



Stiftung für Qualitätsentwicklung

in der ambulanten Medizin

Fondation pour le développement de la qualité

dans la médecine ambulatoire

Fondazione per lo sviluppo della qualità

nel settore medico ambulatoriale

www.qbm-stiftung.ch



macht ärztliche Qualität sichtbar.

QBM-MANUAL

Version 2.0 – April 2017

**QBM - Stiftung für Qualitätsentwicklung
in der ambulanten Medizin**

Mattenstrasse 9

CH 3073 Gümligen

Tel. 0041 31 351 04 10

info@gkaufmann.ch

Inhaltsverzeichnis

1	<i>Ausgangslage</i>	2
2	<i>Informationen zum QBM</i>	3
2.1	Ablauf des QBM (Messablauf)	3
2.1.1	Ablauf der Datenerhebung für den Arzt oder die Ärztin	4
2.1.2	Ablauf der Datenerhebung für die MPA	4
2.2	Stufenmodell (Hinweis auf das Stufenmodell)	4
3	<i>Anwendung des QBM</i>	5
3.1	Anmeldung fürs QBM (Anmeldung über Homepage)	5
3.2	Anwendung des Webportals für Ärzte und Ärztinnen	5
3.2.1	Login	5
3.2.2	Erfassen der Benutzer-Details	6
3.2.3	Datenerfassungen	6
3.2.4	Erfasste Daten anzeigen	7
3.2.5	Login für MPA erstellen	8
3.2.6	Benutzerdaten ändern	10
3.2.7	Änderung des Passworts	11
3.2.8	Abmelden	11
3.3	Anwendung des Webportals für MPA	12
3.3.1	Login	12
3.3.2	Datenerfassungen	13
3.3.3	Erfasste Daten anzeigen	14
3.3.4	Benutzerdaten ändern	14
3.3.5	Änderung des Passworts	15
3.3.6	Abmelden	16
4	<i>FAQ</i>	17
5	<i>Glossar</i>	19

1 Ausgangslage

Das Manual soll Ihnen den Einstieg und die Handhabung des Qualitäts-Basis-Modul (QBM) der QBM Stiftung erleichtern. In einem ersten Teil werden die wichtigsten Informationen zum QBM zusammengefasst. Für detailliertere Informationen werden Sie jeweils auf die entsprechenden Dokumente auf unserer Homepage verwiesen. In einem zweiten Teil wird die Anwendung des QBM, von der Anmeldung bis zur korrekten Datenerfassung, Schritt für Schritt erklärt. Für technische Probleme oder sonstige Fragen steht Ihnen das QBM-Support-Team gerne zur Verfügung.

2 Informationen zum QBM

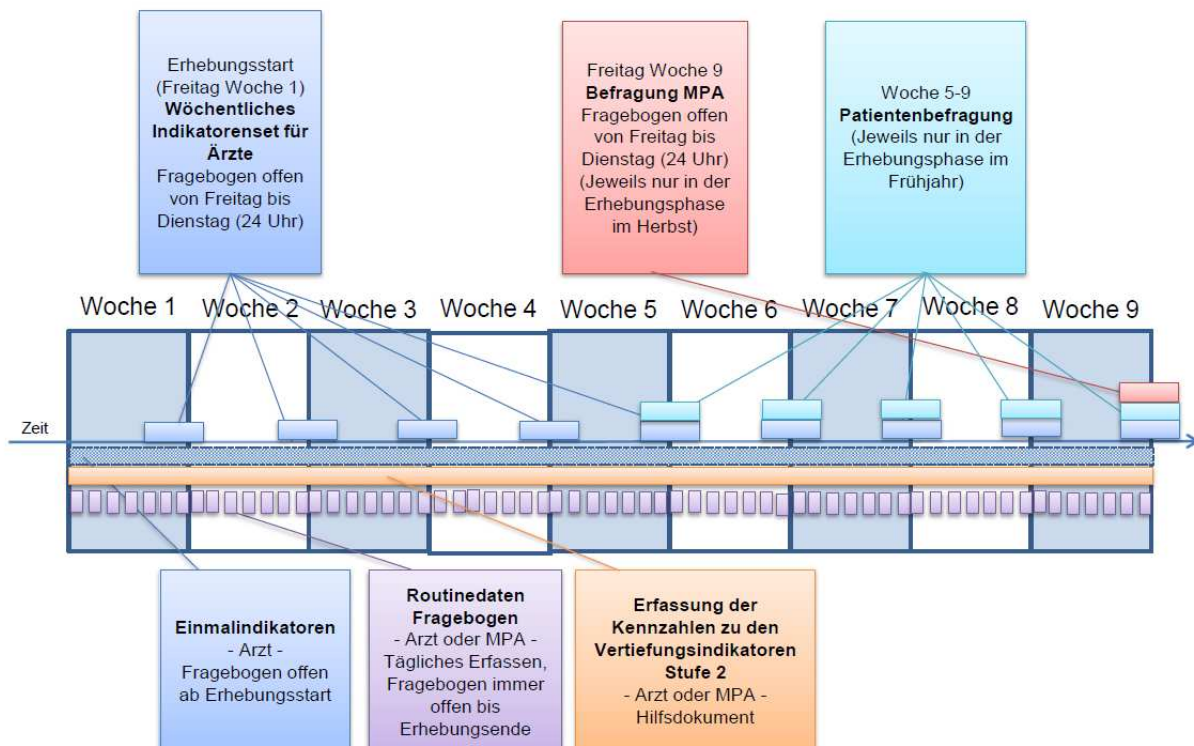
2.1 Ablauf des QBM (Messablauf)

Pro Jahr gibt es zwei Erhebungsphasen, eine im Herbst (Oktober - Dezember), die andere im Frühling (April-Juni). Das QBM besteht aus unterschiedlichen Befragungen, die parallel laufen und an verschiedenen Tagen ausgefüllt werden (siehe Abb.1).

