

Veröffentlicht in: Jehle K.; Hill St. (Hrsg.): „Feigenblatt oder Baum der Erkenntnis. Messung der Patientenzufriedenheit. Standortbestimmung und Ausblick. SGGP 2016.

9.4 QM Riedo: Patientenzufriedenheit quo vadis

Verena Riedo, Geschäftsführerin

Patientenbefragungen sind ein integrierter und wichtiger Bestandteil der Unternehmensentwicklung im Gesundheitswesen.

Wie kann in Zukunft die Sicht dieser Kundengruppe abgebildet werden? Was soll damit erreicht werden? Marketing? Qualitätsverbesserung?

Neuer Fokus in der Patientenbefragung

Die aktuelle Situation bei Patientenbefragungen:

- Der Rücklauf bei Patientenbefragungen reduziert sich von Jahr zu Jahr.
- Die Patienten äussern sich in der Regel hoch zufrieden. Die Abweichungen zwischen den Spitälern sind marginal, die Aussagekraft ist gering.
- Viele Spitäler sehen in Patientenbefragungen nur noch eine „Pflichtübung“.
- Mitarbeitende, welche an Patienten arbeiten, können die Resultate von Patientenbefragungen nicht mehr ernst nehmen.

Fazit: Der Aufwand und Ertrag bei Patientenbefragungen stehen in einem fragwürdigen Verhältnis zueinander.

Es braucht neue Lösungen:

Ein neuer Ansatz ist die Arbeit mit einem Instrument, das sowohl Marketing- wie auch Qualitätsinstrument ist. So wird die Wirkung von innen nach aussen verstärkt. Übergeordnetes Benchmarking ist gut für den allgemeinen Vergleich und das Marketing nach aussen. Innovative Unternehmensentwicklung ist weit mehr.

Wie kann eine neue Sichtweise neue Resultate generieren? Hier einige Ansätze der Patientenbefragung von qm Riedo:

Relevante Inhalte. Warum Patienten ein Spital wählen

- Die Befragungen von qm Riedo geben Aufschluss über relevante Themen wie Abläufe und Outcome aus Sicht der Patienten.
- Die Akzeptanz der Ergebnisse bei Ärzten und Pflegenden ist hoch (es werden die Fragen gestellt, welche für Ärzte und Pflegende relevante Aussagen machen).
- Aber auch Patienten sollen das Gefühl haben, dass sich das Spital ehrlich für ihre Anliegen interessiert. Das gelingt nur mit einer Befragung, welche diese Anliegen aufnimmt.

Professionell und doch pragmatisch. Geht das? Die Angemessenheit der Methodik ist zentral.

- Auch pragmatische Lösungen brauchen professionelle Entwicklung und Umsetzung.
- Wissenschaftlichkeit hat Grenzen. Eine Patienten-Zufriedenheitsbefragung sollte als Führungsinstrument darauf ausgerichtet sein, das Unternehmen weiterzubringen.
- Dennoch ist Forschung zum Thema wichtig. Aber nur mit relevanten Inhalten kann Forschung betrieben werden, die Aussagen zulassen, warum Patienten ein Spital wählen – und warum nicht.

Cleveres Layout, gerüstet für die nächste Generation

- Die Onlinelösungen von qm Riedo sind für alle Altersstufen interaktiv und attraktiv zum Ausfüllen.
- Die Befragungen sind schnell verteilt, schnell erfasst, schnell ausgewertet.

Übersicht behalten

- Es braucht die richtige Methodik bei der Erhebung, Auswertung und Interpretation. Mit den Methoden von qm Riedo können bis zu 50 Stellenprozent bei mittleren Spitälern eingespart werden.
- Übersichtliche Auswertungen. Das Wichtigste auf einen Blick.
- Handlungsportfolio: Einflussfaktoren bringen die Ergebnisse auf den Punkt.

qm Riedo konzentriert sich auf relevante Inhalte mit schlanker Projektabwicklung:

- Standardbefragungen mit Benchmarkingdaten
- Individueller Aufbau des Befragungssystems von Kliniken und Spitäler (Monitoring mit Sofortauswertungen)
- Interviews mit Patienten und Angehörigen
- Auch bei der Pflichtbefragung (ANQ Befragungen) begleitet qm Riedo die Spitäler, ANQ als alleinige Befragung oder kombiniert mit anderen Fragebögen.
- Wir übernehmen den Versand der Papier-Fragebogen.

Rundumsicht: 270° Blick auf folgende Themen mit den Befragungen von qm Riedo

	Mitarbeitende	Zuweiser	Patienten
Infrastruktur	√	(√)	√
Prozesse / Abläufe	√	√	√
Patientenbetreuung	√	√	√
Medizinische Leistung		√	√
Kommunikation / Information	√	√	√
Kooperation	(√)	√	√
Schnittstellenmanagement	(√)	√	√
Austrittsmanagement		√	√
Image	√	√	√
Gesamturteil	√	√	√

Varianten von qm Riedo im Überblick:



Akutstationäre Patientenbefragung

- Standardfragebogen für Patienten, inkl. Modul für OP und IPS
- Wöchnerinnenbefragung (Geburt, Wochenbett, Stillen)
- Elternbefragung in Kinderkliniken

Ambulante Patientenbefragung (Ambulatorien, Hausarzt, Belegarzt)

- Kurzfragebogen Beratung / Diagnostik / Chronisch kranke / Onkologie
- Ambulantes Operieren
- Physiotherapie

Psychiatrie

- Kinder- und Jugendpsychiatrie stationär und ambulant (Eltern, Patienten)
- HoNOSCA SR, BSCL Erfassung, Auswertung

Interviews und Fokusgespräche

- Bedarfsanalysen, Fokusthemen
- Imagebefragung

Systemaufbau in Spitälern und Kliniken

- Für eigene, hausinterne Befragungen
 - Onlineportal für die Erfassung vor Ort mit Tablet
-

Erhebungsvarianten

Schriftlich/Online	Interviews	Workshops
standardisiert	Individuell	Individuell
Vergleichbar (Benchmarking)	Gezielt auf bekannte und unbekannte Themen, Bedarfsanalysen	Themen im Fokus (keine Problemthemen)
Kostengünstig	Zur Implementierung von Prozessen	Bedarfsermittlung, Strategieentwicklung, Partizipation
Viele Patienten werden erreicht	Ergänzend zur schriftlichen Befragung	

Firma und Know-how

qm Riedo (Geschäftsleiterin Verena Riedo) arbeitet mit einem Team und stellt auftragsbezogen Projektteams zusammen.

- Wirtschafts- und Organisationspsychologie mit umfangreichen Erfahrungen im Gesundheitswesen, Standardbefragungen, Prozessanalysen- und Qualitätsmanagement
- Wissenschaftliche Tätigkeit am Institut für Arbeits- und Organisationspsychologie an der ETH Zürich und der Universität Zürich
- Beratungsmandate in Profit- und Non-Profit-Organisationen

Kontakt

qm Riedo

Verena Riedo

Im Langacher 11 / 8606 Greifensee

+41(0)43 819 17 27 / info@qm-riedo.ch

www.qm-riedo.ch / www.ibe.ch