

„Patientenbefragung“ – machen Sie Ihre Patienten zum Praxisberater

Christoph Jäger

Allgemeines

In einem Qualitätsmanagement gibt es die unterschiedlichsten Möglichkeiten, die Wirksamkeit des eingeführten Systems zu überprüfen. Eine Organisation unterliegt der Weiterentwicklung und somit der kontinuierlichen Veränderung. Ist die Veränderung nun auch für die Patienten einer Praxis wirksam und wie bewerten die Patienten die Veränderungen? Denn letztendlich wollen wir, dass sich die Patienten in unserer Praxis wohlfühlen. Wenn wir Sie nun nicht danach befragen, so werden wir diese wichtigen Fragen nie beantworten können. Bergen nicht die Antworten unserer Patienten eine große Chance für uns? Praxen bedienen sich oft externer Beratungsgesellschaften, die dann diese Weiterentwicklungen versuchen zu bestätigen. Diese Antworten kosten jedoch sehr viel Geld, die der Patienten sind kostenlos.



Wo liegen die Stolpersteine?

Der erste große Stolperstein liegt in der Anzahl der Fragen für eine Patientenbefragung. Hier werden Fragebögen zusammengestellt, die mehr als 20 Fragen beinhalten. Diese Befragungen sind zu umfangreich und machen für keinen Spaß. Weder für die Patienten, die Auskunft geben sollen, noch für diejenigen, die später die Befragung auswerten müssen. Die Patienten fühlen sich eher aufgrund der vielen Fragen belästigt und wollen die Angelegenheit so schnell wie möglich hinter sich bringen. Sind hier die Antworten überhaupt objektiv und für uns wertvolle Informationen? Es gibt Fragen mit zu vielen Antwortmöglichkeiten. Hier können z.B. Antworten auf einer Skala von 1 bis 10 angekreuzt werden. Diese Gliederung ist viel zu fein und eine Beantwortung somit viel zu umständlich. Es gibt auch Fragen, die eine schriftliche Beantwortung mit sich ziehen. Auch hier haben die Befragten Hemmungen, diese Fragen zu beantworten. Erstellen Sie Fragebögen, auf denen die Patienten mit einem Kreuz zwischen einer ungeraden Anzahl an Antwortmöglichkeit, wie z.B. *sehr gut*, *gut* oder *schlecht*, wählen müssen, werden viele Befragten die Mitte wählen (*gut*). Mit diesem Ergebnis können Sie aber nicht allzu viel anfangen. Daher sollten Sie immer nur zwei oder max. vier Antwortmöglichkeiten anbieten (*sehr gut*, *gut*, *geht so* und *schlecht*). So müssen sich

die Befragten entweder für die gute Seite (*sehr gut* oder *gut*) oder für die schlechte Seite (*geht so* oder *schlecht*) entscheiden.

Nicht immer fällt eine Patientenbewertung nur positiv aus. Ergebnisse können aufzeigen, dass eine große Anzahl von Patienten eine an sie gestellte Frage negativ beantwortet. Das bedeutet, dass interne Maßnahmen geplant und umgesetzt werden müssen, um diese Situation zu verbessern. Denn ohne dieses Entgegenwirken wäre eine Befragung sinnlos. Werden nun mehr als 20 Fragen gestellt und wenn es mehrere Maßnahmen gibt, die umgesetzt werden müssen, kann der hier entstehende Arbeitsaufwand die zeitlichen Möglichkeiten einer Praxis schnell überschreiten.

Jeder von uns hat schon einmal an einer Befragung teilgenommen. Und, haben Sie je eine Rückmeldung dieser Befragung erhalten? Hier liegt ein weiterer Grund, warum keiner gerne eine solche Befragung über sich ergehen lässt, es gibt keine Rückmeldung der Ergebnisse.

Die Auswertung einer Befragung

Jede Befragung der Patienten soll (bringt) eine Auswertung und somit ein Ergebnis mit sich bringen. Werden nun die meisten Fragen einer Patientenbewertung von den Befragten positiv beantwortet, so handelt es sich (eigentlich) um eine schlechte Befragung bzw. um die falschen Fragen. Wir wollen doch wissen, wo wir in unserer Praxis Verbesserungspotenzial haben. Es bringt uns doch nicht weiter, wenn wir Fragen stellen, dessen positive Antwort uns sicher ist. Zum Beispiel erkennen wir in unserer Praxis, dass das Wartezimmer eigentlich einen neuen Anstrich und einen neuen Fußboden benötigt. Fragen wir doch nun unserer Patienten, ob Sie unsere Meinung teilen und eine Renovierung sinnvoll ist. Wird diese dann durch die Befragung bestätigt, wissen wir, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Und das Schöne ist, dass der Patient nach der Renovierung erkennt, dass wir auf seine Meinung sehr großen Wert legen und die Fragebögen nicht in den Schreibtischen verschwinden. In einem QM-System denken wir in einfachen Regelkreisen. Wir planen etwas (eine Befragung), wir führen diese durch (Befragung der Patienten), wir bewerten die Antworten (Zusammenfassung der einzelnen Ergebnisse) und wir reagieren auf das Gesamtergebnis, das heißt entwickeln Maßnahmen und setzen diese um (Renovierung des Wartezimmers).

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger
Am Markt 12-16, 31655 Stadthagen
Tel.: 0 57 21/93 66 32
E-Mail: info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de

ZWP online
Aktuelle Kurstermine zum
Qualitätsmanagement
Seminar befinden sich auf
www.zwp-online.info/events



We care for healthy smiles

Unser neues
Produkt auf
der IDS

Wir bekommen Zuwachs!

Besuchen Sie uns auf der IDS und
probieren Sie das neue Produkt von TePe!

Sie finden uns in Halle 11.2, Gang P Nr. 040 Gang Q Nr. 041



www.tepe.com