



Kassenärztliche
Bundesvereinigung

Körperschaft des öffentlichen Rechts

*Peer Review in der ambulanten
Versorgung*

*Bericht zum Pilottest im
Gesundheitsnetz Qualität und
Effizienz Nürnberg eG*

Dezernat 7 – Sektorenübergreifende Qualitäts- und
Versorgungskonzepte

10623 Berlin, Herbert-Lewin-Platz 2

Version 1.0
Juli 2016

Inhaltsverzeichnis

1	Hintergrund.....	3
2	Zielstellung.....	4
3	Datenquellen.....	4
4	Durchführung der schriftlichen Teilnehmerbefragung	5
4.1	Entwicklung der Fragebogen	5
4.2	Fragebogenversand und -rücklauf	6
4.3	Auswertung und Dokumentation.....	6
5	Auswertungsergebnisse	7
5.1	Feedback des Lenkungsgremiums im Gesundheitsnetz QuE	7
5.2	Feedback zur Peerausbildung	8
5.3	Ergebnisse der schriftlichen Teilnehmerbefragung.....	9
5.4	Ergebnisse des Abschluss-Workshops im Gesundheitsnetz QuE	15
6	Gesamtbewertung und Fazit.....	16
	Anlagen	17

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Veränderungspotenzial aus Sicht der besuchten Praxen	11
Abbildung 2:	Veränderungspotenzial aus Sicht der Peers	12

Bericht zum Pilottest „Ambulantes Peer Review im Gesundheitsnetz QuE Nürnberg“

1 Hintergrund

„Eine stetige Weiterentwicklung und, sofern möglich, eine Verbesserung der Versorgung sind Teil des professionellen Selbstverständnisses von Ärzten und Psychotherapeuten. Daraus resultiert eine konsequente Qualitätsorientierung, die maßgeblich von ihnen ausgeht und vorangetrieben wird.“ und „Qualitätssicherung und -förderung in der ambulanten Versorgung müssen die sektorspezifischen Besonderheiten berücksichtigen.“ - so lauten zwei Kernaussagen im Positionspapier der Kassenärztlichen Bundesvereinigung zur ambulanten Versorgungsqualität vom Februar 2016.¹ Auch das Strategiekonzept der Vertragsärzte „KBV 2020 - Versorgung gemeinsam gestalten“² vom Mai 2016 fordert, die ärztliche und psychotherapeutische Autonomie in Fragen der Qualifikation und Qualität für alle Versorgungsbereiche wieder herzustellen.

Peer Review ist ein Qualitätsinstrument, das genau diesen Forderungen gerecht wird. Ambulante Peer-Review-Verfahren werden aus der intrinsischen Motivation von Vertragsärzten und Vertragspsychotherapeuten heraus entwickelt, Versorgungsqualität und Patientensicherheit auf hohem Niveau zu gewährleisten. Sie berücksichtigen die spezifischen Rahmenbedingungen der ambulanten Versorgung und orientieren sich an den konkreten Qualitätszielen der Verfahrenseigner, d. h. von Vertragsärzten/-psychotherapeuten, Arztnetzen oder Qualitätszirkeln.

Peer Review fokussiert auf den kollegialen Austausch. Im Mittelpunkt steht das Lernen voneinander. Durch das Beobachten und den kollegialen Dialog darüber wird Verbesserungspotenzial identifiziert. Vielfältige Beispiele dafür finden sich u. a. in der Fallsammlung typischer Fehler und Probleme im Jahrbuch Qualitätsmedizin 2012³ der Initiative Qualitätsmedizin (IQM).

Die seit mehr als zwanzig Jahren etablierten vertragsärztlichen Qualitätszirkel (Qualitätszirkel-Konzept im Handbuch Qualitätszirkel der KBV⁴) basieren auf dem Peer-Review-Ansatz. Peer-Review-Verfahren mit Vor-Ort-Besuch nach dem „Curriculum Ärztliches Peer Review“⁵ der Bundesärztekammer haben in der Vergangenheit jedoch vor allem im stationären Bereich stattgefunden. Um das Instrument stärker in der ambulanten Versorgung zu nutzen, hat die Kassenärztliche Bundesvereinigung 2014 Empfehlungen für die Entwicklung und Umsetzung ambulanter Peer-Review-Verfahren veröffentlicht, die den spezifischen Rahmenbedingungen der vertragsärztlichen Versorgung Rechnung tragen: „Peer-Review-Verfahren in der vertragsärztlichen Versorgung - Empfehlungen für Praxen, Arztnetze und Qualitätszirkel“⁶.

Die Praktikabilität der KBV-Empfehlungen wurde im Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz eG Nürnberg (QuE) pilothaft getestet. Den Rahmen für den Pilottest bildete eine Kooperationsvereinbarung, die im April 2015 zwischen der KBV und dem Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg eG geschlossen worden ist.

¹ http://www.kbv.de/media/sp/2016_02_22_Positionspapier_ambulante_Versorgungsqualit_t.pdf (08.04.2016)

² KBV (Hrsg.) KBV 2020 - Versorgung gemeinsam gestalten, http://www.kbv.de/media/sp/2016_05_20_Konzept_KBV_2020.pdf, 26.05.2016

³ http://www.initiative-qualitaetsmedizin.de/mediapool/657/media_file/

⁴ KBV (Hrsg.) Handbuch Qualitätszirkel, 3. Auflage 2013, Deutscher Ärzte-Verlag Köln

⁵ Bundesärztekammer (Hrsg.) Curriculum Ärztliches Peer Review, 2. Auflage 2013, http://www.bundesaerztekammer.de/fileadmin/user_upload/downloads/CurrAerztlPeerReview2013.pdf, 06.06.2016

⁶ Kassenärztliche Bundesvereinigung (Hrsg.) Peer-Review-Verfahren in der vertragsärztlichen Versorgung - Empfehlungen für Praxen, Arztnetze und Qualitätszirkel, <http://www.kbv.de/html/10848.php>, 18.08.2015

In Anlehnung an die KBV-Empfehlungen hat das Gesundheitsnetz ein spezifisch auf den Kontext des Arztnetzes bezogenes Peer-Review-Verfahren entwickelt, das die Grundlage des Pilottests bildete. Die Reviews im Rahmen des Pilottests wurden im Zeitraum 4. Quartal 2015 bis Februar 2016 durchgeführt.

Das Gesundheitsnetz QuE beabsichtigt, Peer-Review-Verfahren als ein zentrales interkollegiales Kommunikations- und Qualitätsentwicklungsinstrument für alle QuE-Haus- und Facharztpraxen aufzubauen und langfristig im Netz zu etablieren. Damit geht das Netz einen neuen Weg, den Austausch zwischen den QuE-Mitgliedern weiterzuentwickeln und das Lernen voneinander stärker zu fördern. Der Pilottest hat dabei geholfen, das Verfahren im Netz praxis- und zielorientiert umzusetzen und konkreten Nutzen für die beteiligten Praxen zu generieren.

Bestandteil der Vereinbarung zwischen KBV und Gesundheitsnetz QuE waren auch die strukturierte Auswertung des Pilottests (Durchführung einer schriftlichen Befragung und eines Abschluss-Workshops) und die Dokumentation der Ergebnisse.

2 Zielstellung

Die Evaluation der Implementierung eines spezifisch für die Bedürfnisse der ambulanten Versorgung im Gesundheitsnetz QuE entwickelten Peer-Review-Verfahrens verfolgt mehrere Fragestellungen:

1. Sind die von der KBV entwickelten Empfehlungen für ambulante Peer-Review-Verfahren gut umsetzbar, d. h. sind sie nach Inhalt, Struktur und Klarheit geeignet, um darauf aufbauend spezifische ambulante Peer-Review-Verfahren beschreiben zu können?
2. Gewährleistet das für das Gesundheitsnetz QuE umgesetzte Konzept der Peerausbildung die eigenständige Durchführung netzinterner Reviews?
3. Sind Peer-Review-Verfahren aus Sicht der Akteure im Netz ein geeignetes Instrument der Qualitätsentwicklung in der vertragsärztlichen Versorgung?
4. Gibt es Anregungen oder Hinweise für die Weiterentwicklung der KBV-Empfehlungen bzw. des QuE-Verfahrens?

