



## PATIENTENBEFRAGUNGEN FÜR DAS QM RICHTIG NUTZEN

Patientenbefragungen können helfen, Praxisabläufe zu verbessern. Dafür sollte der **Fragebogen** aber **richtig gestaltet** sein.

lichkeit in der Praxis anzubieten. Darüber hinaus ist es besonders wichtig, regelmäßig Patientenbefragungen in der Praxis durchzuführen. Und ein richtig eingesetzter Fragebogen kann erheblich mehr an nutzbringenden Informationen bringen als nur die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Arzt und dem Team.

### **Patientenzufriedenheit messen**

Es gibt diverse methodische Ansätze, um Patientenbefragungen zu gestalten und umzusetzen. Im Kern geht es aber immer um dieselben Dinge: etwas in Erfahrung bringen, eine Tendenz erkennen zu wollen! In erster Linie soll über einen Patientenfragebogen die Patientenzufriedenheit gemessen werden, denn sie gilt als wichtiges Merkmal für Qualität. Auch wenn die Aussagen der Antwortenden subjektive Empfindungen und Wahrnehmungen sind, so liegt darin gleichzeitig eine große Chance. Denn durch eine periodische, sich wiederholende Erhebung mit einem validierten Fragebogen – also einem, der das Richtige misst – und mit einer ausreichenden

**S**ind Sie auch der Meinung, dass Sie wissen, wie zufrieden Ihre Patienten mit Ihnen sind? Na klar, sehr gut! Diese Selbsteinschätzung könnte aber trügen. Spätestens wenn Sie plötzlich im Internet ein negatives Feedback auf Ihre Praxis bezogen bei Google, Twitter und Co. entdecken. Nicht nur um diese unliebsamen öffentlichen Meinungsäußerungen zu mildern, ist es sinnvoll, eine anonyme Beschwerdemög-

---

**2** *Martina Köppen*



Teilnehmerzahl wird am ehesten ein repräsentatives Bild der Praxis abgegeben.

### **Vorteile von Befragungen**

Setzen Sie als Praxis einen Fragebogen ein, dann signalisieren Sie Ihren Patienten, dass Sie sich für deren Meinung zu qualitätsrelevanten Aspekten interessieren. Dies wird in der Regel von den Patienten positiv aufgenommen, da Sie Ihre Kritikfähigkeit und Veränderungsbereitschaft zeigen. So fungiert der Fragebogen nebenbei als wichtiges Marketinginstrument und dient gleichzeitig zur positiven Imagebildung. Sie selbst erfahren so, wie Sie und Ihre Praxis beurteilt werden.

Das I-Tüpfelchen wäre, wenn Sie mit dem Fragebogen auch noch die Chance haben, sich mit Kollegen – den Wettbewerbern auf dem Gesundheitsmarkt – zu vergleichen. Dann könnten Sie sich noch besser orientieren und wissen, wo Sie im Versorgungs-

### **Die Fragen vor den Fragen**

Bevor Sie einen Fragebogen in Ihrer Praxis einsetzen, sollten Sie einige der nachstehenden Fragen für sich klären:

- Welches Ziel verfolge ich mit meiner Fragebogenaktion?
- Welche Fragen und Themen will ich beantwortet wissen?
- Sind einzelne Themenbereiche gut strukturiert?
- Enthält der Fragebogen wesentliche Fragen der Patientenperspektive?
- Wie umfangreich darf der Fragebogen sein, sodass er nicht abschreckt?
- Besitzt der Fragebogen ein ansprechendes Layout?
- Welche Fragetechnik und welche Antwortskala verwende ich?
- Wie verhindere ich unerwünschte Effekte, wie z.B. die Zustimmungstendenz?
- Ist der eingesetzte Fragebogen laienverständlich und benötige ich zusätzliche Sprachen?
- Soll der Bogen papiergestützt, digital ausgegeben oder versendet werden?
- Wenn er papiergestützt ausgegeben wird, soll er dann in der Praxis oder zu Hause ausgefüllt werden?
- Wie stelle ich sicher, dass er auch wirklich anonym bleibt?
- Wie sind die Rückgabemodalitäten?
- Ist eine Rückgabebox bis zum Ende der Fragebogenaktion versiegelt?
- Wer wertet aus und wie soll die Auswertung aufbereitet werden?
- Wie viele Fragebögen brauche ich, um eine repräsentative Auswertung zu erhalten?
- In welchem Zeitraum befrage ich und in welchen Abständen (z.B. einmal im Jahr)?
- Was fange ich mit den Ergebnissen an? Bin ich bereit, etwas zu verändern?

