

## Patientenbefragungen: Online-Tool eZAP auf der Website der KBV

Patientenbefragungen geben Ärzten und Psychotherapeuten wertvolle Anhaltspunkte, wie zufrieden ihre Patienten wirklich sind. Dafür stellt die KBV jetzt mit eZAP auf ihrer Webseite ein Online-Tool zur Verfügung, mit dem Ärzte und Psychotherapeuten unbürokratisch ein Feedback ihrer Patienten bekommen können.

eZAP ist auf der Webseite der KBV unter [www.kbv.de/html/6332.php](http://www.kbv.de/html/6332.php) zu finden. Mit der Online-Anwendung des "Fragebogens zur Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung - Qualität aus Patientenperspektive" - kurz ZAP und elektronisch eZAP - können Praxen mit wenigen Klicks den Befragungszeitraum wählen und eine Patientenbefragung anlegen.

Zudem können Praxen ein Poster für das Wartezimmer ausdrucken, das auf die Patientenbefragung hinweist und Erläuterungen zum Ablauf enthält. Patienten, die die Fragen online beantworten möchten, finden darauf auch die Internetadresse.

Der Vorteil der Online-Befragung besteht darin, dass die Daten nicht manuell übertragen werden müssen. Am Ende der Befragung erhalten die Praxisinhaber automatisch einen Ergebnisbericht mit Grafiken, der auf die Website der Praxis gestellt werden kann.

Alternativ haben Patienten auch weiterhin die Möglichkeit, den Fragebogen in Papierform auszufüllen. In diesem Fall pflegt das Praxisteam die Daten in das Online-Befragungstool ein. Den Papierfragebogen gibt es auch in Arabisch, Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch und Türkisch. Das Ausfüllen nimmt etwa fünf Minuten in Anspruch.

Der Fragebogen wurde von der Medizinischen Hochschule Hannover entwickelt und ist für volljährige Patienten gedacht, die mindestens zweimal die Praxis besucht haben. Die Patienten können die Bereiche Arzt-Patienten-Interaktion, Information, fachliche Kompetenz und Organisation bewerten.

Patientenbefragungen sind ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements (QM) und sollten mindestens alle drei Jahre durchgeführt werden. Praxen erhalten Hinweise und signalisieren den Patienten, dass deren Kritik und Wünsche ernstgenommen werden.

Die QM-Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses sieht Patientenbefragungen als Pflichtinstrument vor. In QEP - Qualität und Entwicklung in Praxen® sind Vorschläge zur praktischen Umsetzung enthalten.

### Tipps zur Patientenbefragung

- Die Erhebung sollte anonym und mit einem validierten Fragebogen durchgeführt geführt werden, zum Beispiel ZAP.
- Zur Rückgabe der Fragebögen bietet sich eine Box im Wartezimmer an, falls die Erhebung nicht elektronisch erfolgt.
- Die Befragung sollte innerhalb eines konkreten Zeitraums erfolgen, zum Beispiel zwei Wochen.
- Das gesamte Praxisteam sollte in die Durchführung und Auswertung der Befragung eingebunden sein.
- Die Patienten sollten über die Ergebnisse der Befragung informiert werden.

## Links

- [Online-Tool eZAP auf der Website der KBV](#)