



Claudia Sommer, Leiterin Wohnen - Pflege und Palliative Care

«Für mich war die Befragung sehr nützlich. Verbesserungspunkte wurden deutlich aufgezeigt.»

Erfahrungsbericht zur Patienten- sowie Angehörigenbefragung in der Stiftung Diaconis

Das Wohl der Patienten verbessern

Die Stiftung Diaconis in Bern bietet spezialisierte Palliative Care an, welche die Behandlung und Betreuung von Menschen mit unheilbaren, lebensbedrohlichen und/oder chronisch fortschreitenden Krankheiten umfasst. Aktuell hat Diaconis ihre Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige zu konkreten Erfahrungen in ihrem Palliative Care Zentrum befragen lassen. Die Interviews mit den Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen wurden im Auftrag der Stiftung durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation durchgeführt. Claudia Sommer, Leiterin Wohnen – Pflege und Palliative Care, schildert im Folgenden ihre Erfahrungen mit QUALIS:

QUALIS: Worin sehen Sie den grössten Nutzen in der externen Durchführung der Angehörigenbefragung und der Patienteninterviews durch eine unabhängige Stelle?

Sommer: Unabhängigkeit garantiert Neutralität. Bei Diaconis ist es uns wichtig, die Arbeit zum Wohle unserer Patientinnen und Patienten stets zu verbessern. Dafür muss man sein eigenes Tun kritisch hinterfragen. Eine externe Perspektive ist dabei sehr hilfreich. Auch ist ein Vergleich mit anderen Institutionen möglich.

QUALIS: Die mündlichen Interviews mit Patientinnen und Patienten der Palliative Care stellen eine besondere Herausforderung dar. Wie haben Sie die Durchführung und Organisation der Interviews durch QUALIS erlebt?

Sommer: Sehr gut! Es wurde auf die Patienten eingegangen und die Interviewerin hat spontan auf die Situationen, welche sich ihr an den Interviewtagen bot, reagiert. Die Interviews wurden sehr sorgfältig durchgeführt.

QUALIS: Der Auswertungsbericht beinhaltet übergeordnete Ergebnisse in Form von Grafiken und Tabellen sowie die entsprechenden konkreten Aussagen der befragten Personen. Wie nützlich erachten Sie den Bericht für Ihre Arbeit bzw. für die Weiterentwicklung Ihres Palliative Care Zentrums?

Sommer: Ich erachte den Bericht als sehr nützlich für die Weiterentwicklung unserer Arbeit. Verbesserungspunkte wurden deutlich aufgezeigt, aber auch unsere Stärken kamen klar zum Vorschein. Und dank dem Vergleich mit einer anderen Institution können wir uns mit einem – wenn auch kleinen – Benchmark vergleichen.

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

Sommer: Die Zusammenarbeit mit QUALIS verlief von Anfang an sehr positiv. QUALIS ist in der Planung, aber auch in der Effizienz sehr zuverlässig und arbeitet mit viel Sorgfalt. Die Interviews werden sehr behutsam durchgeführt. Auch die Auswertung und der Auswertungsbericht werden sehr professionell gemacht.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen und Sozialforschung im Gesundheits- und Sozialwesen, das im 2004 gegründet wurde. Es bietet für Palliative Care Zentren spezifische Angehörigen- und Patientenbefragungen an.



www.qualis-evaluation.ch