Folgende Fragebogen werden verwendet:

1. **Routinedaten**
Befragung zu den Routineinformationen (An- oder Abwesenheit, Arbeitszeiten etc.)
→ Tägliches Erfassen durch Arzt/Ärztin oder MPA
2. **Wöchentliches Indikatorenset für Ärzte und Ärztinnen**
Wöchentliche Befragung zu den ärztlichen Qualitätsindikatoren
→ Einmal pro Woche Erfassen durch Arzt/Ärztin, jeweils Freitagmorgen bis Dienstagnacht um 24.00 Uhr
3. **Einmalindikatoren:** Einmalige Befragung zu den ärztlichen Qualitätsindikatoren
→ Einmal in der Erhebungsphase durch Arzt/Ärztin
4. **Die Befragung der MitarbeiterInnen (MPA)**
→ Einmal pro Jahr, jeweils im Herbst, Erfassen durch MPA
5. **Patientenbefragung**
→ Einmal pro Jahr, jeweils im Frühling

Abbildung 1: Erhebungsablauf der Stufe 1 und 2



2.1.1 Ablauf der Datenerhebung für den Arzt oder die Ärztin

Wann?	Was?
	Anmeldung über die Homepage → Automatisch ausgelöstes Bestätigungsmail
Kurz vor dem Start der Erhebungsphase	Begrüßungsmail und Mail mit Ihren Login-Daten
	Sie richten Ihr Web-Portal ein → Möglichkeit, für MPA einen Zugang (Login) zu erstellen
Ab Montag, Woche 1	Routinedaten täglich ausfüllen (Delegation an MPA möglich) Einmalindikatoren bearbeiten
Jeweils Freitag (Morgen)	E-Mail mit der Einladung, das wöchentliche Indikatorenset für Ärzte auszufüllen
Jeweils Montag (Morgen)	Erinnerung, falls das wöchentliche Indikatorenset für Ärzte noch nicht ausgefüllt wurde
Nur im Frühling: Ab Woche 5	Beginn der Patientenbefragung →Anweisungen erhalten Sie vorher per E-Mail

2.1.2 Ablauf der Datenerhebung für die MPA

Wann?	Was?
	Der Arzt/die Ärztin richtet für Sie ein MPA-Login ein
Ab Montag, Woche 1	Routinedaten täglich ausfüllen (auf Wunsch des Arztes/der Ärztin)
Freitag, Woche 9	Befragung der MPA, jeweils im Herbst
Montag (Morgen), Woche 9	Erinnerung, falls die Befragung der MPA noch nicht ausgefüllt wurde

2.2 Stufenmodell (Hinweis auf das Stufenmodell)

Das QBM bietet sich im Sinne eines Stufenmodells für Hausärzte und Hausärztinnen an. Das QBM-Stufenmodell unterscheidet drei verschiedene Stufen:

Stufe 1: Zwei Erhebungsphasen mit Sensibilisierungsindikatoren, zwei individuelle Auswertungen und eine Teilnahmebestätigung.

Stufe 2: Vier Erhebungsphasen mit Sensibilisierungs- und Vertiefungsindikatoren, vier individuelle Auswertungen und eine Qualitätsbescheinigung.

Stufe 3: Peer-to-Peer Review

Detaillierte Informationen finden Sie im [QBM-Stufenmodell](#).

3 Anwendung des QBM

3.1 Anmeldung fürs QBM (Anmeldung über Homepage)

Die Anmeldung erfolgt online über die [Homepage der QBM Stiftung](#). Nach erfolgreichem Absenden des Anmeldeformulars erhalten Sie unmittelbar danach eine E-Mail zur Bestätigung. Ein Begrüssungsschreiben mit einigen Hintergründen zum QBM und dem Ablauf der konkreten Messung erhalten Sie per E-Mail ca. eine Woche vor Erhebungsstart. Ausserdem erhalten Sie ebenfalls kurz vor dem Erhebungsstart Ihre Login-Daten sowie entsprechende Unterlagen.

3.2 Anwendung des Webportals für Ärzte und Ärztinnen

3.2.1 Login

Für den Zugriff auf das [QBM Web-Portal](#) benötigen Sie den Benutzername und das Passwort, welches Ihnen kurz vor dem Start der Erhebungsphase per E-Mail zugestellt wird.

Geben Sie im Login-Fenster Ihren Benutzername und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf [Anmelden](#).



① **Nach fünf ungültigen Anmeldeversuchen erfolgt die Sperrung des Zugriffs.**

- ▶ Falls Sie Ihren Benutzername und/oder Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf den Link [Benutzer oder Passwort vergessen/abgelaufen?](#)
- ▶ Geben Sie dieselbe E-Mail-Adresse ein, welche Sie für die Registrierung benutzt haben und klicken Sie auf [Abschicken](#), um ein neues Passwort anzufordern.

Anmelden

Benutzername oder Passwort vergessen

Das System wird Ihnen ein neues Passwort erstellen, das Ihnen zusammen mit Ihrem Benutzernamen per Email zugesandt wird.


Geben Sie Ihre Email-Adresse an. Sie werden innert Kürze Ihr Email erhalten!

Email:

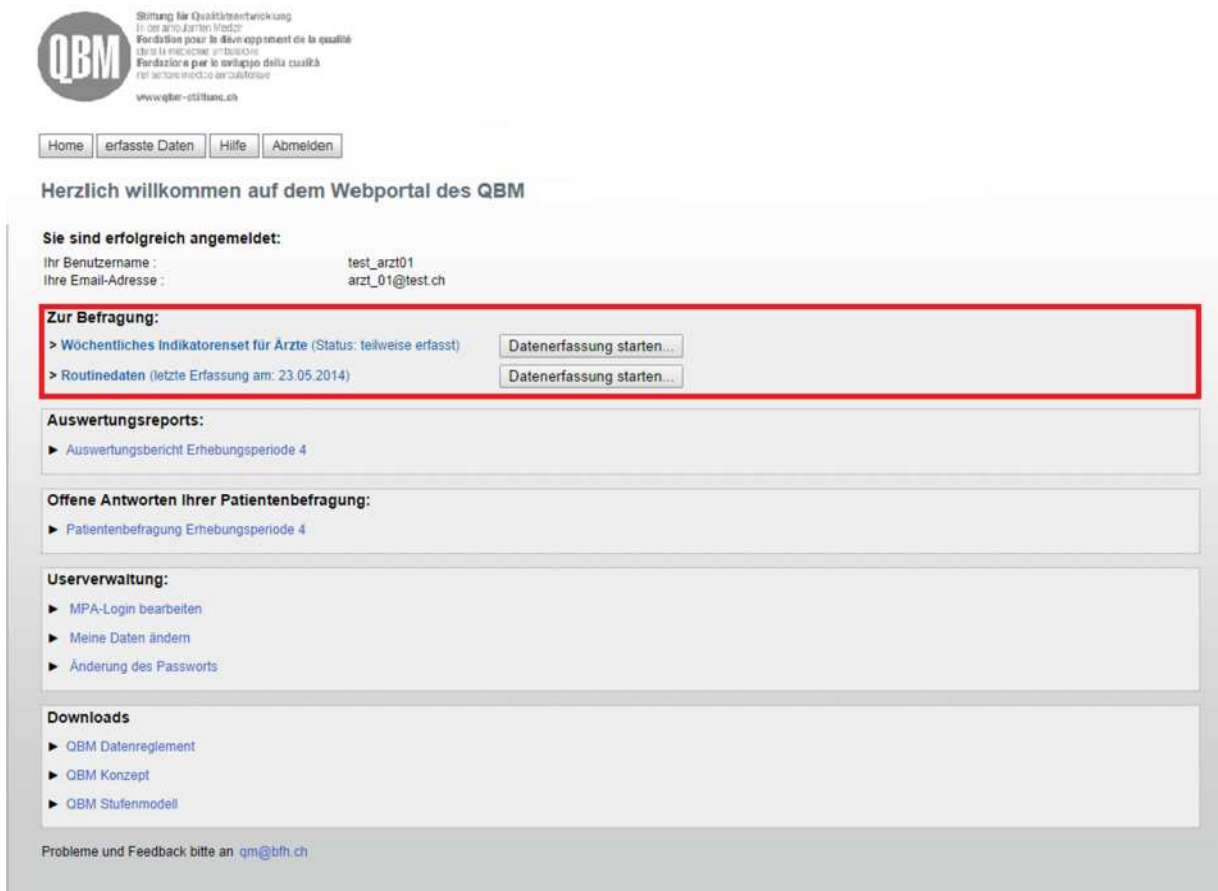
- ▶ Falls Sie sich neu registrieren möchten oder Probleme beim Login auftreten sollten, dann kontaktieren Sie das QBM-Support-Team unter qm@bfh.ch.

