


PATIENTENKRITIK ALS CHANCE NUTZEN



 Martina Köppen

Ein **strukturiertes Beschwerdemanagement** ist nicht nur für die Patientinnen und Patienten wichtig, sondern kann – richtig genutzt – Verbesserungspotenziale für die Praxis offenbaren.

Als eines der wichtigsten Praxisziele wird von vielen Praxen häufig die Patientenzufriedenheit genannt. Dieser Zusage wird jedoch nicht immer konsequent gefolgt. So fehlt doch in etlichen Praxen die anonyme Rückmeldemöglichkeit für Beschwerden, wie sie unter anderem die QM-Richtlinie fordert und welche als Teil des Beschwerdemanagements innerhalb des Qualitätsmanagements (QM) unverzichtbar ist.

Beschwerden annehmen

Wer keine anonymen Rückmeldemöglichkeiten anbietet, läuft immer Gefahr, eine schlechte Bewertung im Internet, zum Beispiel als Google-Rezension, zu erhalten. Und was dort erst einmal steht, ist schwer wieder zu entfernen.

Mit dem Angebot der direkten Rückmeldung kann möglicherweise solch eine öffentliche Beschwerde verhindert werden.

Neben dem klassischen Briefkasten oder der Sammelbox für Lob und Kritik sind auch andere Rückmeldemöglichkeiten denkbar, wie beispielsweise ein digitales Formular auf der Webseite, ein Feedback-Buch im Wartezimmer oder ähnliches.

Allerdings ist der Umgang mit Beschwerden zunehmend zeitaufwendiger als noch vor wenigen Jahren, da sich die Ansprüche und die Anforderungen von Patientinnen und Patienten teilweise verändert haben. Die Anzahl der Patienten, die sich auf eine einzelne Praxis verteilen, hat in bestimmten Regionen zugenommen.

Auch die Organisationsformen der Praxis wandeln sich. Beschwerden nehmen gefühlt zu. Hierbei gilt es dann zu unterscheiden, welche Schwere und welche Priorität die Beschwerde hat. Dennoch: Jede Beschwerde muss ernst genommen und analysiert werden. Die häufigsten Beschwerden in Arztpraxen beziehen sich auf die Wartezeiten und die telefonische Erreichbarkeit, gefolgt von nicht erfüllten Erwartungen in Hinblick auf die Konsultation, wie etwa eine ausführliche, laienverständliche Erklärung.

Punkte dokumentieren und besprechen

Wenn ein aktives Beschwerdemanagement betrieben wird, dann sollte ein festgelegtes Vorgehen im Umgang mit



Martina Köppen

EPA-Projektleitung beim aQua-Institut, Praxismanagerin und Visitorin der Stiftung Praxissiegel e. V.

➔ Beschwerden in der Praxis implementiert sein. So ist es hilfreich, im Vorfeld die Art oder den Anlass der Beschwerde zu kategorisieren. Also: Welche Beschwerden tauchen - wenn überhaupt - am meisten auf? Im nächsten Schritt ist zu planen, welche Wege zur Übermittlung von Beschwerden angeboten werden. Neben der mündlichen Übermittlung kann zum Beispiel ein Kontaktformular auf der Praxiswebseite zur Verfügung gestellt werden. Im Weiteren ist zu bestimmen, in welcher Form die Beschwerden dokumentiert werden. Ist die Beschwerde ausschließlich in der Patientenakte vermerkt, fällt eine regelmäßige Auswertung schwer. Besser ist es, die „kategorisierte“ Beschwerde in einem gesonderten Dokument oder in einem digitalen Tool zu erfassen.

Verbesserungspotenziale ableiten

Notiert werden sollten neben der Art und dem Sachverhalt der Beschwerde: Wer wurde informiert, wann wurde die Beschwerde im Team oder mit betreffenden Personen besprochen und was wurde daraus abgeleitet? Gibt es Verbesserungspotenzial, gibt es Lösungen? Es empfiehlt sich bei den regelmäßigen Teambesprechungen immer auch den Punkt Beschwerdemanagement aufzunehmen. So wird nicht vergessen, welche Maßnahmen aus der Beschwerde resultierten.

Rückmeldung geben

Im besten Fall soll im Nachgang eine Rückmeldung an den Beschwerdeführer und ggf. an die Patientinnen und Patienten erfolgen. Bei besonders schwerwiegenden Beschwerden ist es immer Chefsache, der betroffenen Person zu antworten. Vor allem bei den Bewertungen im Internet kann mit einem kurzen, sachlichen Kommentar

reagiert werden, ohne dabei personenbezogene Aspekte preiszugeben. Bei häufiger auftauchenden und weniger schwerwiegenden Beschwerden kann eine zuständige Person antworten. Möglich ist auch eine Antwort - etwa in Form eines Infoposters im Wartezimmer oder auf der Praxiswebseite. Dort kann so etwas zurückgemeldet werden wie: „Wir wollen, dass alle in der Praxis zufrieden sind und deswegen haben wir folgende

Maßnahmen ergriffen, um die angemerktten Missstände zu beseitigen.“ Rückmeldungen dieser Art schaffen Vertrauen und stärken die Patientenbindung.

Bekommen Sie Lob, dann nehmen Sie dies auch mit in Ihre Teamsitzungen, das freut und motiviert Ihr Team. Höchstwahrscheinlich erhalten Sie mehr Lob als negative Kritik, das sollten Sie sich bei negativen Rückmeldungen immer vor Augen halten. ●

Europäisches Praxisassessment

Das Europäische Praxisassessment (EPA) ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, welches mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf messbaren Qualitätsindikatoren. Außerdem bezieht es die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitenden der Praxen ein. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher über 2.400 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben ein Qualitätssiegel der Stiftung Praxissiegel e. V. erhalten.

- 52 Prozent der EPA-Praxen haben in der Praxis eine Rückmelde-möglichkeit, etwa einen Briefkasten für Lob und Kritik, sichtbar angebracht
- 78 Prozent analysieren, diskutieren und dokumentieren Patienten-kritik und Beschwerden
- 92 Prozent entwickeln Maßnahmen aufgrund von Patientenkritik und Beschwerden

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten und den Berichten, sondern auch von umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden im Rahmen des Assessments zur Verfügung gestellt.

➔ Mehr: www.epa-qm.de