

QM-Zertifikat

Praxis für Osteopathie – Sylvia Weber
Luisenplatz 3-7 – 47799 Krefeld

hat von Dezember 2020 bis März 2021 an der BDH-Studie zu Stellenwert und Qualität der Arbeit von Heilpraktikern teilgenommen.

Im Rahmen einer anonymen Patientenbefragung wurde die Praxisqualität in Bezug auf die

- Empathie und Vertrauenswürdigkeit des Behandlers
- erlebte Sorgfalt und Kompetenz bei der Fallaufnahme, der körperlichen Untersuchung, der Diagnose / Differenzialdiagnose und Psychoedukation
- gewidmete Anamnese- und Behandlungszeit, die Praxisatmosphäre und das Wohlfühlen in der Praxis sowie die
- Praxisorganisation, Praxisausstattung und Praxishygiene

einer kritischen Prüfung unterzogen.

Dabei hat die Praxis für Osteopathie – Sylvia Weber in allen Anforderungsbereichen mit einem **sehr gut** abgeschnitten.

Lünen, den 30.03.2021



logicalwork – Markus Werthebach & Partner GbR
Kiebitzweg 19 – 44534 Lünen – Fon 02306/13629
www.logicalwork.de

QM-Bericht

Praxis für Osteopathie – Sylvia Weber
Luisenplatz 3-7 – 47799 Krefeld

Wie sind wir methodisch vorgegangen?

Im ersten Teil der Umfrage haben wir die teilnehmenden Patienten gebeten anzugeben, (1) mit welchen *Beschwerden* sie ihren Behandler aufgesucht haben, (2) wie sich die Beschwerden im Verlauf der Behandlung *verändert* haben (z.B. „die Beschwerden sind zwar wiederkehrend, die Behandlungen verschaffen jedoch Linderung“) und (3) wie sie ihre *gesundheitsbezogene Lebensqualität* insgesamt erleben. Dabei wird die eher *kurzfristig* orientierte Fragebogenskala SF-8 (Ellert, Lampert & Ravens-Sieberger, 2005) ergänzt um die eher *mittelfristig* ausgerichtete Fragebogenskala LQ-5 (Skala auf Basis des Depressionsmodells von Aaron Beck; siehe Beck, Rush, Shaw & Emery, 2010). Im zweiten Teil der Umfrage ging es um verschiedene Aspekte der vom Patienten erlebten Kommunikation und Kompetenz des Behandlers sowie der Praxisorganisation. Der dritte Teil der Umfrage schließt die Umfrage mit einigen Fragen zu demografischen Merkmalen ab (Geschlecht, Altersgruppe usw.).

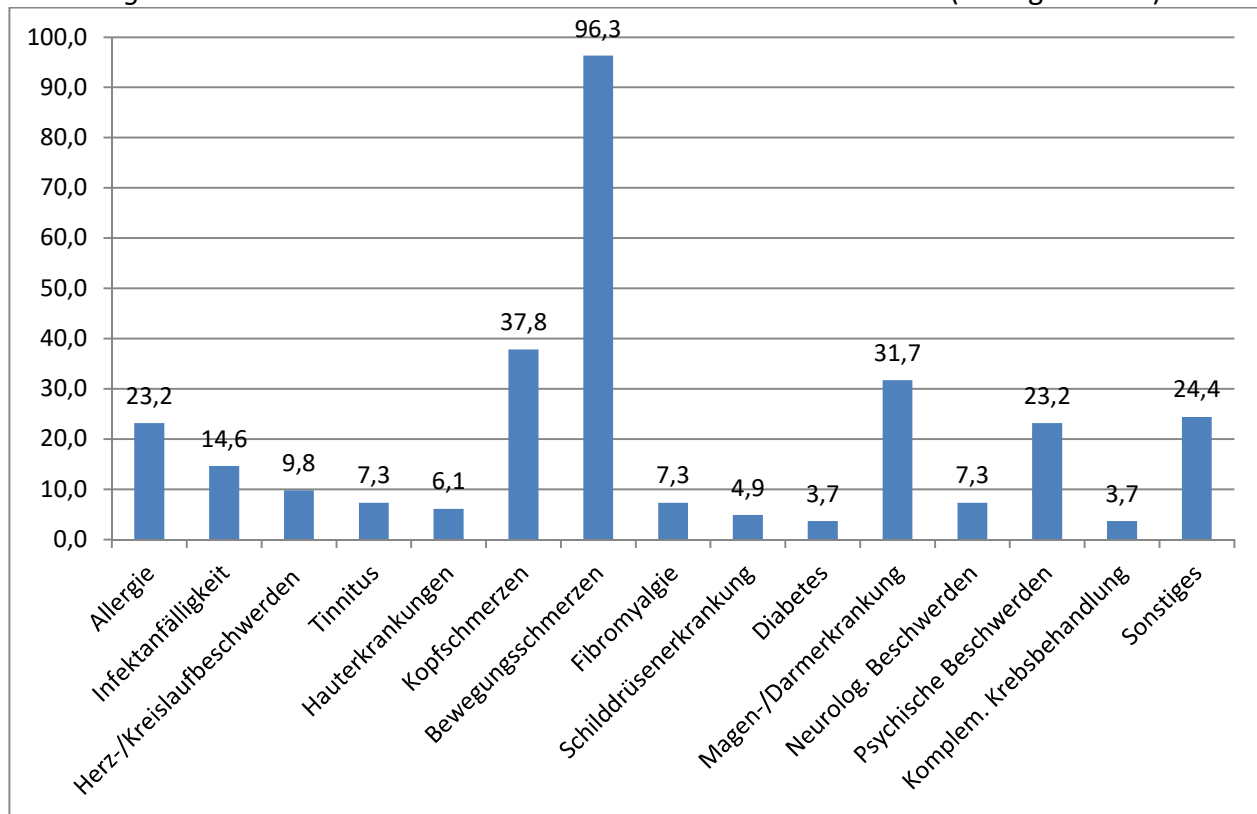
Welches sind die Kernbefunde aus der BDH-Umfrage für die Praxis Sylvia Weber?

