



Case Study Novocure

novocure

Patienten- & Angehörigenbefragung

Interview mit Jeannette Wiss
Marketing Communication Manager EMEA

«Der Auswertungsbericht von QUALIS ist sehr übersichtlich und beinhaltet wertvolle sowie interessante Informationen».

Verbesserungspotential identifizieren.

Novocure ist ein Unternehmen, das mit den Tumortherapiefeldern eine grundlegend neuartige Krebstherapie entwickelt hat. Für die Weiterentwicklung des Behandlungsprozesses und der Dienstleistungsqualität hat Novocure Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige zu konkreten Erfahrungen mit der Optune®-Therapie entlang des Behandlungsprozesses befragen lassen. Sie haben dafür die Insight-Befragungsmethode mit offenen Interviews* von QUALIS evaluation gewählt und durch das unabhängige Unternehmen durchführen lassen. Im folgenden Interview beschreibt Jeannette Wiss ihre Erfahrungen mit QUALIS und den Nutzen der Befragung.

Die Interviews wurden in Deutschland und in der Schweiz vor Ort im persönlichen Gespräch durchgeführt und in Österreich per Telefon. Worin sehen Sie den grössten Nutzen in der Interview-Durchführung durch eine unabhängige Stelle?

Die Patientinnen und Patienten können sich unbekümmert und völlig offen äussern. So sind die Antworten für uns am wertvollsten und vermitteln uns unverfälschte Informationen.

Der Auswertungsbericht beinhaltet übergeordnete Ergebnisse in Form von Grafiken und Tabellen sowie die entsprechenden konkreten transkribierten Patientenaussagen. Wie nützlich ist der Bericht für Ihre Arbeit bzw. für die Weiterentwicklung der Optune®-Therapie und Optimierung des Behandlungsprozesses?

Die Auswertungen unterstützen uns dabei, Verbesserungspotenzial zu identifizieren und allfällige Fehler nicht zu wiederholen. Die konkreten Patientenaussagen helfen uns zum besseren Verständnis, wie die Patienten die Optune®-Therapie, die Mitarbeitenden sowie den Service von Novocure erleben und wo wir uns ganz konkret verbessern können.

Die Ergebnisse tragen dazu bei, die Bedürfnisse der Patienten besser zu verstehen. Sie zeigen auf, welche bisherigen Aktivitäten sich ausgezahlt haben und „gut angekommen“ sind. Wir erhalten daraus Erkenntnisse, wie wir das Informationsangebot sowie das Produkt verbessern können. Ausserdem erfahren wir, welches Informationsmaterial genutzt wurde und welches zukünftig hilfreich sein könnte.

Wie beurteilen Sie ganz allgemein die Qualität der Auswertungen?

Die Ergebnisse von QUALIS sind sehr übersichtlich dargestellt. Die Auflistung aller Patientenaussagen ist sehr ausführlich und ungemein wertvoll. Die Unterscheidung zwischen den beiden Fragetypen «Top of Mind» und «Bedeutsame Erlebnisse» fanden wir sehr interessant.

Was haben Sie persönlich an der Zusammenarbeit mit QUALIS besonders geschätzt?

Frau Imhof, Projektleiterin, haben wir im regen Austausch als äusserst zuverlässige und sehr kompetente Ansprechperson wahrgenommen. Sie nahm unsere Wünsche auf, erkannte unsere Bedürfnisse schnell und ging darauf ein. Ausserdem brachte Sie ihre eigenen Ideen mit ein. Wir schätzen, dass alle Interviews dank einer guten und ausführlichen Vorbereitung im gleichen Monat durchgeführt und Termine immer eingehalten wurden. Und nicht zuletzt ist uns Frau Imhof als sehr sympathische Person begegnet.

*Mit der von QUALIS speziell entwickelten «Insight Patientenbefragung» erhalten unsere Kunden direkte Einsicht in das Erleben und Denken der Patientinnen und Patienten. Prägende Erlebnisse während der Behandlung werden im Interview frei erzählt.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen und Sozialforschung im Gesundheits- und Sozialwesen.


QUALIS
evaluation
www.qualis-evaluation.ch