3.2.2 Erfassen der Benutzer-Details

Beim erstmaligen Zugriff auf das Web-Portal erscheint ein Formular zur Erfassung Ihrer Benutzer-Details.

- ▶ Geben Sie Ihre **Benutzer-Details** und Ihren **Beschäftigungsgrad** (Anzahl Stunden pro Woche) an und wählen Sie die gewünschte **Stufe** aus (vgl. *QBM Stufenmodell*).
 - ▶ Klicken Sie ganz unten jeweils auf , um auf die nächste Seite zu gelangen und um die Erfassung abzuschliessen.
- ① **Nur wenn die Benutzer-Details vollständig erfasst worden sind, wird der Zugriff auf das Web-Portal freigeschalten.**

3.2.3 Datenerfassungen



The screenshot shows the QBM web portal dashboard. At the top left is the QBM logo with the text: "Stiftung für Qualitätsentwicklung in der ambulanten Praxis / Fondation pour le développement de la qualité dans la médecine ambulatoire / Fondazione per lo sviluppo della qualità nel settore medico ambulatorio" and the website "www.qbm-stiftung.ch". Navigation buttons include "Home", "erfasste Daten", "Hilfe", and "Abmelden". A welcome message reads: "Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM". Below this, it states "Sie sind erfolgreich angemeldet:" with user details: "Ihr Benutzername: test_arzt01" and "Ihre Email-Adresse: arzt_01@test.ch". A red box highlights the "Zur Befragung:" section, which contains two items: "Wöchentliches Indikatorenset für Ärzte (Status: teilweise erfasst)" and "Routinedaten (letzte Erfassung am: 23.05.2014)", each with a "Datenerfassung starten..." button. Other sections include "Auswertungsreports:", "Offene Antworten Ihrer Patientenbefragung:", "Userverwaltung:", and "Downloads:".

- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Unter **Zur Befragung** haben Sie Zugriff auf alle aktiven Datenerfassungen.
- ▶ Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Datenerfassung starten...**“, um die Datenerfassung zu starten.

Wöchentliches Indikatorenset für Ärzte und Ärztinnen

Klicken Sie auf diesen Link, um die wöchentliche Befragung zu starten. Dieser Fragebogen wird während der Erhebungsphase jeweils am Freitagmorgen geöffnet und muss bis am darauffolgenden Dienstag um 24:00 Uhr abgeschlossen werden. Die Erfassung kann jederzeit gestoppt und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Sobald die Erfassung jedoch abgeschlossen ist, ist eine nachträgliche Korrektur der erfassten Daten nicht mehr möglich.

- ① **Sie erhalten während der Erhebungsphase (neun Wochen) jeden Freitagmorgen eine E-Mail mit dem Hinweis, dass ein neues wöchentliches Indikatorenset für die Dateneingabe freigeschaltet ist.**
- ① **Falls Sie das wöchentliche Indikatorenset bis am Sonntag, 24:00 Uhr, der jeweiligen Woche noch nicht vollständig erfasst haben, erhalten Sie am Montagmorgen ein Erinnerungsmail mit dem Hinweis, die noch fehlenden Daten zu erfassen.**

Routinedaten

Klicken Sie auf diesen Link, um die täglichen Routinedaten zu erfassen. Dieser Fragebogen ist während der gesamten Erhebungsphase immer offen, damit die Routinedaten entweder durch den Arzt/die Ärztin oder die MPA täglich eingegeben werden können. Die MPA hat auf ihrem persönlichen Webportal (siehe 3.2.5 Login für MPA erstellen) auch Zugriff auf den Fragebogen. Die Daten aus dem Webportal des Arztes/der Ärztin und der MPA werden gegenseitig aktualisiert. Rückwirkende Änderungen an bereits erfassten Daten sind jederzeit möglich.

Einmalindikatoren

Klicken Sie auf diesen Link, um die Einmalindikatoren zu erfassen. Diese müssen pro Erhebungsphase nur einmal beantwortet werden. Die Erfassung kann jederzeit gestoppt und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Sobald die Erfassung jedoch abgeschlossen ist, ist eine nachträgliche Korrektur der erfassten Daten nicht mehr möglich.

3.2.4 Erfasste Daten anzeigen

Bereits erfasste Daten können jederzeit als PDF-File angezeigt und nach Bedarf ausgedruckt werden.

- ▶ Klicken Sie im Menü auf **erfasste Daten**.
- ▶ Wählen Sie **Anzeigen**, um sich alle Datenerfassungen anzeigen zu lassen, bzw. **Suchen**, um nach bestimmten Fragebogen zu suchen.

