ist es für Patienten möglich, zu verschiedenen Bereichen der Praxis anonym eine Rückmeldung zu geben.

Der Standardfragebogen der KV Hessen umfasst folgende Bereiche:

- Praxisorganisation/ Ausstattung,
- Patientenbetreuung vom Praxisteam,
- Patientenbetreuung vom Arzt,
- Persönlicher Eindruck des Befragten sowie
- Zwei Freitextfelder.

Der Ablauf mit Hilfe der KV Hessen gestaltet sich wie folgt:



Zusätzlich zu den Befragungsergebnissen, können Praxen auf Wunsch eine persönliche Analyse zu den Ergebnissen in Ihren Praxisräumlichkeiten erhalten.

Bei Bedarf kann auch ein Benchmark, das heißt ein Vergleich mit Praxen innerhalb Hessens in derselben Fachgruppe, zur Verfügung gestellt werden. Dieses Benchmark wird intern und extern angeboten. Das interne umfasst die bisherigen Ergebnisse der jeweiligen Praxis und benötigt daher mindestens eine vorherige Befragung mit der KV Hessen. Beim externen Benchmark wird unterschieden nach Fachgruppe, regionalem Standort und Praxisgröße, so dass ein Vergleich aussagekräftiger wird.

Aufgrund spezieller Fragestellungen stehen für pädiatrische und psychotherapeutische Praxen gesonderte Fragebögen zur Verfügung und können auf weitere Fachgruppen angepasst werden. Hierzu nehmen Sie Kontakt dem Team Qualitäts- und Veranstaltungsmanagement der KV Hessen. Die Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter: www.kvhessen.de/qm

Alle Informationen zum Angebot der Patientenbefragung finden Sie auf der Homepage der KV Hessen: <https://www.kvhessen.de/patientenbefragung/>

3.3 Setting des QZ

- Teilnehmerkreis

Empfohlen wird ein fester Teilnehmerkreis mit 12 bis max. 20 Personen, günstiger sind 10-12 Teilnehmer. Sitzungsfrequenz mindestens 4 x im Jahr. Der Zirkel sollte regelmäßig zusammenkommen.

- Datenschutz/Verschwiegenheit

- Gegenseitige Wertschätzung

Ein wertschätzender Umgang der Teilnehmer untereinander ist Voraussetzung für eine ergebnisorientierte und vertrauensvolle Zusammenarbeit im Zirkel.

- Aktive Mitwirkung

- Dokumentation und Evaluation der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Zirkelarbeit sollten dokumentiert und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt werden. Es wird empfohlen, sowohl Feedback zu den einzelnen Sitzungen des Zirkels einzuholen als auch eine Evaluation dazu durchzuführen, ob die Ergebnisse der Zirkelarbeit in der Praxis umgesetzt werden konnten.

4. Spezielle Vorgaben für die Moderation

Für das Thema wird eine Zirkelsitzung vorgesehen werden. Die Fallarbeit kann entsprechend dem Wunsch der Teilnehmer aber auch beliebig oft wiederholt werden. Im Vorfeld der ersten Sitzung soll der Moderator die Teilnehmer auf die Thematik vorbereiten (Arbeitsblatt/AB 1: Muster-Einladungsschreiben).

