

PATIENTENKOMMUNIKATION

Patienten-Feedback: So nutzen Sie dieses „Geschenk ans Team“ für Verbesserungen

von Dr. Doortje Cramer-Scharnagl, Edeweicht

Die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) konstatiert in ihrem jüngst veröffentlichten „Qualitätsbericht 2020“, dass es die Praxisteams in Arztpraxen mit der Qualität offenbar sehr ernst nehmen. Einzige Ausnahme war das Thema „Patientenbefragung“, das nur in etwa jeder zweiten Praxis fest etabliert zu sein scheint. Zwar lassen sich Befragungen von Ärztinnen und Ärzten nicht 1 : 1 auf Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten übertragen, aber dennoch zeigt der Bericht der KBV, dass beim Thema „Patientenfeedback“ noch Luft nach oben ist. Denn nur wenn Sie wissen, wie zufrieden Ihre Patienten sind, können Sie notwendige Verbesserungen anpacken. Daher hier einige Vorschläge, wie Sie wertvolle Patienten-Rückmeldungen gewinnen, ohne anbiedernd oder unsicher zu wirken. |

Der Klassiker: die schriftliche Befragung

Die differenzierteste Methode, um die Patientenzufriedenheit zu erkunden, ist die schriftliche Befragung. Dazu müssen Sie sich zunächst darüber im Klaren sein, ob Sie bestimmte Strukturen bzw. Prozesse in der Praxis in Zahlen bewerten lassen möchten (z. B., um einen Zielerreichungsgrad festzustellen) oder ob es Ihnen wichtiger ist, über offene Fragen möglichst viele Anregungen von Patienten zu erhalten. Sie können entweder mit ausgedruckten Fragebögen arbeiten oder auf der Praxiswebsite um ein Onlinefeedback bitten.

PRAXISTIPP | Einen Musterfragebogen (2 Seiten) im Word-Format finden Sie online unter Abruf-Nr. 49191227

Zeitgemäßer: eine Onlinebefragung

Wenn Sie Ihre Umfrage online durchführen, sollten Sie in der Praxis auf diese Möglichkeit hinweisen, denn viele Stammpatienten schauen nicht extra auf die Website ihres Physiotherapeuten. Möglich sind z. B. Aufsteller am Empfang und im Wartezimmer, ein Plakat oder eine Mitteilung per Mail oder SMS (Einwilligung des Patienten vorausgesetzt!).

Praktisch für Ihre Patienten und für Sie sind Patientenbefragungen direkt auf der Praxiswebsite, z. B., indem Sie die Ihnen wichtigen Punkte nach dem Schulnotensystem bewerten lassen. Hilfreich ist es dabei, eine gerade Anzahl von Bewertungsfeldern zu nutzen, da die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei einer ungeraden Anzahl zum mittleren Wert tendieren – eine wenig nützliche Angabe für Sie. Die Frage, ob der Patient Ihre Praxis weiterempfehlen würde, und/oder ein Feld für zusätzliche Anregungen können das Feedback abrunden. Denken Sie auch online an eine freundliche Einleitung und den Hinweis auf sorgfältigen Datenschutz.



Schriftliche
Befragung am
differenziertesten



DOWNLOAD

Musterfrage-
bogen online



Gerade Zahl von
Antwortmöglich-
keiten anbieten

Manchen liegt die direkte Methode besonders gut

Wertvolle Rückmeldungen durch Fragen zur Organisation generieren

Geeigneten Rahmen für das Ausfüllen schaffen

PRAXISTIPP | Online-Patientenbefragungen lassen sich offen auf der Homepage platzieren oder so gestalten, dass die Patienten z. B. nur über im Wartezimmer bereitgestellte Tablets an der Befragung teilnehmen können. Auch eine Einladung per E-Mail und das Ausfüllen auf dem Heimweg per Handy ist machbar. Die Auswertung kann weitgehend automatisch erfolgen. Webagenturen helfen nötigenfalls bei der Umsetzung. Zudem gibt es auch vorbereitete Softwarelösungen zu Patientenbefragungen.

Persönlich: direkte Fragen

Teammitgliedern, die gut mit Menschen umgehen können, liegt oft die direkte Methode. Sie ist auch gut geeignet, um ein persönliches Feedback zu erhalten. Fragen Sie Ihre Patienten bzw. lassen Sie Ihre Angestellten die Patienten fragen, wie sie sich betreut fühlten und ob sie Kritikpunkte haben.

Doch Achtung – hier kommt es sehr auf Zeitpunkt und Formulierung an, um keinen unprofessionellen Eindruck zu erwecken. Nützliche, aber dennoch nicht zu bedrängende Fragen am Ende eines Termins können z. B. sein:

- „Haben Sie noch Fragen, die ich Ihnen beantworten kann?“
- „War die Behandlung für Sie so in Ordnung?“
- „Wie fühlen Sie sich jetzt?“

Auch durch Fragen, die die Organisation betreffen, bekommen Sie wertvolle Rückmeldungen: „Haben Sie den Weg zur Praxis gut gefunden?“ „Haben Sie schon die Informationen auf unserer neuen Website genutzt?“ „Ich hoffe, die Wartezeit war nicht zu lang für Sie?“

PRAXISTIPP | Grundsätzlich sollte es keine Hemmschwellen für Patienten geben, Beschwerden anzubringen. Mit sehr aufgebrachten Patienten können Sie in einen separaten Besprechungsraum gehen und sie dort anhören. Behalten Sie immer eine positive Grundhaltung bei, auch wenn es manchmal schwerfällt.