Home erfasste Daten Hilfe Abmelden

Erfasste Indikatorensets

3 Indikatorensets gefunden, alle Indikatorensets angezeigt.

Typ	Erhebungsphase	Woche	Status	PDF
Wöchentliches Indikatorenset Arzt	1	1	vollständig erfasst	
Routinedaten	1	täglich	nicht erfasst	
Einmalindikatoren	1	einmalig	teilweise erfasst	

► Klicken Sie auf das **PDF-Symbol**, um die erfassten Daten als PDF anzeigen zu lassen.

① Bei Fragebogen, die noch nicht vollständig erfasst wurden, erscheint das PDF-Symbol grau eingefärbt. Für diese Fragebogen kann kein PDF-File erstellt werden.

3.2.5 Login für MPA erstellen

Stiftung für Qualitätsentwicklung in der Arzt-Familie Medizin
Fondation pour le développement de la qualité dans la médecine ambulatoire
Fondazione per lo sviluppo della qualità nel settore medico ambulatoriale
www.qbm-stiftung.ch

Home erfasste Daten Hilfe Abmelden

Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM

Sie sind erfolgreich angemeldet:

Ihr Benutzername: arzt_01
Ihre Email-Adresse: p.luthiger@dynelytics.com

Zur Befragung:

- [Routinedaten \(noch keine Erfassung\)](#)
- [Einmalindikatoren \(Status: teilweise erfasst\)](#)

Userverwaltung:

- [Login für MPA erstellen](#)
- [Meine Daten ändern](#)
- [Änderung des Passworts](#)

► Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.

► Klicken Sie unter **Userverwaltung** auf den Link **Login für MPA erstellen**, um ein Userkonto für Ihre MPA zu erstellen.

① Pro Arzt/Ärztin kann max. ein MPA-Login erstellt werden. Falls Sie bereits ein Login für Ihre MPA erstellt haben, ist der Link zur Erstellung eines MPA-Logins nicht mehr sichtbar und wird durch den Link **MPA-Login bearbeiten** ersetzt.

► Erfassen Sie den gewünschten **Benutzername** und die **E-Mail**, sowie fakultativ **Titel, Vorname, Nachname, Geschlecht** und **Telefon** Ihrer MPA und klicken Sie auf **Speichern**.

① Sowohl Benutzername als auch E-Mail müssen über alle registrierten User eindeutig sein. Es empfiehlt sich deshalb, die E-Mail Ihrer MPA auch als Benutzername zu verwenden.

① Für Ihre MPA brauchen Sie idealerweise eine zusätzliche E-Mail-Adresse zur Adresse, die Sie bereits für Ihr Benutzerkonto angegeben haben. Falls für Ihre MPA keine zusätzliche E-Mail-Adresse zur Verfügung steht, können Sie eine Pseudo-Adresse erfassen. In diesem Fall müssen Sie die MPA-spezifischen Informationen (E-Mails), welche Sie an Stelle der MPA erhalten, Ihrer MPA zur Verfügung stellen.

Home | erfasste Daten | Hilfe | Abmelden

Benutzer hinzufügen

Bitte geben Sie hier die Angaben des hinzuzufügenden Benutzers ein:

Benutzername*: test_mpa
 Initial-Passwort: *(wird vom System generiert)*
 Email*: pseudo_mpa@test.ch
 Pseudo-Emailadresse:

Rolle*: MPA
 Titel:
 Vorname: Heidi
 Nachname: Haller
 Geschlecht: Männlich
 Telefon: 044 444 44 43

Konto sperren:
 Bemerkungen:

* Angabe erforderlich

Speichern Zurückstellen

① Falls Sie für Ihre MPA eine Pseudo-E-Mail-Adresse erfasst haben, aktivieren Sie bitte die Option ‚Pseudo-E-Mail-Adresse‘, damit E-Mails, welche für die MPA bestimmt sind an Sie gesendet werden. Bitte stellen Sie diese E-Mails Ihrer MPA zur Verfügung.

► Notieren Sie den Benutzernamen und das generierte Passwort oder klicken Sie auf **Ab-schicken**, um direkt eine E-Mail mit den Login-Informationen an Ihre MPA zu senden.

Home | erfasste Daten | Hilfe | Abmelden

Benutzer hinzugefügt

Der Benutzer wurde erfolgreich hinzugefügt!

Email mit Loginangaben versenden

Klicken Sie auf Abschicken, um die Login-Angaben an den Benutzer zu versenden.

Benutzername: mpa_test@test.ch
 Passwort: sBgy9h

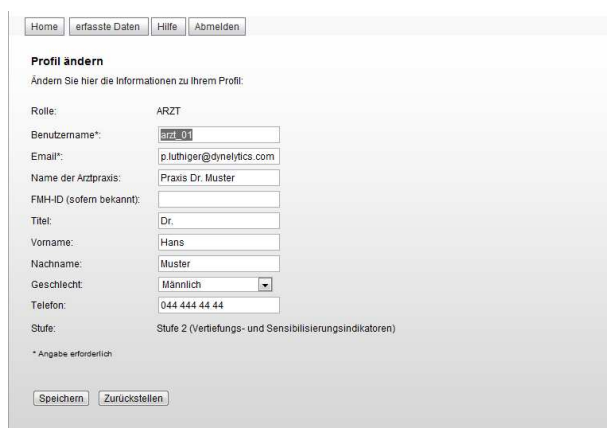
Das Email wird verschickt an: mpa_test@test.ch

Abschicken Abbrechen

3.2.6 Benutzerdaten ändern



- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Klicken Sie unter **Userverwaltung** auf den Link **Meine Daten ändern**.
- ▶ Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.



- ① Für Benutzername und E-Mail ist die Angabe erforderlich. Beachten Sie dabei, dass der Benutzername und das E-Mail über alle registrierten Nutzer eindeutig sein müssen. Falls Ihr neuer Benutzername oder Ihre E-Mail-Adresse bereits von einem anderen Nutzer verwendet wird, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung und Sie müssen einen anderen Benutzernamen bzw. E-Mail-Adresse wählen.

