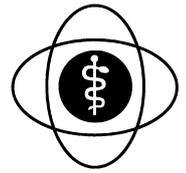


Jean-Michel Gaspoz<sup>1</sup>, Romeo Providoli<sup>2</sup>

# Messung der Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis – zusätzliche Angebote



**Qualität und Qualitätssicherung betreffen jede Arztpraxis. Mit ihrem Fragebogen zur Messung der Patientenzufriedenheit bietet die Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin (SGIM) interessierten Ärztinnen und Ärzten verschiedener Fachrichtungen ein modernes Messinstrument zur Sicherung der Qualität in Arztpraxen, Gruppenpraxen oder Ärztenetzwerken an. Der bisherige Fragebogen sowie ein neuer, spezieller Pädiatriefragebogen sind in deutscher, französischer und italienischer Sprache bei der SGIM erhältlich.**

Wissen die Ärzte, was ihre Patienten und Patientinnen von ihrer Arztpraxis, von ihrer Gruppenpraxis oder von ihrem Ärztenetzwerk halten? Die Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin (SGIM) stuft die Messung der Patientenzufriedenheit in Arztpraxen aller Fachrichtungen als eminent wichtig ein. Sie hat deshalb bereits im März 2012 zusammen mit der MECON measure & consult GmbH Zürich, einem führenden Unternehmen im Bereich Zufriedenheitsmessungen im Schweizer Gesundheitswesen, einen qualitativ hochstehenden Fragebogen «Messung der Patientenzufriedenheit in der Arztpraxis» für interessierte Grundversorger sowie neu auch für Pädiater lanciert.

## Die Patientenbefragung – kleiner Aufwand, grosser Erfolg

Der Fragebogen zur Messung der Patientenzufriedenheit sowie der neue Pädiatriefragebogen können in deutscher, französischer und italienischer Sprache bei der SGIM zusammen mit einem informativen Patientenflyer bezogen werden. Gemischtsprachige Sets werden auf Wunsch individuell zusammengestellt. Der Fragebogen deckt alle Fragen ab, welche laut einer Studie von Matthias Riedel und Peter Neuenschwander [1] für die Patienten und damit für die Qualitätssteigerung in diesem Bereich relevant sind. Die Durchführung einer Patientenbefragung ist einfach und unkompliziert. Dazu sind wenige Schritte notwendig.

Die Messung der Patientenzufriedenheit liefert dem Arzt eine detaillierte, aussagekräftige und zudem hilfreiche Auswertung im Benchmarking mit den anderen an der Messung teilnehmenden Arztpraxen.

Die Resultate der Fragebogen können als Bausteine für weiterführende Qualitätsmanagementmassnahmen im Praxisumfeld verwendet werden (z.B. ISO-Zertifizierung). Die SGIM beteiligt sich bei ihren Mitgliedern mit einer einmaligen Subvention an den Kosten, so dass die Befragung für SGIM-Mitglieder kostengünstiger wird. Für Ärztenetzwerke und Gruppenpraxen gelten besonders attraktive Preise. Die Investition für eine Befragung zahlt sich für jede Praxis mittelfristig aus. Sie trägt dazu bei, den Dialog zwischen Arzt und Patienten zu vertiefen. Davon profitieren beide Seiten.



Alle weiteren Informationen sowie das Anmeldeformular zum SGIM-Angebot sind unter [www.sgim.ch](http://www.sgim.ch) > Patientenzufriedenheit zu finden.

## Referenz

- 1 Riedel M, Neuenschwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung. 2010. Internet: [http://www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht\\_representative\\_Evaluation.pdf](http://www.fmh.ch/files/pdf4/Schlussbericht_representative_Evaluation.pdf)

## Korrespondenz:

Lukas Zemp  
Generalsekretär SGIM  
Schweizerische Gesellschaft für Allgemeine Innere Medizin  
Postfach 422  
4008 Basel  
[lzemplat@sgim.ch](mailto:lzemplat@sgim.ch)

<sup>1</sup> Vorsitzender SGIM-Präsidium

<sup>2</sup> Mitglied des SGIM-Nucleus, Projektleiter Messung der Patientenzufriedenheit