Case Study: Tagesklinik Medizinbereich Herz-Gefäss-Thorax am Universitätsspital Zürich

Insight Patientenbefragung

Die Tagesklinik Medizinbereich Herz-Gefäss-Thorax am Universitätsspital Zürich hat an der Pilotmessung teilgenommen.
Wie hat sie die neue Befragung erlebt. Frau Kiss, QM-Mitarbeiterin, gibt Auskunft.

Wie erlebten Sie die Durchführung und Organisation der Befragung?

«Die Zusammenarbeit mit QUALIS evaluation empfand ich als engagiert und entgegenkommend.«

Wie bewerten Sie die die Verständlichkeit und den Nutzen der Ergebnisse und des Berichts für die messende Tagesklinik?

«Ich denke, die Ergebnisse konnten gut vermittelt werden. Die Auswertungen mit den Quadranten zu Imageträgern und -hemmern sind sehr gut angekommen. Ich habe hierzu aus der Excel-Datei beispielhaft Aussagen der Patienten hinzugefügt. So wird klar, was gemeint ist.»

Wo sehen Sie die grössten Unterschiede im Vergleich zur gängigen schriftlichen Patientenbefragung?

«Die Patienten müssen sich nicht an vorgegebene Fragen halten. Dadurch können wir in Erfahrung bringen, welche Aspekte aus Sicht der Patienten von hoher Bedeutung sind und welche konkreten Erlebnisse bei Ihnen hängen geblieben sind.»

QUALIS evaluation GmbH hat im Jahr 2014 eine mündliche Patientenbefragung entwickelt und in zwei Pilotspitälern bei ambulanten und stationären Patientinnen und Patienten getestet. Dank der Pilotmessung konnte die Messung verbessert und klarer positioniert werden.

Die Insight Patientenbefragung

Mit der Befragung erhalten die Spitäler direkte Einsicht in das Erleben und Denken ihrer Patientinnen und Patienten. Prägende Erlebnisse während dem Spitalaufenthalt werden im mündlichen Interview frei erzählt.

Zielgruppe für die Befragung

- Als Nachanalyse auf Abteilungen und Kliniken, die in der schriftlichen Patientenbefragung unter- oder überdurchschnittlich abgeschnitten haben.
- Als vertiefte Analyse bei bestimmten Patientengruppen wie bei Dialyse, den Privatversicherten, nach Geburten etc.
- Auf Abteilungen, die ihr Dienstleistungsangebot stärker auf Kundenbedürfnisse ausrichten wollen.
- Für ganze Institutionen, die an ihrem Image arbeiten möchten.

Bewertungskategorien

Die offenen Aussagen werden nach folgenden Hauptkategorien ausgewertet: Berufsgruppe, Dienstleistungsqualität (gemäss SERVQUAL), Kontaktpunkte entlang Dienstleistungsprozess von Eintritt bis Austrittsvorbereitung.

Methode

Die offene Fragetechnik basiert auf zwei ereignisorientierten Methoden:

Critical Incident Technique (Flanagan, J.C., 1954)

Sequenzielle Ereignismethode (Gelbrich, K. 2009)

QUALIS evaluation

www.qualis-evaluation.ch 044 455 64 50