

Förderfaktoren und Barrieren für die Durchführung von Qualitätsbefragungen in der Rehabilitation

PD Dr. Mirjam Körner

Medizinische Psychologie und Medizinische Soziologie

Albert- Ludwigs- Universität Freiburg

26.01.2017

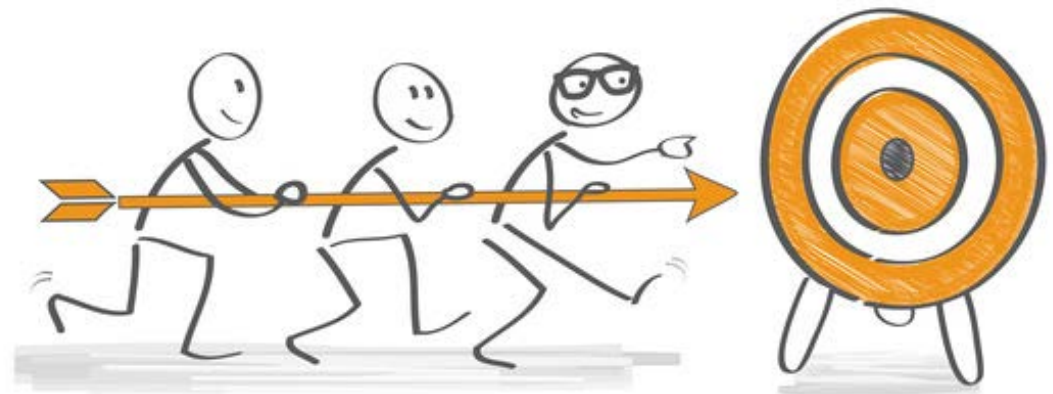
Bern, Q-Day Atelier

Albert-Ludwigs-Universität Freiburg



**UNI
FREIBURG**

Motivation?





- Qualitätsbefragungen in der Rehabilitation
- Förderfaktoren und Barrieren
- Exkurs: Motivation
- Möglichkeiten der Motivationserhöhung

- Befragungen als essentieller Bestandteil des Qualitätsmanagements in der Rehabilitation
 - Patientenbefragungen
 - Mitarbeiterbefragungen
- Sind bereits eine Intervention (erzeugen Erwartungen)
- Können Effektivität und Effizienz steigern sowie Zufriedenheit erhöhen
 - Vorausgesetzt es folgen interne Konsequenzen!

- **Diagnosefunktion** (Erhebung des Ist-Zustandes, Soll-Ist-Diskrepanz)
- **Interventionsfunktion** (Transparenz schaffen, Partizipation, Kommunikation und Verbesserungsprozesse initiieren)
- **Evaluationsfunktion** (Erfassung und Dokumentation von Veränderungen und Entwicklungen)
- **Legitimationsfunktion** (Darstellung von QM nach außen, Vergleich mit anderen Einrichtungen)

➔ **Sicherung und Verbesserung der Patientenversorgung sowie der Organisationsentwicklung!**

Herausforderungen von Qualitätsbefragungen



- Wiederkehrende Messungen
- Zusätzlicher Arbeitsaufwand
- Die Befragung bleibt ohne Konsequenzen
 - Sinnhaftigkeit (?)
 - Einbettung in die Organisationsentwicklung nicht gegeben, z.B. fehlende darauf basierende Maßnahmen

Barrieren bei der Umsetzung von Qualitätsmanagement



- Menschen versuchen, sich Veränderungen zu entziehen, die sie für bedrohlich halten (Nicht-Beteiligung an Befragungen)
- Mangelnde Identifikation mit Änderungen/ Maßnahmen
- Missverständnisse, unzureichende Kommunikation
- Problem bei geringer Beteiligung an Befragungen: Selektivität, fehlende Aussagekraft
- Schwierigkeiten mit der Durchführung, z.B. Technik
- ...