Alle vier Fragen wurden durch die Teilnehmer des Pilottests positiv beantwortet.

3 Datenquellen

Die Kooperationsvereinbarung zwischen der KBV und dem Gesundheitsnetz QuE sieht eine strukturierte Auswertung des Pilottests durch die KBV vor - sowohl durch eine schriftliche Befragung der Teilnehmer als auch durch einen Erfahrungsaustausch im Rahmen eines Abschluss-Workshops mit allen Beteiligten (Netzbüro/Lenkungsgremium und Netzärzte). Dazu wurden die folgenden Datenquellen herangezogen:

1. Feedback durch das Lenkungsgremium des Gesundheitsnetzes QuE zu den KBV-Empfehlungen (mündliche Befragung und Beantwortung eines Fragebogens gemäß Anlage 1)
2. Teilnehmer-Feedback zur Peer-Ausbildung (Blitzlichtfeedback, Bestandteil des Review-Fragebogens - Anlagen 2 und 3)
3. schriftliche Befragung der Teilnehmer (Besucher und Besuchte) jeweils nach durchgeführtem Review (Vor-Ort-Besuch) unter Verwendung einheitlicher Fragebogen (s. Anlage 2, 3)
4. Abschlussworkshop im Gesundheitsnetz QuE (mündliche Auswertung mit den am Verfahren Beteiligten und Identifizierung von Weiterentwicklungspotenzial für die KBV-

Empfehlungen, die Durchführung der Peerausbildung für ambulante Reviews und das Verfahren des Gesundheitsnetzes QuE)

4 Durchführung der schriftlichen Teilnehmerbefragung

4.1 Entwicklung der Fragebogen

Für die Erhebung des Feedbacks der Akteure der Reviews wurden durch die KBV drei Fragebogen entwickelt (Anlagen 1, 2, 3). Die Fragebogen haben einen mehrstufigen internen und externen Abstimmungsprozess durchlaufen:

1. Erste Entwürfe wurden unter Beteiligung von Ärzten in einer abteilungsinternen Arbeitsgruppe beraten. Die auf dieser Grundlage erstellten überarbeiteten Fassungen durchliefen eine weitere interne Abstimmung.
2. In einem nächsten Schritt erfolgte die Prüfung der beiden Fragebogen für Besuchte und Peers durch das Netzbüro QuE. Gegebene Hinweise wurden in die Fragebogen eingearbeitet.
3. Die Fragebogen wurden einem „Pre-Test“ durch peer-review-erfahrene Ärzte unterzogen.
4. Anschließend wurden sie mit dem Gesundheitsnetz QuE Nürnberg finalisiert und konsentiert.

Die inhaltliche Ausgestaltung der Fragebogen orientiert sich maßgeblich an den Eckpunkten der KBV zur Beschreibung ambulanter Peer-Review-Verfahren. Für die Auswahl und Formulierung der Fragestellungen wurden zusätzlich die folgenden Dokumente gesichtet:

1. Evaluation der Peer-Review-Pilotphase durch das Institut für Allgemeinmedizin der Universität Kiel im Rahmen des Pilottests „Peer Review in der Allgemeinmedizin“ der ÄK Schleswig-Holstein mit dem Arztnetz Eutin-Malente e. V. und dem Praxisnetz Herzogtum Lauenburg e. V.
2. Feedbackbogen des PeerVisit-Verfahrens des Anästhesienetzes Berlin-Brandenburg e. V.
3. Leitfaden „Ärztliches Peer Review“ der Bundesärztekammer
4. Feedbackbogen des DEGAM-Hospitationsverfahrens
5. Evaluation der Moderatorenausbildung im Rahmen des Qualitätszirkel-Konzeptes der KBV

Die Fragebogen - jeweils für Besucher bzw. Besuchte - gliedern sich in sechs Teile:

1. Erhebung von Strukturdaten
2. Fragestellungen zu Peer-Review-Erfahrungen allgemein
3. Fragen zur Vorbereitung der Reviews
4. Fragen zu den Inhalten des konkreten Reviews
5. Fragen zur Durchführung des Reviews
6. Raum für Freitextangaben zur Motivation sowie zu weitergehenden Hinweisen

Die Bewertungen konnten auf einer vierstufigen Skala von „trifft voll zu“ über „trifft eher zu“ oder „trifft weniger zu“ bis hin zu „trifft nicht zu“ abgegeben werden. Daneben waren Freitexteinschätzungen möglich.

4.2 Fragebogenversand und -rücklauf

13 Netzärzte haben die Ausbildung zum Peer absolviert und sich für die Teilnahme am Pilottest bereiterklärt, darunter ein Teilnehmer mit einer Peer-Ausbildung bei der Bayerischen Landesärztekammer. Damit ist die Vorgabe der Kooperationsvereinbarung (Ausbildung von 10-15 Peers) erfüllt worden. Die Teilnehmer haben vereinbart, sich in Gruppen von jeweils 2-3 Personen wechselseitig zu besuchen. Da davon auszugehen war, dass nicht alle Reviews wie geplant stattfinden würden und nicht alle Beteiligten einen Fragebogen beantworten würden, wurde die Anzahl der Rückläufe auf N=max. 20 geschätzt. Diese Anzahl wurde exakt erreicht.

Die Versendung der Feedbackbogen erfolgte durch das Gesundheitsnetz QuE nach einem vorab abgestimmten Vorgehen. Das Netzbüro hat im Vorfeld jedes Reviews zeitnah ein Informationspaket an die Durchführenden verschickt. Diesen Informationspaketen wurde der Fragebogen (je nach Funktion im Review) mit Anschreiben und Rückumschlag beigelegt. Dadurch wurde gewährleistet, dass der Fragebogen in enger zeitlicher Nähe zum Review zur Verfügung stand. Es ist davon auszugehen, dass die Rücklaufquote durch diese Vorgehensweise sowie durch ein netzinternes Remindersystem positiv beeinflusst wurde.

Hintergrund für das Vorgehen war die Einschätzung des Netzbüros, dass die Netzärzte den Postversand favorisieren. Der Fragebogenrücklauf erfolgte ebenfalls per Post. Jedem Fragebogen lag ein frankierter Rücksendeumschlag bei. Dadurch konnte eine vollständige Anonymität gesichert werden, da alle Rückmeldungen aus Nürnberg kamen und eine Zuordnung zu einzelnen Ärzten oder Praxen somit nicht mehr möglich war. Demgegenüber wäre bei einem Rückversand per E-Mail u. U. eine Identifizierung des Absenders möglich gewesen.

4.3 Auswertung und Dokumentation

Der Pilottest und die damit verbundene Evaluation der Implementierung eines spezifisch für die Bedürfnisse der ambulanten Versorgung im Gesundheitsnetz QuE entwickelten Peer-Review-Verfahrens verfolgten mehrere Fragestellungen:

1. Sind die von der KBV entwickelten Empfehlungen für ambulante Peer-Review-Verfahren gut umsetzbar, d. h. sind sie nach Inhalt, Struktur und Klarheit geeignet, um darauf aufbauend spezifische ambulante Peer-Review-Verfahren beschreiben zu können?
2. Gewährleistet das für das Gesundheitsnetz QuE umgesetzte Konzept der Peerausbildung die eigenständige Durchführung netzinterner Reviews?
3. Sind Peer-Review-Verfahren aus Sicht der Akteure im Netz ein geeignetes Instrument der Qualitätsentwicklung in der vertragsärztlichen Versorgung?
4. Gibt es Anregungen oder Hinweise für die Weiterentwicklung der KBV-Empfehlungen?

