

„Patientenbefragungen“ machen Patienten zum Praxisberater

Christoph Jäger

Patientenbefragungen stehen nach wie vor in keinem guten Licht da. Oft wählen Praxen ein umständliches Verfahren zur Befragung ihrer Patienten aus, welches dann in der Auswertung in einem hohen Bürokratismus endet. Dieser Fachbeitrag soll die Frage beleuchten, ob eine Patientenbefragung nicht auch einfach gestaltet werden kann und sich dennoch Vorteile für eine Praxisorganisation einstellen können.

Allgemeines

In einem Qualitätsmanagement gibt es die unterschiedlichsten Möglichkeiten, die Wirksamkeit des eingeführten internen Systems zu überprüfen. In einem Qualitätsmanagement gibt es die Forderung, dass eine Organisation sich ständig weiterentwickeln und kontinuierlich verbessern muss. Sind die Veränderungen nun auch für die Patienten einer Praxis wirksam, wie bewerten die Patienten die Verbesserungen? Denn letztendlich wollen wir ja, dass sich die Patienten in unserer Praxis wohlfühlen. Wenn wir diese Weiterentwicklung nun nicht durch eine Patientenbefragung hinterfragen, so werden wir hier keine Antwort erhalten. Bergen nicht vielleicht auch die Antworten unserer Patienten eine große Chance für uns? Praxen bedienen sich oft externer Beratungsgesellschaften, die dann diese Weiterentwicklungen versuchen zu beantworten. Diese Antworten kosten jedoch sehr viel Geld. Die Antworten unserer Patienten sind dagegen 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 keinen Spaß. Weder für die Patienten, die Auskunft geben sollen, noch für diejenigen, die später die Befragung auswerten müssen. Die Patienten fühlen sich eher belästigt aufgrund der vielen Fragen, haben eher eine Abneigung und wollen die Angelegenheit so schnell wie möglich hinter sich bringen. Sind hier die Antworten überhaupt objektiv und für uns wertvolle Informationen, die wir nutzen können? 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 Hemmnisse, diese Fragen zu beantworten **TIPP:** Wählen Sie Fragen, deren Beantwortung nur durch Ankreuzen möglich ist. Wählen Sie zwei oder max. vier Antwortmöglichkeiten bei einer Bewertung (sehr gut, gut, geht so und schlecht). Wählen Sie dagegen eine ungerade Antwortmöglichkeit wie z.B. sehr gut, gut oder schlecht, werden viele Befragte die Mitte wählen (gut). Mit diesem Ergebnis können Sie aber nicht allzu viel anfangen. **TIPP:** Wählen sie daher die oben erwähnten ungeraden Antwortmöglichkeiten, 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 gibt es mehrere Maßnahmen, die im Nachhinein 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 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 nicht weiter, wenn wir Fragen stellen, deren 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 unsere 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 befragte Patient nach der Renovierung erkennt, dass wir auf seine Meinung sehr großen Wert legen und die Fragebögen nicht im Schreibtisch verschwinden.

Zusammenfassung

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, d.h. wir entwickeln Maßnahmen und setzen diese um (Renovierung des Wartezimmers).

Qualitäts-Management-Beratung

Christoph Jäger
Enzer Straße 7, 31655 Stadthagen
Tel.: 05721 936632
info@der-qmberater.de
www.der-qmberater.de



Infos zum Autor