- Unterstützung durch die Unternehmensleitung/
Führungskräfte
- Offenheit und Transparenz über den Ablauf der
Befragung, Ziel, Inhalt, Ergebnisse, Maßnahmen etc.
 - Nutzung von Informationsmaterialien, Medien, wie
z.B. Newsletter, Plakate, Besprechungen etc.
- Betroffene zu Beteiligten machen!
- Konsequenzen/Maßnahmen bzw.
Organisationsentwicklung

- Hohe Teilnahmemotivation – es geht um ihre Behandlung

ABER:

- Hohe Zufriedenheitsangaben - Deckeneffekte

UND:

- Selektionseffekte, z.B. Schwierigkeiten bei kognitiv beeinträchtigten Patienten (Alter, Erkrankung) oder sprachlichen Barrieren



- Zurückhaltung, geringere Teilnahmemotivation, durchschnittl. Antwortrate um 50% (Konrad & Fary, 2006)
- Relevanz der „wahrgenommenen Anonymität“ (Liebig & Müller, 2005)
- Soziale Erwünschtheit

→ Was motiviert zur Teilnahme an einer Befragung? Was hemmt?

Motivation: das Rubikonmodell

(Heckhausen & Gollwitzer, 1987)

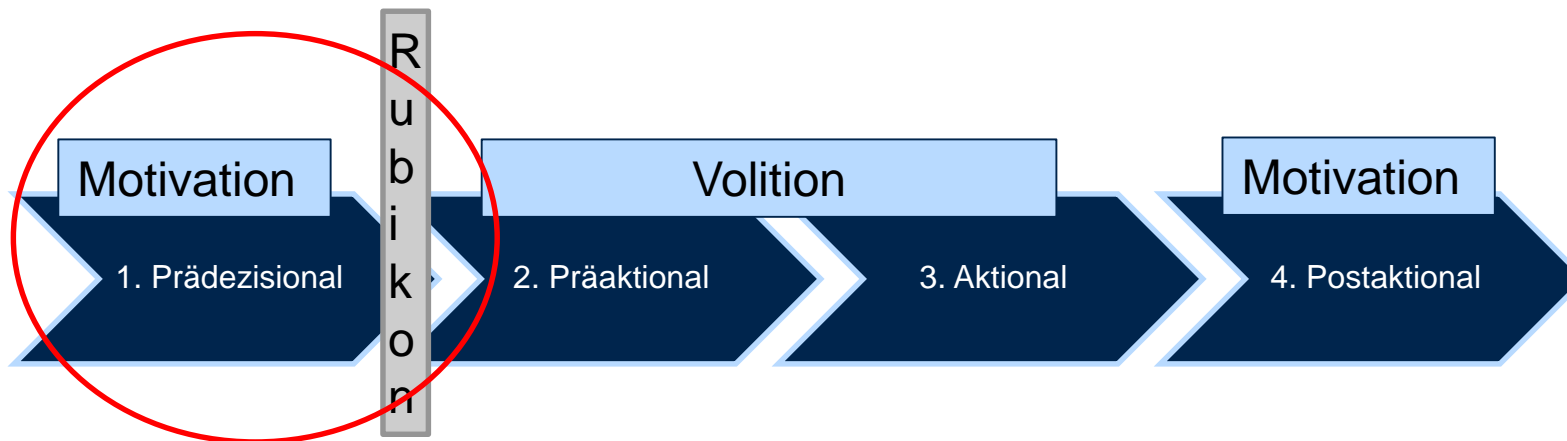


■ 4 Phasen:

- 1. Phase: Abwägephase
- 2. Phase: Planungsphase
- 3. Phase: Handlungsphase
- 4. Phase: Bewertungsphase



Erwartung- mal-
Wert- Theorien



Motivation: Erwartung mal Wert



- Modelle zur Bildung der Handlungsabsicht



- Wert: Attraktivität des erwarteten Ergebnisses, subj. Wichtigkeit
- Erwartung: subj. Wahrscheinlichkeit der Zielerreichung