Offen für alles: Gästebuch und Meckerkasten

Geht es Ihnen vor allem um eine allgemeine „Stimmungslage“ und wertvolle individuelle Kritik von Patienten, so ist möglicherweise ein Patienten-Gästebuch oder ein „Lob-und-Tadel-Briefkasten“ die beste Lösung für Ihre Praxis. Damit beides nicht unbeachtet herumliegt bzw. -hängt, müssen Sie drei Dinge beachten: Erstens müssen immer funktionsfähiges Schreibzeug und eine stabile Unterlage bereitstehen. Zweitens muss das Ausfüllen in aller Diskretion möglich sein. Und drittens müssen Sie die Patienten dazu auffordern, sich auf diesem Weg mitzuteilen – z. B. per Aushang, Aufsteller und am besten gleich auch auf der Website und in der Praxisbroschüre, sofern vorhanden.

Diskret: beobachtetes Feedback

Selbst durch reine Beobachtung können Sie wichtige Informationen gewinnen. Hierzu müssen Sie strukturiert vorgehen. Sprechen Sie sich im Team ab,

dass alle für einen bestimmten Zeitraum ganz bewusst auf Aussagen achten, die Ihre Patienten mit Bezug auf Ihre Arbeit bzw. die Praxis machen. Beziehen Sie auch Verhaltensweisen und Reaktionen mit ein. Die meisten Dinge dieser Art entgehen uns im Alltag, da sie belanglos scheinen. Tatsächlich aber kann man aus ihnen wichtige Erkenntnisse ziehen.

Notieren und bewerten

Jeder im Team notiert sorgfältig alles, was für die Arbeit relevant ist, z. B. Äußerungen wie „Sie sind ja ganz schön ausgebuch!“ „Können Sie beim Massieren etwas weniger drücken?“ „Die Übung kriege ich aber zu Hause nicht allein hin!“ oder „Bei der Übung habe ich immer Schmerzen, gibt es stattdessen eine andere?“. Erweitern Sie die Notizen durch beobachtete Verhaltensweisen. Lächelt Sie ein Patient strahlend an? Verzieht ein anderer schon das Gesicht, wenn Sie eine bestimmte Übung ankündigen? Bewerten Sie jede notierte Aussage und jedes beobachtete Verhalten als positiv oder negativ.

Muster erkennen

Bald wird sich ein Muster ergeben, aus dem Sie gemeinsam hilfreiche Schlüsse ziehen können. Häufen sich die negativen Punkte hinsichtlich der Terminvergabe? Dann sollte dieser Bereich verbessert werden. Hören Sie oft, dass Übungsanweisungen nicht verstanden wurden? Dann besteht eventuell Bedarf an zusätzlichen schriftlichen Unterlagen.

Negative Kritik? Super!

Gehen Sie mit negativer Kritik offen um. Auch und gerade negative Rückmeldungen sind ein echtes „Geschenk ans Team“, denn sie helfen Ihnen, die Praxisabläufe und Ihre eigene Kompetenz zu entwickeln. Bei Teambesprechungen sollte daher negatives Feedback offen besprochen werden – doch immer in neutraler und nicht wertender Form.

PRAXISTIPP | Wenn ein Patient eine negative Rückmeldung gibt, versuchen Sie nicht, sich zu rechtfertigen. Besser können Sie z. B. fragen, was Sie tun können, damit das Vertrauensverhältnis zur Praxis wiederhergestellt werden kann. Versichern Sie persönlich, dass die Beschwerde ernst genommen wird und dass Sie und die anderen Praxismitarbeiter Verbesserungen einleiten werden.

Was tun mit den gewonnenen Erkenntnissen?

Die Ergebnisse aller Feedbacks – ob es sich nun um detaillierte und strukturierte Bewertungen, ausgewertete Beobachtungen oder Gästebucheinträge handelt – sollen natürlich nicht in der Schublade verstauben. Analysieren und diskutieren Sie die Informationen im Team. Erarbeiten Sie gemeinsam Maßnahmen und setzen Sie sie um. Nach einer Weile muss geprüft werden, ob die Patientenzufriedenheit sich verbessert hat.

Übrigens: Besonders gut kommt es an, wenn Sie den Patienten, die sich beschwert haben, die persönliche Rückmeldung geben, dass der Anlass ihrer Beschwerde aus der Welt geschafft wurde. Diese Information sollte jede Praxis als ein „Muss“ ansehen!

Notizen um beobachtete Verhaltensweisen erweitern

Ggf. Gegenmaßnahmen ergreifen

Auf Kritik nicht mit Rechtfertigung reagieren

Feedback im Team analysieren