Nach Abschluss des Fragebogenrücklaufs erfolgte durch die KBV sowohl eine quantitative als auch eine qualitative Auswertung. Erste Ergebnisse wurden im Rahmen des Abschluss-Workshops zum Pilottest am 20. April 2016 mit allen Beteiligten des Gesundheitsnetzes QuE präsentiert. Anschließend haben KBV und Lenkungsgremium geprüft, welche Hinweise und Anregungen aus der schriftlichen Auswertung und dem Workshop für die Weiterentwicklung der KBV-Empfehlungen, des Peer-Review-Verfahrens im Gesundheitsnetz und der Peerausbildung Berücksichtigung finden sollen.

Alle Hinweise wurden dokumentiert und sind in den Bericht zum Pilottest eingeflossen.

5 Auswertungsergebnisse

5.1 Feedback des Lenkungsremiums im Gesundheitsnetz QuE

Für den Pilottest, d. h. für die Entwicklung und Umsetzung eines netzspezifischen Peer-Review-Verfahrens hat das Gesundheitsnetz QuE ein Lenkungsremium eingesetzt, das sich aus je einem Vertreter des Netzvorstands, der Netzärzte und des Netzmanagements zusammensetzt. Das Lenkungsremium hat wesentlichen Anteil an der Verfahrensentwicklung und der Koordinierung der Verfahrensumsetzung.

Die unter Punkt 2 oben gestellte Frage: „Sind die von der KBV entwickelten Empfehlungen für ambulante Peer-Review-Verfahren gut umsetzbar, d. h. sind sie nach Inhalt, Struktur und Klarheit geeignet, um darauf aufbauend spezifische ambulante Peer-Review-Verfahren beschreiben zu können?“ wurde durch das Lenkungsremium wie folgt beantwortet:

		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Die in den KBV- Empfehlungen beschriebenen Eckpunkte für die Entwicklung und Durchführung ambulanter Peer-Review-Verfahren waren gut umsetzbar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die einzelnen Kriterien und das Vorgehen waren verständlich beschrieben?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ggf. Hinweise dazu (Freitext)	<i>Man könnte noch darstellen, was im Rahmen einer Verfahrensbeschreibung alles verschriftlicht werden muss/sollte/kann.</i>			
3	Aus Sicht des Lenkungsremiums enthalten die KBV-Empfehlungen alle wesentlichen Eckpunkte eines ambulanten Peer-Review-Verfahrens (Vollständigkeit).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ggf. Ergänzungen dazu (Freitext)				
4	Die Kriterien sind logisch aufeinander aufbauend beschrieben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ggf. Anmerkungen dazu	<i>Bezugnehmend auf die aktuelle Gliederung folgender Änderungsvorschlag: Kapitel 1-3, dann 4.3-4.5, dann 4.1, 4.2, 4.6-4.8, dann 5 und 6</i>			
5	An welchen Stellen/zu welchen Eckpunkten wäre ggf. eine detailliertere Beschreibung wünschenswert? Wo müsste ggf. ergänzt werden? (Freitext)				
6	Der zeitliche Aufwand für die Entwicklung und Umsetzung eines netzspezifischen Peer-Review-Verfahrens steht in einem realistischen Verhältnis zum erwarteten Nutzen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	Die Verständlichkeit der KBV-Empfehlungen würde sich durch weitere Abbildungen oder Flussdiagramme weiter verbessern.	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		<i>ggf. Schaubild über notwendige und optionale Punkte, die schriftlich niedergelegt werden müssen</i>
8	Die Umsetzbarkeit der KBV-Empfehlungen würde sich durch die Ergänzung weiterer Muster-Dokumente verbessern.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Welche Dokumente wären hilfreich? (Freitext)	
9	Gibt es Vorschläge des Lenkungsgremiums, wie die KBV-Empfehlungen ggf. für Ärzte oder Qualitätszirkel modifiziert werden sollten? (Freitext): ▪ <i>siehe oben</i>	
10	Gibt es aus Sicht des Netzbüros darüber hinausgehende Anregungen? (Freitext) <i>Eine Vor-Ort-Schulung für alle Teilnehmer mit Rollenspielen etc. hat sicherlich großen Vorteil im Vergleich zum Besuch der Veranstaltungen der BÄK, sicherlich anregend für die teilnehmenden Peers und Möglichkeit, noch aktiv in die Verfahrensbeschreibung einzugreifen, z. B. Schwerpunkte setzen, präzisieren.</i>	

Zusätzlich hat das Netzmanagement die folgenden Rückmeldungen gegeben:

- Die durchgängig positive Bewertung der Peerausbildung hat das Netz veranlasst, 2016 ein allgemeines Kommunikationstraining für Netzärzte anzubieten.
- Die Entwicklung eines spezifischen Peer-Review-Verfahrens muss mehrere Abstimmungsrunden durchlaufen und ist ohne ein Lenkungsgremium nicht möglich.
- Der für die Information der beteiligten Netzärzte entwickelte Informationsflyer wurde als hilfreiche Unterstützung angesehen, der die Wertigkeit der Maßnahme nochmals unterstrichen hat.
- Weitere 11 Ärztinnen und Ärzte, die nicht an der Peerausbildung teilgenommen haben, haben ihre Bereitschaft erklärt, sich in der Praxis besuchen zu lassen.

Aus Sicht der KBV ist es dem Lenkungsgremium des Gesundheitsnetzes in kurzer Zeit (ca. acht Wochen) gelungen, unter Verwendung der Eckpunkte der KBV-Empfehlungen ein umsetzungsfähiges Verfahren zu beschreiben.

5.2 Feedback zur Peerausbildung

Die netzinterne Peerausbildung als Voraussetzung für die Durchführung der Reviews wurde durch eine in der Methodik erfahrene Kommunikationstrainerin durchgeführt.

Zu Beginn der Schulung beschrieben die Teilnehmer zunächst ihre Erwartungen an die Peerausbildung (linke Tabellenspalte). Am Ende der Ausbildung hatten die Teilnehmer Gelegenheit, ein Feedback in Form einer Blitzlichtumfrage abzugeben. Auf Feedbackbogen wurde bewusst verzichtet. Die Erfüllung der zu Beginn erfragten Erwartungen spiegelt sich zumindest teilweise in den Einschätzungen nach Abschluss der Veranstaltung wider (rechte Tabellenspalte). Die Rückmeldungen selbst waren durchweg positiv.

Erwartungen seitens der Teilnehmer	Feedback nach Abschluss
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vermittlung eines strukturierten Vorgehens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich weiß jetzt, worum es geht. ▪ Zuversicht im Hinblick auf die Umsetzung von Peer Review ▪ Konkretisierung der Vorstellungen von einem Peer-Review-Verfahren
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertiefung der Kompetenz hinsichtlich einer positiven/konstruktiven Kommunikation und das Führen ergebnisorientierter Feedbackgespräche 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die durchgeführten praktischen Übungen und Rollenspiele dazu wurden als sehr sinnvoll erachtet.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tipps für Verbesserungen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ich habe viel mitgenommen.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ „besser Laufen können in der Praxis“ im Sinne von Qualitätsentwicklung 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ den analytischen Blick schärfen, aber kein Abhaken von Listen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Methoden und Techniken wurden erlernt.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grenzen von Feedback kennenlernen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Hierzu führt die Verfahrensbeschreibung aus, dass der Besuchte selbst über die Verwendung der Ergebnisse des Reviews entscheidet.</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decken sich Selbstbild und Fremdbild? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Diese Frage muss sich jeder Besuchte nach dem Review selbst beantworten.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die Teilnehmer haben die Trainerin als souverän empfunden.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Von den Teilnehmern wurde die Arbeit des Netzbüros für die Entwicklung eines netzspezifischen Verfahrens als sehr aner kennenswert bewertet.

