

Der Patientenfragebogen



Liebe Patientin, lieber Patient.

Ihre Meinung ist uns wichtig. Schließlich sind Sie unser wichtigster Partner, wenn es darum geht, Ihre Gesundheit zu schützen und zu erhalten.

Aus diesem Grund möchten wir Sie heute bitten, diesen Fragebogen über unsere Praxis auszufüllen, damit wir uns noch besser auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse einstellen können.

Ihr Praxis-Team

Zum Qualitätsmanagement gehört die aktive Einbindung der Patienten

Aus dem Wartezimmer ergibt sich ein besonderer Blick für Stärken und Schwächen einer Praxis

Der fünfte Teil der **ergo**-Serie zum Qualitätsmanagement befasst sich mit der Durchführung von Patientenbefragungen und den damit verbundenen Fragestellungen. Der Einsatz dieses QM-Instrumentes muss gründlich geplant und vorbereitet werden, damit bei den Patienten keine Erwartungen geweckt werden, die später nicht zu erfüllen sind.

Eine alte Kaufmannsregel besagt, nichts sei schwerer, als einen Neukunden zu gewinnen – und nichts sei leichter, als einen Stammkunden zu vergraulen. Diese Regel trifft auch auf das „Unternehmen Arzt-/Psychotherapeutenpraxis“ zu (ohne hier eine neue „Kunden-Patienten-Diskussion“ auslösen zu wollen). Nur ein zufriedener Patient kommt wieder. Aber wissen Praxisinhaber und Mitarbeiter, ob und wann ein Patient zufrieden ist? Worauf legt er besonderen Wert und was ist ihm nicht so wichtig? Nur eine Patientenbefragung liefert hier der Praxis die erforderlichen Informationen.

Die Qualität der medizinischen Versorgung steht dabei außer Frage, da diese – auch von den Patienten vorausgesetzt – bei allen Praxen gleichwertig gut sein sollte. Es bleibt daher als Unterscheidungsmerkmal zu anderen nur der Gesamtauftritt der Praxis und deren Servicequalität. Aufbauend auf den Ergebnissen einer Patientenbefragung können Abläufe und Bereiche verbessert werden, Tendenzen rechtzeitig erkannt und dementsprechend vorbereitet werden.

DAS PRAXISTEAM sollte unbedingt von Anfang an in die Patientenbefragung mit einbezogen werden. Nicht nur um gemeinsam die Inhalte und die Umsetzung vorzubereiten, sondern auf jeden Fall auch unter dem Gesichtspunkt, hier Ängste abzubauen. Eine Patientenbefragung ist niemals dazu da, ein Teammitglied besonders gut oder schlecht dastehen zu lassen, sondern das Ziel ist ausschließlich, die Praxis zu verbessern. Je ruhiger die Mitarbeiterinnen (aufgrund der guten Vorbereitung) die Patienten um die Teilnahme an der Befragung bitten, umso aussagefähiger sind die Befragungsergebnisse. Wie neutral wird wohl ein Fragebogen ausgefüllt werden, der mit folgenden Worten ausgehändigt wurde: „Hallo Frau Mustermann, wir müssen uns diese Woche leider bewerten lassen, ...“ Jeder Patient hätte wohl Mitleid und würde entsprechend reagieren.

DIE ZIELE der Befragung sind im Team gemeinsam festzulegen. Dabei muss Klarheit über mögliche Konsequenzen herrschen. Angesprochen werden nur Bereiche, bei denen die Möglichkeit und die Bereitschaft

bestehen, auch Änderungen vorzunehmen. Die Patienten sehen eine Befragung auch als Anerkennung der persönlichen Meinung und den Erfahrungen, die sie in dieser Praxis gemacht haben. Enttäuschungen sind vorprogrammiert, wenn Änderungswünsche keine Beachtung finden.

DER AUFBAU und die Gestaltung des Fragebogens sind ebenfalls von großer Bedeutung. Die Fragen sollten gut zu verstehen und schnell zu beantworten sein. Dabei sollten auch offene Fragen ohne Bewertungsskala vorgesehen werden. Auch wenn hier nicht allzu viele Rückmeldungen zu erwarten sind, ergeben sie doch die wertvollsten Informationen.

DIE MANAGEMENT AKADEMIE der KVBW bietet unter der Rubrik ‚QM am Dienstag‘ gezielt Fortbildungskurse zur Durchführung von Patienten- und Zuweiserbefragungen an. Die Termine und Veranstaltungsorte sind auf der Homepage oder in der Broschüre der mak zu finden. Für weitere Fragen stehen die QM-Berater in den Bezirksdirektionen zur Verfügung. ✓

 Mehr dazu im Internet

www.kvbawue.de → Für Mitglieder
→ Fortbildung → Management Akademie

DIESE FRAGEN SOLLTEN NICHT FEHLEN

In der Sprechstunde fehlt die Zeit, sich mit den Patienten ausführlich über Wünsche und Kritik zu unterhalten. Da hilft ein Patientenfragebogen, der im Wartezimmer ausgefüllt werden kann. Dieser Fragebogen beginnt mit den Standardfragen zur allgemeinen Information.

