

## Qualitätsmanagement

# So gelingt die Patientenumfrage

**Die Patientenzufriedenheit hat einen hohen Einfluss darauf, ob Neu- und Bestandspatienten die Praxis gerne aufsuchen. Wir zeigen Ihnen, wie Sie mittels einer Patientenumfrage herausfinden, wie es um die Zufriedenheit in Ihrer Praxis bestellt ist.**

**Unser Service für Sie: Wir bieten Ihnen unsere Empfehlungen für einen Fragebogen aus diesem Artikel direkt als Mustervorlage an! Mitglieder und Kunden der PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg erhalten die PDF-Vorlage kostenlos im Mitgliederservice.**

Die Zufriedenheit der Patienten hat einen unmittelbaren Einfluss auf den wirtschaftlichen Erfolg einer Praxis. Wie zufrieden ein Patient mit den unterschiedlichen Aspekten einer Arztpraxis ist, entscheidet nicht nur, ob er bei wiederkehrenden Beschwerden die Praxis erneut aufsucht, sondern auch, ob er sie Freunden, Kollegen und Bekannten weiterempfiehlt: 83% der Teilnehmer einer Umfrage von Socialwave ([https://socialwave.de/wp-content/uploads/2021/04/20210407\\_Socialwave\\_PM\\_Darauf-achten-die-Deutschen-bei-der-Arztuche\\_SPR\\_versendet.pdf](https://socialwave.de/wp-content/uploads/2021/04/20210407_Socialwave_PM_Darauf-achten-die-Deutschen-bei-der-Arztuche_SPR_versendet.pdf)) gaben an, sich bei der Arztwahl auf die Empfehlungen von Freunden und Verwandten zu verlassen.

Eine Patientenumfrage kann also Aufschluss darüber geben, wie zufrieden Ihre Patienten sind und wie wahrscheinlich es ist, dass sie Ihre Praxis weiterempfehlen.

### Patientenumfrage durchführen: Online oder „offline“?

Für die Durchführung einer Patientenumfrage stehen Ärzten online wie offline einige Möglichkeiten zur Verfügung. So gibt es Online-Plattformen zur direkten Befragung der Patienten, aber natürlich gibt es auch den klassischen Weg über Stift und Papier, den wir in den meisten Fällen empfehlen. Denn nicht all Ihre Patienten sind versiert mit dem Umgang elektronischer Geräte – ein Teil Ihrer Patienten würde also unter Umständen gar nicht teilnehmen können.

Auch der Weg von einer Webadresse oder eines QR-Codes in einer Praxis auf ein Umfragetool könnte für viele zu umständlich sein. Der klassische gedruckte Fragebogen hat also deutliche Vorzüge. Stift und Papier bieten einen weiteren entscheidenden Vorteil: Die Patienten können die Umfrage bequem im Wartezimmer - oder auch Zuhause - vornehmen und beim nächsten Besuch mitbringen, beziehungsweise in den Briefkasten werfen.

### Patientenumfrage durchführen: Die Rahmenbedingungen

Um möglichst aussagekräftige und hilfreiche Ergebnisse zu erhalten, sollten die Rahmenbedingungen stimmen. Dazu gehören die Organisation als solche, die Details wie Dauer der Befragung und der Aufbau des Fragebogens sowie die Planung bezüglich der Einholung von Antworten.

### Ein kurzer Überblick:

- Layout und Aufbau des Fragebogens
  - Aufbau des Fragebogens
  - Fragen und Ziele
  - Bewertungssystem festlegen (Smileys oder 1 – 5 Punkte empfehlenswert)
- Aushändigung planen
  - Wer händigt den Fragebogen aus? (MFAs, Arzt, usw.)
  - Wo werden die ausgefüllten Fragebögen gesammelt? (Extra Box, am Empfang, Briefkasten, usw.)
  - Vorfrankierte Briefumschläge zur Beantwortung von Zuhause bereitstellen?
- Durchführung und Auswertung
  - Wer soll teilnehmen? (Bestands- und Neupatienten? Nennung Patientenstatus im Fragebogen?)
  - Befragungszeitraum festlegen (14 – 21 Tage empfehlenswert)
  - Mindestteilnehmerzahl definieren (mindestens 100 Teilnehmer)
  - Auswertung planen (Testen, ob Ergebnisse wie gewünscht auswertbar sind)

Um möglichst viele Patienten zu erreichen, ist eine direkte Ansprache der Patienten durch das Personal hinsichtlich der Teilnahme an der Umfrage hilfreich (beispielsweise durch die medizinischen Fachangestellten).

### Der Fragebogen: So klappt die Patientenumfrage

Nicht nur die Wahl der Fragen, sondern auch der Aufbau, die Struktur und die Fragestellung beeinflussen die Aussagekraft der Ergebnisse. In unserer Vorlage, welche Sie als Mitglied und Kunde der PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg als PDF-Vorlage kostenlos im Mitgliederservice erhalten, haben wir entsprechende Zufriedenheits- und Patientengruppen-Fragen für Sie vorbereitet.

Möchten Sie beispielsweise herausfinden, ob eine bestimmte Patientengruppe zufrieden mit den Praxisleistungen ist, legen Sie demografische Fragestellungen fest, um Gruppen einzugrenzen. Beispielsweise nach Alter (18 – 38, 39 – 59, 59 Jahre und älter), Geschlecht (männlich, weiblich, divers) oder Neu- und Bestandspatient, Versicherungsstatus (gesetzlich, privat, Selbstzahler). Wählen Sie die Abfragen allerdings so, dass diese nicht zu ausführlich sind, um Anonymität und Datenschutz zu gewährleisten.