5.3 Ergebnisse der schriftlichen Teilnehmerbefragung

Mit der Durchführung von 11 Reviews konnte die für den Pilottest vereinbarte Anzahl von 10-15 Reviews erreicht werden. Insgesamt liegen 20 Rückmeldungen vor, davon 11 Peer-Feedbacks und 9 Besucher-Feedbacks. Diese Anzahl entspricht der angestrebten Rücklaufquote.

Am Pilottest haben neun Hausärzte und sieben Fachärzte teilgenommen, vier Rückmeldungen waren ohne Angabe. Fünf der Teilnehmenden arbeiten in Einzelpraxen, sieben in Gemeinschaftspraxen und vier in Praxisgemeinschaften (vier fehlende Angaben).

Die Ergebnisse der schriftlichen Teilnehmerbefragung (Besuchte und Peers) sind in der als Anlage 4 beigefügten Übersicht zusammengestellt.

Wesentliche Ergebnisse im Einzelnen:

Vorbereitung

1. Nur knapp der Hälfte der Teilnehmenden war Peer Review als Qualitätsinstrument bereits bekannt. Durch den Pilottest wurde der Bekanntheitsgrad von Peer Review als Methode der freiwilligen Qualitätsentwicklung und Fortbildung im Netz deutlich erhöht.
2. Drei Ärzte haben bereits vor dem Pilottest an einem Peer Review teilgenommen.
3. Alle Teilnehmenden fühlten sich über das Verfahren ausreichend informiert.

4. Die organisatorische Unterstützung durch das Netzbüro wurde durchweg als hilfreich bewertet.
5. Die Beschreibung des QuE-Peer-Review-Verfahrens wurde als gut nachvollziehbar eingeschätzt.
6. Die im QuE-Verfahren beschriebenen Inhalte entsprachen den Erwartungen an ein Peer-Review-Verfahren.
7. Zwischen Peers und Besuchten hat vorab eine Themenauswahl bzw. -konkretisierung stattgefunden. Diesem Punkt haben 10 der Teilnehmenden voll zugestimmt. Drei Ärzte haben das verneint.
8. Alle Ärzte betrachteten den eigenen Aufwand für die Vorbereitung des Reviews als angemessen.
9. Die angegebene Vorbereitungszeit für die Durchführung der Reviews (Lesen von Informationen, Kick-off-Meeting, Peer-Ausbildung, Selbsteinschätzung, Vorabstimmung zum Review u. Ä.) liegt zwischen 30 Minuten und 14 Stunden. Es ist davon auszugehen, dass nur Rückmeldungen ≥ 10 Stunden die Teilnahme an der Peer-Ausbildung berücksichtigen. Die Einschätzungen der Teilnehmenden gehen dahin, dass sich der Aufwand bei wiederholter Durchführung verringern wird.

Durchführung der Reviews - inhaltliche Schwerpunkte

Das QuE-Peer-Review-Verfahren gibt den Rahmen für die inhaltliche Ausgestaltung der einzelnen Reviews vor. Die inhaltlichen Schwerpunkte konnten in Abstimmung zwischen Besuchtem und Besucher individuell konkretisiert werden. Ausgehend von den vorliegenden Rückläufen erfolgte die inhaltliche Schwerpunktsetzung in den durchgeführten Reviews wie in den beiden folgenden Tabellen (Besuchte und Peers) dargestellt. Klinische Parameter waren in sieben der elf durchgeführten Reviews Gegenstand der Beobachtung.

Besuchte (N=9): Inhaltliche Schwerpunkte der Reviews

Thema	Wie oft Gegenstand in den Reviews?	Wie oft Veränderungsbedarf identifiziert?
Arzt-Patienten-Gespräch	9	3
QuE-Patientenidentifizierung	7	1
Patientenzufriedenheit	5	2
Arzneimittelmanagement	5	1
QiSA-KHK-Bericht (nur für Hausärzte)	1	1
DMP-Feedbackberichte (nur für Hausärzte)	1	0
Praxisprozesse und Abläufe	9	7
Beschwerde- und Fehlermanagement	8	3
Präventives Leistungsangebot	5	0
Hygienemanagement	8	2
Erreichbarkeit und Zugang zur Praxis	7	2
Notfallmanagement	7	2
Schutz von Patientendaten/-informationen	9	3
Klinische Parameter	7	2
Weitere Inhalte	2	EDV-System, Abrechnung, Informationsmanagement, Teambesprechungen, Organisation, Anmeldung

Peers (N=11): Inhaltliche Schwerpunkte der Beobachtung

Thema	Wie oft Gegenstand in den Reviews?	Wie oft Veränderungsbedarf identifiziert?
Arzt-Patienten-Gespräch	10	3
QuE-Patientenidentifizierung	8	1
Patientenzufriedenheit	8	0
Arzneimittelmanagement	7	2
QiSA-KHK-Bericht (nur für Hausärzte)	2	0
DMP-Feedbackberichte (nur für Hausärzte)	2	0
Praxisprozesse und Abläufe	11	11
Beschwerde- und Fehlermanagement	8	5
Präventives Leistungsangebot	6	1
Erreichbarkeit und Zugang zur Praxis	9	3
Notfallmanagement	9	5
Schutz von Patientendaten/-informationen	8	2
Klinische Parameter	7	0
Weitere Inhalte	3	MFA-Einbindung, Optimierung der Datenerfassung räumliche Gestaltung der Praxis Praxisorganisation, Anmeldung

Die folgende Abbildung 1 gibt einen Überblick zu den inhaltlichen Schwerpunkten der Reviews bezogen auf das Feedback der besuchten Praxen (N=9). Dargestellt sind die Anzahl aller Feedbacks, die Anzahl der Praxen, in denen ein Veränderungsbedarf identifiziert wurde (pink) und die Anzahl der Einschätzungen ohne Veränderungsabsicht (grau).

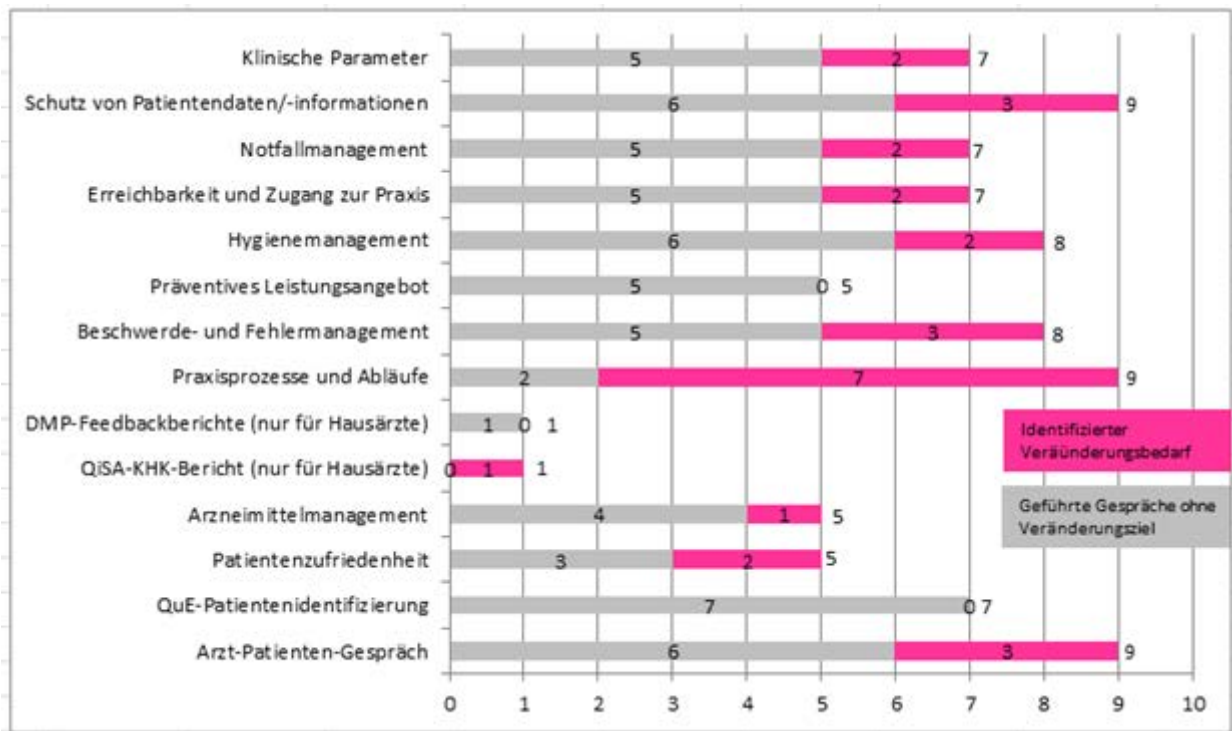


Abbildung 1: Veränderungspotenzial aus Sicht der besuchten Praxen

Bezogen auf das Feedback durch die Peers (N=11) stellt sich diese Einschätzung wie folgt dar:

