



VORGANGSWEISE FÜR DIE BEARBEITUNG VON ANFRAGEN

Soweit in diesem Kontext personenbezogene Bezeichnungen nur in weiblicher oder nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich generell auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis	2
2	Geschäftsprozess „Anfragebeantwortung“	3
3	Anfragenbearbeitung	4
3.1	Aufbereitung der Anfragen	4
3.2	Priorisierung und Abnahme der Aufbereitung	6
3.3	Anfragenbeantwortung	6

2 Geschäftsprozess „Anfragebeantwortung“

In der 2. Sitzung des wissenschaftlichen Beirates am 11.10.2005 wurde von den Beiratsmitgliedern eine differenziertere Bearbeitung von Anfragen vorgeschlagen, um die wissenschaftliche Qualität der Anfragebeantwortung zu erhöhen. Dabei wurde insbesondere darauf hingewiesen, dass Fragestellungen, für deren Beantwortung die Methodik der **Evidence Based Medicine EBM** nicht oder schlecht geeignet ist, nicht beantwortet werden sollten. In der Diskussion wurde herausgearbeitet, dass eine Beschreibung der Bearbeitung von Anfragen der Geschäftsführung des Hauptverbandes und den Beiratsmitgliedern Anfang 2006 zur Prüfung vorgelegt und nach deren Überarbeitung und Abnahme ab dem 2. Quartal 2006 entsprechend der darin festgelegten Vorgangsweise gearbeitet werden soll.

Die Notwendigkeit einer Änderung der bisherigen Vorgangsweise, welche eine gleichartige Bearbeitung aller unterschiedlichen Fragetypen vorsah, wird vor allem darin gesehen, dass

- Die Anzahl der bearbeiteten Fragestellungen im Verhältnis zu den verfügbaren Ressourcen zu hoch war
- Anfragen unklar oder nicht formuliert waren
- Anfragen keine oder nur wenige medizinische Elemente enthielten
- Die Relevanz der Anfragen beziehungsweise von auf Beantwortungen basierenden Entscheidungen nicht erkennbar war
- Der Aufwand für Beantwortungen von Fragen geringer Relevanz als zu hoch beurteilt wurde.

Die neue Vorgangsweise, welche wesentliche Elemente des ursprünglichen Konzepts enthält, soll diesen Anforderungen Rechnung tragen und gleichzeitig ermöglichen, dass EBHVB die Rolle einer medizinischen Serviceeinrichtung beibehält.

Eine Abgrenzung der Aufgaben und Rollen von EBHVB wird in Zukunft die Bewertung der wissenschaftlichen Qualität erleichtern. Neben der Erstellung von Anfragebeantwortungen arbeitet EBHVB auch in diversen Arbeitskreisen und Projekten mit. Weiters werden auch ad hoc Serviceleistungen für die Geschäftsführung des Hauptverbandes erbracht und die Sichtweise der Sozialversicherung nach außen vertreten.

3 Anfragenbearbeitung

Einlangende Anfragen werden in standardisierter Form **aufbereitet**. Darauf aufbauend können sie **priorisiert** werden.

Die Ergebnisse dieser ersten Prozessschritte werden **abgenommen, primär von der Geschäftsbereichsleitung, sekundär von Beiratsmitgliedern**.

Die Aufarbeitung erfolgt entsprechend festgelegten **Beantwortungsleveln**. Diese legen auch die weitere Vorgangsweise fest. Dabei handelt es sich vor allem um Fragen der **Publikation** (im Internet oder in einem Journal) sowie um einen **Abnahmeschritt** (mit Peer Review).

3.1 Aufbereitung der Anfragen

Einlangende Anfragen werden einheitlich erfasst. Dabei wird der Frage unter dem Punkt **Thema** ein „Name“ gegeben. Weiters wird das **Datum** und der **Fragesteller** erfasst.

Da Anfragen häufig unstrukturiert gestellt werden wird als nächstes versucht, eine **PICO Fragestellung** zu formulieren. Dabei bedeutet

- P** – Population,
- I** – Intervention,
- C** – Controllgruppe und
- O** – Outcome.

Diese Darstellung einer Frage ist in der EBM üblich und hat sich sowohl aus erkenntnistheoretischen Überlegungen als auch aus der Sicht der Entscheidungsunterstützung bewährt.

Die Anfragen werden auch beurteilt, inwieweit sich nach der Beantwortung eine **Relevanz** ergibt. Häufig findet sich diese im Bereich des **Leistungsrechts**. Dabei ist meist eine Entscheidung zu treffen, ob eine bestimmte Intervention als (Pflicht-) Leistung in einen Vertrag aufgenommen oder im Einzelfall auf Antrag honoriert werden soll. Die Beantwortung der PICO Frage kann dabei Beurteilung einer Intervention als zweckmäßig und notwendig unterstützen. Eine weitere Kategorie stellen die **Systemfragen** dar. Dabei ist eine Entscheidung nicht über die Intervention selbst sondern über die Rahmenbedingungen der Erbringung im österreichischen Gesundheitssystem zu treffen. Evidenz aus wissenschaftlichen Untersuchungen ist allerdings nur dann hilfreich, wenn die Rahmenbedingungen der Gesundheitssysteme vergleichbar sind. Als weitere Kategorie sind Fragen der **Ökonomie** zu erwarten, wobei hier aufbauend auf der Evidenzbewertung und einem daraus ableitbarem Nutzen verschiedene Interventionen verglichen werden können. Erweiterungen der Kategorien im Bereich Relevanz sind möglich.

