Lob tut auch mal gut

Nach der QM-Stichprobe ist vor der QM-Stichprobe. Vom Gefühl her gerade erst geschafft, steht die Aufgabe schon wieder vor der Tür. So auch bei dieser Stichprobe. Alle zwei Jahre muss die KVBW vier Prozent ihrer Mitglieder zur Teilnahme auffordern.

Der nächste Durchlauf ist für den Spätherbst in Planung. Doch bevor die nächste Runde der Selbstauskunft zum QM-Umsetzungsstand der Praxen ansteht, blicken wir auf ein QM-Instrument, das leider und überraschend die letzten Jahre nicht gut abgeschnitten hat: die Patientenbefragung.

Unbeliebte Patientenbefragung

Eigentlich soll die Auswertung einer Patientenbefragung den Praxen einfach nur eine Rückmeldung zur

Zufriedenheit und Qualität der Versorgung aus Patientensicht geben. Das Feedback kann – wenn Anlass besteht – die Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen der Praxis sein. So weit die Theorie. Doch nur vier Prozent der Praxen führen regelmäßig eine Patientenbefragung durch, immerhin 35,5 Prozent haben schon mal eine Befragung gemacht, entsprechen damit allerdings nicht der Anforderung „regelmäßig“. Fast 40 Prozent der Praxen haben laut Eigenauskunft noch nie eine Befragung organisiert.

Komplettservice für Arztpraxen

Die KV Baden-Württemberg bietet ein Rundum-Service-Paket zur Patientenbefragung an. Von der Erstellung der Fragebögen bis zur Auswertung ist alles im Service-Paket enthalten. Nur die Ausgabe der

Bögen an die Patienten und die Analyse sowie die Besprechung der Ergebnisse muss die Praxis selbst organisieren.

Traumnoten für Patientenbetreuung durch die Behandler und das Praxisteam

Die Ergebnisse der Befragung von Patienten und Patientinnen der Praxen in Baden-Württemberg zeigen eine hohe Anerkennung und Wertschätzung. 97 Prozent der Befragten würden ihre Praxis weiterempfehlen. 1,56 ist die Durchschnittsnote für die Organisation, noch besser 1,37 für die Patientenbetreuung durch die Behandler, nur getoppt durch die Betreuung durch das Praxisteam. Dieses erhält sogar eine 1,31 im Durchschnitt. Und am Ende steht eine hervorragende 1,34 für die Gesamtzufriedenheit für die Praxen.

Zuspruch und Anregungen

Doch wenn alle so gut sind, was bringt mir eine Patientenbefragung meiner Praxis? Es ist die Anerkennung von Ihren eigenen Patientinnen und Patienten und kein anonymer Benchmarking-Durchschnitt! Schätzen Sie die positiven Rückmeldungen.

Das Praxisteam kann gemeinsam stolz darauf sein, denn Lob tut immer gut. Der Schatz der Befragung sind die Antworten Ihrer Patienten und Patientinnen in den freien Textfeldern. Welche Anregungen geben diese im Umfeld der anonymen Befragung an Sie weiter? Also bitte keine Scheu vor einer Patientenbefragung. *red*

➔ Service-Paket bestellen:

Per Mail an praxisservice@kvbawue.de