3.2.7 Änderung des Passworts



Stiftung für Qualitätsentwicklung
In der arztlichen Medizin
fondazione pour le développement de la qualité
dans la médecine ambulatoire
Fondazione per lo sviluppo della qualità
nel settore medico ambulatoriale
www.qbm-stiftung.ch

Home | erfasste Daten | Hilfe | Abmelden

Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM

Sie sind erfolgreich angemeldet:
Ihr Benutzername: arzt_01
Ihre Email-Adresse: p.luthiger@dynelytics.com

Zur Befragung:

- ▶ [Routinedaten](#) (noch keine Erfassung)
- ▶ [Einmalindikatoren](#) (Status: teilweise erfasst)

Userverwaltung:

- ▶ [Login für MPA erstellen](#)
- ▶ [Meine Daten ändern](#)
- ▶ [Änderung des Passworts](#)

① Um Ihre Dateneingaben vor unbefugtem Zugriff zu schützen empfiehlt es sich, Ihr Passwort in regelmäßigen Abständen zu ändern.

- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Klicken Sie unter **Userverwaltung** auf den Link **Änderung des Passworts**, um Ihr Passwort zu ändern.
- ▶ Geben Sie unter **Bisheriges Passwort** Ihr altes Passwort ein, unter **Neues Passwort** Ihr neues Passwort und bestätigen Sie dieses unter **Neues Passwort bestätigen**.
- ▶ Beachten Sie dabei folgende Regeln für die Wahl des neuen Passworts:
 1. Das Passwort muss mindestens sechs Zeichen lang sein.
 2. Das Passwort muss alphabetische sowie nicht alphabetische Zeichen enthalten. Es müssen Klein- und ein Grossbuchstabe enthalten sein.
 3. Im neuen Passwort dürfen maximal drei aufeinanderfolgende Zeichen mit der Zeichenfolge des vorherigen Passworts übereinstimmen.
 4. Es sind maximal zwei gleiche Zeichen hintereinander erlaubt.
 5. Die User-ID darf nicht Teil des Passworts sein.
 6. Es ist keine Wiederholung der letzten zehn Passwörter möglich.

3.2.8 Abmelden

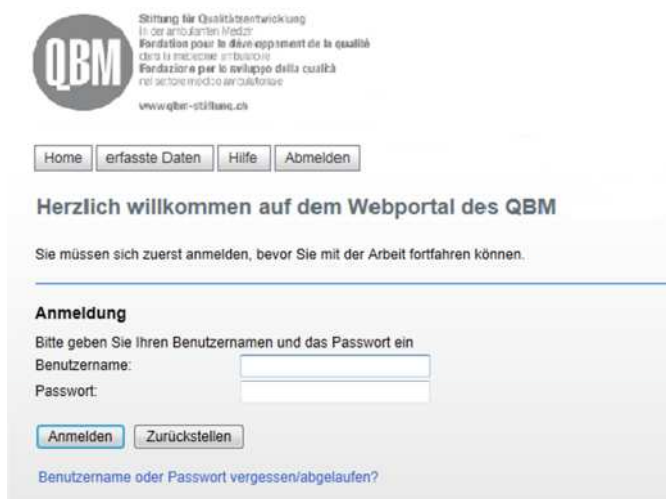
- ▶ Klicken Sie im Menü auf **Abmelden**, um sich vom QBM Web-Portal abzumelden. Anschliessend kann der Web-Browser geschlossen werden.

3.3 Anwendung des Webportals für MPA

3.3.1 Login

Für den Zugriff auf das [Web-Portal](#) benötigen Sie den Benutzernamen und das Passwort, welches Ihnen per E-Mail zugestellt wurde.

- ▶ Geben Sie im Login-Fenster Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein und klicken Sie dann auf **Anmelden**.



① **Nach fünf ungültigen Anmeldeversuchen erfolgt die Sperrung des Zugriffs.**

- ▶ Falls Sie Ihren Benutzernamen und/oder Ihr Passwort vergessen haben, klicken Sie auf den Link **Benutzername oder Passwort vergessen/abgelaufen?**
- ▶ Geben Sie dieselbe E-Mail-Adresse ein, welche Sie für die Registrierung benutzt haben und klicken Sie auf **Abschicken**, um ein neues Passwort anzufordern.



- ▶ Falls Probleme beim Login auftreten sollten, dann kontaktieren Sie das QBM-Support-Team unter qm@bfh.ch.

3.3.2 Datenerfassungen



The screenshot shows the QBM web portal interface. At the top left is the QBM logo and its name in four languages: German, French, Italian, and English. Below the logo is the website URL 'www.qbm-stiftung.ch'. A navigation bar contains buttons for 'Home', 'erfasste Daten', 'Hilfe', and 'Abmelden'. The main heading reads 'Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM'. Below this, it states 'Sie sind erfolgreich angemeldet:' followed by the user's details: 'Ihr Benutzername: mpa_01' and 'Ihre Email-Adresse: mpa_01@test.ch'. A red box highlights the 'Zur Befragung:' section, which contains two links: '▶ Wöchentliches Indikatorenset für MPAs (Status: offen)' and '▶ Routinedaten (noch keine Erfassung)'. Below this is the 'Userverwaltung:' section with links for '▶ Meine Daten ändern' and '▶ Änderung des Passworts'.

- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Unter **Zur Befragung** haben Sie Zugriff auf alle aktiven Datenerfassungen.
- ▶ Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um die Datenerfassung zu starten.

Befragung der MPA:

Klicken Sie auf diesen Link, um die Befragung zu starten. Die Befragung der MPA findet nur einmal pro Erhebungsphase im Herbst, in der Woche 9, statt. Diese Befragung wird am Freitag geöffnet und muss bis am darauf folgenden Dienstag, 24:00 Uhr, abgeschlossen werden. Die Erfassung kann jederzeit gestoppt und zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden. Sobald die Erfassung jedoch abgeschlossen ist, ist eine nachträgliche Korrektur der erfassten Daten nicht mehr möglich.

- ① **Falls der Fragebogen bis am Sonntag, 24:00 Uhr, noch nicht vollständig erfasst worden ist, erhalten Sie am Montagmorgen ein Erinnerungsmail mit dem Hinweis, die noch fehlenden Daten zu erfassen.**

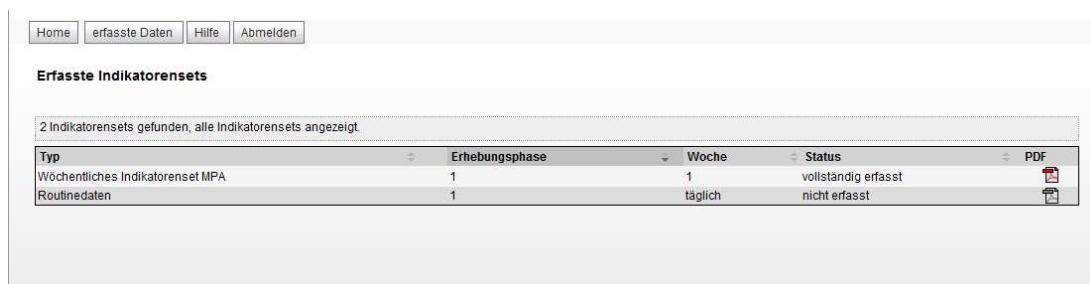
Routinedaten:



Klicken Sie auf diesen Link, um die täglichen Routinedaten zu erfassen. Diese können während der gesamten Erhebungsphase täglich eingegeben werden, entweder durch den Arzt/die Ärztin oder die MPA. Rückwirkende Änderungen an bereits erfassten Daten sind jederzeit möglich.

