

## EUROPEP Patientenbefragung

### 1. Ablauf

	Thema	verantwortlich
1.	Anmeldung (Fragebögen in D, F, I, E erhältlich)	Ärztin / Arzt, Praxis
2.	Erstellung Fragebögen <ul style="list-style-type: none"> <li>wenn ärztliche Tätigkeit pro Arzt &gt; 50%, dann werden 75 Patientenfragebögen erstellt</li> <li>wenn ärztliche Tätigkeit pro Arzt ≤ 50%, dann werden 40 Patientenfragebögen erstellt</li> </ul>	EQUAM
3.	Festlegung Zeitfenster der Befragung	Ärztin / Arzt, Praxis, EQUAM
4.	Versand der Befragungsunterlagen an Praxis (inkl. Erläuterung für Patienten und Mitarbeiter und Behälter zum Sammeln der ausgefüllten Fragebögen).	hcri AG im Auftrag von EQUAM
5.	Fragebögen an Patienten verteilen (während Wartezeiten, bei Anmeldung oder nach Abschluss der Konsultation)	Praxis
6.	Ausfüllen der Fragebögen in der Praxis und in Sammelbehälter werfen (anonym)	Patient
7.	Nach Abschluss Befragung die vollen Sammelbehälter an hcri AG senden	Praxis
8.	Auswertung Befragungen	EQUAM
9.	Versand Berichte	EQUAM

## 2. Inhalt Auswertebereich

- Allgemeine Anmerkungen zum Thema Patientenzufriedenheit
- Interpretation der Ergebnisse
- Allgemeine Angaben (Alter, Geschlecht, etc.)
- Befragungsergebnisse im Detail
- Rangfolge der Bewertungen der einzelnen Fragen
- Zielerreichungsgrad
- Vergleich zur Vorbefragung (sofern vorhanden)

## 3. Benchmarkmerkmale Auswertebereich (°)

Ebene	Merkmale
Arztebene	Vergleich der Befragungsergebnisse mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Resultaten der Ärztinnen / Ärzte innerhalb der Praxis</li> <li>• den Resultaten der Ärztinnen / Ärzte innerhalb des Netzes</li> <li>• den Resultaten aller Ärztinnen / Ärzte, deren Werte sich in der Datenbank befinden</li> <li>• mit den Werten der vorangegangenen Befragung</li> </ul>
Praxisebene (*)	Vergleich der Befragungsberichte mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• den Resultaten der Praxen innerhalb des Netzes</li> <li>• den Resultaten aller Praxen, deren Werte sich in der Datenbank befinden</li> <li>• mit den Werten der vorangegangenen Befragungen</li> </ul>

(\*) separater Praxisbericht entfällt, wenn die Praxis den gesamten Assessmentprozess (Modul A gemäss Europäischem Praxisassessment EPA) absolviert, da die Auswertung auf Praxisebene Teil der Gesamtauswertung ist.

(°) weitere Vergleiche nach Absprache

Nach Durchführung der EUROPEP-Patientenbefragung ist es möglich, innerhalb eines Jahres ein UPGRADE auf Modul A (EPA) zu beantragen. Damit werden noch Mitarbeiterbefragungen und Audits durchgeführt. In der Gesamtauswertung sind die Resultate der Patienten- und Mitarbeiterbefragung sowie der Begutachtung vor Ort enthalten.