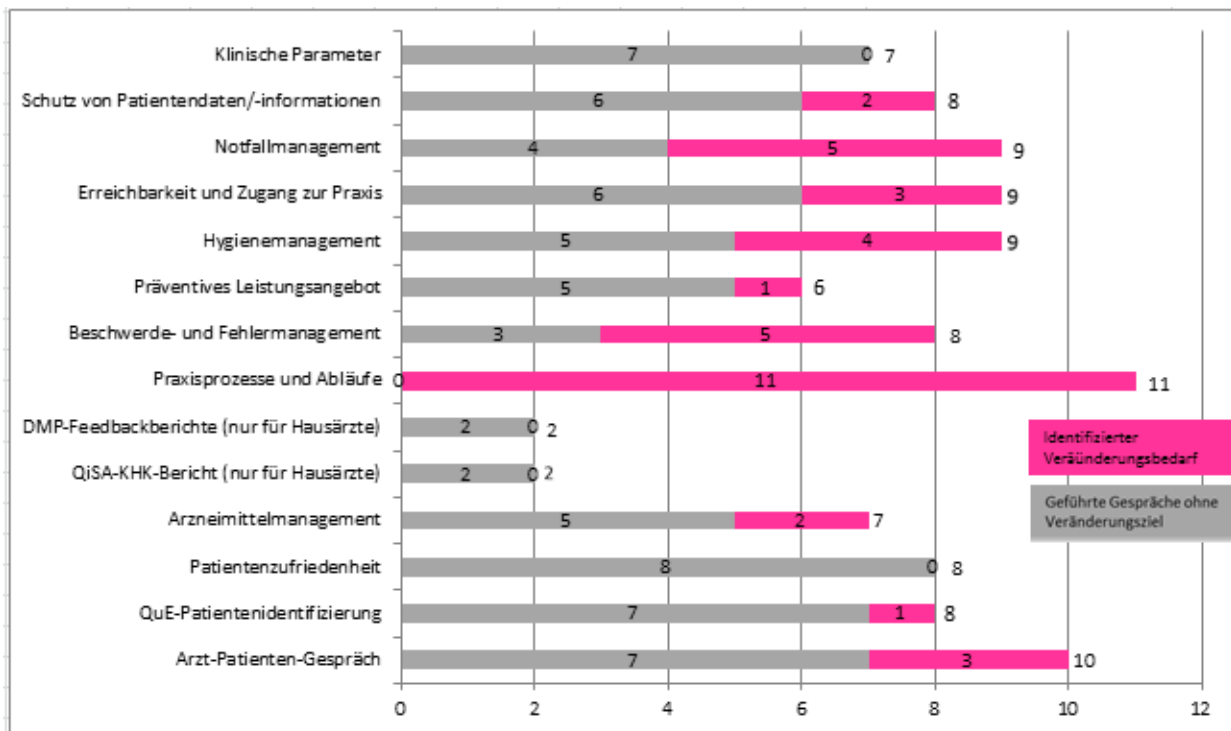


Abbildung 2: Veränderungspotenzial aus Sicht der Peers

Auch wenn die Rückmeldungen der Besuchten und Besucher aufgrund der Anonymität nicht zusammengeführt werden können, wird deutlich, dass die Einschätzungen von Besuchten und Besuchern nicht in jedem Fall übereinstimmen. Das ist ein Indiz dafür, dass Peer Review ein geeignetes Instrument dafür ist, um so genannte blinde Flecken im Praxishandeln aufzuzeigen. Ob eine Veränderung herbeigeführt wird, entscheidet allein der jeweilige Akteur selbst. Teilweise gibt es dabei eine kritischere Betrachtung durch die besuchten Ärzte selbst, teilweise aber auch durch die Peers.

In der Mehrzahl der besuchten Praxen zeigte sich Verbesserungspotenzial insbesondere bei Praxisprozessen und Abläufen.

Feedback zum Gesamtverfahren

Sowohl Besuchte als auch Peers hatten die Möglichkeit, das gesamte Verfahren von der Verfahrensbeschreibung über die Peerausbildung bis hin zur Durchführung der Reviews zu bewerten.

Die Fragen zum Gesamtverfahren konnten wie folgt beantwortet werden:

- 1 - trifft voll zu
- 2 - trifft eher zu
- 3 - trifft weniger zu
- 4 - trifft nicht zu

Auf der Grundlage der abgegebenen Bewertungen wurde ein Durchschnittswert berechnet.

Feedback durch Besuchte

Frage	Ergebnis	Bewertung
Die Verfahrensbeschreibung und die zur Verfügung gestellten Muster-Dokumente und Checklisten haben eine ausreichende Unterstützung für die Durchführung des Reviews gegeben.	1,4	überwiegend voll zutreffend
Die Abstimmung mit dem Kollegen/der Kollegin zu den Inhalten des Reviews waren unkompliziert.	1,1	mit einer Ausnahme voll zutreffend
Der Peer war gut auf das Review vorbereitet.	1,0	voll zutreffend
Die Vorabsprachen wurden im Review umgesetzt.	1,0	voll zutreffend
Ich war mit der kollegialen Gesprächsführung zufrieden.	1,0	voll zutreffend
Die Zeitvorgabe der Verfahrensbeschreibung (3-5 Stunden) für die Durchführung des Reviews konnte eingehalten werden.	1,0	voll zutreffend
Aufwand und Nutzen standen für mich in einem angemessenen Verhältnis zueinander.	1,2	mit einer Ausnahme voll zutreffend
Es gab keine Beeinträchtigung im Praxisablauf.	1,6	überwiegend zutreffend und voll zutreffend; jedoch mit Anmerkungen: z. B. Verlangsamung des üblichen Ablaufs, erhöhte Anspannung, Praxisplanung sollte schon angepasst werden, unproblematische Zeitverzögerungen
Meine Patienten haben die Anwesenheit eines Kollegen/einer Kollegin in der Praxis als positiv empfunden.	1,5	zutreffend
Das Review verlief in einer wertschätzenden, vertrauensvollen Atmosphäre.	1,0	voll zutreffend
Ich habe die Ergebnisse des kollegialen Austauschs als gewinnbringend empfunden.	1,1	mit einer Ausnahme voll zutreffend
Ich habe mir vorgenommen, die gewonnenen Erkenntnisse in meiner Praxis umzusetzen.	1,4	mit einer Ausnahme voll zutreffend
Ich würde erneut an einem Review teilnehmen.	1,4	überwiegend voll zutreffend
Gab es im Rahmen des Reviews negative Erfahrungen?	4,0	durchgängige Verneinung
<p>Was hat Sie zur Teilnahme an einem Review motiviert?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interesse für Neues, Qualitäts-/Sicherheitsverbesserung in der Praxis; QuE-Mitgliedschaft - kostenfreie Ausbildung ▪ externes Feedback über eigenes Tun, kollegialer Austausch ▪ Ich arbeite gern mit Patienten, MFA und Kollegen. Nach vielen Jahren Berufsausübung ist ein neutraler Beobachter immer wohltuend. ▪ Der Wunsch, die eigene Betriebsblindheit zu überwinden und von anderen Personen zu lernen. ▪ Beurteilung durch neutralen Beobachter, Aufdecken der „blinden Flecken“ ▪ Anregung von „Extern“ immer spannend ▪ Der Wille zur Überprüfung von Praxisorganisation und -ablauf nach 25 Jahren in Einzelpraxis. 		

