

Kontaktes mit Sekreten, Exkreten, Blut oder anderem potentiell infektiösem Material bzw. damit kontaminierten Gegenständen besteht.

- Ein Schutzkittel ist zu tragen, wenn mit der Kontamination der Kleidung durch Krankheitserreger zu rechnen ist (z. B. bei der Versorgung größerer infizierter Wunden oder beim Umgang mit Patienten mit Infektionen oder Trägertum in Bezug auf multi-resistente Erreger wie MRSA).
- Eine Schürze ist anzulegen, wenn das Risiko der Durchfeuchtung von Kleidung durch potentiell infektiöses Material besteht (z. B. beim Umgang mit Urindrainagesystemen).
- Ein Mund-Nasen-Schutz, der mindestens die Kriterien einer FFP1-Maske (Partikelfiltrierende Atemschutzmaske) erfüllt, ist anzulegen, wenn mit einer Exposition von infektiösen Aerosolen zu rechnen ist (z. B. Absaugen von tracheotomierten Patienten).

Es sind die Maßnahmen der **Händehygiene** durchzuführen – dazu gehören:

- das Händewaschen (Händereinigung)
- die hygienische Händedesinfektion
- die chirurgische (präoperative) Händedesinfektion
- Hautschutz und Hautpflege
- das Tragen von Schutzhandschuhen

Konkrete Beschreibungen zu den Maßnahmen der Händehygiene bietet der veröffentlichte Artikel der PRO 3/2013 „Hände – Übertragungsquelle Nr. 1“.

Die Antiseptik der Haut oder Schleimhaut des Patienten ist vorzunehmen, z. B. vor Punktionen/Injektionen und gegebenenfalls beim Verbandswechsel und der Wundversorgung.

Eine **Flächendesinfektion** ist bei Bedarf vor aseptischen Arbeiten vorzunehmen, z. B. bei umfangreicheren Wundversorgungen/Verbandswechseln eine Desinfektion der Ablageflächen und beim Vorbereiten von Mischinfusionen/Injektionen eine Desinfektion der Arbeitsfläche.

Informationsaustausch zwischen allen Beteiligten

In der Kommunikation mit Patienten, (versorgenden) Angehörigen oder Pflegenden sind notwendige Hygienemaßnahmen anzusprechen. Hygienebezogene Informationen sollten wechselseitig ausgetauscht werden. Diagnosen wie MRSA-Besiedlung oder Norovirus-erkrankungen sind abzugleichen und weiterzugeben. Es sollten gemeinsame Vereinbarungen über hygienebezogene Maßnahmen getroffen werden. Gegebenenfalls kann auch Informationsmaterial übermittelt werden.

Quelle:

Kompetenzzentrum Hygiene und Medizinprodukte (2014): Hygiene in der Arztpraxis. Ein Leitfaden.

Sie haben Fragen zum Thema oder wünschen weitere Informationen? Gern können Sie sich an Anke Schmidt telefonisch unter 0391 627-6453 oder an Christin Richter unter 0391 627-7454 oder per Mail an Hygiene@kvs.de wenden.

Serie: Teil 17

Praxisorganisation und -führung

Patientenbefragungen – Nutzen zur Qualitätsentwicklung

*...weil Qualität
in der Praxis führt.*



Patienten haben einen anderen Blick auf die Praxis. Wie zufrieden sind die Patienten? Wie schätzen Patienten die Wartezeiten ein? Und wie freundlich wirkt das Personal? Die Antworten erfahren Arztpraxen am besten von ihren Patienten. Patientenbefragungen sollten in Form von Fragebögen erfolgen, um anonym die Meinungen und Vorstellungen der Patienten zu ermitteln. Diese strukturierten Befragungen sind regelmäßig durchzuführen – so fordert bspw. das QM-System „QEP – Qualität und Entwicklung in Praxen“ einen

Tipps für den Aufbau von Fragebögen:

- ▶ Gemeinsame Ideensammlung für Fragen in Teambesprechungen
- ▶ Computergestützte Erstellung und Auswertung der Fragebögen sinnvoll
- ▶ Methodisches Vorgehen:
 - Geschlossene Fragen (Fragen mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten)
 - + Patienten können Antworten ankreuzen
 - + standardisierte Fragebogenauswertung möglich
 - Offene Fragen (Fragen mit Freitextfeldern)
 - + geeignet zur Ermittlung von persönlichen Meinungen/Wünschen oder Ideen der Patienten
- ▶ Keine Befragung zu objektiv nicht veränderbaren Gegebenheiten
- ▶ Vergleich und Erkennung von Verbesserungen durch wiederkehrende Fragen aus vergangenen Befragungen

dreijährigen Rhythmus. Der Gesetzgeber fordert in seiner QM-Richtlinie u. a. Patientenbefragungen als QM-Instrument in der Praxis (Paragraph 4 d)) – wenn möglich mit validierten Fragebögen.

Wozu dienen Patientenbefragungen?

Befragungen können zur Einschätzung der gesamten Praxis durch die Patienten genutzt werden und Hinweise auf mögliches Verbesserungspotential geben. Die Auswertung und Analyse der Bögen kann zur Weiterentwicklung des praxisinternen Qualitätsmanagements genutzt werden.

Was sind Inhalte der Befragung?

Der Fragebogen soll Aussagen zur Zufriedenheit und der Eindrücke der Patienten mit den Leistungen der Praxis ermöglichen.

Hilfreich sind Fragen zu folgenden Bereichen:

- Organisation von Abläufen und Wartezeiten (z. B. Terminvergabe)
- Räumlichkeiten und Ausstattung (Warte- und Sprechzimmer, Barrierefreiheit)
- Kommunikation und Information (Informationen und Verständlichkeit zur Erkrankung/Therapie, Absprachen zu diagnostischen Leistungen)
- Umgangsformen mit den Patienten (Freundlichkeit, Geduld, Wertschätzung, Empathie)
- Wirkung des gesamten Praxisteams (Freundlichkeit, Absprachen, Zusammenarbeit)
- Qualität der medizinischen/psychotherapeutischen Leistungen (Sorgfalt, Angebot von Therapiemöglichkeiten)

Der Umfang der Fragen und der erforderliche Zeitaufwand für die Patienten sowie auch die Auswertung der Bögen sollten dabei angemessen sein.

Wann und wie sollten die Befragungen stattfinden?

Für die Befragung sollte vorab ein konkreter Zeitraum, z. B. drei Wochen in der Mitte des Quartals, und eine Anzahl der auszugebenden Fragebögen, z. B. 100, festgelegt werden.

Im Team ist gemeinsam abzustimmen, von wem und mit welchen Informationen die Fragebögen ausgegeben werden und wie die Patienten anonym ihre ausgefüllten Fragebögen zurückgeben können. Die gängigste Fragebogenrückgabe erfolgt über eine Sammelbox innerhalb der Praxisräumlichkeiten – diese Variante ist kostengünstig und anonym.

Wie erfolgt die Auswertung?

Die Auswertung der Fragebögen kann von einem entsprechend qualifizierten Mitarbeiter computergestützt oder von einem extern beauftragten Unternehmen durchgeführt werden. Die Auswertung sollte dokumentiert, im Team vorgestellt und gemeinsam besprochen werden. Sinnvoll sind die anschließende gemeinsame Identifikation von Verbesserungspotentialen sowie entwickelte Maßnahmen zur Verbesserung. Daneben sollen auch die besonders positiven Aspekte herausgestellt werden.

Welche Musterfragebögen gibt es?

Ein Beispielfragebogen, der keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben soll, ist der Fragebogen der Medizinischen Hochschule Hannover. Die Kassenärztliche Bundesvereinigung hat den Fragebogen und ein Auswertungstool auf der Internetseite unter <http://www.kbv.de/html/6332.php> zum Download eingestellt.



