



Abschlussarbeiten betreut vom Lehrstuhl Management im Gesundheitswesen

Bachelorarbeit «Patientenzufriedenheitsumfragen als Qualitätsinstrument – Ein Vergleich zwischen Schweizer Spitälern im stationären Bereich» von Jessica Helbling BBWL, 2021

Abstract:

Aufgrund der steigenden Kosten und den wachsenden gesellschaftlichen Ansprüchen im Gesundheitswesen richtet sich der Fokus zunehmend auf die Qualität von Spitälern und Kliniken. Dabei darf die Relevanz der Patientenwahrnehmung bei der Qualitätsbeurteilung nicht vernachlässigt werden. Aus diesem Grund befasst sich die vorliegende Arbeit einerseits mit der Bedeutung von stationären Patientenzufriedenheitsumfragen als Qualitätsmessinstrument, andererseits mit den Gemeinsamkeiten und Unterschieden sowie den Verbesserungspotenzialen, welche solche Umfragen aufweisen. Um diese Themen zu behandeln, wurden nebst einer Analyse der Fachliteratur und Patientenzufriedenheitsumfragen mehrere Experten-interviews und Gespräche mit Qualitätsverantwortlichen von Schweizer Spitälern geführt, sowie eine aktuelle Podiumsdiskussion besucht.

Die Resultate zeigen, dass die bestehenden Fragebogen ein wichtiges Qualitätsmessinstrument sind, obwohl sie einige Nachteile mit sich bringen. Daher ist es zwingend, dass die bisherigen Fragebogen durch eine ergebnisorientierte Patient-Reported Outcome Measures Umfrage abgelöst und die Möglichkeiten der Digitalisierung eingesetzt werden, um die Patientenerfahrung während des gesamten Patient Journeys gezielter erfassen zu können.

Bei den zurzeit in der Schweiz angewendeten Fragebogen wird ersichtlich, dass die von der Theorie abgeleiteten Zufriedenheitsfaktoren mehrheitlich abgedeckt werden. Im Bereich der Antwortgestaltung und den Skalen werden hingegen Unterschiede und Mängel sichtbar. So stellen u.a. duale Fragen und die multiple Skalenbeschriftung zwei wichtige Verbesserungsmaßnahmen dar. Die Durchsetzung eines einheitlichen Umfragebogens gestaltete sich bis anhin schwierig. Ein erster Schritt in diese Richtung stellen Abstimmungen zwischen verschiedenen Spitalbereichen dar.