Phasenablauf der Moderation

Sitzung I/Phase I: Einführung (Themenhintergrund und Relevanz)		
Zeitbedarf: 10 Minuten		
Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP)	Dokumente/Instrumente
<p>1</p> <p>Sofern sich der Qualitätszirkel neu gründet, stellen sich Moderator und Teilnehmer vor. Dabei sollten insbesondere das Fachgebiet und die Qualitätszirkelerfahrungen genannt werden. Die Teilnehmer sollten kurz ihre Erwartungen an die Zirkelarbeit zu diesem Thema erläutern. Lassen Sie diese in Stichpunkten auf dem Flipchart dokumentieren.</p> <p>Vereinbaren Sie dann mit den Teilnehmern das Setting für die Spezifik dieser Zirkelarbeit. Als Grundlage dazu können die voranstehend aufgeführten Punkte und Ergänzungen durch die Teilnehmer dienen. Dokumentieren Sie das Ergebnis.</p> <p>Methodische Hinweise:</p> <p>Der Moderator sollte besonders darauf hinweisen, dass das Thema alle Zirkelteilnehmer betrifft und der Benefit aus der Zirkelarbeit dann am größten ist, wenn sich alle Teilnehmer einbringen. Sowohl die Erwartungen der Teilnehmer als auch die Setting Regeln sollten schriftlich festgehalten werden, um ggf. zu einem späteren Zeitpunkt darauf verweisen zu können. Wenn Sie dafür einen Schriftführer auswählen, entlastet Sie das in Ihrer Funktion als Moderator.</p>		Flipchart
<p>2</p> <p>Führen Sie nun in die Thematik: „Patientenbefragung in der Praxis“ ein und erläutern Sie relevante Begriffe/Definitionen. Einzelne Beispiele sind auf dem Moderationsplakat als Hilfestellung vermerkt.</p> <p>Methodische Hinweise:</p> <p>Die Einführung kann sowohl durch einen kurzen Vortrag des Moderators, ggf. unterstützt durch eine Präsentation, als auch eines Experten oder Qualitätszirkelteilnehmers erfolgen. Grenzen Sie das Thema auf jeden Fall ein, das erleichtert Ihnen die Moderation. Es können innerhalb eines begrenzten Zeitrahmens nicht alle Aspekte diskutiert werden.</p>		Muster-Präsentation beispielsweise Download: Quellen der Muster Schemata im Anhang, Laptop, Beamer
<p>3</p> <p>Überlegen Sie gemeinsam mit den Teilnehmern, welche Zielstellung sich der Zirkel in Bezug auf die Bearbeitung der Thematik stellen möchte. Hier kommen z. B. Informationsaustausch, Nutzung von Evidenzquellen, ein Benchmarking unter den Zirkelteilnehmern oder z. B. auch Analyse selbst-erstellter Fragebögen in Frage.</p> <p>Methodische Hinweise:</p> <p>Auch die konsentierete Zielstellung sollte für den späteren Abgleich mit den Ergebnissen der Zirkelarbeit schriftlich festgehalten werden.</p>		Flipchart
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase I:</p> <p>Wichtig ist, die Vertraulichkeit im Zirkel zu wahren und einen wertschätzenden Umgang zu pflegen. Sofern Patientendaten Verwendung finden, dürfen diese nur anonymisiert genutzt werden. Die relevanten Datenschutzbestimmungen sind bei der Zirkelarbeit zu berücksichtigen.</p>		
<p>Ziele der Phase I</p>		
1.	Die Zirkelteilnehmer sind in die Thematik eingeführt.	
2.	Wichtige Begrifflichkeiten, Definitionen und mit dem Thema befasste Institutionen sind benannt.	
3.	Die Zielstellung der weiteren Zirkelarbeit am Thema ist geklärt.	

Phase II: Analyse (Vorstellen des Patientenbefragungsbogens der KV Hessen)

Zeitbedarf: 10 Minuten

Schritte	Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
<p>1 Tragen Sie nun gemeinsam mit den Teilnehmern Aspekte oder Fragen, die in der Behandlungspraxis der Zirkelteilnehmer eine Rolle spielen, zusammen. Alle Teilnehmer erläutern kurz, welche Beispiele ihnen bekannt sind und welche Erfahrungen sie in ihrer Praxis damit gemacht haben.</p>	<p>MP: Analyse</p>
<p>Methodische Hinweise: Nutzen Sie dafür das Moderationsplakat 1. Dieser Schritt kann auch in Kleingruppenarbeit erfolgen. Im Anschluss werden die Ergebnisse der Gruppen zusammengetragen.</p>	
<p>2 Priorisieren Sie jetzt die Themen/Fragen mit der Gruppe, um festzulegen, womit sich der Zirkel im Weiteren beschäftigen möchte.</p>	<p>MP: Analyse Klebeplunkte</p>
<p>Methodische Hinweise: Die Priorisierung kann mit Hilfe von Klebeplunkten, Strichen oder auch durch Abstimmung per Hand erfolgen.</p>	
<p>3 Legen Sie nun gemeinsam mit dem Zirkel fest, mit welchen Methoden die ausgewählten Fragestellungen bzw. Aspekte im Weiteren bearbeitet werden sollen.</p>	<p>Patientenbefragungsbogen der KV Hessen</p>
<p>Methodische Hinweise: Lassen Sie die Gruppe selbst entscheiden, wie sie sich dem Thema nähern möchte.</p>	
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase II: Ergebnisse des Gedankenaustauschs/Brainstormings sollen nun im Zirkel umgesetzt werden. Die Kleingruppenarbeit ist abgeschlossen, der Moderator übernimmt wieder und fasst die Ergebnisse zum Beispiel auf dem Flipchart oder einem anderen Präsentationsmedium zusammen. Er hebt die vom Zirkel ausgewählten Aspekte auf dem Präsentationsmedium hervor.</p>	
<p>Ziele der Phase II</p>	
<p>1. Die Gruppe hat ein Thema/mehrere Themen ausgewählt und entschieden, wie sie weiter daran arbeiten möchte.</p>	