© Trueeffelpix - Fotolia.com

Sofern Arztpraxen selbst einen Fragebogen mit praxisspezifischen Fragen erstellen möchten, bietet QEP® dazu das Muster 5.2.2 (1) Patientenfragebogen. Dieses Musterdokument kann unter www.kvsa.de >> Praxis >> Vertragsärztliche Tätigkeit >> Qualität >> Qualitätsmanagement abgerufen werden.

Quellen:

QEP Manual® und QEP Qualitätsziel-Katalog® 5.2.2 Befragungen

Sie haben Fragen zum Thema? Gern können Sie sich an Christin Richter telefonisch unter 0391 627-7454 oder per Mail an Christin.Richter@kvsa.de wenden.

Patientenfragebogen
MUSTER
Fragebogen 5.2.2 (1)

Praxisname und -logo

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient,
Wir möchten die Arbeit unserer Praxis ständig verbessern und noch stärker an Ihre Bedürfnisse als Patient anpassen. Dafür ist uns Ihre Meinung sehr wichtig. Aus diesem Grund führen wir eine Patientenbefragung durch. Uns interessiert Ihre persönliche Meinung über unsere Praxis/ MVZ, dabei gibt es keine richtigen oder falschen Antworten. Bitte beantworten Sie alle Fragen möglichst vollständig und zügig. Meist ist der erste Gedanke der beste. Kontrollieren Sie bitte, ob Sie alle Fragen beantwortet haben.

Die Angaben, die Sie in diesem Fragebogen machen, bleiben **geheim** und **anonym**.
Ihre Praxis/ Ihr MVZ, den xx.xx.xxxx
Frau/ Herr Dr.

Ausfüllhinweise:
Damit sich der Fragebogen besser liest, heißt es immer der Arzt. Gemeint sind aber auch die Ärztin oder auch die Ärzte, wenn es in Ihrer Praxis mehr als einen Arzt gibt.

Hinweise zum Datenschutz:
Wenn Sie den Fragebogen ausfüllen, erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Ihre Angaben in anonymisierter Form speichern und auswerten. Dabei wird der Datenschutz gewährleistet. Die ausgewerteten Daten lassen keine Rückschlüsse auf Sie als Ausfüllender zu.

Wie ausfüllen?	stimmte überhaupt nicht zu	stimmte eher nicht zu	stimmte eher zu	stimmte voll und ganz zu
So kreuzen Sie richtig an:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
So nehmen Sie eine Korrektur vor:	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Zeit und Unterstützung!

Praxisname und -logo

Patientenfragebogen
MUSTER
Fragebogen 5.2.2 (1)

Praxisname und -logo

1. Wie ist Ihr Eindruck? (Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile nur ein Kästchen an.)

individuelle Frage	stimmte überhaupt nicht zu	stimmte eher nicht zu	stimmte eher zu	stimmte voll und ganz zu
individuelle Frage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
individuelle Frage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Wie ist Ihr Eindruck? (Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile nur ein Kästchen an.)

Ja/Nein-Frage	Ja	Nein
Ja/Nein-Frage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja/Nein-Frage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Wie ist Ihr Eindruck? (Bitte kreuzen Sie in jeder Zeile nur ein Kästchen an.)

Zufriedenheitsfrage	sehr zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	sehr unzufrieden
Zufriedenheitsfrage	<input type="checkbox"/>				
Zufriedenheitsfrage	<input type="checkbox"/>				

Ihr Geschlecht?

männlich	<input type="checkbox"/>
weiblich	<input type="checkbox"/>

Wie alt sind Sie?

18 bis 29 Jahre	<input type="checkbox"/>
30 bis 39 Jahre	<input type="checkbox"/>
40 bis 49 Jahre	<input type="checkbox"/>
50 bis 59 Jahre	<input type="checkbox"/>
60 bis 69 Jahre	<input type="checkbox"/>
70 bis 79 Jahre	<input type="checkbox"/>
80 Jahre und älter	<input type="checkbox"/>

Praxisname und -logo

QEP®-Musterdokument: 5.2.2 (1) Patientenfragebogen