3.3.3 Erfasste Daten anzeigen

Bereits erfasste Daten können jederzeit als PDF-File angezeigt und ausgedruckt werden.

- ▶ Klicken Sie im Menü auf **erfasste Daten**.
- ▶ Wählen Sie **Anzeigen**, um alle Datenerfassungen anzeigen zu lassen, bzw. **Suchen**, um nach bestimmten Fragebogen zu suchen.



Typ	Erhebungsphase	Woche	Status	PDF
Wochentliches Indikatorenset MPA	1	1	vollständig erfasst	
Routinedaten	1	täglich	nicht erfasst	

- ▶ Klicken Sie auf das **PDF-Symbol**, um die erfassten Daten als PDF anzeigen zu lassen.
 - ① Bei Fragebogen, die noch nicht vollständig erfasst wurden, erscheint das PDF-Symbol grau eingefärbt. Für diese Fragebogen kann kein PDF-File erstellt werden.

3.3.4 Benutzerdaten ändern



Stiftung für Qualitätsentwicklung
in der ambulanten Medizin
Fondazione per lo sviluppo della qualità
che la medicina ambulatoria
www.qbm-stiftung.ch

Home erfasste Daten Hilfe Abmelden

Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM

Sie sind erfolgreich angemeldet:

Ihr Benutzername: mpa_01
Ihre Email-Adresse: mpa_01@test.ch

Zur Befragung:

- ▶ [Routinedaten](#) (noch keine Erfassung)

Userverwaltung:

- ▶ [Meine Daten ändern](#)
- ▶ [Änderung des Passworts](#)

- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Klicken Sie unter **Userverwaltung** auf den Link **Meine Daten ändern**.
- ▶ Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Home | erfasste Daten | Hilfe | Abmelden

Profil ändern

Ändern Sie hier die Informationen zu Ihrem Profil:

Rolle: ARZT

Benutzername*: regina.graber@bfh.ch

Email*: regina.graber@bfh.ch

Name der Arztpraxis: KPZ QM

FMH-ID (sofern bekannt): 111

Titel: Dr.

Vorname: Regina

Nachname: Graber

Geschlecht: Weiblich

Telefon: 031 031 31 31

Stufe: Stufe 2 (Vertiefungs- und Sensibilisierungsindikatoren)

* Angabe erforderlich

Speichern Zurückstellen

- ① Für Benutzername und E-Mail ist die Angabe erforderlich. Beachten Sie dabei, dass der Benutzername und das E-Mail über alle registrierten Nutzer eindeutig sein müssen. Falls Ihr neuer Benutzername oder Ihre E-Mail-Adresse bereits von einem anderen Nutzer benutzt wird, erscheint eine entsprechende Fehlermeldung und Sie müssen einen anderen Benutzernamen bzw. E-Mail-Adresse wählen.

3.3.5 Änderung des Passworts



Herzlich willkommen auf dem Webportal des QBM

Sie sind erfolgreich angemeldet:

Ihr Benutzername: mpa_01
Ihre Email-Adresse: mpa_01@test.ch

Zur Befragung:

- ▶ Routinedaten (noch keine Erfassung)

Userverwaltung:

- ▶ Meine Daten ändern
- ▶ Änderung des Passworts

- ① Um Ihre Dateneingaben vor unbefugtem Zugriff zu schützen, empfiehlt es sich, Ihr Passwort in regelmässigen Abständen zu ändern.

- ▶ Falls Sie nicht bereits auf der Einstiegsseite sind, klicken Sie auf **Home**, um auf die Einstiegsseite des Web-Portals zu gelangen.
- ▶ Klicken Sie unter **Userverwaltung** auf den Link **Änderung des Passworts**, um Ihr Passwort zu ändern.
- ▶ Geben Sie unter **Bisheriges Passwort** Ihr altes Passwort ein, unter **Neues Passwort** Ihr neues Passwort und bestätigen Sie dieses unter **Neues Passwort bestätigen**.
- ▶ Beachten Sie dabei folgende Regeln für die Wahl des neuen Passworts:
 1. Das Passwort muss mindestens sechs Zeichen lang sein.
 2. Das Passwort muss alphabetische sowie nicht alphabetische Zeichen enthalten. Es müssen Klein- und ein Grossbuchstaben enthalten sein.
 3. Im neuen Passwort dürfen maximal drei aufeinanderfolgende Zeichen mit der Zeichenfolge des vorherigen Passworts übereinstimmen.

4. Es sind maximal zwei gleiche Zeichen hintereinander erlaubt.
5. Die User-ID darf nicht Teil des Passworts sein.
6. Es ist keine Wiederholung der letzten zehn Passwörter möglich.

3.3.6 Abmelden

- ▶ Klicken Sie im Menü auf **Abmelden**, um sich vom QBM Web-Portal abzumelden. Anschliessend kann der Web-Browser geschlossen werden.

4 FAQ

Ich kann oder will eine Frage im QBM nicht beantworten. Was tun?

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann wählen Sie „Keine Antwort“. Beachten Sie jedoch, dass „Keine Antwort“ als fehlender Wert zählt und die durchschnittliche Antwortrate somit verkleinert wird.

Die Antwortvorgaben entsprechen nicht ganz meiner Sichtweise. Was tun?

Falls Sie keiner Antwortvorgabe ganz zustimmen können, dann wählen Sie das Antwortformat, dem Sie am ehesten zustimmen können.

Wenn ich „Weiter“ oder „Zurück“ anklicke, erscheint eine Fehlermeldung. Wie kann ich vorwärts resp. zurückgehen?

Um vorwärts oder rückwärts zu gehen, müssen Sie zuerst alle Fragen auf der aktuellen Seite beantwortet haben. Die Fehlermeldung erscheint nicht mehr, sobald Sie alle Fragen beantwortet haben.

