

Patientenbefragung als Instrument des Qualitätsmanagements

Wichtige Hinweise auf Schwachstellen resultieren aus den Patientenerfahrungen

Das praxisinterne QM ist eingeführt und implementiert. Die Verantwortlichkeiten sind geklärt, die wichtigsten Prozesse in der Praxis geregelt und dokumentiert, die Qualitätspolitik und die Ziele vereinbart beziehungsweise festgeschrieben und alles ist im QM-Handbuch belegt. Wie geht es jetzt weiter? Welche Instrumente sorgen dafür, dass das interne QM sich kontinuierlich weiter entwickelt? Der 17. Teil der QM-Serie befasst sich daher mit dem Instrument der Patientenbefragung.

Wenn alle Aufgaben, die aus der Einführung des QM resultieren, erledigt sind und die Praxis stolz auf ein vollständiges QM-Handbuch sein kann, atmen alle Praxismitarbeiter einschließlich der Leitung zunächst tief durch. Eine große Aufgabe wurde von allen gemeinsam gemeistert. Nun beginnt die Phase, die Qualitätsmanager als „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ (KVP) bezeichnen. Eine Reihe von Instrumenten steht zur Umsetzung zur Verfügung. Hierzu gehört das Beschwerde- und Fehlermanagement, die Fortbildungsplanung, ein Ideenmanagement oder Vorschlagswesen, interne/externe Audits/Visitationen und nicht zuletzt die Zufriedenheitsbefragungen der Patienten.

Mit Hilfe von Patientenbefragungen erhalten Praxen wichtige Informationen über die Erwartungen und Anforderungen ihrer Patienten. Eine alte Kaufmannsregel besagt, dass nichts schwerer ist als einen Neukunden zu gewinnen und

nichts leichter ist als einen Stammkunden zu vergraulen. Diese Regel trifft auch auf das „Unternehmen Praxis“ zu. Nur ein zufriedener Patient kommt wieder. Aber wissen Praxisinhaber und Mitarbeiter, ob und wann ein Patient zufrieden ist? Worauf legt er besonderen Wert und was ist ihm nicht so wichtig? Was erzählt der Patient weiter?

Leider belegt die Statistik, dass gute Erfahrungen zwei- bis dreimal, negative Erlebnisse aber bis zu zwölfmal weiter erzählt werden. Mit einer Zufriedenheitsbefragung der Patienten erfährt die Praxis, wie sie wahrgenommen wird. Grundlegend und daher absolut notwendig für die Ergebnisse ist die Wahrung der Anonymität bei der Befragung. Nur diese Anonymität garantiert ehrliche Antworten und liefert dann die entsprechenden Informationen, um daraus etwaige Verbesserungsmaßnahmen ableiten zu können.

Mit der Durchführung einer Patientenbefragung erfüllt die Praxis auch eine Anforderung des Gemeinsamen Bundesausschusses. In Paragraph 4d der QM-Richtlinie wird von den Vertragspraxen die Durchführung einer Patientenbefragung explizit

als ein Instrument eines einrichtungsinternen QM gefordert. Weitere Details sind nicht vorgegeben. Art, Dauer und Umfang der Befragung sind frei wählbar und können individuell konzipiert werden.

Um die Praxen bei der Durchführung zu unterstützen und die Umsetzung so einfach wie möglich zu gestalten, bietet die QM-Beratung der KVBW für ihre Mitglieder ein Servicepaket rund um die Patientenbefragung an. Das Paket enthält 100 standardisierte Fragebögen mit der Praxisadresse, die auf Wunsch gern mit dem Praxislogo geliefert werden. Die Auswertung der Befragung mit einem Ergebnisbericht kann durch ein Benchmarking, also einen Vergleich mit anderen Praxen ergänzt werden. Ein ausführlicher Leitfaden unterstützt bei den Überlegungen zur Vorbereitung und Durchführung einer Patientenbefragung.

Alle Informationen zum Thema Patientenbefragung und das Servicepaket erhalten interessierte Praxen bei den QM-Beraterinnen der KVBW. Zum weiteren Service gehören neben der Beratung zum Beispiel auch die Beurteilung von QM-Dokumenten und Handbüchern sowie die Bereitstellung von Mustern und Informationsunterlagen.

Kontaktaufnahme über den Praxis-service Tel. → 0711/7875-3300 oder per Mail an praxisservice@kvbwue.de.

