

Sigrid Hess, für die Kommission Qualität von Hausärzte Schweiz



Patientenbefragung warum?

Es wird erwartet, ja es wird von den Patienten als selbstverständliche Voraussetzung angesehen, dass die Qualität in den Arztpraxen exzellent ist.

Um festzustellen, wie die Güte der Service-Qualität der Arztpraxis ist, können Patientenbefragungen durchgeführt werden. Mit diesem Instrument wird festgestellt, was den Patienten besonders wichtig ist und wie sie die Praxis erleben.

Die Ergebnisse der anonymen Umfrage werden in der Regel von den Mitarbeitenden gut akzeptiert und können Grundlage sein, die Abläufe in der Praxis weiter zu verbessern. Rückmeldungen von Patienten helfen, deren Bedürfnisse und Wünsche zu erkennen und die Praxis kundenfreundlicher zu positionieren.

Wie kann eine Patientenbefragung durchgeführt werden?

Bei der Durchführung der Patientenbefragung ist vor allem die Unterstützung der Praxisassistentin wichtig. Einige nützliche Hinweise:

- Für die Befragung soll eine Zeitspanne festgelegt werden (in der Regel 2–3 Wochen).
- Die Befragung soll nach Möglichkeit an einem Tag beginnen, der für die Praxis ideal ist.
- Die Patienten sollen über die Befragung informiert werden bzw. es soll deutlich erklärt werden, weshalb die Befragung durchgeführt wird.
- Die Patienten sollten über ausreichende Sprachkenntnisse in der Sprache des ausgehändigten Patientenfragebogens verfügen.
- Die Fragebögen müssen persönlich an die Patienten ausgegeben werden und dürfen nicht im Wartezimmer ausgelegt werden.
- Jeder Patient, der an der Befragung teilnimmt, erhält den Fragebogen und ein Informationsschreiben.
- Dem Patienten soll mitgeteilt werden, dass die anonymisierte Zusammenstellung der Resultate für Ihre Praxis sehr wertvoll ist.
- Der ausgefüllte Fragebogen soll in eine bereitgestellte, versiegelte Urne eingeworfen werden.

Die Auswertung ist nur dann aussagekräftig, wenn von den abgegebenen Fragebögen auch genügend ausgefüllte Fragebögen eintreffen. In der Regel lassen sich bei einem Rücklauf von weniger als 50% keine zuverlässigen Aussagen machen.

EUROPEP

Zur Durchführung einer Patientenbefragung eignet sich der EUROPEP-Fragebogen, welcher ein komplettes und umfassend validiertes Instrument zur Beurteilung von Arztpraxen durch die Patienten darstellt.

Mit dem EUROPEP-Fragebogen werden Aspekte aus folgenden Themenbereichen bewertet:

- Arzt-Patienten-Beziehung
- Medizinisch-technische Versorgung
- Praxispersonal
- Praxisorganisation
- Gesamtzufriedenheit (Patientenbindung und Weiterempfehlungsbereitschaft)

Die EUROPEP-Befragung kann bei jedem Qualitätsmanagementsystem genutzt werden, u.a. für das Europäische Praxisassessment, aber auch bei andern Systemen wie ISO, EFQM usw.

Der EUROPEP-Fragebogen wird von der EQUAM Stiftung zur Verfügung gestellt. Falls der Arzt die Auswertung selbst vornimmt, entstehen keine Kosten. Falls die EQUAM die Auswertung macht, muss der Aufwand natürlich verrechnet werden. Dies lohnt sich, weil ein Vergleich mit anderen Praxen möglich wird und damit auch eine Analyse von Stärken und Schwächen stattfinden kann. Dies fliesst dann in einen Verbesserungszyklus ein, womit ein optimaler Nutzen gewährleistet ist.

Der Fragebogen ist auf der Webseite von Hausärzte Schweiz im CUG für Mitglieder zugänglich: <http://www.hausaerzteschweiz.ch/intranet/mitglieder/qualitaet/patientenfragebogen/>

Korrespondenz:
 Sigrid Hess
 EQUAM Stiftung
 Effingerstrasse 25
 3008 Bern
[sigrid.hess\[at\]equam.ch](mailto:sigrid.hess@equam.ch)