Die hier vorgestellten Ergebnisse basieren auf der Auswertung von **82** Patienten-Fragebögen. 82 Ihrer Patienten haben den Fragebogen zur BDH-Umfrage vollständig ausgefüllt und konnten in die Auswertung einbezogen werden.

Die Startfrage der BDH-Umfrage ist, wegen welcher Beschwerden Patienten Ihre Praxis aufgesucht haben (Mehrfachnennungen sind möglich). Die Antworten der befragten Patienten zeigen, dass Ihre Praxis am häufigsten bei Schmerzen im Bewegungsapparat in Anspruch genommen wird. 96,3 Prozent der befragten Patienten berichten von Bewegungsschmerzen (siehe *Abbildung 1*). Zum Vergleich: In der gesamten BDH-Studie mit 3.412 befragten Patienten sind es 73,7 Prozent, die über Schmerzen im Bewegungsapparat klagen. Schmerzen im Bewegungsapparat ist die am häufigsten genannte Beschwerde in der BDH-Studie.

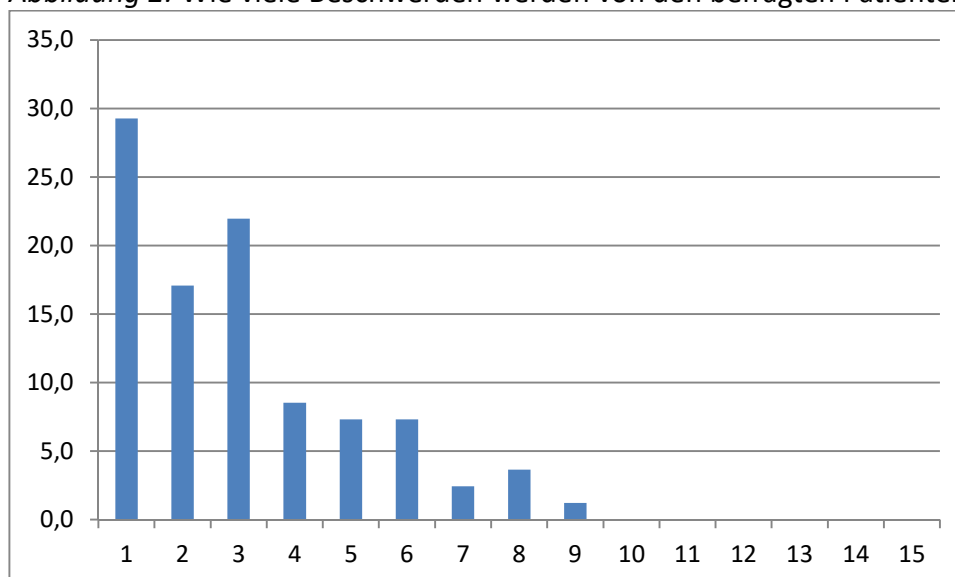
Mit etwas Abstand folgen Behandlungen bei Kopfschmerzen mit 37,8 Prozent, bei Magen-/Darmerkrankungen mit 31,7 Prozent, bei Allergie mit 23,2 Prozent und bei psychischen Beschwerden mit ebenfalls 23,2 Prozent. Die komplementäre Krebsbehandlung ist mit 3,7 Prozent eher ein Randthema in Ihrer Praxis.