Phase III: Themenbearbeitung (wissenschaftlichen Aspekte und eigene Erfahrung)		
Zeitbedarf: 60 Minuten		
Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP) Dokumente/Instrumente
1	Die Zirkelteilnehmer tauschen sich über ihre gängige Praxis zu einem ersten ausgewählten Sachverhalt aus. Dabei steht im Fokus, wie der Einzelne durch die Anwendung der Informationen als Behandler(in) eine Veränderung/Optimierung für Diagnostik und/oder Therapie ableiten kann.	Flipchart, MP: Analyse
Methodische Hinweise: Der Moderator soll darauf hinwirken, dass sich alle Zirkelteilnehmer einbringen und ein wertschätzender Umgang unter den Zirkelteilnehmern gewahrt ist.		
2	Das Vorgehen im Zirkel wird analog auf weitere Aspekte/Themen angewendet.	Flipchart, MP: Analyse
Methodische Hinweise: s. O.		
Übergreifende Hinweise zur Phase III: Die einzelnen Aspekte können auch wieder in Kleingruppen diskutiert und die Ergebnisse vor allen Zirkelteilnehmern vorgestellt werden. Wichtig ist, die gefundenen Lösungsansätze zu dokumentieren, um sie im Anschluss allen Teilnehmern zur Verfügung stellen zu können. Das kann ggf. auch am Laptop durch einen vorab bestimmten Schriftführer erfolgen.		
Ziele der Phase III		
1.	Die ausgewählten Sachverhalte wurden diskutiert und auf die Behandlungspraxis der Zirkelteilnehmer bezogen reflektiert.	
2.	Jeder Zirkelteilnehmer hat wichtige Hinweise erhalten, wie er seine Behandlungspraxis unter Berücksichtigung der gefundenen Lösungsansätze optimieren kann.	

Phase IV: Resümee		
Zeitbedarf: 10 Minuten		
Schritte		Hinweis Moderationsplakat (MP), Dokumente/Instrumente
1	<p>Im Anschluss an die Themenbearbeitung sollen sowohl Moderator als auch Teilnehmer ein kurzes Feedback zur Zirkelsitzung aus ihrer Sicht geben. Konkret: Wie beurteilt jeder Einzelne den Inhalt des heutigen Zirkels und was kann er mit in die eigene Praxis nehmen. Gleichen Sie das Ergebnis mit der zu Beginn des Zirkels durchgeführten Erwartungsabfrage ab.</p> <p>Methodische Hinweise: Hier sollten wieder alle Teilnehmer zu Wort kommen.</p>	Flipchart
2	<p>Vereinbaren Sie nun mit den Teilnehmern, wie die gewonnenen Erkenntnisse in die Praxis überführt werden können. Wählen Sie ggf. einen neuen Zirkeltermin für den Austausch zu ersten Ergebnissen.</p> <p>Methodische Hinweise: Geben Sie an dieser Stelle ggf. einen Hinweis auf den PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act).</p>	
3	<p>Konsentieren Sie im Zirkel, ob und wie an der Thematik weitergearbeitet werden soll.</p> <p>Methodische Hinweise: Wenn der Zirkel das Thema weiter verfolgen möchte, sollten Sie eine Sitzungssequenz planen und Verantwortlichkeiten für die Vorbereitung festlegen.</p>	
4	<p>Holen Sie sich nun ein kurzes Feedback zur Moderation der Zirkelsitzung ein. Sie können dies in Form eines Blitzlichtfeedbacks tun lassen oder die Teilnehmer bitten, den Feedbackbogen auszufüllen (Arbeitsblatt).</p> <p>Methodische Hinweise: Den Feedbackbogen anschließend gleich wieder einsammeln oder einen Rücksendetermin vereinbaren.</p>	AB 2: Feedbackbogen
<p>Übergreifende Hinweise zur Phase III: Für die Verbindlichkeit der Zusammenarbeit ist es wichtig, die Zirkelarbeit mit konkreten Vereinbarungen abzuschließen.</p>		
<p>Ziele der Phase III</p>		
1.	Zirkelteilnehmer und Moderator haben sich darüber ausgetauscht, ob die Zielstellung des Zirkels erreicht worden ist.	
2.	Der Zirkel hat sich über die weitere Arbeit am Thema verständigt.	
3.	Der Moderator hat ein Feedback zur Leitung des Zirkels erhalten.	