Welche konkreten Anmerkungen/Hinweise zum QuE-Peer-Review-Verfahren möchten Sie geben?

- zu hoher Zeitaufwand für rein „ehrenamtliche“ Tätigkeit
- eigentlich keine
- Ich wünsche allen ähnlich gute Besuche und Ergebnisse. Danke.
- Der Peer stört den Ablauf der besuchten Praxis, denn er muss ja Fragen stellen, sich Dinge erklären lassen. Im vollen Betrieb ergibt sich hierfür nicht immer Zeit. Bespricht man alles im Nachgang, verlängert dies das Abschlussgespräch und man fragt nicht die Richtigen. Die Praxis sollte deshalb Zeitpuffer vorplanen.
- Der Peer sollte den Besuchten nicht zu sehr mit Samthandschuhen anfassen. Nur Mut, wir sind nicht empfindlich.
- "Paper work" erscheint fast zu ausführlich.
- Neugierde, Möglichkeit zum kollegialen Austausch im Praxisbetrieb

Feedback durch Peers

<i>Frage</i>	Ergebnis	Bewertung
Die Verfahrensbeschreibung und die zur Verfügung gestellten Muster-Dokumente und Checklisten haben eine ausreichende Unterstützung für die Durchführung des Reviews gegeben.	1,1	überwiegend volle Zustimmung
Die netzspezifische Peerausbildung, insbesondere zu einer wertschätzenden Gesprächsführung, schätze ich als ausreichende Vorbereitung für die Durchführung eines Reviews ein. Falls nicht, welche Ausbildungsschwerpunkte sollten vertieft werden?	1,5	eine Ablehnung
Die Abstimmung mit dem Kollegen/der Kollegin zu den Inhalten des Reviews waren unkompliziert.	1,3	eine Ablehnung
Die Vorabsprachen wurden im Review umgesetzt.	1,4	eine Ablehnung
Ich habe mich bei der Durchführung des Reviews sicher gefühlt.	1,2	überwiegend volle Zustimmung
Das Review verlief in einer wertschätzenden, vertrauensvollen Atmosphäre.	1,0	volle Zustimmung
Die Zeitvorgabe der Verfahrensbeschreibung (3-5 Stunden) für die Durchführung des Reviews konnte eingehalten werden.	1,7	eine Ablehnung
Aufwand und Nutzen standen für mich in einem angemessenen Verhältnis zueinander.	1,2	überwiegend volle Zustimmung
Das Review hat mir Anregungen für meine eigene Arbeit gegeben.	1,1	überwiegend volle Zustimmung
Ich würde die Teilnahme an einem Peer-Review-Verfahren anderen Kollegen empfehlen.	1,1	überwiegend volle Zustimmung
Haben Sie Feedback zu Ihrer Rolle als Peer durch den Besuchten bekommen?	1,3	eine Ablehnung
Gab es im Rahmen des Reviews negative Erfahrungen? Falls ja, welche (Freitext)?	3,7	Verneinung, mit einer Ausnahme; sehr hoher Zeitaufwand, deutlich angespannterer Ablauf

Was hat Sie zur Teilnahme an einem Peer Review motiviert?

- bereits durchlaufene Peerausbildung
- Neuland betreten, Qualitäts-/ Sicherheitsverbesserung für Patienten, QuE-Mitgliedschaft
- neues Projekt, Bestätigung des eigenen Tuns bei Unsicherheiten, positive ärztliche kollegiale Rückmeldung, Verbesserungsbedarfe erkennen
- Die Erfahrung, dass man in Praxisabläufen in seiner eigenen Arzt-Patienten-Kommunikation, Logistik usw. immer noch neue Anreize und positive Inspiration erhält.
- Neues austesten und bewegen, Verbesserung für QM
- Wille zur externen Analyse der Praxisprozesse nach fast 25 Jahren in Einzelpraxis
- Neugierde, Möglichkeit des Einblicks in das Arbeiten anderer Kollegen

Welche konkreten Anmerkungen/Hinweise zum QuE-Peer-Review-Verfahren möchten Sie geben?

- unbedingt auf wenige Ziele beschränken, MFA sollte beteiligt werden
- für rein ehrenamtliche Aktivität zu zeitaufwändig bei zusätzlichem Ausfall in der eigenen Praxis am Fremdbesuchstag
- regelmäßige Durchführungen, 1 Tag "geht flöten"
- unbedingt Einbindung der MFA, der Besuch einer Praxis mit vier Ärzten ist umfangreich, bei 4 h muss man sich auf einen Arzt konzentrieren
- Peer Review ist das beste QM für alle Praxen, besser als jede QM-Zertifizierung und Audits.
- "Paper work" erscheint sehr ausführlich, fast abschreckend!

5.4 Ergebnisse des Abschluss-Workshops im Gesundheitsnetz QuE

Der Abschluss-Workshops zum Pilottest hat im April 2016 stattgefunden. Teilgenommen haben die Mehrzahl der ausgebildeten Peers sowie Vertreter des Lenkungsgremiums. Anlässlich des Workshops wurden erste Ergebnisse des Pilottests vorgestellt. Alle Beteiligten hatten außerdem noch einmal die Möglichkeit, ihre persönlichen Eindrücke aus der Durchführung der Reviews zu schildern. Zielstellung war, die Umsetzung der Kooperationsvereinbarung der KBV mit dem Gesundheitsnetz zu bewerten und gemeinsam Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung des Peer-Review-Konzeptes der KBV, insbesondere aber des netzspezifischen Peer-Review-Verfahrens abzuleiten und die Kooperation formal abzuschließen.

Wesentliche Aspekte der Diskussion waren:

1. Die Teilnehmer haben den Pilottest insgesamt als sehr positiv und hilfreich erlebt.
2. Das netzspezifische Verfahren soll zunächst nicht verändert werden. Das Pilotprojekt wird in der Generalversammlung des Gesundheitsnetzes QuE offiziell beendet.
3. Für interessierte Ärzte bieten Lenkungsgremium und Netzmanagement Schulungen zu Peer Review an.
4. Die Medizinischen Fachangestellten (MFA) der beteiligten Praxen waren zum Teil bereits in die Reviews eingebunden. Abgeleitet aus dem Peer-Review-Verfahren des Netzes sollen jetzt Eckpunkte für die Hospitation von MFA in anderen Praxen entwickelt werden.
5. Peers und Besuchte haben erlebt, dass die Patienten in den besuchten Praxen positive Rückmeldungen zur Durchführung der Reviews gegeben haben.

6. Bei der Auswahl der Inhalte für die Reviews bestand teilweise Unsicherheit. Eine vorherige Abstimmung zwischen Besucher und Besuchtem wird daher als wichtig angesehen. Eine Eingrenzung der Inhalte wird empfohlen.
7. Es wurde außerdem empfohlen, bei erstmaliger Durchführung das Zeitintervall zwischen Peerausbildung und Umsetzung kurz zu halten.
8. Die Aushändigung eines schriftlichen Feedbackberichtes an den Besuchten (nach Möglichkeit am gleichen Tag) wird als hilfreich betrachtet.
9. Die Beantragung von Fortbildungspunkten für die Durchführung der Reviews bei der Landesärztekammer wurde als bürokratisch empfunden. Eine Vereinfachung wird gewünscht.