Abbildung 1: Bei welchen Beschwerden suchen Patienten Ihre Praxis auf (Häufigkeit in %)



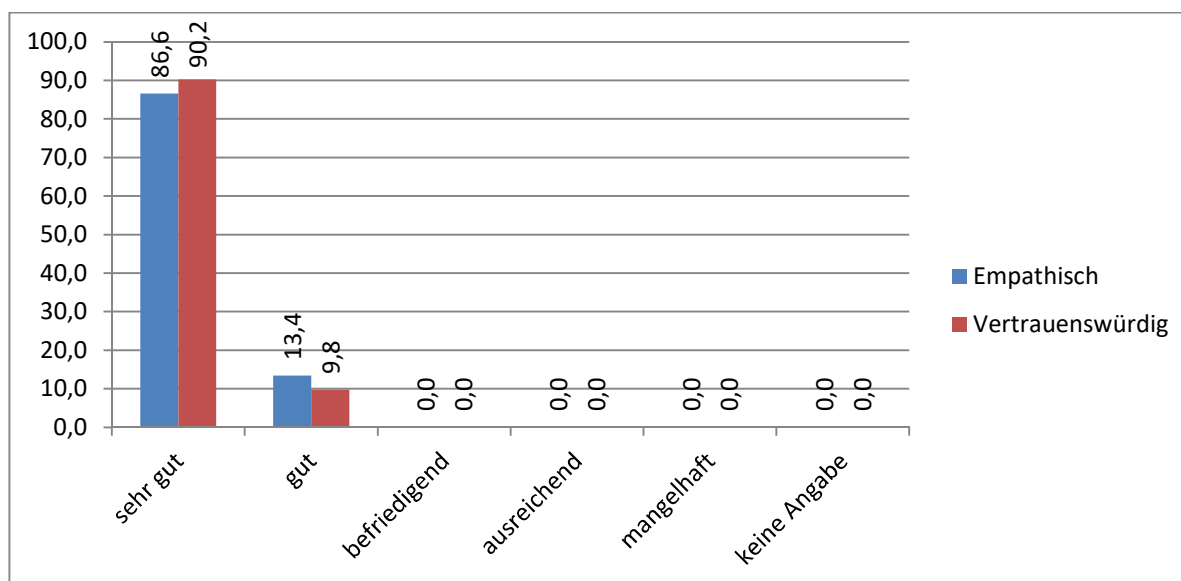
Im Durchschnitt (arithmetisches Mittel) benennen die befragten Patienten 3,0 Beschwerden (siehe *Abbildung 2*). Dabei sind die meisten Patienten auf einen oder zwei Themenkomplexe fokussiert (z.B. Kopf- & Bewegungsschmerzen oder Allergie & Infektanfälligkeit oder aber Magen-/Darm-erkrankung & psychische Beschwerden).

Abbildung 2: Wie viele Beschwerden werden von den befragten Patienten benannt (Häufigkeit in %)



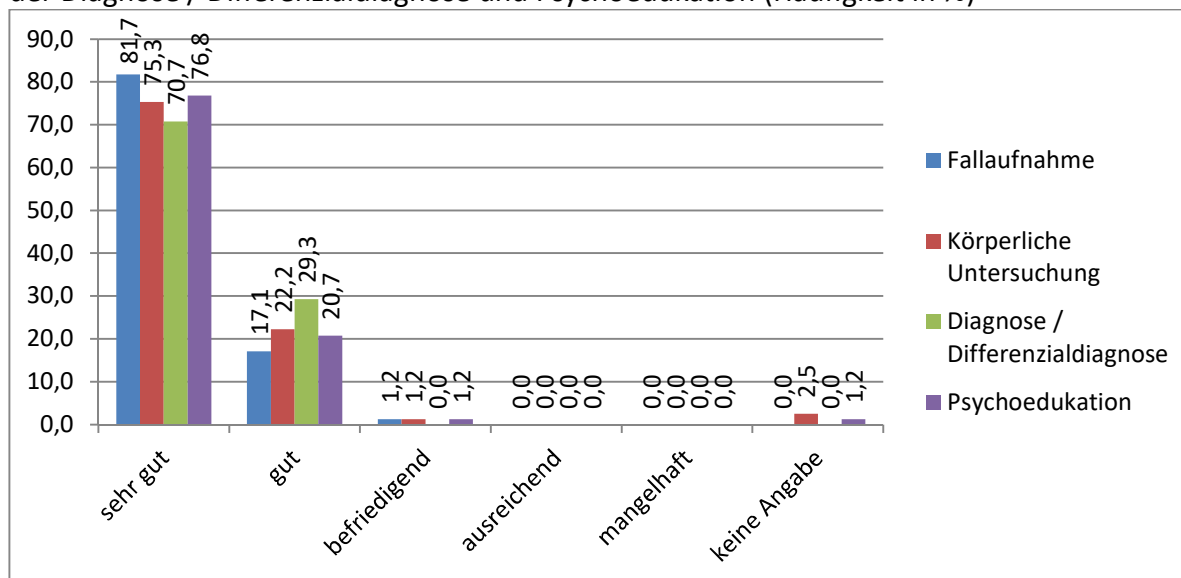
Im nächsten Schritt kommen wir zum Stellenwert und zur Qualität Ihrer Arbeit als Heilpraktikerin aus der Perspektive der befragten Patienten. Dabei kommt zum Ausdruck, dass die Mehrheit der befragten Patienten Sie als *sehr empathisch* (86,5 Prozent) und als *sehr vertrauenswürdig* (90,2 Prozent) erlebt (siehe *Abbildung 3*). Genutzt wird eine Likert-Skala mit Schulnoten.

