

## Anleitung zur Durchführung der Patientenbefragung

### 1) Befragung vorbereiten

#### Befragungszeitraum festlegen

Empfohlen werden 14 Tage.

#### Praxisteam informieren

Alle sind über die Befragung informiert und können bei Nachfragen Auskunft geben.

#### Rücklauf organisieren

Die Rücklaufquote sollte die Anzahl von 100 Fragebogen pro Praxis/ MVZ möglichst nicht unterschreiten. Nur bei einer angemessenen Rücklaufquote lassen sich repräsentative Aussagen zur Zufriedenheit der Patienten machen. Da erfahrungsgemäß nicht alle antworten, sollten entsprechend mehr Fragebogen ausgeteilt werden.

Wird der Fragebogen in den Praxisräumen, z. B. während der Wartezeit ausgefüllt, bietet es sich an, eine geschlossene Box zum Einwurf der ausgefüllten Fragebogen aufzustellen.

Falls der Fragebogen zu Hause ausgefüllt wird, ist es empfehlenswert, adressierte (wenn möglich vorfrankierte) Rückumschläge vorzubereiten. So kann der Fragebogen anonym zurückgeschickt werden.

### 2) Fragebogen ausgeben

Sprechen Sie im Befragungszeitraum **alle** volljährigen Patientinnen und Patienten an, die mindestens zum zweiten Mal in die Praxis kommen. Treffen Sie bitte keine Auswahl.

Es bietet sich an, gleich mit der Anmeldung den Fragebogen auszuhändigen. Bisherige Erfahrungen haben allerdings gezeigt, dass die Rücklaufquote am höchsten ist, wenn der Arzt/ die Ärztin (ggf. der Psychotherapeut/ die Psychotherapeutin) den Fragebogen am Ende der Konsultation persönlich ausgibt.



Wir legen großen Wert auf Ihre Meinung.  
Die Befragung ist freiwillig und anonym.  
Es entstehen Ihnen keine Nachteile, wenn Sie nicht an der Befragung teilnehmen.  
Allerdings erhalten wir umso aussagekräftigere Ergebnisse, je mehr bei der Befragung mitmachen.  
Bitte nehmen Sie sich ca. 5 Minuten Zeit für uns.

### 3) Fragebogen auswerten

Zur Auswertung der Fragebogen ist für Sie ein Excel-Tool zum Download bereitgestellt. Die Handhabung entnehmen Sie bitte der Beschreibung auf der Startseite des Auswertungstools.