

Schafft eine kontinuierliche Patientenbefragung einen wirtschaftlichen und qualitativen Benefit für Ihre Praxisklinik?

Überall in den Medien wird über Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement geschrieben und gesprochen. Steigende Kosten im Gesundheitssystem, immer älter werdende Patienten und gesetzliche Auflagen erfordern einen optimalen Einsatz der Ressourcen und die kontinuierliche Verbesserung der Behandlungsqualität. Wie kann uns eine Patientenbefragung bei diesen Zielen helfen?

Gesetzliche Auflagen, die ein Praxis-Qualitätsmanagement mit Patientenbefragungen bis Ende 2009 vorschreiben, erfordern, dass Sie die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Patienten kennen. Der zunehmende Wettbewerbsdruck verstärkt diese Forderung. Faktoren wie gute Kommunikation, Mitarbeitermotivation, Teamgeist oder Personalplanung sind für eine moderne und gut organisierte Praxisklinik unabdingbar. Auch spielt für eine harmonische Arzt-Patienten-Beziehung die Behandlungsqualität ebenso eine bedeutende Rolle wie das Vertrauen. Vertrauen schaffen Sie durch Transparenz, und Transparenz erzielen Sie, indem Sie Informationen über das Behandlungsangebot und die Qualität Ihrer Praxisklinik bereitstellen. Eine einfache Art Informationen zu gewinnen, ist die Durchführung einer Patientenbefragung. Sie ermitteln auf einfache Weise, was dem Patienten tatsächlich wichtig ist, welche Leistungen für ihn entscheidend sind und welche Bereiche gut oder auch nicht so gut funktionieren.

Längst hat der Wandel von einem passiven Patienten zu einem aktiv interessierten Patienten begonnen. Die Aufklärung durch die Medien trägt entscheidend dazu bei. TV, Zeitschriften und das Internet versorgen den Patienten umfangreich mit Rankinglisten und medizinische Informationen. Gesundheitspolitik und Ärzte fordern mehr Eigenverantwortung der Patienten bei der aktiven Gestaltung ihres Gesundheitsverhaltens und Krankheitsverlaufs. Dazu benötigt der Patient verlässliche Informationen über Behandlungsmöglichkeiten und geeignete Arztpraxen.

Der Patient ist Dreh- und Angelpunkt einer Arztpraxis bzw. einer Klinik

Der Patient ist die Person, die alle Bereiche in einer Praxisklinik durchläuft - von der Anmeldung über die Zeit im Wartezimmer bis hin zur ärztlichen Behandlung. Alle Bereiche zu überblicken, ist eine nicht zu unterschätzende Herausforderung für die ärztliche Leitung. Nachdem die Behandlung für den Patienten eine besondere Situation darstellt, wird er Ihnen gerne - auch aus eigenem Interesse - Auskunft über Erfahrungen in Ihrer Praxisklinik geben. Diese wertvollen Informationen werden Ihnen vom Patienten geschenkt. Nutzen Sie diese kostbare Informationsquelle! Die AQS1-Studie zeigt, dass die Auskunftsbereitschaft der Patienten in vielen Praxiskliniken bei über 70% liegt.

Warum ist nicht jeder Fragebogen zur Qualitätssicherung geeignet?

Ein Patient wurde am Knie operiert und leidet postoperativ an starker Übelkeit. Später wird der Patient gefragt: „Hatten Sie nach der Operation Beschwerden?“ mit den Antwortvorgaben: „ja“ und „nein“. Der Patient antwortet mit „ja“. Die Rückmeldung des Patienten ist in diesem Fall nicht aussagekräftig, da nicht nach Art und Intensität der Beschwerden gefragt wird. Demzufolge können keine Veränderungen in der Praxisklinik stattfinden. Auch erschwert ein fehlender Vergleich mit anderen Praxiskliniken eine sinnvolle Interpretation der Daten. Eine Einordnung in „gute Leistung“ oder „verbesserungsfähige Leistung“ ist nicht möglich.

Was macht eine ideale Befragung aus?

Eine ideale Befragung liefert mir alle Informationen, die ich für eine Sicherung und Verbesserung meiner Leistung benötige. Dies erreiche ich durch den Einsatz eines geeigneten Messinstruments. Die Aussagekraft eines Messinstruments kann jedoch nur so gut sein wie die gewählten Fragestellungen und Antwortvorgaben. Zudem sollte darauf geachtet werden, dass die Fragebögen verständlich und einfach auszufüllen sind, damit eine möglichst hohe Rücklaufquote erzielt wird. Am Ende steht ein aussagekräftiger und übersichtlicher Auswertungsbericht, der alle wichtigen Bereiche der Praxisklinik enthalten sollte und Ihnen auf einfache Art und Weise Ansätze zur Verbesserung der Abläufe aufzeigt.