Abbildung 3: Empathie und Vertrauenswürdigkeit als Behandler(in) (Häufigkeit in %)



Wie steht es um die von Ihren Patienten erlebte Sorgfalt und Kompetenz in der heilkundlichen Arbeit? In der BDH-Umfrage haben wir vier Kompetenzfelder unterschieden, und zwar die Sorgfalt und Kompetenz bei der Fallaufnahme (Anamnese), bei der körperlichen Untersuchung (sofern relevant), bei der Diagnose / Differenzialdiagnose und bei der Psychoedukation, also der Erklärung physiologischer und gesundheitlicher Zusammenhänge (siehe *Abbildung 4*). In allen vier Kompetenzfeldern schneiden Sie als Behandlerin überwiegend mit einem *sehr gut* ab. Um ein Beispiel zu nennen, wird die Sorgfalt und Kompetenz bei der Fallaufnahme (Anamnese) von 81,7 Prozent der befragten Patienten mit *sehr gut* bewertet. Es kommt wieder eine Likert-Skala (Schulnoten) zum Einsatz.

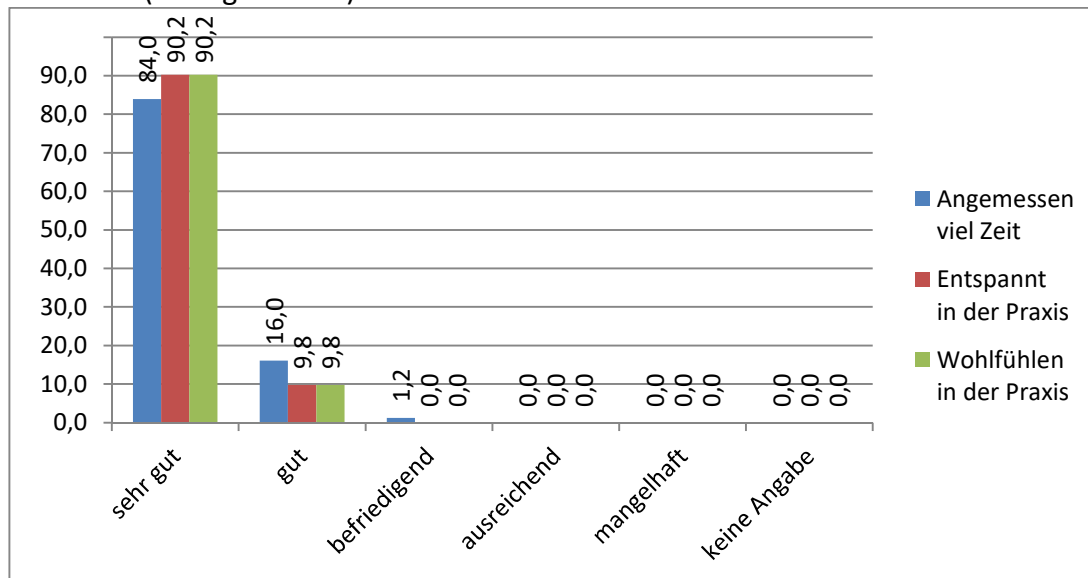
Abbildung 4: Erlebte Sorgfalt und Kompetenz bei der Fallaufnahme, der körperlichen Untersuchung, der Diagnose / Differenzialdiagnose und Psychoedukation (Häufigkeit in %)



Neben der Persönlichkeit, der Sorgfalt und der Kompetenz der Behandler ist ebenfalls von Bedeutung, inwieweit sich die Patienten in der Praxis wohlfühlen, inwieweit sie in der Praxis entspannen können und inwieweit Sie sich bei der Anamnese und Behandlung angemessen viel