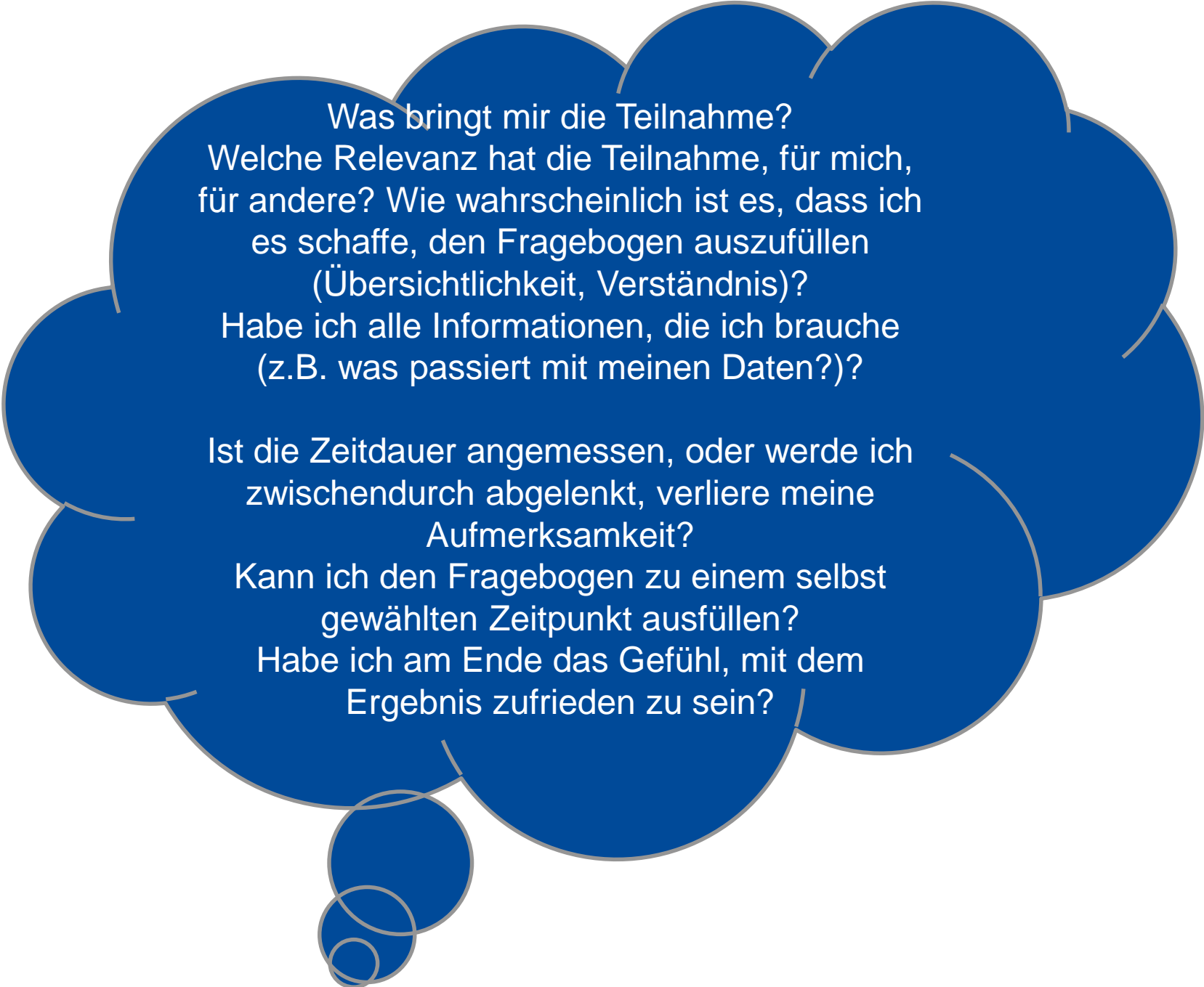
Motivation: das Rubikonmodell



- Auch nach der Abwägephase spielen Einflussfaktoren für die...
 - Durchführung,
 - die Aufrechterhaltung und
 - die Bewertung