Ist ein Zugriff nach Abschluss noch möglich?

Nein, sobald Sie die letzte Seite öffnen, können Sie nicht mehr auf den jeweiligen Online-Fragebogen zugreifen. Sie können jedoch Ihre Angaben unter „Erfasste Daten“ einsehen (PDF).

Wie lange habe ich Zeit, den Fragebogen auszufüllen?

Beim wöchentlichen Indikatorenset für Ärzte/Ärztinnen haben Sie jeweils von Freitagmorgen bis Dienstagabend um 24:00 Uhr Zeit.

Bei den Routinedaten und den Einmalindikatoren können Sie während der ganzen Erhebungsphase Ihre Daten eintragen.

Ich bin in den Ferien und kann deshalb den Fragebogen nicht ausfüllen.

Ihre Ferienabwesenheit stellt für die QBM-Erhebung kein Problem dar. Sie können Ihre Ferienabwesenheit im Fragebogen der Routinedaten im Nachhinein eintragen (Abwesend → Ferien). Wichtig ist, dass Sie versuchen, die durchschnittliche Antwortrate von 70% zu erreichen (siehe Reglement zum QBM-Stufenmodell). Sie können also maximal zwei Mal das wöchentliche Indikatorenset für Ärzte/Ärztinnen unausgefüllt lassen.

Ich habe keine MPA, kann ich trotzdem an der Befragung teilnehmen?

Sie können problemlos teilnehmen. Die MPA-Befragung fällt für Sie weg und fließt auch nicht in die Berechnung der durchschnittlichen Antwortrate mit ein.

Wann findet die Patientenbefragung statt?

Die Patientenbefragung findet jährlich jeweils in der Erhebungsphase im Frühling statt. Über den genauen Ablauf werden Sie rechtzeitig vor der Befragung informiert.

Ist während der Erhebungsphase ein Stufenwechsel möglich?

Ein Stufenwechsel während der Erhebungsphase ist grundsätzlich nur auf die niedrigere Stufe möglich. D.h. es kann nur von der Stufe 2 auf die Stufe 1 gewechselt werden und nicht umgekehrt. Zu beachten ist, dass bei einem Wechsel von der Stufe 2 auf die Stufe 1 die Anerkennungsrechte für die bereits ausgefüllten Daten der Stufe 2 verloren gehen. Wenn von der Stufe 1 auf die Stufe 2 gewechselt werden will, ist dies erst in der nächsten Erhebungsphase möglich.

Was muss ich tun wenn mein Benutzerkonto gesperrt ist (fünf Mal falsches Eingeben des Passworts)?

Sie können ein neues Passwort anfordern, indem Sie auf der Login-Seite des QBM Web-Portal unter der Rubrik ‚Anmeldung‘ den Button ‚Benutzername oder Passwort vergessen/abgelaufen‘ anwählen. Geben Sie anschliessend Ihre E-Mail-Adresse ein und wir werden Ihnen umgehend ein neues Passwort zustellen, mit dem Sie sich einloggen können. Sollte das nicht funktionieren, kontaktieren Sie das QBM-Support-Team des Kompetenzzentrums Qualitätsmanagements unter 031 848 46 46 oder gm@bfh.ch.

Ich möchte mich vom QBM abmelden, wie muss ich vorgehen?

Wenn Sie sich entschieden haben, nicht mehr am QBM teilzunehmen, schreiben Sie am besten eine E-Mail an gm@bfh.ch oder teilen Sie uns Ihren Entscheid telefonisch mit (031 848 46 46). Falls Sie uns die Gründe Ihres Austrittes mitteilen möchten, nehmen wir diese gerne entgegen.

5 Glossar

Administration/Personalmanagement

Alle nicht patientenbezogenen organisatorischen Tätigkeiten im Rahmen der Praxistätigkeit wie Patientenorientierte Administration (z.B. Berichte diktieren, Aktenstudium), Praxisorientierte Administration (z.B. Personaladministration, Rechnungen verarbeiten) und Berufsorientierte Administration (z.B. Standespolitik). Nicht dazu gerechnet werden Private Administration (z.B. Steuererklärung vorbereiten).

Aktuelle Personaldossiers

Sie enthalten die Dokumentation des letzten Mitarbeitergesprächs, die Jahresziele und den Stellenbeschrieb.

Behandeln

Direkter und persönlicher Patientenkontakt mit dem Arzt oder der Ärztin. Nicht gezählt wird Telefonkontakt zwischen Arzt/Ärztin und Patienten oder Kontakte der MPA mit Patienten.

Dauermedikation

Die Einnahme von Medikamenten über einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten.

Einmalindikatoren

Indikatoren, die einmal pro Erhebungsphase beantwortet werden müssen. Die einmalige Befragung zu den ärztlichen Qualitätsindikatoren kann nur durch den Arzt/die Ärztin durchgeführt werden.

Fluktuation

Fluktuation bezeichnet das Verhältnis der Anzahl ausgetretenen Mitarbeitenden zur Gesamtzahl der Mitarbeitenden (gemäss Spezifikation) im letzten Kalenderjahr (unabhängig vom Anstellungsgrad).

Heute

Falls Sie am betreffenden Tag nicht gearbeitet haben, dann verwenden Sie bitte die Daten des letzten Arbeitstages.

Hypertensive Krise

Blutdruckerhöhungen $\geq 180/110$ mmHg, mit oder ohne Symptome.

INR-Wert-Bestimmung

Die International Normalized Ratio (INR) ist die Folgenormung zum Quick-Wert. International wird die Blutgerinnungszeit anhand dieses Messwerts angegeben.

Kennzahlen der Vertiefungsindikatoren (nur für Stufe 2)

Ab der zweiten Erhebungswoche werden bei der Stufe 2 täglich spezifische Daten mit Hilfe eines Excel-Dokuments gesammelt und in der letzten Woche in das wöchentliche Indikatorenset für Ärzte/Ärztinnen übertragen. Das Excel-Dokument wird in der ersten Woche per E-Mail an alle Teilnehmer der Stufe 2 verschickt.

Kollegiales Fehlermanagement

Gezielter Austausch mit Fachkollegen und/oder Qualitätszirkel. Ein Vermerk zur Diskussion des Falles ist in der entsprechenden Krankengeschichte vorhanden.