Im Ergebnis der Diskussion wurde u. a. vorgeschlagen

- die Erfahrungen aus dem Pilottest zu verallgemeinern und z. B. über Newsletter zu kommunizieren,
- die Durchführung von Reviews als „Marketinginstrument“ gegenüber Patienten zu nutzen und
- das Netzmanagement durch unterstützende Angebote als „Multiplikator“ für die Durchführung von Reviews zu positionieren.

6 Gesamtbewertung und Fazit

Das Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz Nürnberg hat unter Verwendung der KBV-Empfehlungen erfolgreich ein eigenes, netzspezifisches Peer-Review-Verfahren entwickelt und erprobt. Die Netzstrukturen und der hohe Standard der kollegialen Zusammenarbeit der Ärzte im Netz haben sich dabei unterstützend ausgewirkt. Es besteht das Ziel, Peer Review als Instrument der Qualitätsförderung im Netz dauerhaft zu etablieren und bisher nicht beteiligte Netzmitglieder einzubeziehen.

Peer Review wurde als Instrument der Qualitätsförderung und des Lernens bekannt gemacht. Die Kompetenz der Netzärzte, das eigene Handeln kritisch zu reflektieren und im wertschätzenden Gespräch mit Fachkollegen auf Augenhöhe zu analysieren, konnte durch den Pilottest weiter gestärkt werden.

Die beteiligten Praxen haben Verbesserungspotenzial, zum Beispiel im Hinblick auf praxisinterne Prozesse, das Arzt-Patienten-Gespräch, das Hygiene- und Notfallmanagement sowie den Schutz von Patientendaten identifiziert und daraus abgeleitet Veränderungsprozesse eingeleitet.

Bestätigt wurde, dass die Einrichtung eines Lenkungsgremiums - so wie in den KBV-Empfehlungen und auch im Leitfaden Peer Review der Bundesärztekammer vorgesehen - als Entscheidungs- und Unterstützungsgremium notwendig ist, insbesondere bei der Beteiligung einer Vielzahl von Ärzten am Verfahren.

Die Entwicklung eines netzspezifischen Verfahrens unter Berücksichtigung der bereits bestehenden Strukturvorgaben im Netz und die Orientierung am Bedarf der Praxen haben zu einer hohen Akzeptanz und engagierten Beteiligung am Pilottest beigetragen.

Eine an die spezifischen Belange der ambulant tätigen Ärzte angepasste Peerausbildung durch einen qualifizierten Trainer wurde von allen Beteiligten als hilfreich bzw. sogar notwendig angesehen. Das wird auch durch die Einschätzung der Teilnehmer belegt, dass es im Rahmen der Reviews keinerlei Negativerfahrungen gegeben hat. Die gesetzten Schwerpunkte in der Peerausbildung - Vorstellung des Verfahrens und Training einer wertschätzenden Gesprächsführung - haben sich für die praktische Durchführung der Reviews als wichtig erwiesen. Die Erfahrungen aus der Peerausbildung haben das Netzmanagement veranlasst, die Entwicklung kommunikativer Kompetenzen durch weitere Trainingsangebote für Ärzte zu fördern.

Die Durchführung der Reviews wurde von allen Beteiligten positiv bewertet. Allerdings schätzten sie den vorbereitende Aufwand (Kick-off-Meeting, Peerausbildung, Vertrautmachen mit dem Verfahren, Abstimmungen usw.) für die Durchführung einmaliger Reviews als relativ hoch ein. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass sich der Vorbereitungsaufwand bei wiederholter Durchführung verringern wird.

Die Beteiligten haben durchgängig eingeschätzt, dass ihnen die Reviews Anregungen für die eigene Arbeit gegeben haben. Damit ist eine wesentliche Zielstellung, mit dem Qualitätsinstrument „Peer Review“ Lern- und Verbesserungsprozesse anzustoßen, erreicht. Alle Akteure würden anderen Kollegen die Teilnahme an einem Peer Review empfehlen.

Das Feedback der beteiligten Netzärzte lässt darüber hinaus den Schluss zu, dass sich das Verfahren sowohl für hausärztliche als auch für fachärztliche Praxen eignet.

Die Einbindung der MFA in die Durchführung der Reviews wurde mehrfach befürwortet.

Fazit:

Die mit der Durchführung des Pilottests verbundenen Zielstellungen wurden aus Sicht der KBV vollumfänglich erreicht. Auf der Grundlage einer Verfahrensbeschreibung und einer Peerausbildung, die die Rahmenbedingungen der ambulanten Versorgung berücksichtigen, konnte das Instrument „Peer Review“ erfolgreich im Gesundheitsnetz Qualität und Effizienz erprobt werden - beispielgebend auch für andere Netze, Arztgruppen oder ärztliche Qualitätszirkel. Die Rückmeldungen der Beteiligten bestätigen, dass unter den Rahmenbedingungen eines Arztnetzes Peer Review ein geeignetes Instrument der Qualitätsförderung und des kollegialen Lernens sein kann.

Mit dem Pilottest konnten wichtige Hinweise für die Weiterentwicklung sowohl des netzeigenen Verfahrens als auch des KBV-Konzeptes gewonnen werden.

Ziele und Inhalte der Kooperationsvereinbarung zwischen der KBV und dem Gesundheitsnetz QuE Nürnberg sind aus Sicht der KBV erfüllt worden.

Anlagen

Anlage 1
Feedback des Lenkungsgremiums im Gesundheitsnetz QuE

		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Die in den KBV- Empfehlungen beschriebenen Eckpunkte für die Entwicklung und Durchführung ambulanter Peer-Review-Verfahren waren gut umsetzbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die einzelnen Kriterien und das Vorgehen waren verständlich beschrieben? ggf. Hinweise dazu (Freitext)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Aus Sicht des Lenkungsgremiums enthalten die KBV-Empfehlungen alle wesentlichen Eckpunkte eines ambulanten Peer-Review-Verfahrens (Vollständigkeit). ggf. Ergänzungen dazu (Freitext)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Kriterien sind logisch aufeinander aufbauend beschrieben. ggf. Anmerkungen dazu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	An welchen Stellen/zu welchen Eckpunkten wäre ggf. eine detailliertere Beschreibung wünschenswert? Wo müsste ggf. ergänzt werden? (Freitext)				
6	Der zeitliche Aufwand für die Entwicklung und Umsetzung eines netzspezifischen Peer-Review-Verfahrens steht in einem realistischen Verhältnis zum erwarteten Nutzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Die Verständlichkeit der KBV-Empfehlungen würde sich durch weitere Abbildungen oder Flussdiagramme weiter verbessern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Die Umsetzbarkeit der KBV-Empfehlungen würde sich durch die Ergänzung weiterer Muster-Dokumente verbessern. Welche Dokumente wären hilfreich? (Freitext)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gibt es Vorschläge des Lenkungsgremiums, wie die KBV-Empfehlungen ggf. für Ärzte oder Qualitätszirkel modifiziert werden sollten? (Freitext):				
10	Gibt es aus Sicht des Netzbüros darüber hinausgehende Anregungen? (Freitext)				

Anlage 2

Feedbackbogen für Besuchte zum Peer-Review-Verfahren des Gesundheitsnetzes QuE Nürnberg					
Ich bin: Hausarzt <input type="checkbox"/> Facharzt <input type="checkbox"/>					
In: Einzelpraxis <input type="checkbox"/> Praxisgemeinschaft <input type="checkbox"/> Gemeinschaftspraxis <input type="checkbox"/>					
	Vorbereitung	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Peer Review war mir als Instrument der Qualitätsförderung in der ambulanten Versorgung bereits bekannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ich habe vor Beginn des Pilottests bereits selbst an einem Peer-Review-Verfahren teilgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Das Informationsangebot zum netzinternen Peer Review (Kick-off-Meeting, Flyer, Verfahrensbeschreibung, schriftliches Material usw.) war ausreichend und verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die organisatorische Unterstützung durch das Lenkungsgremium/Netzbüro bei der Vorbereitung des Reviews, der CME-Punkte-Beantragung usw. war hilfreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Beschreibung des QuE-Peer-Review-Verfahrens war gut nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Die im QuE-Verfahren beschriebenen Inhalte entsprechen meinen Erwartungen an ein Peer-Review-Verfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Zwischen Peer und Besuchtem hat vorab eine Themenauswahl bzw. -konkretisierung stattgefunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mein eigener Aufwand für die Vorbereitung des Reviews war angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Vorbereitungszeit in Stunden (Lesen von Informationen, Kick-off-Meeting, Peer-Ausbildung, Selbsteinschätzung, Vorabstimmung zum Review u. Ä.)	<input type="checkbox"/> Std.			
10	Ergänzende Hinweise (Freitext): ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪				

Welche Inhalte waren Gegenstand Ihres Peer Reviews?

