

Online-Service eZAP unterstützt Patientenbefragungen

...weil Qualität
in der Praxis führt.



Patientenbefragungen sind ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements: Praxen bekommen Rückmeldungen, wie zufrieden Patienten wirklich sind und erhalten wertvolle Anregungen für Verbesserungen. Gleichzeitig erhalten die Patienten das Signal, dass ihre Wünsche und ihre Kritik ernstgenommen werden. Dafür stellt die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) jetzt mit „eZAP“ auf ihrer Internetseite ein Online-Tool bereit, mit dem Ärzte und Psychotherapeuten unbürokratisch ein Feedback ihrer Patienten einholen können.

Validierten Fragebogen nutzen

Für anonyme Befragungen stellt die KBV den kostenlosen „Fragebogen zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung – Qualität aus Patientenperspektive“, kurz ZAP, online bereit. Der Fragebogen wurde von einer Experten-Gruppe der Medizinischen Hochschule Hannover entwickelt und ist für volljährige Patienten gedacht, die mindestens zweimal die Praxis besucht haben. Die Patienten können die Bereiche Arzt-Patienten-Interaktion, Information, fachliche Kompetenz und Organisation bewerten. Das Ausfüllen nimmt ungefähr 5 Minuten Zeit in Anspruch.

Patientenbefragung: elektronisch oder in Papierform möglich

Patienten können den Fragebogen in Papierform ausfüllen. In diesem Fall nutzt das Praxisteam eZAP, um den

Fragebogen auszudrucken und die rückläufigen Antworten in ein Microsoft Excel-Auswertungstool einzupflegen. Den Papierfragebogen gibt es auch in Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch. Mit dem Online-Tool eZAP der KBV ist eine Patientenbefragung auch web-basiert möglich. Praxen können mit wenigen Klicks online eine Patientenbefragung anlegen, den Befragungszeitraum wählen und ein Poster für das Wartezimmer ausdrucken.

Vorteil der Online-Befragung: Die Praxen müssen die Daten nicht manuell in eine Excel-Tabelle eintragen, sondern erhalten am Ende der Befragung automatisch einen Ergebnisbericht mit Grafiken, die beispielsweise auch auf der Praxis-Webseite veröffentlicht werden können.

Poster für das Wartezimmer

Ein Poster zum Ausdruck für das Wartezimmer macht auf die Patientenbefragung aufmerksam und enthält Erläuterungen zum Ablauf. Patienten, die die Fragen online beantworten möchten, finden auf dem Poster die Internetadresse und einen Befragungscode.

Allgemeine Hinweise zur Patientenbefragung:

► Praxisteam einbinden

Das gesamte Praxisteam sollte über die Patientenbefragung informiert und von Anfang an in die Planung einbezogen sein. Am besten setzen

sich Praxisleitung und Team zu Beginn des Projektes zusammen und überlegen gemeinsam, was sie mit der Befragung erreichen möchten.

► Häufigkeit der Befragung

Je nach Art und Umfang der Patientenkontakte können Patientenbefragungen jährlich durchgeführt werden. Um Veränderungen messen und darstellen zu können, sollten systematische Befragungen mindestens alle drei Jahre erfolgen.

► Befragungszeitraum auswählen

Für die Befragung ist ein begrenzter Zeitraum festzulegen, beispielsweise zwei Wochen in der Mitte des Quartals, und die Anzahl der auszugehenden Fragebögen (bei Papierbefragungen), z. B. 100.

► Ergebnisse gemeinsam auswerten

Teambesprechungen und Qualitätszirkel sind gute Gelegenheiten, um über die Ergebnisse der Patientenbefragungen zu sprechen, Verbesserungspotential aufzudecken und um gemeinsam Wege zur Optimierung festzulegen. Viele weitergehende Maßnahmen sind denkbar, beispielsweise:

- Veränderung von Praxisabläufen
- Auslage aktualisierter Patienteninformationen
- Einberufen regelmäßiger Team-sitzungen
- Teilnahme an gezielten Fortbildungen



ZAP – Die Patientenbefragung mittels Papierfragebogen – sowie eZAP – Die elektronische Patientenbefragung – sind kostenfrei online abrufbar auf den Seiten der KBV unter www.kbv.de/html/6332.php.

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen? Gern können Sie sich an Christin Lorenz telefonisch unter 0391 627-6446 oder per Mail an Christin.Lorenz@kvs.de wenden.

Tipps zur Patientenbefragung:

- Die Erhebung sollte anonym und mit einem validierten Fragebogen durchgeführt werden, zum Beispiel mit (e)ZAP.
- Idealerweise verteilt die Praxisleitung selbst den Fragebogen, das erzeugt i. d. R. die höchste Akzeptanz bei den Patienten. Alternativ händigt ein Praxismitarbeiter am Empfang den Bogen mit einer kurzen Erläuterung aus.
- Falls die Erhebung nicht elektronisch erfolgt: Zur Rückgabe der Fragebögen bietet sich eine Box im Wartezimmer an.
- Die Befragung sollte innerhalb eines konkreten Zeitraums erfolgen.
- Das gesamte Praxisteam sollte in die Durchführung und Auswertung der Befragung eingebunden sein.
- Die Patienten sollten über die Ergebnisse der Befragung informiert werden. Die Patienten erleben so, dass die Praxis ihre Meinung wertschätzt und Anregungen aufgreift.