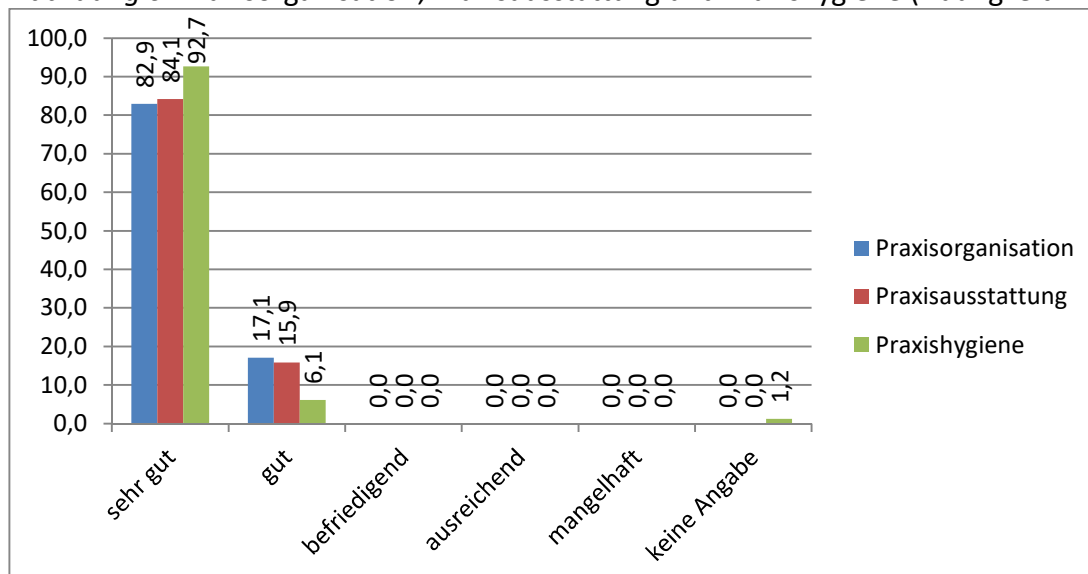
Zeit nehmen. Auch zu diesem Themenfeld liegen Untersuchungsergebnisse vor (siehe *Abbildung 5*). Die befragten Patienten bewerten überwiegend mit *sehr gut*, dass Sie sich als Behandlerin angemessen viel Zeit nehmen (84,0 Prozent), dass sie in der Atmosphäre der Praxis entspannen können (90,2 Prozent) und sich in der Praxis wohl fühlen (90,2 Prozent). Zum Einsatz kommt wieder eine Likert-Skala.

Abbildung 5: Gewidmete Anamnese- und Behandlungszeit, Praxisatmosphäre und Wohlfühlen in der Praxis (Häufigkeit in %)



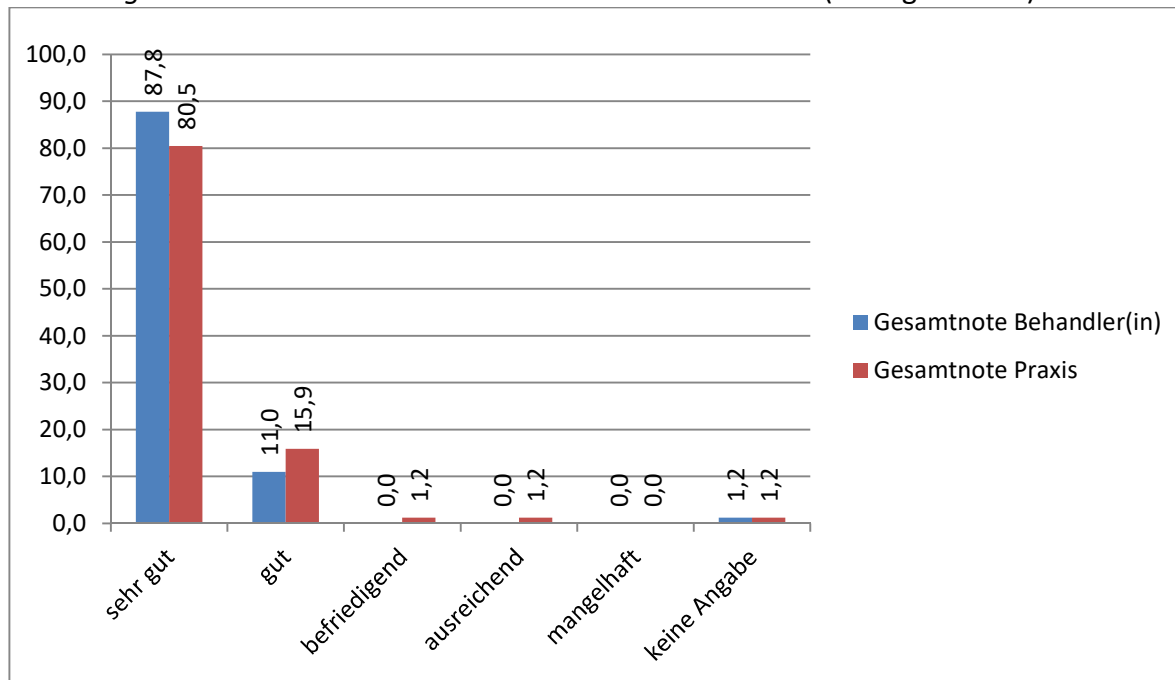
Der positive Eindruck Ihrer Praxis in punkto Zeit, Entspannung und Wohlfühlen setzt sich auch in Bezug auf die interne Organisation Ihrer Praxis fort. Gefragt haben wir nach der allgemeinen Praxisorganisation (z.B. keine oder kurze Wartezeiten), der Ausstattung der Praxis und der Hygiene in der Praxis (siehe *Abbildung 6*). Die befragten Patienten bewerten überwiegend mit *sehr gut*, wie Ihre Praxis organisiert ist (82,9 Prozent), wie gut sie ausgestattet ist (84,1 Prozent) und wie die hygienischen Bedingungen in der Praxis sind (92,7 Prozent). Wiederum wurde eine Likert-Skala (Schulnoten) genutzt.