BEISPIELE:

- *Wie haben Sie unsere Praxis gefunden?*
Vorgegeben werden können die Antworten „kenne die Praxis schon lange“, „bin überwiesen worden“, „von Bekannten empfohlen“ oder „Telefon- oder Branchenbuch“. Weitere Ergänzungen sind möglich.
- *Wie oft waren Sie schon in unserer Praxis zur Behandlung?*
- *Weshalb haben Sie uns aufgesucht?*
Hier lassen sich die Antworten „akute Beschwerden“, „Habe Fragen zu meiner Gesundheit“, „zur Routineuntersuchung“ oder „um eine zweite Meinung einzuholen“ vorgeben.

DIE FRAGEN zur Erreichbarkeit beziehen sich auf die Bewertung der Sprechzeiten, die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, die Parkmöglichkeiten und den Zugang für Behinderte.

SPEZIELLER WIRD ES dann bei den Fragen nach der Ausstattung der Praxis. Zu beurteilen ist das Erscheinungsbild, die Ausstattung des Wartezimmers und der Praxisräume, Hygiene und Sauberkeit oder die Qualität des im Wartezimmer ausliegenden Informationsmaterials. Dabei werden die Kriterien in Abstufungen von „sehr gut“ bis „schlecht“ vorgegeben.

DIESE KRITERIEN gelten auch für die Bewertung des Praxis-Personals. Hier Beispiele für die wichtigen Fragen:

- *Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft unseres Praxispersonals?*
- *Wie empfanden Sie den Umgang unseres Personals mit Ihren Fragen und Sorgen?*
- *Wie fühlen Sie sich insgesamt von unserem Praxispersonal informiert?*
- *Wie waren Sie mit der Wahrung Ihrer Privatsphäre in unserer Praxis zufrieden?*

MIT DEM leidigen Thema „Wartezeiten“ beschäftigt sich ein eigener Fragenkomplex. Es ist schon sehr unterschiedlich, wie das Praxisteam die Terminkoordination

beurteilt und wie dies die Patienten empfinden. So ist zu fragen nach der Terminvereinbarung, die Wartezeit auf diesen Termin und die Dauer der Wartezeit in der Praxis.

NATÜRLICH DARF auch der Arzt beurteilt werden. Beispiele für diese Fragen sind:

- *Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Arztes/der Ärztin?*
- *Wie beurteilen Sie die Zeit, die sich der Arzt/die Ärztin für Sie genommen haben?*
- *Scheint Ihnen der Arzt/die Ärztin gut informiert und auf dem neuesten Stand zu sein?*
- *Wie beurteilen Sie die Gründlichkeit der Untersuchung?*
- *Wie beurteilen Sie die Erläuterung der Diagnose?*
- *Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit der Erklärungen des Arztes/der Ärztin?*
- *Wie empfanden Sie den Umgang des Arztes/der Ärztin mit Ihren Fragen und Sorgen?*
- *Wie beurteilen Sie die Beratung zum weiteren Vorgehen und zu Behandlungsalternativen?*
- *Wie beurteilen Sie die Informationen zu verschiedenen Medikamenten?*
- *Wie angemessen empfanden Sie die Beratung und Information über Selbstzahlerleistungen?*
- *Wie schätzen Sie die Aufrichtigkeit des Arztes Ihnen gegenüber ein?*
- *Wie beurteilen Sie persönlich den Erfolg der Behandlung?*

NICHT VERGESSEN werden sollten Fragen nach der Atmosphäre in der Praxis, also wie Arzt und Ärztin mit dem Praxispersonal umgehen, wie die Betreuung in der Praxis insgesamt bewertet wird, und ob die Praxis weiter zu empfehlen ist. In eigenen Kommentaren dürfen die Patienten schreiben, was ihnen positiv und negativ aufgefallen ist und welche Verbesserungsvorschläge sie haben.

DER FRAGEBOGEN ist immer individuell auf die Praxis abzustimmen. Die Standardfragen sind sicher immer gleich, aber spezielle Themenstellungen sollten beachtet werden, beispielsweise zu den patientengerechten Ausstattungen bei Kinderärzten. Und: Patientenbefragungen sind keine einmalige Aktion. Veränderungen in der Wertung der Patienten lassen sich nur in der Wiederholung erfassen.