...einer Handlung eine Rolle

- ⇒ Möglichst Elimination von Schwierigkeiten wie Ablenkung
- ⇒ Flexible Durchführungsmöglichkeiten
- ⇒ Positive Bewertung beeinflusst Motivation für zukünftige Teilnahmen



Was bringt mir die Teilnahme?
Welche Relevanz hat die Teilnahme, für mich,
für andere? Wie wahrscheinlich ist es, dass ich
es schaffe, den Fragebogen auszufüllen
(Übersichtlichkeit, Verständnis)?
Habe ich alle Informationen, die ich brauche
(z.B. was passiert mit meinen Daten?)?

Ist die Zeitdauer angemessen, oder werde ich
zwischen durch abgelenkt, verliere meine
Aufmerksamkeit?
Kann ich den Fragebogen zu einem selbst
gewählten Zeitpunkt ausfüllen?
Habe ich am Ende das Gefühl, mit dem
Ergebnis zufrieden zu sein?

Einflussfaktoren zur Teilnahme an Befragungen (Konradt & Fary, 2006)



Situative Faktoren	Personenbezogene Faktoren
Genaue Angaben zum Zeitaufwand	Geringeres Alter
Flexibler Ausfüllzeitpunkt	Höhere Bildung, Lesefertigkeit
Form der Ansprache: personalisiert	Erfahrung
Ausreichende Information	Wahrgenommene Privatsphäre
(Monetäre) Anreize	Interesse am Thema



Motivation



Teilnahmebereitschaft



Wie können diese Ergebnisse für
Qualitätsbefragungen in der Rehabilitation
nutzbar gemacht werden?

Welche Einflussfaktoren spielen hier eine
Rolle?



- Vertrauensverhältnis und Motivation des Arztes (Gaul et. al, 2006)
 - Kann z.B. auch durch personalisierte Ansprache begünstigt werden
- „Die Haltung des Arztes überträgt sich auf den Patienten“ (Müller, 2005) – Compliance als „Doppelprodukt“
 - Wichtig, dass Mitarbeiter von Patientenbefragung überzeugt sind
 - Ergebnisse der Patientenbefragung im Team besprechen und gemeinsam Maßnahmen ableiten



- Den Patienten ausreichende Information und evtl. Anreize zur Verfügung stellen
 - Information über Sinn und Zweck sowie Anonymität können auch helfen, Deckeneffekte zu vermeiden
- Nutzen der Studienteilnahme für den Patienten kommunizieren
 - z.B. Verbesserung der Versorgung, Rückmeldung
- Aufwand möglichst gering und flexibel halten
- Bei Konzeption auf Verständlichkeit und Angemessenheit für die Zielgruppe achten (Sprache, Technik)



- Notwendigkeit der Förderung durch Führungskräfte (Ridder & Bruns, 2000)
- Beurteilung der „Brauchbarkeit“ durch Mitarbeiter und Führungskräfte
- Bereitstellen von nachvollziehbarem Feedback auf Grund der Daten
- Erhöhung der „wahrgenommenen Anonymität“ (Liebig & Müller, 2005)
 - Information und Aufklärung
- Bereitstellen eines Zeitfensters zum Ausfüllen
 - Organisationale Unterstützung

Fazit: Das Pinguin Prinzip



UNI
FREIBURG

Quelle: Kotter, J. (2006). Das Pinguin-Prinzip: Wie Veränderung zum Erfolg führt

1. Wecken Sie das Gefühl der Dringlichkeit
2. Stellen Sie ein Leitungsteam zusammen
3. Entwickeln Sie Zielvorstellung und eine Strategie für die Veränderung
4. Werben Sie um Verständnis und Akzeptanz
5. Sichern Sie anderen Handlungsfreiräume
6. Sorgen Sie für kurzfristige Erfolge
7. Lassen Sie nicht nach
8. Entwickeln Sie eine neue Kultur

Vorbereitungen

Entscheidungen
treffen

Aktives Umsetzen

Nachhaltigkeit
sichern

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

