

## Patientenbefragung hilft eigener Praxis bei Einordnung

Serviceangebot der KV hilft bei Durchführung und Auswertung

*Die Patientenbefragung – ein Instrument des praxisinternen Qualitätsmanagements – ist für Ärzt\*innen ganz unkompliziert – weil die KV Baden-Württemberg ein kostenloses Serviceangebot bereithält. Dieses enthält ein Rundum-Sorglos-Paket für die Durchführung der Befragung. Die Kinderarztpraxis Kirchner und Backhaus in Weil der Stadt nutzt den Service.*

Und so funktioniert es: Der Praxis werden zunächst 100 Fragebögen zugeschickt, in denen die Zufriedenheit mit Sprechzeiten, Erreichbarkeit und Wartezeiten abgefragt werden. Auch die Freundlichkeit des Praxisteams und die Patientenbetreuung durch den Arzt ist Thema. Nach der Befragung wertet die KV die Befragung aus, führt einen Vergleich mit anderen Praxen durch (Benchmarking) und hilft auf Wunsch bei der Analyse der Ergebnisse und bei Verbesserungsmaßnahmen. Auch ein Vorbereitungsworkshop fürs Praxisteam wird angeboten.

Dr. Thomas Kirchner: „Wir machen die Befragung regelmäßig und das läuft ganz unkompliziert. Ich muss nur bei der KV anrufen und erhalte dann die Fragebögen per Post. Jeder Patient, der reinkommt, bekommt bei der Anmeldung das Blatt ausgehändigt. Innerhalb von einer Woche sind wir dann mit den 100 Fragebögen durch.“ Abschließend schickt das Praxisteam die Fragebögen an die Mitarbeiter\*innen des „Praxiservice“ der KVBW zurück, die sich um die Auswertung kümmern.

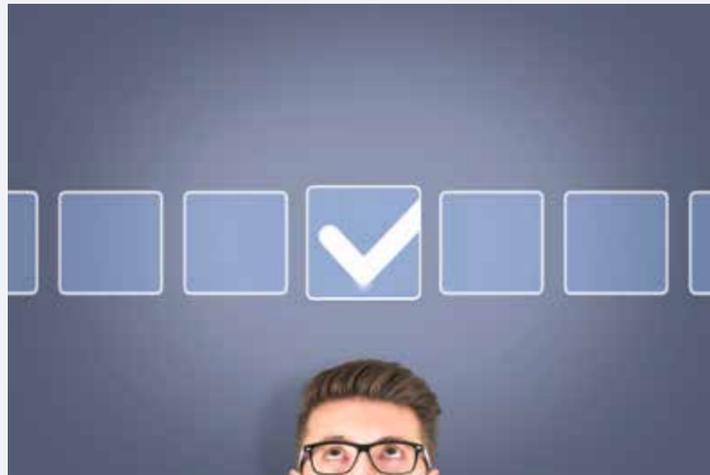
### Ergebnisse kommen per Post

Einige Zeit später gibt's dann Post von der KV – die Ergebnisse der Praxisbefragung in Form eines gebundenen Heftes. Das ganze Pra-

xisteam ist dann schon sehr gespannt. Zwar schaut der Arzt direkt nach der Befragung in die Bögen, um einen ersten Eindruck zu bekommen. Doch das wirklich Spannende sei, so sagt er, das Benchmarking, also der Vergleich mit den anderen teilnehmenden Praxen. Interessant ist, ob die Praxis überall in einem guten Schnitt liegt oder in einem Punkt unterdurchschnittlich ist. „Wir haben das Glück, dass wir in fast allen Bereichen überdurchschnittlich liegen, sodass wir uns immer über eine gute Bewertung freuen können.“

nutzt: „Es fordert Kraft und Aufwand, etwas zu ändern, aber letztendlich hat es sich immer gelohnt, weil wir selbst zufriedener sind und natürlich hoch erfreut und motiviert, wenn wir gute Bewertungen bekommen.“

An die Kolleg\*innen appelliert er, den Service der KV in Anspruch zu nehmen. „Es ist ein Superangebot, da man eigentlich keine Arbeit damit hat.“ Auch für die Patienten, so sagt der Kinderarzt, sei die Befragung eine Bereicherung. Sie fühlen sich ernst genommen und freuen sich, dass sie nach ihrer



### Änderung lohnt sich

Dr. Kirchner macht die Befragung ganz bewusst. Der eigene Eindruck sei ja subjektiv, die Patient\*innen könnten die Dinge auch anders sehen. Und besser machen könne man die Dinge immer, auch wenn man sie bereits gut macht. In seiner und Dr. Backhaus' Praxis hat die Patientenbefragung gezeigt, dass die Struktur der Terminvergabe verbessert werden kann und auch die Sprechzeiten ein Thema sind. In Teamsitzungen haben sich Kirchner und seine Mitarbeiter\*innen mit den Problemen befasst und Lösungen gefunden. Ein Prozess, der allen Beteiligten

Meinung gefragt werden. Übrigens sind auch sie jedes Jahr so gespannt auf die Ergebnisse wie das Praxisteam. Die können sie dann an der Wand im Wartezimmer lesen, zusammen mit dem Dank des Praxisteams für die gute Bewertung. *ef*

➔ **Infos zu Patientenbefragung:**  
Ute Wutzler, 07121 917-2392

[www.kvbawue.de](http://www.kvbawue.de) »Praxis«  
Unternehmen Praxis »  
Qualitätsmanagement »  
Patientenbefragung