Kommen wir auf den Patienten mit der Knie-OP zurück und schauen uns eine ideale Befragung am Beispiel von AQS1 an. Mit AQS1 wird nicht nur erfasst, ob der Patient postoperative Beschwerden hatte, sondern auch die Art und Intensität der Beschwerden wird dokumentiert. Kreuzt der Patient beispielsweise die vorgegebene Beschwerde „Übelkeit“ mit einer Intensität von 6 (auf einer Skala von 0 bis 10) an, wissen Sie jetzt, dass der Patient starke Beschwerden durch Übelkeit hatte. Mit entsprechenden Änderungen, wie z.B. der Gabe von Antiemetika, kann der Beschwerde vorgebeugt und demzufolge der postoperative Heilungsverlauf für nachfolgende Patienten spürbar angenehmer gestaltet werden.

AQS1 - ein ideales Befragungssystem

AQS1 ist ein Qualitätssicherungssystem, dass sich zum Standard für ambulante Operationen etabliert hat. Es wird von mehr als 600 Ärzten sowohl im niedergelassenen Bereich als auch bei ambulanten Operationen im Krankenhaus genutzt. Dabei wurden bisher über 300.000 ambulante Operationen erfasst.

Das Fragebogensystem setzt sich aus einem Arzt- und einem Patientenfragebogen zusammen. Die kombinierte Befragung hat den Vorteil, dass der gesamte Behandlungsablauf einer ambulanten Operation dokumentiert wird. Sie erhalten wertvolle Informationen über die Zufriedenheit der Patienten mit den unterschiedlichen Bereichen in Ihrer Praxisklinik bis hin zu Beschwerden und Komplikationen, die im intra- und postoperativen Verlauf aufgetreten sind. Die Fragebögen sind kurz und verständlich konzipiert und dadurch leicht zu beantworten.

Die übersichtlichen Auswertungsberichte lenken den Blick auf das Wesentliche und können flexibel gestaltet werden. Insbesondere der Vergleich der eigenen Ergebnisse mit den Ergebnissen anderer Praxiskliniken und die Darstellung des Leistungsverlaufs über die letzten vier Quartale verleiht den Zahlen Aussagekraft. Der Bericht ermöglicht Ihnen, die Statistiken auf einfache Art und Weise richtig und schnell zu interpretieren.

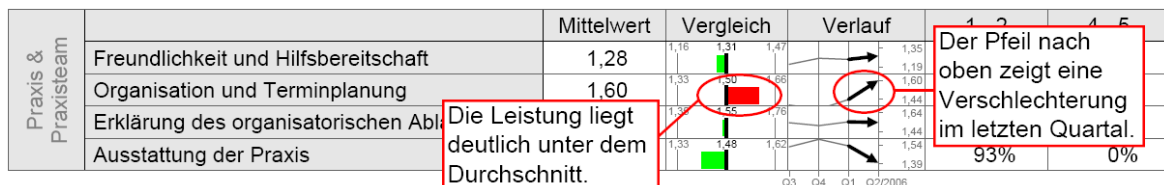


Abbildung 1: Ausschnitt aus der Auswertung zur Zufriedenheit mit der Praxisklinik und dem Praxisteam

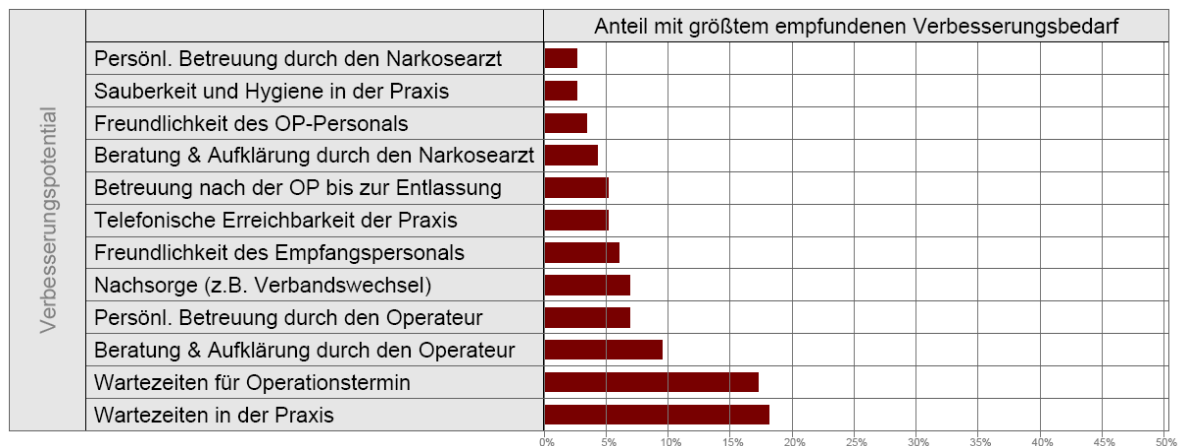


Abbildung 2: Ausschnitt aus der Auswertung zur Patientenzufriedenheit „Wo sieht der Patient Verbesserungsbedarf“

Welchen Nutzen haben Sie von einer Patientenbefragung mit AQS1?

