

Patientenbefragung nutzen

Wie wird Ihre Praxis von den Patienten wahrgenommen? Eine Patientenbefragung kann helfen, Schwachstellen zu erkennen und den Patientenservice zu verbessern. Und wird im Rahmen des Qualitätsmanagements ausdrücklich gefordert.

Warum gehen Sie gerne in ein Restaurant, in ein anderes dagegen nicht? Vielleicht hat das mit der Qualität des Essens zu tun, vielleicht auch mit den Preisen. Aber bestimmt auch damit, ob Sie sich im Restaurant wohl fühlen oder nicht. Und genauso geht es Ihren Patienten und Sie können sicher sein: Nur zufriedene Patienten kommen wieder.

Das sind ja zwei ganz verschiedene Dinge, werden Sie vielleicht sagen, aber es gibt tatsächlich viele Gemeinsamkeiten zwischen einem Besuch im Restaurant und beim Hausarzt. Dazu gehört die Serviceorientierung. Patienten, die mit Ihrer Praxis – ob mit dem Arzt oder mit Ihnen als MFA – unzufrieden sind, erzählen das gerne weiter. Und so haben Sie unter Umständen nicht nur einen Patienten, sondern gleich mehrere verloren.

Wie zufrieden sind Ihre Patienten?

Patientenzufriedenheit ist zwar eine Mischung aus einer vom Patienten subjektiv wahrgenommenen „Dienstleistungsqualität“ und der eher objektiven „Ergebnisqualität“ der medizinischen Behandlung, der persönlich gefärbte Teil wird dabei aber immer überwiegen.

Eine gute Möglichkeit, die Meinung von Patienten zu erfahren, bevor sie schlecht über die Praxis reden, sind Patientenbefragungen. Hier können Patienten Ihre Praxis hinsichtlich Stärken und Schwächen beurteilen und Verbesserungswünsche formulieren. In der QM-Richtlinie des Gemeinsamen

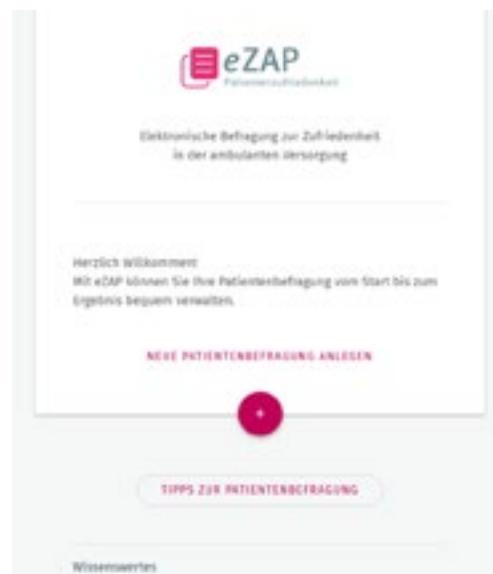
Bundesausschusses sind Patientenbefragungen als ein verpflichtendes Instrument zur Qualitätsentwicklung vorgeschrieben. Sie sollten regelmäßig mit möglichst validierten Messinstrumenten durchgeführt werden. Diese Befragungen sollten idealerweise jährlich, mindestens jedoch alle drei Jahre erfolgen.

Besonders einfach lassen sich solche Patientenbefragungen mit den ZAP-Patientenfragebogen durchführen. ZAP steht für „Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“. Der Fragebogen wurde im Rahmen eines vom Bundesministerium für Gesundheit geförderten Projektes von einer Expertengruppe der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) validiert und später um eine Skala zur Einbindung in Entscheidungsprozesse ergänzt.

Aufbau der Fragebögen

Der ZAP-Patientenfragebogen besteht aus 32 Fragen (Items), wobei die folgenden Punkte abgefragt werden:

- Praxisorganisation,
- Information,
- Arzt-Patient-Interaktion,
- Fachkompetenz und Einbindung in Entscheidungsprozessen,
- die Zufriedenheit mit Qualität und Ausmaß der Informationen,
- die Zufriedenheit mit der Patientenbeteiligung insgesamt,
- das Vertrauen zum Arzt/ zur Ärztin,
- die Einschätzung der Behandlungsqualität und
- die Zufriedenheit mit dem Arzt/ der Ärztin insgesamt erfragt.



Mit dem eZAP-Modul der KBV ist die eigene Patientenbefragung im Handumdrehen mit ein paar Mausklicks erstellt.

Am Ende enthält der Fragebogen drei soziodemografische Fragen zu Alter, Krankenversicherungsstatus sowie der Behandlungsdauer.

Der ZAP-Patientenfragebogen wird seit 2010 auf der KBV-Webseite zum kostenlosen Download inkl. zugehörigem Excel-Auswertungstool angeboten und steht seit 2019 in der Online-Version „eZAP“, ebenfalls auf der KBV-Webseite, zur Verfügung.

Sinn einer Patientenbefragung soll es sein, Schwachstellen im Praxisablauf oder im Patientenservice zu erkennen und zu beseitigen. Deshalb sind vor allem auch die Fragen interessant, in denen die Beurteilung weniger gut ausfiel. Werden etwa alle geschlossenen Fragen mit „sehr gut“ oder „gut“ bewertet, die nach den Wartezeiten aber nur mit „befriedigend“, so gibt es hier eindeutig Verbesserungsbedarf. Noch aussagestärker sind die Antworten auf die offenen Fragen.

www.kbv.de/html/6332.php