



## Wie zufrieden sind Patienten mit Zufriedenheitsbefragungen in Arztpraxen?

Von *IFABS*

Erstellt am 18 Aug 2013 - 06:35

Quelle: <http://bit.ly/13IPdtQ> [1]

Auch Zufriedenheits-Befragungen sind eine Praxis-Leistung, deren Umsetzungsqualität überprüft werden sollte, um Fehler auszuschließen und aussagefähige, die Zufriedenheits-Realität möglichst realistisch abbildende Resultate zu erhalten. Patienten beklagen in diesem Zusammenhang vor allem fünf Punkte:

- (1) Zeitdruck: Medizinische Fachangestellte drängen sie bereits bei der Übergabe der Fragebögen, diese möglichst schnell auszufüllen und / oder gehen von sich aus nach kurzer Zeit auf die Patienten zu und fragen, ob die Bearbeitung schon abgeschlossen ist und sie die Bögen mitnehmen können.
- (2) Fehlende Ausfüllhilfen: die Abgabe der Bögen erfolgt ohne Hilfsmittel wie Schreibunterlagen und Stifte. Die Bögen müssen deshalb von den Patienten auf den Knien bearbeitet und Kugelschreiber z. B. von anderen Patienten ausgeliehen werden.
- (3) Indiskrete Rückgabe: statt die Bögen in eine Sammelbox einwerfen zu können werden Patienten gebeten, die ausgefüllten Unterlagen bei den Helferinnen abzugeben. Dieses Rückgabe-Verfahren ist vielen Patienten peinlich und widerspricht der in Fragebogen-Einleitungstexten häufig deklarierten Anonymität.
- (4) Schlechte Druckqualität: bei der Produktion der Fragebögen wird oftmals gespart, die Ausdrucke oder Kopien sind deshalb schlecht lesbar und erwecken insgesamt den Eindruck, dass die Befragung seitens der Praxis eigentlich gar nicht ernstgenommen wird.
- (5) Keine Erklärungen über den Hintergrund: "Füllen Sie bitte noch diesen Bogen aus und geben sie ihn mir anschließend zurück." Mehr erfahren Patienten teilweise nicht über das Ziel der Befragungen, auf entsprechende Rückfragen reagieren die Arzthelferinnen abweisend-unfreundlich.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 30 Dez 2020 - 23:07): <http://medkom24.eu/node/18065>

### Links:

[1] <http://bit.ly/13IPdtQ>