Der kontinuierliche Einsatz von AQS1 führt in Ihrer Praxisklinik zu einer systematischen Verbesserung der Abläufe und bringt spürbare wirtschaftliche Vorteile.

1) Sie gewinnen Zeit:

- Anhand der Auswertungen sehen Sie, welche Prozesse gut laufen und welche verbessert werden können. Optimierte Abläufe entlasten Ihren Arbeitsalltag und das Praxisteam. Sie erkennen Entwicklungen in und außerhalb Ihrer Praxisklinik und können schneller und gezielter auf Veränderungen reagieren.

- Auf besonders einfache und zeitsparende Art und Weise wird die Prozess- und Ergebnisqualität sowie die Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxisklinik messbar gemacht. Die Erfassung und Auswertung übernimmt medicaltex für Sie.

2) Sie erwirtschaften mehr Umsatz:

- Mit einer höheren Patientenzufriedenheit gewinnen Sie neue Patienten hinzu, die Sie aufgrund verbesserter und zeitsparender Abläufe zusätzlich behandeln können.
- Sie decken Einsparpotenzial bei den Behandlungskosten auf und vermeiden zusätzliche Kosten durch Nachbehandlungen oder Revisionseingriffe.
- AQS1 ist eine geeignete Qualitätssicherungsmaßnahme für Integrierten Versorgungsverträge. Viele Krankenkassen schließen nur einen Integrierten Versorgungsvertrag zum ambulanten Operieren mit Praxiskliniken ab, die Teilnehmer am AQS1-System sind.
- Das Team ist motivierter und setzt gemeinsam die Verbesserungsmaßnahmen um. Durch die höhere Mitarbeitermotivation ist das Praxisteam zufriedener und empfindet mehr Spaß an der Arbeit.

3) Was bekommen Sie noch?

- Sie haben ein glaubwürdiges Marketinginstrument: Als AQS1-Teilnehmer werden Sie auf der Informationsplattform für Patienten www.patientenallee.de platziert, auf der sich viele Patienten im Internet über den Verlauf einer ambulanten Operation informieren.
- AQS1 dient gleichzeitig als Messinstrument im praxeigenen Qualitätsmanagement und als Baustein zur Zertifizierung (ISO 9000, QEP, etc.).

Wie läuft eine professionelle Patientenbefragung mit AQS1 ab?

Ein wichtiger Aspekt bei der Befragung der Patienten mit AQS1 ist der geringe organisatorische Aufwand für Ihre Praxisklinik. Sie erhalten übersichtliche Auswertungen und müssen diese nicht selbst erstellen. medicaltex übernimmt für Sie den Druck, den Versand sowie das Sammeln, Erfassen und Auswerten der Fragebögen.

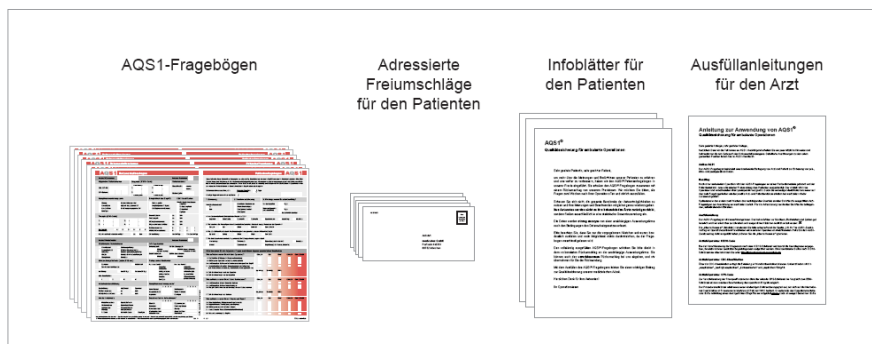


Abbildung 3: Inhalt des AQS1-Pakets

Jedes Quartal erhalten Sie als AQS1-Teilnehmer die gewünschte Anzahl an AQS1-Fragebögen und Freiumschlägen für die Patienten von medicaltex.

