



PATIENTENKOMMUNIKATION

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

von Dr. Doortje Cramer-Scharnagl, Edeweicht

! Eine Ende 2019 von der Stiftung Gesundheit veröffentlichte Studie zeigte es wieder einmal: Entscheidend für die positive Einschätzung von Zahnarzt- und Arztpraxen sind – neben den Ärztinnen und Ärzten selbst – die Freundlichkeit des Praxispersonals und eine gute Organisation (Details siehe [iww.de/s3319](http://iww.de/s3319)). Doch wie finden Sie heraus, wie zufrieden Ihre Patienten damit sind? Nur wenn Sie das wissen, können eventuell notwendige Verbesserungen greifen – das gilt für den persönlichen Bereich genauso wie für den Gesamtauftritt der Praxis. Hier einige Vorschläge, wie Sie wertvolle Patienten-Rückmeldungen gewinnen, ohne anbiedernd oder unsicher zu wirken. !

### Klassiker: schriftliche Befragung

Die differenzierteste Methode, um die Patientenzufriedenheit zu erfragen, ist die schriftliche Befragung. Dazu sind einige Vorbereitungen und Auswertungsarbeiten nötig, die idealerweise vom gesamten Team gemeinsam erledigt werden. Man kann entweder mit ausgedruckten Fragebögen arbeiten oder auf der Praxis-Homepage um ein Online-Feedback bitten.

**PRAXISTIPP** | Wie eine maßgeschneiderte Patientenbefragung organisiert werden kann, dazu gibt die Kassenärztliche Bundesvereinigung (KBV) auf ihrer Website ([kbv.de](http://kbv.de)) wertvolle Tipps, die auch für Zahnarztpraxen geeignet sind. Sie finden dort ein Muster für die Gestaltung eines Fragebogens. Direkt zu den Tipps gelangen Sie, wenn Sie den folgenden Shortlink in Ihren Browser eingeben: [iww.de/s3320](http://iww.de/s3320).

### Zeitgemäß: Online-Befragung

Wenn Sie die Umfrage online durchführen, sollten Sie in der Praxis auf diese Möglichkeit hinweisen, denn viele Stammpatienten schauen nicht extra auf die Homepage ihres Zahnarztes. Möglich sind z. B. Aufsteller am Empfang und im Wartezimmer oder ein Plakat.

Praktisch für Ihre Patienten und für Sie sind Patientenbefragungen direkt auf der Praxis-Homepage, 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. Es gibt auch vorbereitete Softwarelösungen zu Patientenbefragungen.

Schriftliche  
Befragung am  
differenziertesten

IHR PLUS IM NETZ  
Tipps der KBV unter  
[iww.de/s3320](http://iww.de/s3320)



Gerade Zahl von  
Antwortmöglich-  
keiten anbieten

**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.

## 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 in Absprache mit der Chefin oder dem Chef einfach die Patienten, 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 Homepage 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,

Manchen liegt die direkte Methode besonders gut

Wertvolle Rückmeldungen durch Fragen zur Organisation generieren

Geeigneten Rahmen für das Ausfüllen schaffen

Notizen um beobachtete Verhaltensweisen erweitern

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 „Da muss ich sicher wieder lange warten?“, „Können Sie beim Absaugen etwas weniger drücken?“ oder „Ich verzichte auf die Zahnreinigung, die ist immer so unangenehm“. Erweitern Sie die Notizen durch beobachtete Verhaltensweisen. Lächelt Sie ein Patient strahlend an? Rutscht ein anderer unruhig auf dem Behandlungsstuhl herum, während Sie die Instrumente zurechtlegen? Bewerten Sie jede einzelne notierte Aussage und jedes beobachtete Verhalten als positiv oder negativ.

Ggf. Gegenmaßnahmen ergreifen

### 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 Pflegeanweisungen 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.

Auf Kritik nicht mit Rechtfertigung reagieren

**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.

Feedback im Team analysieren

### 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!