5 Moderationsmedien

- Muster-Präsentation, hier kann auf die vorhandenen Schemata, die in den Quellenangaben genannt sind (beispielsweise die auf der Homepage der KV Hessen hinterlegten Links und Downloads), verwiesen werden;
- Notebook/ Beamer (je nach Ausstattung des Moderators) zur Präsentation des Einführungsvortrags;
- Flipchart;
- Moderationsplakat mit dem Patientenbefragungsbogen

Analyse: Patientenbefragung in der Praxis	
Praxis	Aspekte
	Beispiele <ul style="list-style-type: none">• Stattgefundene Befragungen?• Rückmeldung der Patienten dazu?• Abgleich mit den Anforderungen• Besteht ein Verbesserungspotential der Vorgaben?•
Welche Aspekte sollen im weiteren Verlauf näher betrachtet werden?	

MP: Analyse

Muster-Einladungsschreiben

Per E-Mail!

Sehr geehrte Frau Kollegin, sehr geehrter Herr Kollege,

in der nächsten Sitzung unseres Qualitätszirkels möchten wir das Thema

„Patientenbefragung“ - Rückmeldesysteme in der ärztlichen und psychotherapeutischen Praxis

aufgreifen. Dazu bitte ich Sie, sich schon einmal zu überlegen, ob und wo das Thema in Ihrer Praxis eine Rolle spielt. Bitte bringen Sie Beispiele, Fragen oder auch Fachliteratur zum Thema in die Sitzung mit.

Ziel der Sitzung soll es sein, Aspekte der Auswertung oder Reflexion im Umgang mit dem Thema im Praxisalltag zu sammeln, zu hinterfragen und gemeinsam zu überlegen, wie wir diese Informationen in unserem Praxishandeln noch besser berücksichtigen können.

Ich lade Sie zu unserer Sitzung sehr herzlich ein:

Datum:

Uhrzeit:

Ort:

Die Zirkelsitzung wird ca. 90 Minuten dauern. Je nach Gesprächsbedarf der Kollegen kann das Thema auch über zwei oder mehr Sitzungen bearbeitet werden.

Mit kollegialen Grüßen

Ihre Moderatorin/Ihr Moderator/

AB 1: Einladungsschreiben

Muster-Feedbackbogen für Qualitätszirkel

Bezeichnung QZ:

Thema:

Datum:

Ort:

Moderator:

Wir sind an Ihrer Meinung interessiert. Bitte füllen Sie diesen Bewertungsbogen nach Abschluss der Zirkelsitzung aus und geben Sie ihn an den Moderator zurück! Vielen Dank!

Bewertung	Sehr gut	gut	weder/ noch	schlecht	sehr schlecht
Die Praxisrelevanz der Inhalte war...					
Der Informationsgehalt war...					
Die Moderation gefiel mir...					
Das Arbeitsklima war ...					
Die Organisation der Sitzung war...					
Der Zeitrahmen wurde eingehalten ...					
Wie war Ihr eigener Erkenntnisgewinn?					
Der Benefit durch die gemeinsame Arbeit mit den anderen Teilnehmern war für mich...					
Die Gelegenheiten zum Erfahrungsaustausch waren...					
Meine Gesamtbewertung der Sitzung ist ...					

Wurde nach Ihrer Einschätzung im Zirkel die Firmen- und Produktneutralität gewahrt?

ja	
nein	

Ich werde die erarbeiteten Ansätze im Rahmen der Qualitätssicherung in der ärztlichen Praxis nutzen:

ja	
nein	

Weiteres Feedback zur Sitzung:

Name:

(Diese Angabe ist freiwillig.)

AB 2: Feedbackbogen

■ Kurzversion

„Patientenbefragung“ - Rückmeldesysteme in der ärztlichen und psychotherapeutischen Praxis

Phase I:
Einführung

- Begrüßung/Vorstellung
- Sensibilisierung für die Thematik
- Klärung des Settings für die Zirkelarbeit
- Einführungsvortrag (Themenhintergrund, Begrifflichkeiten, relevante Institutionen)
- Konsentierung der Zielstellung für die Zirkelarbeit

10 Min.

Phase II:
Analyse

- Zusammentragen einzelner Aspekte zum Thema aus dem Praxisalltag der Teilnehmer
- Priorisierung der gefundenen Aspekte
- Auswahl geeigneter Bearbeitungsmethoden für den Zirkel

10 Min.

Phase III:
Themenbe-
arbeitung

- Bearbeitung verschiedener Aspekte/Themen zum Sachverhalt, ggf. in Kleingruppen
- Vorstellung bzw. Zusammenfassung der Ergebnisse