Abbildung 6: Praxisorganisation, Praxisausstattung und Praxishygiene (Häufigkeit in %)



Nach den vielen Einzeleindrücken wollten wir von den Patienten auch erfahren, wie ihr Gesamteindruck von den Behandlern und der Praxis ist. Wiederum konnten Schulnoten im Rahmen einer Likert-Skala vergeben werden. Wir sehen in *Abbildung 7*, dass Sie als Behandlerin bei 87,8 Prozent der befragten Patienten mit *sehr gut* abschneiden und Ihre Praxis bei 80,5 Prozent der befragten Patienten ein *sehr gut* bekommt. Zum Vergleich: Beziehen wir alle 3.412 ausgefüllten Fragebögen der BDH-Studie in die Auswertung ein, schneidet der jeweilige Behandler bei 88,2 Prozent der befragten Patienten mit *sehr gut* ab, die Praxis bekommt bei 79,0 Prozent der befragten Patienten ein *sehr gut*.

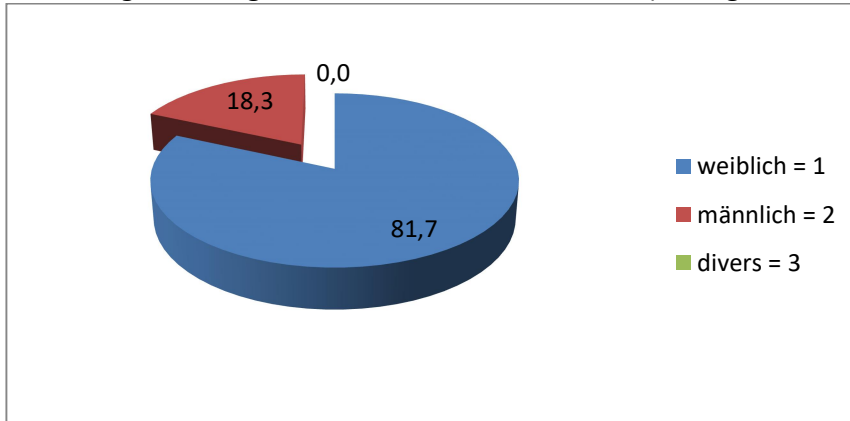
Abbildung 7: Gesamtnote für den Behandler und für die Praxis (Häufigkeit in %)



Im Anschluss haben wir Ihre Patienten gefragt, wie wahrscheinlich es ist, dass sie Sie als Behandlerin an Freunde oder Verwandte weiterempfehlen. Von den **82** befragten Patienten haben **72** Patienten (87,8 Prozent) betont, dass es *sehr wahrscheinlich* ist, dass sie Sie und Ihre Praxis weiterempfehlen werden. 8 Patienten haben geantwortet, dass es *eher wahrscheinlich* ist, dass sie Sie und Ihre Praxis weiterempfehlen werden. Zwei Patienten waren unentschieden.

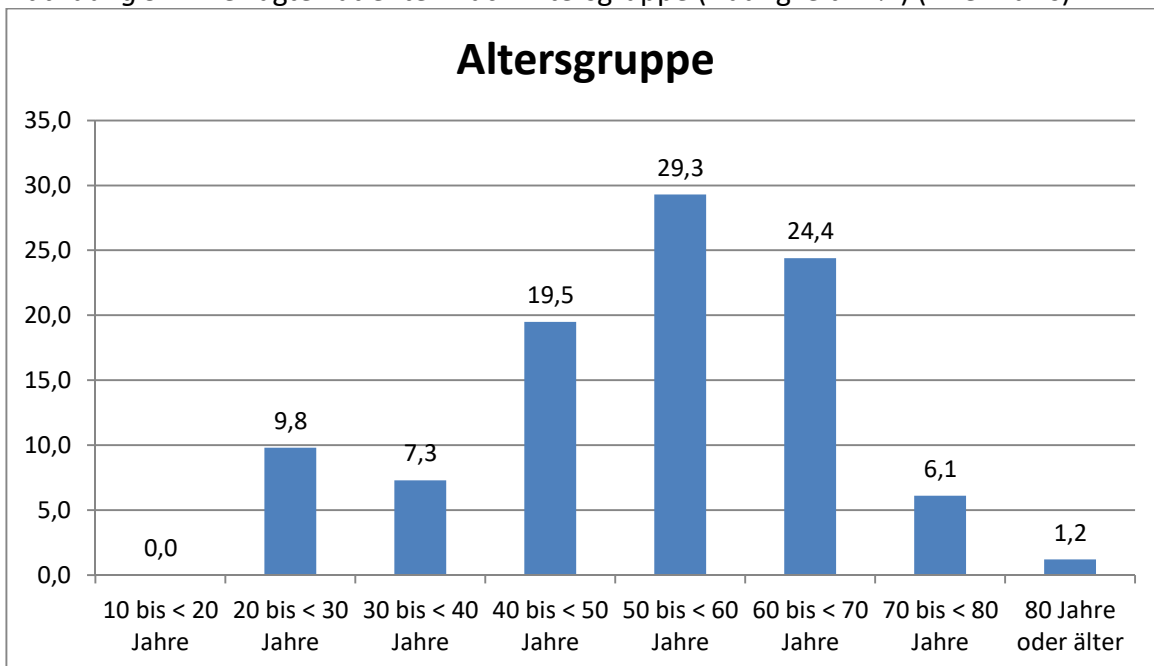
Abschließend möchten wir Ihnen drei Auswertungen zu demografischen Merkmalen der befragten Patienten vorstellen. Erst einmal sehen wir, dass 81,7 Prozent der befragten Patienten weiblich und 18,3 Prozent der befragten Patienten männlich sind (siehe *Abbildung 8*). Zum Vergleich: Beziehen wir alle 3.412 ausgefüllten Fragebögen der BDH-Studie in die Auswertung ein, sind 76,2 Prozent, also rund drei Viertel der befragten Patienten weiblich. In Ihrer Praxis ist der Anteil weiblicher Patienten also etwas höher.

