

Qualitätsmanagement *Aktuell*

Beschwerden richtig nutzen

Der Umgang mit Patientenbeschwerden kann in Praxen vielfach besser genutzt werden. Dies geht aus der durchschnittlichen Zielerreichung aller EPA-Praxen zu diesem Bereich hervor. Die Frage: „Hat Ihre Praxis ein Verfahren zum Umgang mit Kritik und Beschwerden von Patienten?“ können lediglich 54 Prozent der Zahnarztpraxen und 62 Prozent aller Hauspraxen mit „Ja“ beantworten. (vgl. VISOTOOL® Stand 05.06.2012).

Der professionelle Umgang mit Beschwerden und eine hohe Serviceorientierung führen zu einer langfristigen Zufriedenheit der Patienten, Mitarbeiter und den Kooperationspartnern. Nehmen Sie daher die Rückmeldungen ernst und setzen Sie sich damit bewusst auseinander. Jede geäußerte Beschwerde und Reklamation sollte als Chance verstanden und genutzt werden. Ziel ist es, den berechtigten Erwartungen und Bedürfnissen der Patienten gerecht werden zu können. Dafür muss im Team klar sein, wie jeder Einzelne mit einer Beschwerde umgehen soll. Ziel ist eine einheitliche Vorgehensweise!

Erfolgreich gelöste Beschwerden stärken das Verbundenheitsgefühl der Patienten zur Praxis und wirken sich langfristig positiv auf das Patienten-Praxis-Verhältnis aus. Der verbindliche und lösungsorientierte Umgang mit Beschwerden spricht sich herum und ist zusätzlich ein wichtiges Markenzeichen Ihrer Praxis. Werden die Patientenrückmeldungen im Praxisteam analysiert, können auch grundsätzliche Schwachstellen und Fehler aufgedeckt und vermieden werden. Die Patienten spüren das Engagement, frei nach dem Motto „Datut sich was!“

Mithilfe folgender Fragen sollten Sie wichtige Aspekte zum Beschwerdemanagement in Ihrer Praxis durchchecken:

Aspekte zum Beschwerdemanagement

- Werden die Patienten informiert, an wen sie sich mit einer Beschwerde/Rückmeldung wenden können (z.B. Information im Praxis-flyer, Homepage)?
- Haben Sie im Team darüber gesprochen, wie alle Beschwerden und Rückmeldungen angenommen werden sollen?
- Sind die Verantwortlichkeiten für die Dokumentation geregelt?
- Ist im Team festgelegt, wer die Patientenrückmeldungen bearbeitet?
- Sind die Mitarbeiter zum professionellen Umgang mit Beschwerden geschult worden?
- Werden die Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter genutzt, um Beschwerden zukünftig zu vermeiden?
- Wurden im letzten Jahr die Patienten und Mitarbeiter befragt, um deren Rückmeldungen aktiv zu erfahren?
- Haben Sie im letzten Jahr Ihre Kooperationspartner nach ihrer Zufriedenheit befragt?
- Ist jedem im Team klar, dass eine Kritik eine Chance ist?
- Steht bei einer Beschwerde das Lösen im Vordergrund und nicht die Suche, wer diese verschuldet hat?

Nutzen Sie die EPA-Vorlagen zum Bearbeiten Ihrer Beschwerden, die Sie online im VISOTOOL® auf der QM-Materialienseite finden, Suchbegriff: Beschwerdemanagement

Tipp für Ihre Praxis

Dokumentation in virtueller Patientenakte

EPA-Praxen haben gute Erfahrungen mit dem Anlegen einer elektronischen Patientenakte (z.B. „Rudi Rückmeldung“) gemacht, in der Patientenrückmeldungen an einer Stelle erfasst werden. Dieser virtuelle (Privat-)Patient sollte dem ganzen Team bekannt sein. Die Beschwerden und entsprechenden Ereignisse können damit ohne viel Aufwand gesammelt und für die Teambesprechungen ausgedruckt und durchgesprochen werden.

Vorteile:

- Alle haben sofort Zugriff auf die Beschwerden
- übersichtliche Dokumentation
- Gespräche über Beschwerden vor Dritten können vermieden werden
- einfache Handhabung, um Beschwerden für Teamauswertung zu nutzen

Anwenderworkshop für EPA-Praxen

Tauschen Sie sich mit anderen Praxen aus! Auf dem diesjährigen *practica*-Fortbildungskongress in Bad Orb wird ein Workshop exklusiv für EPA-Praxen angeboten. Wir wollen beim Anwenderworkshop kreative und innovative Ideen entwickeln, Prozessoptimierungen und hilfreiche Lösungsansätze diskutieren sowie an einer vertiefenden Einführung in die Arbeit mit VISOTOOL® und seiner Materialiensammlung arbeiten. Das Seminar bietet die ideale Plattform, um sich über bewährte Methoden und neue Ideen für die Praxisorganisation auszutauschen.

Das Seminarprogramm sowie die Anmeldung werden ab Anfang August verfügbar sein. Wir informieren Sie rechtzeitig!

EPA on Tour

Besuchen Sie den EPA-Informationsstand:

Terminübersicht

- Samstag, 30.06.2012, 8. Freiburger Pädiatrietag, Freiburg
- Samstag, 30.06.2012, Tag der Allgemeinmedizin, Freiburg
- Freitag, 21.09.2012, 6. BMVZ-Jahreskongress, Berlin, Information zu EPA für MVZ
- Dienstag, 23.10.2012, 29. International Society for Quality in Health Care (ISQua), Vortrag von Dr. Katja Götz: The Role of practice accreditation as quality improvement for primary care practice, Genf
- Freitag, 26.10.2012, 15:00 – 18:30 Uhr EPA-Workshop (für MFAs und Ärzte) auf dem practica Fortbildungskongress, Bad Orb

Anmeldung

Der Newsletter „Qualitätsmanagement **Aktuell**“ ist kostenlos. Unter www.epa-qm.de können Sie sich für die regelmäßige Zusendung einfach anmelden.

Kontakt

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen das EPA-Team unter:

0551 789520 oder epa@aquainstitut.de

Impressum

Prof. Dr. med. Dipl.-Soz. Joachim Szecsenyi (V.i.S.d.P.)
Redaktion: Sara Willms, Katja Sperling, Robert Deg

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung
und Forschung im Gesundheitswesen GmbH
Maschmühlenweg 8–10, 37073 Göttingen

Telefon (+49) 0551 789 52-0 Telefax (+49) 0551 789 52-10
epa@aquainstitut.de/Veröffentlichung: Juni 2012