Durch den **Beantwortungslevel** wird der Aufwand für die Bearbeitung aber auch die Frage einer späteren Publikation festgelegt. Wird hier festgestellt, dass es sich um eine Fragestellung handelt, welche mit den Methoden der EBM nicht sinnvoll bearbeitet werden kann, so wird eine **Weiterleitung** an den geeigneten Fachbereich empfohlen. Kann aus den übermittelten Unterlagen oder der Formulierung der Anfrage nicht erkannt werden, welche von mehreren möglichen PICO Fragestellungen bearbeitet werden soll oder ob es sich um ein Problem des Leistungsrechts oder eine Systemfrage handelt, so wird eine **Konkretisierung der Fragestellung** durch Kontaktaufnahme mit dem Fragesteller versucht.

Die einfachste Form der Anfragebeantwortung stellt die **Expertenauskunft** dar. Dabei wird anhand der übermittelten Unterlagen, des eigenen Wissens und einer kurzen Recherche nach referenzierbarer Literatur die Anfrage beantwortet. Expertenauskünfte werden grundsätzlich nicht publiziert und auch nicht über den wissenschaftlichen Beirat qualitätsgesichert. Der Umfang der Antwort wird in der Regel zwischen 5 und 10 Seiten liegen. Der Arbeitsaufwand soll 5 Personentage nicht überschreiten. Außer einer internen Endredigierung erfolgt keine weitere Abnahme oder Qualitätssicherung. Eine Abnahme durch den Fragesteller ist willkommen, wird aber nicht eingefordert.

Als mittleres Niveau der Anfragebeantwortung wird die Vorgangsweise und der Umfang des Health Evidence Network **HEN** der WHO angestrebt¹. Dabei erstellt ein Bearbeiter einen Report basierend auf einer eigenen Literaturrecherche und eines critical appraisal der ausgewählten Publikationen. Diese Reporte sind für eine Publikation vorgesehen und sollen jedenfalls dem wissenschaftlichen Beirat (beziehungsweise vorweg einzelnen Mitgliedern als Peer Review) im Sinne einer Qualitätssicherung übermittelt werden. In begründeten Ausnahmefällen wird die Publikation zeitlich verschoben im Internet publiziert oder darauf verzichtet. Wird eine Publikation vorgesehen, so wird die Tatsache, dass an dieser Frage gearbeitet wird im Internet bekannt gegeben und der Beirat um einen Peer Review gebeten. Der Umfang der Antwort wird in der Regel zwischen 20 und 30 Seiten liegen. Der Arbeitsaufwand soll 25 Personentage nicht überschreiten. Neben einer internen Qualitätssicherung wird jedenfalls eine Abnahme durch den Fragesteller eingefordert.

Für Fragestellungen, welche keine sofortige, dafür eine wissenschaftlich hochwertige und haltbare Antwort benötigen, wird als Antwortniveau die Erstellung eines **vollständigen Reviews** vorgesehen. Dafür ist eine Publikation in einem peer reviewed Journal zwingend vorgesehen. Für die Erstellung wird aus Ressourcengründen eine Vergabe von (Teil-) Arbeiten eingeplant.

¹ http://www.euro.who.int/HEN/20030610_10

3.2 Priorisierung und Abnahme der Aufbereitung

Die auf diese Weise aufbereiteten Anfragen werden einmal pro Monat (bei mehr als 15 Anfragen pro Monat zweimal) durch die Geschäftsbereichsleitung priorisiert, wobei in der Regel eine Bearbeitung entsprechend dem Eingangsdatum vorgesehen werden wird. Insbesondere erfolgt bei dieser Prüfung der Anfragen eine Abnahme (oder Änderung) der vorgeschlagenen Zuordnungen.

Die Arbeitsliste wird dem Beirat zur Kenntnis gebracht. Dies ermöglicht es interessierten Beiratsmitgliedern zu Fragestellungen, welche für eine Beantwortung auf HEN Niveau oder mittels eines vollständigen Reviews vorgesehen sind, Kontakt aufzunehmen und ihre Fachkompetenz für einen Peer Review zur Verfügung zu stellen.

Muster des Schemas:

Thema	
Anfrage von	
Am	
Population	
Intervention	
Control	
Outcome	
Relevanz	
Beantwortungslevel	

3.3 Anfragenbeantwortung

Die Beantwortung erfolgt entsprechend dem festgelegten Beantwortungslevel. Die Tatsache, dass an einer Fragestellung, welche für eine Publikation vorgesehen ist, gearbeitet wird, wird im Internet bekannt gegeben. Eine Kontaktperson wird genannt. Das Ergebnis wird nach Abnahme durch den Fragesteller (HEN) oder nach erfolgreicher Publikation (vollständiger Review) publiziert.