60 Min.

Phase IV:
Resümee

- Einschätzung zur Bearbeitung des Themas durch Teilnehmer und Moderator, Diskussion und Reflexion
- Abgleich der erarbeiteten Ergebnisse mit den Erwartungen an die Zirkelsitzung
- Vereinbarung des weiteren Vorgehens zur Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse und zur weiteren Arbeit am Thema
- Feedback zur Moderation durch die Zirkelteilnehmer

10 Min.

6 Weiterführende Informationen, Textstellen und Literatur

- (1) Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Instrument dar, um Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungen zu erhalten. Sie sollen möglichst mit validierten Fragebogen und regelmäßig durchgeführt werden ([QM-Richtlinie](#) des Gemeinsamen Bundesausschusses)....
<https://www.kbv.de/html/6332.php>

- (2) Patientenbefragung in der Arztpraxis: Quadratur des Kreises
Dtsch Arztebl 2007; 104(45): [16] [Pfaff, Holger](#); [Brinkmann, Anne](#); Bentz, J.
<https://www.aerzteblatt.de/archiv/57570/Patientenbefragung-in-der-Arztpraxis-Quadratur-des-Kreises>

- (3) Patientenbefragungen
Sicht der Patienten als ergänzende Perspektive
<https://igtig.org/datenerfassung/patientenbefragungen/>

- (4) Patienten-Befragung: Gefühlte Unzufriedenheit
Dtsch Arztebl 2005; 102(46): A-3144 / B-2656 / C-2488 [Merten, Martina](#)
<https://www.aerzteblatt.de/archiv/tref-fer?mode=s&wo=1008&typ=32&aid=49504&jahr=2005&s=patientenbefragung>

- (5) Der Musterfragebogen der KV Hessen kann auf Nachfrage beim Team Qualitäts- und Veranstaltungsmanagement angefragt werden.
www.kvhessen.de/qm

Anlage: Patientenbefragung-Musterfragebogen der KVH

Name

Logo

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Wir möchten mit Hilfe dieses Fragebogens erfahren, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen sind und wie wir Ihre Bedürfnisse zukünftig noch besser erfüllen können. Selbstverständlich bleiben Ihre Antworten **anonym**.

Beantworten Sie bitte jede Frage spontan durch Ankreuzen:

- Nach dem Prinzip der Schulnoten von **1 (=Sehr gut)** bis **5 (=Mangelhaft)**.
- **Nur eine Antwort pro Frage** wird gewertet
- Antworten **zwischen zwei Antwortmöglichkeiten zählen nicht**.
- Fragen, die nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus.

Sollten Sie Verständnisprobleme haben, wenden Sie sich gerne an unsere MitarbeiterInnen.

Wir arbeiten für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlergehen. Mit der Beantwortung der Fragen helfen Sie uns, noch besser zu werden. Daher freuen wir uns besonders über Ihre **persönlichen Anmerkungen**.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Anregungen.

Ihr Praxisteam

Fragen zu Ihrer Person								
Ihr Geschlecht?	<input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> männlich						
Ihr Alter?	<input type="checkbox"/> bis 35 Jahre	<input type="checkbox"/> bis 50 Jahre	<input type="checkbox"/> bis 65 Jahre	<input type="checkbox"/> über 65 Jahre				
Wie lange sind Sie schon Patient in unserer Praxis?	<input type="checkbox"/> zum ersten Mal		<input type="checkbox"/> 1 bis 5 Jahre	<input type="checkbox"/> viele Jahre				
Wie sind Sie auf unsere Praxis aufmerksam geworden?	<input type="checkbox"/> Pers. Empfehlung	<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Vorgänger					
	<input type="checkbox"/> Zuweisender Arzt	<input type="checkbox"/> Anzeige	<input type="checkbox"/> Keine Angabe					
Arztbesuch bei:	<input type="checkbox"/> M. xyz	<input type="checkbox"/> Dr. abc	<input type="checkbox"/> Dr. efg					
Organisation/Ausstattung			Beurteilung: Schulnotensystem					
			Noten:	1	2	3	4	5
Wie zufrieden sind Sie...								
... mit den Sprechzeiten unserer Praxis?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der telefonischen Erreichbarkeit?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit den Wartezeiten auf einen Termin?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit den Wartezeiten in unserer Praxis?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Ausstattung unseres Wartebereichs?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit dem Erscheinungsbild unserer Praxisräume?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit der Hygiene und Sauberkeit der Praxis?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit unserem Informationsmaterial (z.B. Praxisflyer, Zeitschriften, ...)?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... mit unserer Praxishomepage? – Optional –			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wenden →