Alles Gute.

KVBW

Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Geschäftsbereich
Service und Beratung

KVBW · Postfach 80 06 08 · 70506 Stuttgart

Albstadtweg 11
70567 Stuttgart

Telefon 0711 7875-3300
Telefax 0711 7875-48-3300
praxisservice@kvbawue.de

Qualitätsmanagement - Serviceangebot Patientenbefragung

Liebes Praxisteam,

Patientenbefragungen sind ein wertvolles Instrument des praxisinternen QM und liefern Ihnen wichtige Informationen über die Erwartungen und Anforderungen von Seiten Ihrer Patienten. Gleichzeitig erfüllen Sie mit der Durchführung einer Patientenbefragung eine Anforderung der QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses.

Um die Umsetzung dieser Anforderung für Sie so einfach wie möglich zu machen, haben wir unser Dienstleistungsangebot erweitert.

Unser Servicepaket enthält:

- 100 Fragebögen mit Ihrer Praxisadresse, auf Wunsch zusätzlich mit Ihrem Praxislogo (Vorlage ist der Muster-Fragebogen – s. Anlage)
- die Auswertung Ihrer Patientenbefragung und einen Ergebnisbericht,
- einen Praxisvergleich (Benchmarking),
- bei Wiederholung zusätzlich einen Zeitvergleich
- sowie optional eine Unterstützung bei der Analyse der Auswertungsergebnisse und auf Wunsch bei der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

Dieses Angebot ist für Sie kostenlos! Die Befragung wird schriftlich und selbstverständlich anonym durchgeführt.

Wenn Sie unser Angebot annehmen möchten, nutzen Sie bitte zur Anmeldung die beigefügte Fax-Antwort und senden diese an uns zurück.

Haben Sie Fragen? Benötigen Sie Hilfe? Wir unterstützen Sie gerne! Rufen Sie uns einfach an!

Mit freundlichen Grüßen

Ihre QM-Beratung
Sachgebiet Praxisservice

Anlagen
Leitfaden zur Durchführung einer Patientenbefragung
Musterfragebogen
Anmeldung zur Patientenbefragung

Patientenbefragung

Patientenbefragungen sind ein wertvolles Instrument des praxisinternen QM und liefern Ihnen wichtige Informationen über die Erwartungen und Anforderungen Ihrer Patienten. Mit der Durchführung einer Patientenbefragung erfüllen Sie eine Anforderung der Qualitätsmanagement-Richtlinie des G-BA.

Ziele:

- Bestätigung (guter) Qualität
- Verbesserungspotentiale aufdecken
- Abläufe und Bereiche optimieren
- Tendenzen rechtzeitig erkennen (bevor der Umsatz reagiert)
- Ermittlung, ob Patienten geplante Vorhaben positiv bewerten
- Entwicklung der Praxis im Zeitablauf aufzeigen
- Auf Wunsch externer Praxisvergleich (Benchmarking)

Vorgehensweise:

Vorbereitungsworkshop mit dem ganzen Team in einer praxisinternen Teambesprechung

- Motivation der Mitarbeiter, ggf. vorhandene Ängste abbauen
- Ziele der Befragung gemeinsam festlegen
- Sich über Konsequenzen klar sein. Denn: Durch die Patientenbefragung geweckte Erwartungen sollten (zumindest teilweise) auch erfüllt werden können!
- Rahmenbedingungen festlegen:
  - Wann soll befragt werden? Zeitrahmen festlegen (1-2 Wochen).
  - Welche Ressourcen stehen zur Verfügung?
  - Welche Utensilien brauchen wir?
- Fragebogen entwerfen oder das Serviceangebot zur Patientenbefragung der KVBW in Anspruch nehmen

Anschaffungen:

- Einwurfbox: Entweder selbst basteln (gar nicht schwer) oder kaufen (ca. 25 € über den Fachhandel für Büromaterial vor Ort oder im Internet)
- 2 - 3 Klemmbretter mit Kulis
- Empfehlung: 1 - 2 Lesebrillen in unterschiedlicher Stärke (Sonderangebote nutzen)

Die Befragung:

- Um für eine hohe Rücklaufquote (= aussagekräftige Ergebnisse) zu sorgen, sollte eine positive Einstellung von Arzt und Team zur Befragung vorhanden sein
- Und auch der Arzt persönlichen Einsatz bei der Weitergabe der Fragebögen an die Patienten zeigen
- Berechnung der Stichprobengröße:
  Ziel: Ca. 10 % der Patienten, jedoch mindestens 50* maximal 100 Patienten befragen. Wie viele Patienten durchlaufen die Praxis in 2 Wochen? Bei 400 Patienten bekommt jeder 4. Patient den Fragebogen.
- Aushang im Wartezimmer, damit Patienten, die nicht zufällig ausgewählt wurden, auf Wunsch auch bei der Befragung teilnehmen können
- Ausgabe der Fragebögen mit freundlichen und erklärenden Worten
- Die Rückgabebox sollte nicht im Einsehbereich der Anmeldung stehen (um Anonymität zu gewährleisten)

* Hinweis: Um ein repräsentatives Ergebnis zu erzielen, sollte die Anzahl der auszuwertenden Fragebögen mind. 50 Stück übersteigen. In besonderen Praxiskonstellationen (z. B. Einpersonenpraxen) wird dies schwierig sein. In diesem Fall ggf. alle Patienten befragen und/oder über einen längeren Zeitraum.

Nachbereitung:

- Die Fragebögen der KVBW an die QM-Beratung zur Auswertung senden
- Wie, wann und wem sollen die Ergebnisse mitgeteilt werden? Die Praxisleitung informiert zuerst das Team über die Ergebnisse. Die Patienten werden ebenfalls z. B. durch einen Aushang im Wartezimmer informiert. Die Praxisleitung entscheidet, welche Informationen veröffentlicht werden.
- Analyse der Ergebnisse in einer Teamsitzung: Was kann aus der Bewertung und den Anmerkungen der Patienten abgeleitet werden? Welche Verbesserungsmaßnahmen sollen/können durchgeführt werden?
- Festlegung – wer macht was bis wann – bzgl. der festgelegten und vereinbarten Maßnahmen
- Kontrolle der Umsetzungen

Wiederholung:

- Eine Befragung sollte regelmäßig im Abstand von 1-3 Jahren erfolgen, auch um Trends und Entwicklungen zu erkennen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Durchführung Ihrer nächsten Befragung!

QM und Beratung zum Praxismanagement:

Ihre Ansprechpartner des Praxisservice zu den Themen Praxismanagement und QM erreichen Sie über:

Praxisservice: Tel. 0711 7875-3300
Fax: 0711 7875-483300
E-Mail: praxisservice@kvbawue.de

Sie können diesen Fragebogen auch in den Sprachen italienisch, französisch, russisch, griechisch, kroatisch und türkisch erhalten.

Praxis
Dr. med. Max Musterbogen
Facharzt für Allgemeinmedizin
Adressenstr. 11
78901 Ortschaft

alternativ Praxislogo

PATIENTENFRAGEBOGEN

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,

Ihre Meinung ist uns wichtig! Wir möchten mit Hilfe dieses Fragebogens erfahren, wie zufrieden Sie mit unseren Leistungen sind und wie wir Ihre Bedürfnisse zukünftig noch besser erfüllen können.

Beantworten Sie bitte jede Frage spontan durch Ankreuzen der Bewertungen von ++ (= sehr gut) bis -- (= mangelhaft). Fragen, die nicht zutreffen, lassen Sie bitte aus. Sollten Sie Verständnisprobleme haben, können Sie sich gerne an unsere Mitarbeiterinnen wenden.

Den ausgefüllten Bogen stecken Sie bitte in die dafür vorgesehene Box. In diesem Behälter sammeln wir alle Fragebögen ein, so dass Ihre Antworten selbstverständlich anonym bleiben.

Wir arbeiten für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlergehen. Mit der Beantwortung der Fragen helfen Sie uns, noch besser zu werden. Daher freuen wir uns besonders über Ihre persönlichen Anmerkungen.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und Ihre Anregungen.

Ihr Praxisteam



Alternativ bei Kinder- und Jugendärzten

Geschlecht?	☐ Mädchen	☐ Junge	☐ divers	
Alter?	☐ Säugling (1. Lebensjahr)	☐ Kleinkind (1-5 Jahre)	☐ Kind (6-12 Jahre)	☐ Jugendlich (ab 13 Jahre)

Fragen zu Ihrer Person				
Ihr Geschlecht?	☐ weiblich	☐ männlich	☐ divers	
Ihr Alter?	☐ bis 15 Jahre	☐ bis 35 Jahre	☐ bis 55 Jahre	☐ über 55 Jahre
Wie lange sind Sie schon Patient in unserer Praxis?	☐ zum ersten Mal	☐ bis 2 Jahre	☐ viele Jahre	

Organisation/Ausstattung	**Beurteilung:** ++	+	o	-	--
Wie zufrieden sind Sie...					
... mit den Sprechzeiten unserer Praxis?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit der telefonischen Erreichbarkeit?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit den Wartezeiten in unserer Praxis?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit der Ausstattung unseres Wartebereichs?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit dem Erscheinungsbild unserer Praxisräume?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit der Hygiene und Sauberkeit der Praxis?	☐	☐	☐	☐	☐
... mit unserem Informationsmaterial?	☐	☐	☐	☐	☐

Bitte wenden!