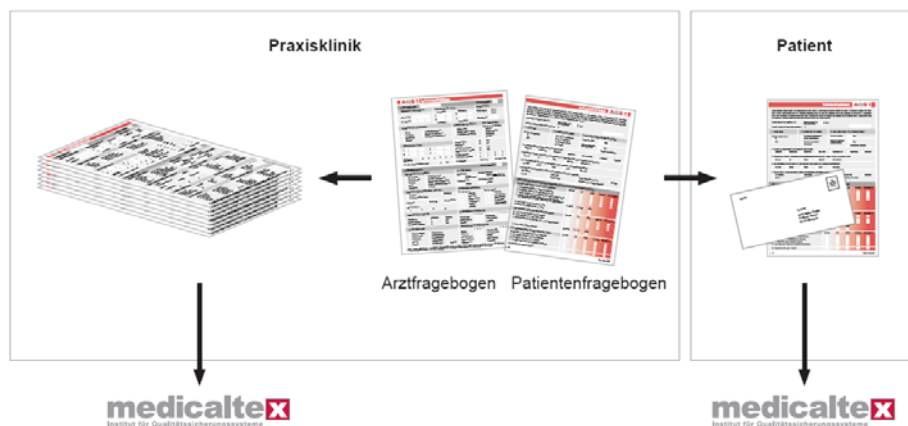


Abbildung 4: Ablauf von AQS1 in der Praxisklinik

Nach einer ambulanten Operation wird der AQS1-Patientenfragebogen mit dem adressierten Freiumschatz dem Patienten ausgehändigt. Der Patient füllt seinen Fragebogen ca. zwei Wochen postoperativ aus und schickt diesen an medicaltex zurück. Der Operateur/Anästhesist füllt den Arztteil direkt postoperativ aus und schickt die ausgefüllten Arztfragebögen am Quartalsende an medicaltex zurück.

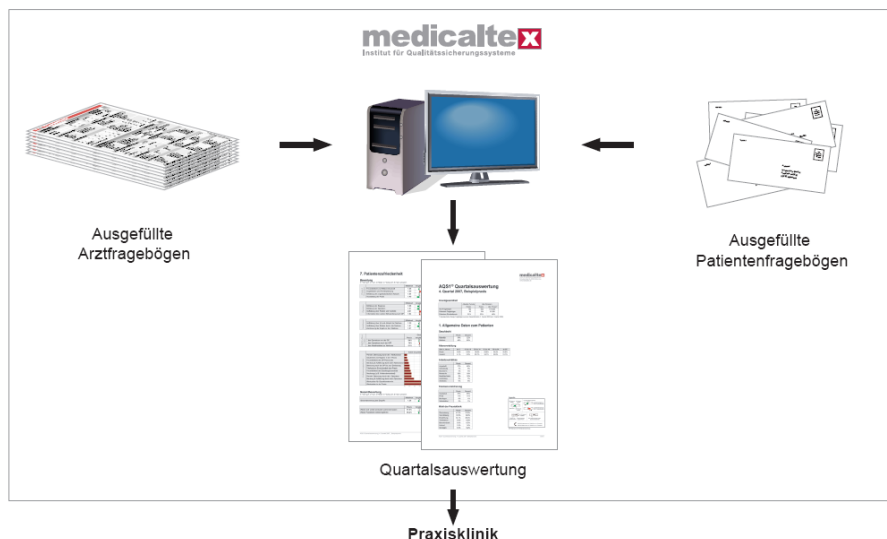


Abbildung 5: Ablauf von AQS1 bei medicaltex

Die ausgefüllten Fragebögen werden bei medicaltex erfasst. Pro Quartal erstellt medicaltex für jede teilnehmende Praxisklinik einen eigenen Auswertungsbericht.

Fazit

Patientenbefragung als Qualitätssicherungsmaßnahme führt durch verbesserte Prozesse zu Zeit- und Kostenersparnis und wird sich daher künftig als Standardinstrument für eine Verbesserung der Behandlungsqualität durchsetzen. Hinzu kommt die verpflichtende Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für niedergelassene Ärzte bis Ende 2009. Mit AQS1 erhalten Sie ein preiswertes Messinstrument, dass Ihnen wertvolle Informationen über den Ablauf in Ihrer Praxisklinik und die Bedürfnisse Ihrer Patienten liefert.

Weitere Informationen erhalten Sie auf unserer Website www.medicaltex.de.

Kontaktdaten:

medicaltex GmbH
Enhuberstr. 3b
80333 München

Ansprechpartner: Jürgen W. Preuß
Tel.: 089/98290-216
Fax: 089/98290-230
E-Mail: juergen.preuss@medicaltex.de