## Europäisches Praxisassessment (EPA)

EPA ist ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem, welches mit wenig Aufwand leicht umzusetzen ist. Es basiert auf Qualitätsindikatoren, außerdem bezieht es die Perspektive von Patienten, Ärzten und Mitarbeitern der Praxen ein. Über die Benchmarking-Software VISOTOOL® haben Arztpraxen die Möglichkeit, sich anonym miteinander zu vergleichen. Insgesamt haben bisher über 2.200 Hausarztpraxen an EPA teilgenommen, viele davon haben sich anschließend zertifizieren lassen. Das EPA-System ist EU-förderfähig.

Aus den Befragungen in EPA-Praxen:

- 84 Prozent der Patienten sind der Meinung, dass Ihnen der Zweck von Untersuchungen und Behandlungen gut erklärt wird.
- 86 Prozent der Patienten haben das Gefühl, dass sich während des Arztbesuches ausreichend Zeit für sie genommen wird.
- 90 Prozent der Patienten würden ihren Freunden den Hausarzt/die Hausärztin weiterempfehlen.

EPA-Praxen profitieren nicht nur von den Befragungsinstrumenten inklusive eines Feedbackberichts, sondern auch von umfangreichen Informationen zu zahlreichen Themen und Musterdokumenten. Diese werden im Rahmen des Assessments zur Verfügung gestellt. Ausführliche Informationen zum EPA-QM-System finden Sie auf [www.epa-qm.de](http://www.epa-qm.de)

geschehen stehen. Ein aussagekräftiger Benchmark setzt allerdings voraus, dass die Vergleichspraxen einen identischen Fragebogen verwenden.

### Ergebnisse richtig nutzen

Aus den Auswertungen der Patientenfragebögen oder an den Ergebnissen lassen sich nicht nur Schwachstellen im Behandlungsprozess oder in organisatorischen Abläufen erkennen, aus denen Sie Verbesserungs-potenziale für das Qualitätsmanagement ableiten können, sondern es hilft Ihnen und Ihrem Team auch, das eigene Handeln zu betrachten. Gute Ergebnisse können anspornen und das eigene tägliche Tun bestätigen. Aber auch schlechte Ergebnisse können motivieren, denn Sie sind ein Anlass, sich zu verbessern. Eine Auswertung schriftlich vor Augen zu haben, hilft enorm, um einzelne Themenfelder in der Praxis zu beleuchten und Vorgehensweisen zu hinterfragen.

Anhand der Ergebnisse können Maßnahmen für neue Qualitätsziele festgelegt werden, denn nur so kann sich die Praxis kontinuierlich weiterentwickeln.



**Martina Köppen**  
Projektmitarbeiterin  
EPA beim  
aQua-Institut,  
Praxismanagerin und  
Visitorin der Stiftung  
Praxissiegel e.V.

Aus Expertensicht ist eher davon abzuraten, einen Fragebogen eigenverantwortlich zusammenzustellen und eine Befragung selbst durchzuführen. Nicht nur, dass es Zeit kostet und die selbsterstellten Fragen das Falsche messen könnten (s. auch Tipps im Kasten S. 33). Auch die Patienten geben lieber eine Antwort, wenn Sie wissen, dass eine unabhängige Stelle die Ergebnisse anonym, unverfälscht und professionell auswertet. Nutzen Sie ein gutes QM-System, dann ist sichergestellt, dass entsprechende Fragebögen und aussagekräftige Auswertungsberichte bereits inkludiert sind.

### Ergebnisse sichtbar machen

Nach einer erfolgten Fragebogenaktion sollten Sie Teilbereiche der Fragen und deren Antworten herausnehmen, aufbereiten und die Ergebnisse für Ihre Patienten sichtbar machen. Das kann in Form von Plakaten im Wartezimmer geschehen oder Sie stellen diese auf der Praxiswebseite dar. Sind Ergebnisse nicht wie gewünscht, dann können Sie auch nur die angedachten Verbesserungsmaßnahmen aufführen. Mit einer offenen Rückmeldung an Ihre Patienten sehen diese, dass die Umfrage nicht im Sande verlaufen ist, sondern Sie tatsächlich einen wichtigen Zweck erfüllt.

**Weitere Informationen** zu Patientenbefragungen finden Sie online unter [www.patientenbefragungen.aqua-institut.de](http://www.patientenbefragungen.aqua-institut.de) ●

### Fazit

- Ein Patientenfragebogen ist ein hilfreiches Instrument für das QM und für das Marketing.
- Nur ein validierter Fragebogen hilft, die richtigen Rückschlüsse zu ziehen.
- Aus der Patientenperspektive heraus lassen sich geeignete Weiterentwicklungsmaßnahmen anstoßen.
- Eine Rückmeldung an die Patienten über die Ergebnisse stärkt die Praxis- und Patientenbindung.

