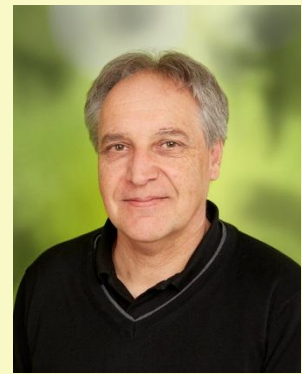




Case Study Lungenliga Schweiz



Philippe Giroud
(stv. Direktor)



Jean-Marie Egger
(Mitglied der Geschäftsleitung)

«QUALIS bietet in der Summe ein sehr überzeugendes Gesamtpaket.»

Auditierung von 20 kantonalen Lungenligen im 2017

Die Lungenliga Schweiz beauftragte QUALIS evaluation im Dezember 2016 mit der Auditierung der 20 kantonalen Lungenligen. QUALIS entwickelte hierfür ein Messsystem und war für die Organisation und Durchführung der Audits verantwortlich. In einem Auditbericht sind die Resultate insgesamt und pro kantonale Lungenliga ausgewiesen worden. Philippe Giroud, stellvertretender Geschäftsführer, und Jean-Marie Egger, Bereichsleiter, schildern im folgenden Interview ihre aktuellen Erfahrungen mit QUALIS.

QUALIS hat für die Lungenliga Schweiz erstmals die externe Auditierung der kantonalen Geschäftsstellen übernommen. Wie haben Sie die Vorbereitungsarbeiten und Organisation der Audits durch QUALIS erlebt?

Bereits beim Pitch hat uns Biagio Saldutto durch seine rasche Auffassungsgabe, sein vernetztes Denken und seinen strukturierten Vorgehensvorschlag überzeugt. Dieser Eindruck wurde in den beiden sehr produktiven und effizienten Vorbereitungssitzungen bestätigt. Zudem war die Kommunikation während des gesamten Auditprojekts äusserst angenehm.

Die einzelnen Audits wurden innerhalb eines Tages in der jeweiligen Landessprache der Geschäftsstelle (deutsch, französisch und italienisch) durchgeführt. Welche Rückmeldungen haben Sie von den Geschäftsstellen zur Auditdurchführung erhalten?

Zunächst einmal wurde sehr geschätzt, dass die Audits in den drei Landessprachen unserer kantonalen Lungenligen durchgeführt wurden. Ferner war die grosse Erfahrung von QUALIS im Gesundheits- und Sozialwesen ein enormer Mehrwert. Sehr nützlich war letztlich auch, dass die Auditorinnen zum Teil einen pflegerischen Hintergrund hatten und damit auch „die Sprache“ der interviewten Personen gesprochen haben.

Der Auswertungsbericht beinhaltet übergeordnete und detaillierte Ergebnisse. Wie beurteilen Sie die Verständlichkeit und den Nutzen des Berichts für Ihre Arbeit?

Die von der Lungenliga Schweiz gewählte Auswertung hat den Vorteil, dass man zum einen alle Ergebnisse bis ins Detail studieren kann. Zum anderen ermöglichen sie einen anonymen Benchmark mit den anderen, kantonalen Lungenligen. Überzeugend dabei ist die Tatsache, dass die Ergebnisse leicht verständlich und grafisch gut aufgearbeitet sind.

Was haben Sie persönlich an der Zusammenarbeit mit QUALIS besonders geschätzt, welche Aspekte bleiben Ihnen besonders in Erinnerung?

Für unseren Entscheid, die Audits mit QUALIS durchzuführen, waren vor allem die Menschen, welche für QUALIS arbeiten, ausschlaggebend. Das grosse Interesse, die Dienstleistungsorientierung, Kompetenz, Termintreue und die rasche Auffassungsgabe ergaben in der Summe ein sehr überzeugendes Gesamtpaket.

Würden Sie QUALIS als externe Auditierungsstelle weiterempfehlen?

Aufgrund unserer Erfahrungen empfehlen wir QUALIS vorbehaltlos als externe Auditierungsstelle, insbesondere im Gesundheits- und Sozialwesen. Aus dem ersten Mandat hat sich bereits ein zweites ergeben: die Lungenliga Schweiz führt die nationale Patientenzufriedenheitsumfrage 2017 ebenfalls mit Unterstützung von QUALIS durch!

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen und Sozialforschung im Gesundheits- und Sozialwesen. Es wurde im 2004 von Biagio Saldutto gegründet und hat seinen Sitz in Zürich.


QUALIS
evaluation
www.qualis-evaluation.ch