

PATIENTENBEFRAGUNGEN TIPPS UND HINWEISE

Patientenbefragungen geben Ärzten und Psychotherapeuten wertvolle Anhaltspunkte, wie zufrieden ihre Patienten wirklich sind. Gleichzeitig erhalten die Patienten das Signal, dass ihre Wünsche und ihre Kritik ernstgenommen werden. Auch in der Qualitätsmanagement-Richtlinie sind Patientenbefragungen verpflichtend vorgesehen. Nachfolgend haben wir Tipps und Hinweise für Ihre Patientenbefragung zusammengestellt und informieren über das Angebot der KBV.

PATIENTEN REGELMÄßIG BEFRAGEN

Je nach Art und Umfang der Patientenkontakte können Patientenbefragungen jährlich durchgeführt werden. Um Veränderungen messen und darstellen zu können, sollten systematische Befragungen mindestens alle drei Jahre erfolgen.

PRAXISTEAM EINBINDEN

Das gesamte Praxisteam sollte über die Patientenbefragung informiert und von Anfang an in die Planung einbezogen sein. Am besten setzen sich Praxisleitung und Team zu Beginn des Projektes zusammen und überlegen gemeinsam, was sie mit der Befragung erreichen wollen.

VALIDIERTEN FRAGEBOGEN NUTZEN

Führen Sie die Befragung anonym durch und nutzen Sie dafür einen validierten Fragebogen. Die KBV stellt den kostenlosen „Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“, kurz ZAP, auf ihrer Internetseite www.kbv.de/html/4423.php zur Verfügung. Der Bogen wurde von einer Expertengruppe der Medizinischen Hochschule Hannover entwickelt und ist für volljährige Patienten gedacht, die mindestens zweimal die Praxis besucht haben. Die Patienten können die Bereiche Arzt-Patienten-Interaktion, Information, fachliche Kompetenz und Organisation bewerten. Den Fragebogen gibt es in Deutsch und sechs weiteren Sprachen: Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch. Das Ausfüllen nimmt etwa fünf Minuten Zeit in Anspruch.

PATIENTENBEFRAGUNG AUCH ONLINE MÖGLICH: MIT eZAP

Mit dem Online-Tool eZAP der KBV ist eine Patientenbefragung auch webbasiert möglich. eZAP steht auf der Webseite der KBV zur kostenfreien Nutzung bereit www.kbv.de/html/6332.php. Mit dem Online-Tool können Praxen mit wenigen Klicks eine Patientenbefragung anlegen, den Befragungszeitraum wählen und ein Poster für das Wartezimmer ausdrucken. Das Poster macht auf die Patientenbefragung aufmerksam und enthält Erläuterungen zum Ablauf.

Patienten mindestens alle drei Jahre befragen

Team von Anfang an einbeziehen

Kostenlose Fragebögen in sieben Sprachen

Online-Anwendung



Patienten, die die Fragen online beantworten möchten, finden auf dem Poster die Internetadresse und einen Befragungscode.

Vorteil: Praxen müssen die Daten nicht manuell in eine Excel-Tabelle eintragen, sondern erhalten am Ende der Befragung automatisch einen Ergebnisbericht mit Grafiken, die beispielsweise auch auf die Praxis-Website gestellt werden können.

Alternativ können die Patienten den Fragebogen in Papierform ausfüllen. In diesem Fall nutzt das Praxisteam eZAP, um den Fragebogen auszudrucken und die Antworten einzupflegen.

Neben der Befragung von volljährigen Patienten besteht in eZAP auch die Möglichkeit Eltern von minderjährigen Patienten zur Zufriedenheit zu befragen. Der Fragebogen für Eltern wurde von der Medizinischen Hochschule Hannover im Auftrag des Berufsverbandes für Kinder und Jugendliche entwickelt und steht ebenfalls zusätzlich in den Sprachen Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch zur Verfügung.

ZEITRAUM GEZIELT AUSWÄHLEN

Wählen Sie für Ihre Befragung einen Zeitraum aus, beispielsweise vier Wochen, in denen es voraussichtlich in der Praxis nicht zu hektisch zugeht. Verteilen Sie den Fragebogen an alle Patienten, die in diesem Zeitraum mindestens zum zweiten Mal in Ihre Praxis kommen.

FRAGEBOGEN PERSÖNLICH – AM BESTEN DURCH DIE PRAXISLEITUNG – AUSGEBEN

Idealerweise verteilen die Ärzte und Psychotherapeuten selbst den Fragebogen, das erzeugt in der Regel die höchste Akzeptanz bei den Patienten. Alternativ händigt die Medizinische Fachangestellte am Empfang den Bogen mit einer kurzen Erläuterung aus.

BEFRAGUNG SOLLTE ANONYM ERFOLGEN

Die Befragung sollte anonym erfolgen. Zur Rückgabe der Fragebögen bietet sich eine Box im Wartezimmer an. Bei Verwendung von eZAP werden die Auswertungen automatisiert erstellt und können nur von der Praxis eingesehen werden (s. [eZAP-Datenschutzerklärung](#)).

ERGEBNISSE GEMEINSAM AUSWERTEN

Teambesprechungen, Qualitätszirkel oder Peer-Reviews sind gute Gelegenheiten, um über die Ergebnisse der Patientenbefragungen zu sprechen und um gemeinsam Wege zur Optimierung festzulegen. Viele weitergehende Maßnahmen sind denkbar, beispielsweise:

- › Veränderung von Praxisabläufen
- › Auslage aktualisierter Patienteninformationen
- › Einberufen regelmäßiger Teamsitzungen
- › Teilnahme an gezielten Fortbildungen

Manuelle Eingaben entfallen

Zeitraum wählen und Fragebogen verteilen

Befragung anonym durchführen

Verbesserungspotenzial nutzen

PATIENTEN INFORMIEREN

Wichtig ist auch, die Patienten über die Ergebnisse der Befragung zu informieren – die Patienten erleben so, dass die Praxis ihre Meinung wertschätzt und aufgreift. Dies motiviert auch dazu, an der nächsten Patientenbefragung wieder teilzunehmen.



Informationen zum Thema Patientenbefragungen: www.kbv.de/html/6332.php

QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen: www.kbv.de/html/qep.php



➤ **PraxisWissen**
➤ **PraxisWissenSpezial**
Themenhefte für
Ihren Praxisalltag
Abrufbar unter:
www.kbv.de/838223
Kostenfrei bestellen:
versand@kbv.de



➤ **PraxisInfo**
➤ **PraxisInfoSpezial**
Themenpapiere mit
Informationen für
Ihre Praxis
Abrufbar unter:
www.kbv.de/605808



➤ **PraxisNachrichten**
Der wöchentliche Newsletter
per E-Mail oder App
Abonnieren unter:
www.kbv.de/PraxisNachrichten
www.kbv.de/kbv2go

**MEHR
FÜR IHRE
PRAXIS**

www.kbv.de

IMPRESSUM

Herausgeberin:
Kassenärztliche Bundesvereinigung
Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin
Tel.: 030 4005-1208
qqp@kbv.de, www.kbv.de

Redaktion:
Dezernat Versorgungsqualität

Stand:
August 2019

Hinweise:
Aus Gründen der Lesbarkeit wurde meist nur eine Form der Personenbezeichnung gewählt. Hiermit sind selbstverständlich auch alle anderen Formen gemeint.