Abbildung 8: Befragte Patienten nach Geschlecht (Häufigkeit in %)



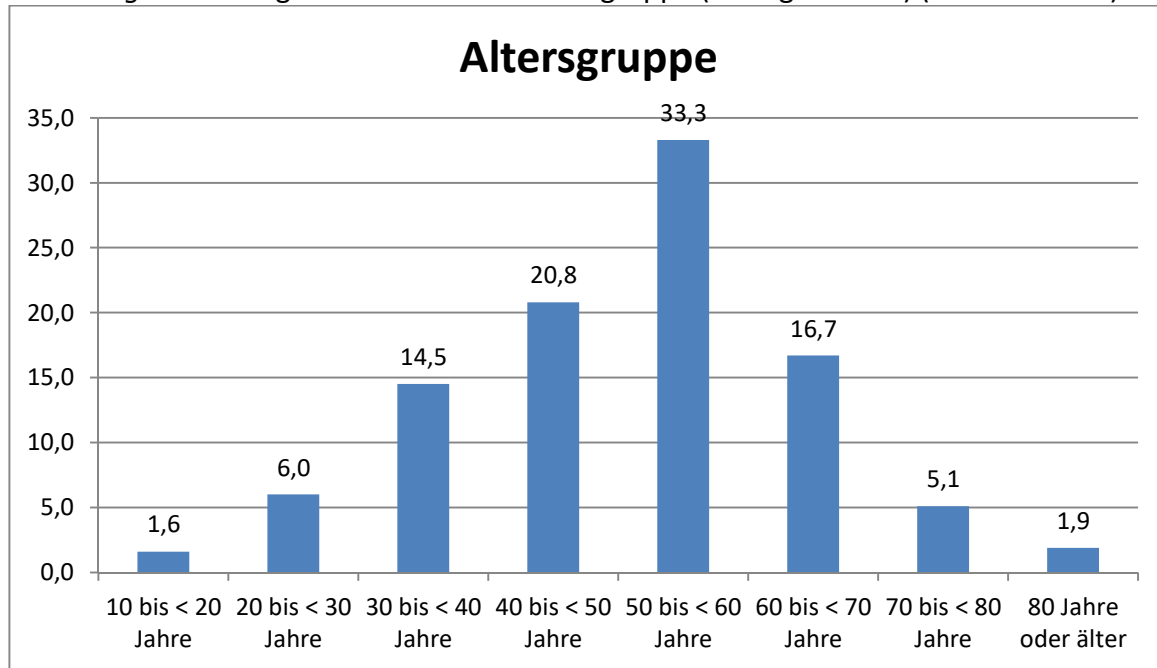
Darüber hinaus sehen wir, dass sich die befragten Patienten über mehrere Altersgruppen verteilen. 29,3 Prozent der befragten Patienten gehört der Altersgruppe 50 bis <60 Jahre an. Diese Altersgruppe ist in Zahlen am stärksten vertreten (siehe *Abbildung 9*). Die zweihäufigste Patientengruppe ist zwischen 60 und <70 Jahre alt. Aber auch die Altersgruppe 40 bis <50 ist deutlich vertreten.