MPA-Login

Auf der Einstiegsseite (Home) Ihres Web-Portals kann ein Login für Ihre MPA erstellt werden. Der Login ist nötig, damit die MPA für Sie die Datenerhebung (Routinedaten) durchführen und die MPA-Befragung in der Erhebungsphase im Herbst ausfüllen kann.

Persönlichkeitsschutz

Z.B. kein Nennen von Patientennamen in Anwesenheit anderer Patienten.

QBM

Qualitäts-Basis-Modul (= Nachfolgemodell des VBQM). Das Qualitäts-Basis-Modul (QBM)-Instrumentarium wurde durch den Verband deutschschweizerischer Ärztgesellschaften (VEDAG) erarbeitet und dient seither der Qualitätssicherung und dem Qualitätsnachweis in der ambulanten Medizin. 2017 wurde das QBM aus dem VEDAG herausgelöst und in die Stiftung „QBM Stiftung“ übergeführt.

QBM Stufenmodell

Das Stufenmodell bietet sich für die Hausärzte und Hausärztinnen (Grundversorger) an, die die Sensibilisierung- und/oder die Vertiefungsindikatoren regelmässig bearbeiten wollen. Folgende drei Stufen werden unterschieden:

- Stufe 1: Beschäftigung mit Sensibilisierungsindikatoren (Erhalt einer Teilnahmebestätigung).
- Stufe 2: Beschäftigung mit Sensibilisierungsindikatoren und Vertiefungsindikatoren (Erhalt einer Qualitätsbescheinigung).
- Stufe 3: Die Angaben der Stufen 1 und 2 werden durch kollegiale und externe Audits, Peer-to-Peer-Reviews oder ähnliche Verfahren überprüft.

Qualitätsbescheinigung

Erhalt der Qualitätsbescheinigung nach dem erfolgreichen Abschliessen der Stufe 2. Für deren Erhalt ist der erfolgreiche Abschluss von vier Erhebungsphasen in Stufe 2 erforderlich. Die Erhebungsphasen gelten als bestanden, wenn der definierte Erfüllungsgrad von einer durchschnittlichen Antwortrate von 70% erreicht wurde. Die Gültigkeit der Qualitätsbescheinigung beträgt zwei Jahre, anschliessen muss der Hausarzt/die Hausärztin (Grundversorger) wieder den zweijährigen Zyklus der Stufe 2 durchlaufen.

Qualitätszirkel

(Definition gemäss SGAM)

Minimaler Standard für Qualitätszirkel (Brühwiler 2011):

Die minimalen Standards wurden von den Delegierten an der Delegiertenversammlung vom 20. Mai 2011 einstimmig genehmigt:

- Besuch von mindestens sechs (von empfohlenen acht) Qualitätszirkeln pro Jahr von 1,5 bis zwei Stunden Dauer.
- Leitung durch einen ausgebildeten Moderator, assistiert durch eine zweite co-moderierende Person, diese kann, muss aber nicht ausgebildet sein.
- Die Sitzungsziele sind definiert, die Sitzungen werden traktandiert, protokolliert und evaluiert (mit Angaben zu TeilnehmerInnen, Zielen, Thema, Prozess und Ergebnissen).
- Freiwillig oder im Rahmen von Managed-Care-Verträgen sind spezifische Qualitätszirkel mit deutlich höherem Anforderungsprofil möglich.
- Die Mitglieder sind im Zirkel hierarchisch gleichgestellt und arbeiten selbstbestimmt als Expertinnen und Experten ihrer beruflichen Praxistätigkeit aktiv mit.

Regelmässig

Das betreffende Vorgehen wird laufend und immer wieder, einer Regel folgend, angewendet (z.B. mindestens alle sechs Monate oder bei der nächsten Konsultation).

Routinefragebogen

Befragung zu den Routineinformationen (An- oder Abwesenheit, Arbeitszeiten, etc.). Die Routedaten werden täglich erfasst, entweder durch den Hausarzt oder die Hausärztin (Grundversorger) oder durch die MPA.

Sozialanamnese

Die Sozialanamnese beleuchtet die allgemeinen Lebensverhältnisse, die Lebensweisen und die persönlichen Netzwerke eines Patienten. Sie beachtet die Prozesse in der Vergangenheit, die zur heutigen Situation des Patienten geführt haben und schätzt die Bedeutung der aktuellen Situation für die Zukunft ein. Der Arzt/die Ärztin erhebt in der Sozialanamnese alle Komponenten, die – komplementär zur biomedizinischen Anamnese – die psychosoziale Situation und Befindlichkeit des Patienten erfassen (vgl. Trojan, 1981, S. 408)

Standardisiert

Das eingesetzte Instrument wurde professionell entwickelt, d.h. die methodischen Hintergründe und VerfasserInnen (Name, Arbeitsgruppe) sind bekannt. Inhalte und Abläufe des Instruments sind festgelegt, vereinheitlicht und nachvollziehbar. Das Instrument steht allen Interessierten zur Verfügung und lässt Vergleiche mit anderen Organisationen zu.

Strukturiert

Das Vorgehen erfolgt nach einem zuvor definierten und klar festgelegten Ablauf.

Stufe 1

Der/die teilnehmende Arzt/Ärztin arbeitet mit den Sensibilisierungsindikatoren und erhält nach der erfolgreichen Durchführung eine Teilnahmebestätigung (Selbstdeklaration).

Stufe 2

Der/die teilnehmende Arzt/Ärztin arbeitet zusätzlich mit Vertiefungsindikatoren aus den Bereichen Prozess- und Ergebnisqualität und erhält nach Abschluss eine Qualitätsbescheinigung (Selbstdeklaration).

Systematisch

Das Vorgehen muss definiert sein, regelmässig und wiederkehrend zur Anwendung kommen. Die Durchführung muss für Dritte nachvollziehbar und die Erkenntnisse müssen schriftlich festgehalten sein.

Web-Portal

Benutzerkonto der QBM-Plattform. Hier können Sie Ihr Login (und das Ihrer MPA) einrichten und bearbeiten. Ebenfalls finden Sie als Downloads die für das QBM relevanten Informations-Dokumente. Über das Web-Portal werden Ihre erfassten Daten reguliert.

Wöchentliches Indikatorenset für Ärzte und Ärztinnen

Wöchentliche Befragung zu den ärztlichen Qualitätsindikatoren. Dieser Fragebogen kann nur durch den Arzt/die Ärztin bearbeitet werden. Der Fragebogen steht offen von Freitagmorgen bis Dienstagabend, 24:00 Uhr.