

Regelung Patientenbefragung	Kriterium: 5.2.2, Ziel 1	
	<i>Praxisname</i>	

1. Zweck:

Mit dieser VA soll sichergestellt werden, dass die Patientenbefragungen mit hoher Qualität durchgeführt werden.

2. Abkürzungen, Begriffe, Definitionen:

MA: Mitarbeiterinnen

Pat: Patient

QMB: Qualitätsmanagementbeauftragte

3. Ablauf

Nr.	Wer	Kurzbeschreibung/Bezeichnung/Aktion	Hilfsmittel / Vorgaben / Aufzeichnungen
1	Arzt/ MA	Durchführung einer Teambesprechung mit Ankündigung der Befragung. Befragungsbögen besprechen, gegebenenfalls verändern. Zeitraum der Befragung: 2 Wochen Anzahl der Befragten: ca. 100 – 150	FO-Fragebogen Teambesprechungsprotokoll
2	MA	Persönliche Ausgabe der Fragebögen an der Anmeldung durch die Mitarbeiterinnen (mit Anschreiben, Kugelschreiber und Unterlage).	
3	Pat	Ausfüllen der Bögen im Wartezimmer und Rückgabe in eine Abgabebox, die im Wartezimmer steht.	Abgabebox im Wartezimmer
4	Arzt	Umgehende Auswertung der Bögen nach Beendigung der Befragung mit Hilfe einer Auswertungstabelle. Zeit für die Auswertung max. 2 Wochen	FO-Auswertung
5	Arzt/ MA	Durchführung einer Teambesprechung (Besprechung der Auswertung und Besprechung der Konsequenzen / Festlegung von Maßnahmen)	Teambesprechungsprotokoll
6	QMB	Archivierung der Befragung im QM-System (Qualitätsdaten/Kundenbefragung)	
7	Arzt/ MA	Patientenaushang im Wartezimmer mit den wichtigsten Ergebnissen	

Seite 1 von 1	Dokumentenpfad: Regelung- Patientenbefragung	Erstellt: >>Name<<	
	Version: 01	Geprüft: >>Name<<	
		Freigegeben: >>Name<<	>>Datum<<