Abbildung 9-1: Befragte Patienten nach Altersgruppe (Häufigkeit in %) (Ihre Praxis)



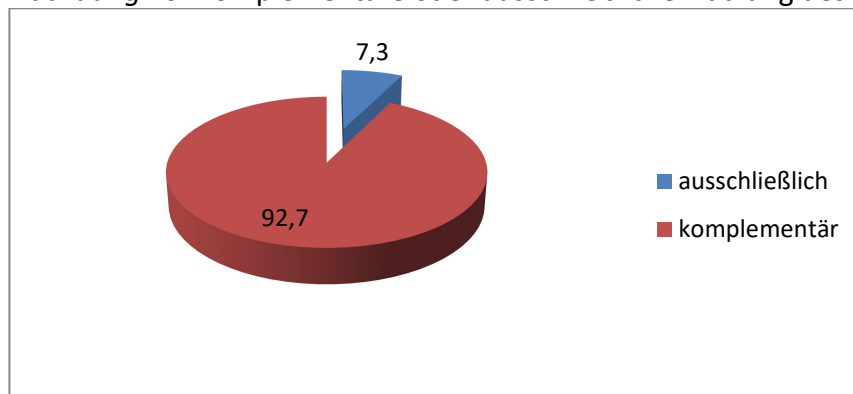
Zum Vergleich zeigen wir auf, dass in der Gesamtauswertung über alle 3.412 Patienten die Altersauswertung normalverteilter ausfällt. Das Altersprofil *Ihrer* Praxis hat einen größeren Anteil bei den 20 bis <30jährigen Patienten. In dieser Altersgruppe zeichnet sich bereits ein größerer Patientennachwuchs ab.

Abbildung 9-2: Befragte Patienten nach Altersgruppe (Häufigkeit in %) (Gesamtstudie)



Abschließend zeigt sich in *Abbildung 10*, dass 92,7 Prozent Ihrer befragten Patienten Sie als Behandlerin *komplementär* nutzen. Lediglich 7,3 Prozent der befragten Patienten nutzen Sie als Behandlerin *ausschließlich*, also ohne einen Hausarzt oder Fachärzte zu Rate zu ziehen.

Abbildung 10: Komplementäre oder ausschließliche Nutzung des Behandlers (Häufigkeit in %)



Diskussion

Mit dem hier im Rahmen der BDH-Umfrage entstandenen Datensatz sind wir in der Lage, ein sehr differenziertes gesundheitspolitisches Bild zu zeichnen. Ein erster Schwerpunkt der BDH-Umfrage ist, aus welchen Gründen Heilpraktiker aufgesucht werden und bei welchen Beschwerden Heilpraktiker wie häufig und in welchem Ausmaß lindern oder gar zur Heilung beitragen können. Einen zweiten Schwerpunkt der BDH-Umfrage und -Studie bildet das Themenfeld, in welcher Hinsicht die befragten Patienten mit dem Behandlungsangebot und ihrem Behandler, aber auch mit dem Praxisambiente und der Praxisorganisation zufrieden sind. Aber auch demografische Daten erhellen den Stellenwert der Heilpraktiker, allem voran zu der Frage, inwieweit Heilpraktiker komplementär oder ausschließlich genutzt werden.

Abbildung 1 gibt wieder, wegen welcher Beschwerden Sie als Behandlerin aufgesucht werden (Mehrfachnennungen sind möglich). Die Antworten der befragten Patienten zeigen, dass Ihre Praxis am häufigsten bei Schmerzen im Bewegungsapparat in Anspruch genommen wird. 96,3 Prozent der befragten Patienten berichten von Bewegungsschmerzen. Mit etwas Abstand folgen Behandlungen bei Kopfschmerzen mit 37,8 Prozent, bei Magen-/ Darmerkrankungen mit 31,7 Prozent, bei Allergie mit 23,2 Prozent und bei psychischen Beschwerden mit ebenfalls 23,2 Prozent. Damit zeigt sich, dass Ihre Praxis für Osteopathie in der Wahrnehmung Ihrer Patienten ein sehr klares Behandlungsprofil hat.

Die BDH-Umfrage wirft ein positives Licht auf die offenkundig enge Bindung Ihrer Patienten an Sie als Behandlerin. In *Abbildung 7* sehen wir, dass Sie als Behandlerin bei 87,8 Prozent der befragten Patienten mit *sehr gut* abschneiden und Ihre Praxis bei 80,5 Prozent der befragten Patienten ein *sehr gut* bekommt. Bei der Bewertung der Sorgfalt und Kompetenz in Ihren Behandlungen zeigt sich in der Wahrnehmung der befragten Patienten das Gesamtbild einer gewissenhaften, kompetenten und geduldig arbeitenden Heilpraktikerin.

Wir erhoffen uns, mit der BDH-Studie gleichermaßen einen wissenschaftlichen Mehrwert zu schaffen, als auch den Stellenwert von Heilpraktikern in unserem Gesundheitssystem aufzuzeigen und somit konstruktiv zum stetigen Fortschritt des gesundheitlichen Versorgungsangebotes beizutragen. An dieser Stelle möchten wir den vielen Praxen und Patienten, die sich an der BDH-Umfrage beteiligt haben, DANKE sagen.

Verfasser

Markus Werthebach, Dipl.-Psychologe, Dipl.-Kaufmann, Heilpraktiker;
Jonas Thömke, Bachelor of Science (Psychologie);
Pit Wiemann, Dipl.-Sozialpädagoge.