Stichwort Anonymität: Fragen Sie so wenige Daten wie möglich ab, um mögliche Rückschlüsse auf Patienten zu verhindern und den Datenschutz zu gewährleisten. So kommen Sie auch möglichen Bedenken seitens der Patienten zuvor.

Weiter sind kurze, verständliche und klare Fragen, ein simples Bewertungssystem (inklusive Smileys zur Verdeutlichung) empfehlenswert. Stimmen Sie Ihre Patienten in einer kurzen Einleitung auf den Fragebogen ein:

*„Unsere Patienten sind uns wichtig. Aus diesem Grund fragen wir in regelmäßigen Abständen nach Ihrer Meinung. Die Befragung ist freiwillig. Teilnahme und Antworten sind anonym und werden streng vertraulich behandelt. Die Teilnahme dauert nur 5 Minuten.*

*Geben Sie den Fragebogen nach Beantwortung gerne an der Rezeption, über die am Tresen bereitgestellte Box, oder über den Briefkasten ab.“*

Bitte verzichten Sie zur Wahrung des Datenschutzes auf persönliche Kennzeichnungen.

Die Bewertungen sollten Sie so prägnant wie möglich gestalten. Entweder mit einem Punktesystem und entsprechendem Hinweis zum Punktwert (Beispiel: „unzufrieden=1 😞, sehr zufrieden=5 😊“) oder direkt mit Smileys, die Sie bei der Auswertung mit Punkte versehen.

## Patientenfragebogen: Die richtigen Fragen stellen

Im Folgenden haben wir für Sie Fragen zu den unterschiedlichen Schwerpunkten einer Praxis, dem Alltag und der Einrichtung vorformuliert. Wählen Sie die für Sie passenden Fragen aus oder orientieren Sie sich an den Fragestellungen.

### Die Praxis

Wie zufrieden sind Sie mit

- der telefonischen Erreichbarkeit der Praxis?
- der Ausstattung von Warte- und Empfangsräumen der Praxis?
- der Ausstattung der Behandlungsräume?
- der Wartezeit auf einen Termin?
- der Wartezeit vor Ort bei einem Termin?
- der Sauberkeit und Hygiene der Praxis?

### Die Behandlung

Wie zufrieden sind Sie mit

- der Anamnese im Allgemeinen?
- der Erklärung Ihrer Erkrankung?
- der Vorgehensweise des Arztes zur Ergründung der Erkrankung?
- der Erklärung der Therapie und des weiteren Vorgehens?
- der Verständlichkeit der Erklärungen bezüglich der Behandlung?
- dem Behandlungsangebot?

### Das Personal

Wie zufrieden sind Sie mit

- der Aufnahme am Empfang?
- der Freundlichkeit des Personals?
- der Kompetenz des Personals?
- der Beantwortung etwaiger Rückfragen?
- der Terminabsprache?

**Hinweis:** Möchten Sie bei bestimmten Fragen Anmerkungen von Patienten erhalten, stellen Sie hierfür Freitextfelder direkt unter der Frage bereit. Wichtig: Kennzeichnen Sie diese als optional „Ihre Anmerkungen, falls erwünscht“, o.ä.

## Die Auswertung des Patientenfragebogens

Nach Beendigung des Umfragezeitraums sollten Sie prüfen, ob die vorher festgelegten Parameter wie die Mindestteilnehmerzahl erreicht wurden. Um die eingeholten Antworten auszuwerten, empfiehlt es sich, die Antworten zu digitalisieren. Hierfür eignet sich beispielsweise ein Tabellenverarbeitungsprogramm.

Nehmen Sie im Dokument die Fragestellungen und die entsprechenden Punkte auf. Dann lassen sich aus den Summen Durchschnittswerte errechnen, die Aufschluss über die Zufriedenheit bezüglich der verschiedenen Punkte geben.

Außerdem ergeben sich durch zusätzliche Anmerkungen in Freitextfeldern noch weitere Schlüsse, beispielsweise der Wunsch nach flexibleren Öffnungszeiten. Anschließend besprechen Sie die Ergebnisse im Team und beurteilen, ob und wie Sie die jeweiligen Punkte verbessern können beziehungsweise bei welchen Punkten Nachbesserungsbedarf herrscht.

## Patientenzufriedenheit mit der PVS stärken

Ihre PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg bietet Ihnen vielfältige Möglichkeiten, die Patientenzufriedenheit zu steigern. Rechnen Sie Ihre Privat- und Selbstzahlerleistungen über die PVS ab und bieten Sie Ihren Patienten neben einer GOÄ-konformen Rechnung auch einen kompetenten Ansprechpartner bei Rückfragen oder Zahlungsschwierigkeiten. Auch die Belastung bei Zahlungsrückständen, die Plausibilitätsprüfung von Abrechnungen und der Aufwand Ihres Personals sinkt mit der Abrechnung über die PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg.

Durch ein renommiertes Marktforschungsinstitut ließ die PVS im Jahr 2018 eine Patientenumfrage durchführen: Über 90% der 2.112 befragten Patientinnen und Patienten gaben an, mit unserem Service eher sehr zufrieden oder eher zufrieden zu sein. Außerdem gab es weniger Rückfragen der Krankenversicherungen zu den durch die PVS erstellten Rechnungen.

Möchten Sie mit uns Ihre Patientenzufriedenheit steigern? Dann geben Sie uns gerne über [www.pvs-se.de/interesse](http://www.pvs-se.de/interesse) eine Rückmeldung oder [vereinbaren Sie gleich einen kostenlosen Beratungstermin](#) für die Privatabrechnung über die PVS/ Schleswig-Holstein · Hamburg.

Weitere Informationen zur Patientenkommunikation finden Sie u.a. in unseren bereits veröffentlichten Whitepaper unter [www.pvs-se.de/download](http://www.pvs-se.de/download).