

Alle **zwei** Jahre wieder

Die QM-Stichprobe und die Scheu vor den Patientenbefragungen

Im letzten ergo stellte Dr. Michael Barczok, der Vorsitzende der QM-Kommission, die QM-Stichprobe als solche vor. Wo kommt sie her, was wird man gefragt? Im zweiten Teil nun stellen wir die Ergebnisse der Anfang des Jahres durchgeführten Stichprobe vor und gehen auf ein erstes QM-Instrument direkt ein: die Patientenbefragung.

Alle **zwei*** Jahre muss die KVBW vier Prozent ihrer Mitglieder zur Teilnahme an der QM-Stichprobe auffordern. Ein bisschen Verlust gibt es immer, am Ende haben 520 Praxen online über das Mitgliederportal teilgenommen. 320 Praxen haben über alle 29 Fragen der Stichprobe aufgezeigt, dass QM ein fester Bestandteil ihrer täglichen Arbeit ist. Die KV gratulierte und wünschte

weiterhin viel Erfolg. Die Ergebnisse aus 40 Praxen zeigten deutliches Verbesserungspotenzial auf, diese Praxen sind aber noch keine drei Jahre zugelassen. Damit befinden sie sich noch in der dreijährigen Startphase, die in der QM-Richtlinie zum Aufbau und zur Umsetzung des praxisinternen QMs als Zeitschiene auch gegeben wird.

Für 160 Praxen ist diese Schonfrist allerdings vorbei. In der „Janusköpfigkeit“ zwischen Beratung und Überprüfung nach der Richtlinie musste die KV hier auf Abweichungen hinweisen und zur Erfüllung der QM-Anforderungen nach G-BA-Richtlinie auffordern. Bei manchen Ergebnissen scheint es sich in unseren Augen um Missverständnisse

Warum? Eine erste spontane Antwort einer Praxis lautete: „... weil eine Patientenbefragung Arbeit macht“.

Unterstützungsangebote

Doch hier können wir „Entwarnung“ geben: Die KVBW hält ein kostenloses Servicepaket für Sie bereit.

der Ergebnisse und zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.

Patientensicht

Eine weitere Antwort gegen die Durchführung einer Patientenbefragung war: „... weil ich selbst weiß, was nicht läuft.“ Auch hier kann das Beratungsteam relativieren. Die Erkrankten schätzen ihre Praxen und strafen sie in einer Befragung nicht ab. Sie fühlen sich ernst genommen und freuen sich, dass sie nach ihrer Meinung gefragt werden. Vor allem aus dem Freitextfeld erfahren Praxen viel Neues, was den Patienten wichtig ist. Aus dem Wartezimmer heraus ergibt sich ein anderer, ein besonderer Blick auf die Stärken und Schwächen einer Praxis. Mit dem Serviceangebot der KVBW ist es also ein Leichtes, diese Anforderung der QM-Richtlinie umzusetzen und neue Erfahrungen für das Praxisteam zu machen. Wir empfehlen: einfach mal ausprobieren! *uw*

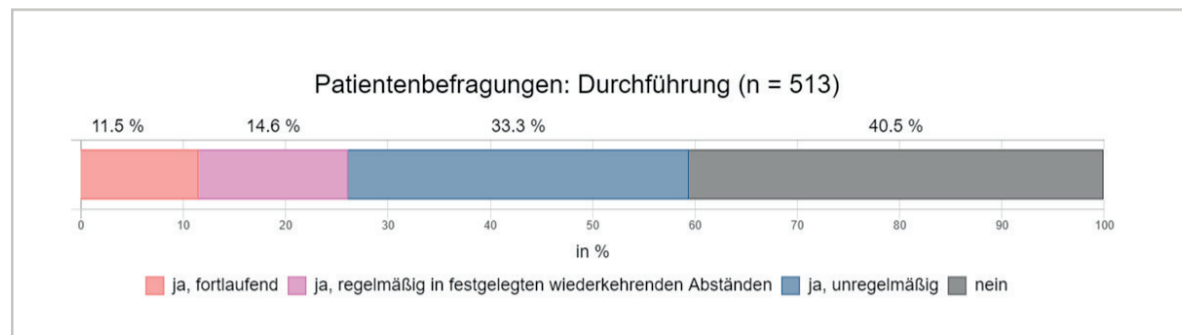
→ Servicepaket anfordern unter:

praxisservice@kvbawue.de.

Weitere Informationen auf

→ www.kvbawue.de

- » Praxisalltag
- » Qualitätsmanagement
- » QM-Dienstleistungen
- » Patientenbefragung



Patientenbefragung leicht gemacht

Erfahrungsbericht einer teilnehmenden Praxis

„Unsere anfängliche Befürchtung, dass der Aufwand zu groß ist, hat sich zerstreut: 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 schicken wir die Fragebögen an die „QM-Beratung zurück, die sich um die Auswertung kümmert. „Eigentlich wollten wir die Befragung alle zwei Jahre machen, aber der Aufwand ist so gering und der Nutzen so groß, wir haben praktisch keine Arbeit damit, sodass wir die Befragung jährlich machen.“

zu handeln. Nur so können wir die Antworten zum Beispiel zum Thema Schnittstellenmanagement interpretieren. Denn, wer hat denn keine Regeln zum Umgang mit seinen Schnittstellen wie den Mitbehandlern, Apotheken, Laboren, Pflegeheimen oder ähnlichem?

Stiefkind Patientenbefragung

Überrascht sind wir hingegen, wenn über 40 Prozent der Teilnehmer angeben, noch keine Patientenbefragung durchgeführt zu haben.

Das „Rundum-sorglos-Paket“ für die Durchführung einer Patientenbefragung enthält 100 Fragebögen, mit denen neben Sprechzeiten, Erreichbarkeit und Wartezeiten in der Praxis auch die Freundlichkeit des Praxisteams sowie die Patientenbetreuung durch den Arzt abgefragt werden. Über die Ergebnisse erhalten Sie einen Bericht, in dem Ihre Werte denen vergleichbarer Praxen gegenübergestellt werden (Benchmarking) sowie im zeitlichen Verlauf. Gerne unterstützt das QM-Team auf Wunsch bei der Analyse

*Zahl nachträglich angepasst am 12.07.2023