

Patientenbefragung hilft bei Einordnung

Serviceangebot der KV unterstützt bei Durchführung und Auswertung

Einmal im Jahr steht in der Praxis der Kinderärzte Dr. Thomas Kirchner und Dr. Thomas Backhaus eine hübsche kleine Box auf dem Tresen der Rezeption, liebevoll in Geschenkpapier eingepackt. Hier haben die Eltern der kleinen Patienten die Möglichkeit, einen Fragebogen einzuwerfen mit ihrer Meinung zur Praxis Kirchner/Backhaus.

Die Patientenbefragung ist eine kostenlose Serviceleistung der KV Baden-Württemberg, die für interessierte Niedergelassene ein Instrument des praxisinternen Qualitätsmanagements sein kann. Das Serviceangebot enthält ein Rundum-Sorglos-Paket für die Durchführung einer Patientenbefragung. Zunächst werden der Praxis 100 Fragebögen zugesandt, in denen die Sprechzeiten, Erreichbarkeit und Wartezeiten in der Praxis abgefragt werden, die Freundlichkeit des Praxisteams oder die Patientenbetreuung durch den Arzt. Danach wertet die KV die Befragung aus, führt einen Vergleich mit anderen Praxen durch (Benchmarking) und hilft auf Wunsch bei der Analyse der Ergebnisse sowie bei Verbesserungsmaßnahmen. Auch ein Vorbereitungsworkshop fürs Praxisteam wird angeboten.

Dr. Thomas Kirchner hat im Rahmen einer QM-Veranstaltung vor Jahren und durch einen ergo-Bericht vom Servicepaket gehört

und nimmt mit seiner Praxis jetzt schon zum vierten Mal an der Patientenbefragung teil. Seine anfängliche Befürchtung, dass der Aufwand zu groß sei, hat sich zerstreut: „Wir machen die Befragung einmal jährlich, und das läuft ganz unkompliziert. Ich muss nur bei der KV anrufen und erhalte dann die Fragebögen per Post. Jeder Patient, der reinkommt, bekommt bei der Anmeldung das Blatt ausgehändigt. Innerhalb von einer Woche sind wir dann mit den 100 Fragebögen durch.“ Abschließend schickt das Praxisteam die Fragebögen an die Mitarbeiter des „Praxisservice“ der KV Baden-Württemberg zurück, die sich um die Auswertung kümmern. „Eigentlich wollten wir die Befragung alle zwei Jahre machen, aber der Aufwand ist so gering und der Nutzen so groß, dass wir die Befragung jährlich machen.“

Einige Zeit später gibt's dann Post von der KV – die Ergebnisse der Praxisbefragung in Form eines gebundenen Heftes. Das ganze Praxisteam ist dann schon sehr gespannt. Zwar schaut der Arzt direkt nach der Befragung in die Bögen, um einen ersten Eindruck zu bekommen. Das wirklich Spannende aber, so sagt er, sei das Benchmarking, also der Vergleich mit den anderen teilnehmenden Praxen: „Wir haben das Glück, dass wir in fast allen Bereichen überdurchschnittlich liegen, so-

dass wir uns jedes Jahr über eine gute Bewertung freuen können. Interessant ist, ob die Praxis überall einen guten Schnitt hat oder in einem Punkt unterdurchschnittlich ist. Wenn man immer die Note 1,5 hat, ist das zwar toll, aber wenn man sieht, dass der Durchschnitt bei 1,3 ist, ist auch die 1,5 keine gute Note.“

Dr. Kirchner macht die Befragung ganz bewusst. Besser machen, so sagt er, könne man die Dinge immer, auch wenn man sie bereits gut mache. Die Patientenbefragung hat gezeigt, dass die Struktur der Terminvergabe verbessert werden kann und auch die Sprechzeiten ein Thema sind. In der letztjährigen Befragung kam zudem heraus, dass sich die Patienten mehr Broschüren in der Praxis wünschen. In Teamsitzungen haben sich Kirchner und seine Mitarbeiter mit den Problemen befasst und Lösungen gefunden. Ein Prozess, der allen Beteiligten nutzt: „Es fordert Kraft und Aufwand, etwas zu ändern, aber letztendlich hat es sich immer auch gelohnt, weil wir selbst zufriedener sind und natürlich hoch erfreut und motiviert, wenn wir gute Bewertungen bekommen.“

An die Kollegen appelliert er, das Serviceangebot der KV in Anspruch zu nehmen. Die Fragen seien zwar von der KV vorgegeben, so könne man spezielle Dinge nicht abfragen. Aber nur bei ein-



Hübsch beklebt wird die Box zum Blickfang in der Praxis.

heitlichen Fragen könne man sich auch mit den anderen Praxen vergleichen. Und von Kollegen, die sich die Mühe gemacht hätten, eigene Fragen zu entwickeln – sogar in mehreren Sprachen – wisse er, mit welchem Aufwand das verbunden sei.

Auch für die Patienten, sagt der Kinderarzt, sei die Befragung eine Bereicherung. Sie fühlen sich ernst genommen und freuen sich, dass sie nach ihrer Meinung gefragt werden. Übrigens sind auch sie je-

des Jahr ebenso gespannt wie das Praxisteam auf die Ergebnisse. Diese können sie dann an der Wand im Wartezimmer lesen, zusammen mit dem Dank der Praxisteams für die gute Bewertung.

➔ Nähere Informationen: Ilona Block, 0711 7875-3438 oder im Internet unter Praxisalltag » Qualitätsmanagement » QM-Dienstleistungen » Patientenbefragung