Patientenbetreuung - Praxisteam:	**Beurteilung:**				
	++	**+**	**o**	**-**	**--**
Das Praxisteam...					
... ist freundlich und hilfsbereit	☐	☐	☐	☐	☐
... geht auf meine Fragen und Sorgen ein	☐	☐	☐	☐	☐
... informiert mich	☐	☐	☐	☐	☐
… ist kompetent	☐	☐	☐	☐	☐

Patientenbetreuung – Arzt/Ärztin:	**Beurteilung:**				
	++	**+**	**o**	**-**	**--**
Wie beurteilen Sie...					
... die Freundlichkeit des Arztes/der Ärztin?	☐	☐	☐	☐	☐
... die Gründlichkeit bei der Untersuchung?	☐	☐	☐	☐	☐
... die Erläuterungen zur ärztlichen Diagnose?	☐	☐	☐	☐	☐
... die Beratung zum Vorgehen und zu den Behandlungsmöglichkeiten?	☐	☐	☐	☐	☐
… den Umgang mit Fragen und Sorgen?	☐	☐	☐	☐	☐
... den Erfolg der medizinischen Behandlung?	☐	☐	☐	☐	☐

Persönlicher Eindruck:	**Beurteilung:**				
	++	**+**	**o**	**-**	**--**
Wie gehen Arzt/Ärztin und Praxisteam miteinander um?	☐	☐	☐	☐	☐
Wie sind Sie insgesamt mit der Praxis zufrieden?	☐	☐	☐	☐	☐

Würden Sie unsere Praxis weiterempfehlen?	☐ **ja**	☐ **nein**

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?
Was könnte Ihrer Meinung nach verbessert werden?

Herzlichen Dank!

Alles Gute.

KVBW

Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg

Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg
Bezirksdirektion Stuttgart
Geschäftsbereich Service & Beratung
Praxisservice
Albstadtweg 11
70567 Stuttgart

Absender/Stempel

QM u. Beratung zum Praxismanagement | Telefon 0711 7875-3300 | Fax 0711 7875-483300 | praxisservice@kvbawue.de

Anmeldung zur Patientenbefragung

Ich möchte in meiner Praxis eine Patientenbefragung durchführen. Hierzu nehme ich das Serviceangebot der QM-Beratung der KVBW an.

- ❑ Erstmalige Teilnahme
- ❑ Wiederholung

Für den Patientenfragebogen bitte

- ❑ nur die Praxisadresse verwenden
- ❑ das Praxislogo einfügen (Das Praxislogo geht per Email an: praxisservice@kvbawue.de)

Die QM-Berater der KV Baden-Württemberg übernehmen für die Praxis die Auswertung der Patientenbefragung. Die Ergebnisse der Befragung werden an die Praxisleitung (persönlich) verschickt und auf Wunsch gerne durch einen Beratungstermin zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen ergänzt. Für die Auswertung der Patientenbefragung wird derzeit keine gesonderte Vergütung erhoben. Die Leistung ist mit dem Verwaltungskostenbeitrag, den wir an die KVBW entrichten, abgegolten.

Die anonymisierten Werte der Patientenbefragung fließen in das KVBW-Benchmarking ein. Das Ergebnis dieses Benchmarking-Vergleichs wird ebenfalls schriftlich der Praxisleitung ausgehändigt. Die KVBW verpflichtet sich, das Datengeheimnis zu wahren.

Die Rückmeldungen (Feedback) der Praxen zum Dienstleistungsangebot fließen anonymisiert in eine interne Statistik der KVBW ein, deren Ergebnisse zur Weiterentwicklung der Beratungsinstrumente der KVBW herangezogen werden.

Praxis

Ansprechpartner in der Praxis

Datum, Unterschrift der Praxisleitung
- bei MVZ Geschäftsführer

E-Mailadresse
- Mit der Angabe meiner E-Mailadresse stimme ich zu, dass die KVBW diese für eigene Zwecke, wie z.B. Informationen zu weiteren Angeboten und Neuigkeiten, verwenden darf.

Per Fax an: 0711 7875-483300