Inhaltliche Schwerpunkte	Beobachtung/Diskussion		Veränderung geplant	
	ja	nein	ja	nein
Arzt-Patienten-Gespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QuE-Patientenidentifizierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Patientenzufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arzneittelmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QiSA-KHK-Bericht (nur für Hausärzte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DMP-Feedbackberichte (nur für Hausärzte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praxisprozesse und Abläufe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschwerde- und Fehlermanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präventives Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygienemanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit und Zugang zur Praxis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notfallmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schutz von Patientendaten/ -informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klinische Parameter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weitere Inhalte (Freitext bitte in Stichpunkten auflisten): ■ ■ ■ ■				

Nur für Besuchte!		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Die Verfahrensbeschreibung und die zur Verfügung gestellten Muster-Dokumente und Checklisten haben eine ausreichende Unterstützung für die Durchführung des Reviews gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die Abstimmung mit dem Kollegen/der Kollegin zu den Inhalten des Reviews war unkompliziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Der Peer war gut auf das Review vorbereitet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Vorabsprachen wurden im Review umgesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ich war mit der kollegialen Gesprächsführung zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Die Zeitvorgabe der Verfahrensbeschreibung (3-5 Stunden) für die Durchführung des Reviews konnte eingehalten werden.	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein	
7	Aufwand und Nutzen des Peer Reviews standen in einem angemessenen Verhältnis zueinander.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Es gab keine Beeinträchtigungen im Praxisablauf. Falls doch, welche (Freitext)? ▪ ▪ ▪ ▪ ▪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Meine Patienten haben die Anwesenheit eines Kollegen/einer Kollegin in der Praxis als positiv empfunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Das Review verlief in einer wertschätzenden, vertrauensvollen Atmosphäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Ich habe die Ergebnisse des kollegialen Austauschs als gewinnbringend empfunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ich habe mir vorgenommen, die gewonnenen Erkenntnisse in meiner Praxis umzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Ich würde erneut an einem Review teilnehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Gab es im Rahmen des Reviews negative Erfahrungen? Falls ja, welche (Freitext)? ▪ ▪ ▪ ▪ ▪	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein	

Weitere Bemerkungen:

1	Was hat Sie zur Teilnahme an einem Peer Review motiviert (Freitext)?
2	Welche konkreten Anmerkungen/Hinweise zum QuE-Peer-Review-Verfahren möchten Sie geben (Freitext)?

Anlage 3

Feedbackbogen für Peers zum Peer-Review-Verfahren des Gesundheitsnetzes QuE Nürnberg					
Ich bin: Hausarzt <input type="checkbox"/> Facharzt <input type="checkbox"/>					
In: Einzelpraxis <input type="checkbox"/> Praxisgemeinschaft <input type="checkbox"/> Gemeinschaftspraxis <input type="checkbox"/>					
	Vorbereitung	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Peer Review war mir als Instrument der Qualitätsförderung in der ambulanten Versorgung bereits bekannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Ich habe vor Beginn des Pilottests bereits selbst an einem Peer-Review-Verfahren teilgenommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Das Informationsangebot zum netzinternen Peer Review (Kick-off-Meeting, Flyer, Verfahrensbeschreibung, schriftliches Material usw.) war ausreichend und verständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die organisatorische Unterstützung durch das Lenkungsgremium/Netzbüro bei der Vorbereitung des Reviews, der CME-Punkte-Beantragung usw. war hilfreich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Die Beschreibung des QuE-Peer-Review-Verfahrens war gut nachvollziehbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Die im QuE-Verfahren beschriebenen Inhalte entsprechen meinen Erwartungen an ein Peer-Review-Verfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Zwischen Peer und Besuchtem hat vorab eine Themenauswahl bzw. -konkretisierung stattgefunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Mein eigener Aufwand für die Vorbereitung des Reviews war angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Vorbereitungszeit in Stunden (Lesen von Informationen, Kick-off-Meeting, Peer-Ausbildung, Selbsteinschätzung, Vorabstimmung zum Review u. Ä.)	<input type="checkbox"/> Std.			
10	Ergänzende Hinweise (Freitext): <ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ ▪ 				

Welche Inhalte waren Gegenstand Ihres Peer Reviews?

Inhaltliche Schwerpunkte	Beobachtung/Diskussion		Veränderung geplant	
	ja	nein	ja	nein
Arzt-Patienten-Gespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QuE-Patientenidentifizierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Patientenzufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arzneimittelmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QiSA-KHK-Bericht (nur für Hausärzte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DMP-Feedbackberichte (nur für Hausärzte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praxisprozesse und Abläufe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beschwerde- und Fehlermanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Präventives Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygienemanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit und Zugang zur Praxis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notfallmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schutz von Patientendaten/ -informationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klinische Parameter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weitere Inhalte (Freitext bitte in Stichpunkten auflisten): ■ ■ ■ ■				

Nur für Peers/Besucher!		trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
		↓	↓	↓	↓
1	Die Verfahrensbeschreibung und die zur Verfügung gestellten Muster-Dokumente und Checklisten haben eine ausreichende Unterstützung für die Durchführung des Reviews gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Die netzspezifische Peerausbildung, insbesondere zu einer wertschätzenden Gesprächsführung schätze ich als ausreichende Vorbereitung für die Durchführung eines Reviews ein. Falls nicht, welche Ausbildungsschwerpunkte sollten vertieft werden? (Freitext) ▪ ▪ ▪ ▪ ▪	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Die Abstimmung mit dem Kollegen/der Kollegin zu den Inhalten des Reviews waren unkompliziert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Die Vorabsprachen wurden im Review umgesetzt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Ich habe mich bei der Durchführung des Reviews sicher gefühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Das Review verlief in einer wertschätzenden, vertrauensvollen Atmosphäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Die Zeitvorgabe der Verfahrensbeschreibung (3-5 Stunden) für die Durchführung des Reviews konnte eingehalten werden.	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein	
8	Aufwand und Nutzen standen für mich in einem angemessenen Verhältnis zueinander.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Das Review hat mir Anregungen für meine eigene Arbeit gegeben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Ich würde die Teilnahme an einem Peer-Review-Verfahren anderen Kollegen empfehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Haben Sie Feedback zu Ihrer Rolle als Peer durch den Besuchten bekommen?	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein	
12	Gab es im Rahmen des Reviews negative Erfahrungen? Falls ja, welche (Freitext)? ▪ ▪ ▪ ▪ ▪	<input type="checkbox"/> ja		<input type="checkbox"/> nein	

Weitere Bemerkungen:

1	Was hat Sie zur Teilnahme an einem Peer Review motiviert (Freitext)?
2	Welche konkreten Anmerkungen/Hinweise zum QuE-Peer-Review-Verfahren möchten Sie geben (Freitext)?