

Zufriedenheit der Kundschaft messen

Autor(en): **Fischer, Annemarie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände
Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St.
Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2003)**

Heft 1

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822646>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Zufriedenheit der Kundschaft messen

Auch wenn es das ideale Instrument zur Messung der Patientenzufriedenheit nicht gibt, müssen sich Spitex-Organisationen um dieses Thema kümmern. Ein Fragebogen geht bald in die Testphase.

Annemarie Fischer, Geschäftsleiterin
Spitex Verband Kanton Zürich

Eines ist unbestritten: Ein zentraler Faktor in der Qualität jeder Organisation ist die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten. Befragungen zu dieser Thematik helfen Stärken und Schwächen eines Betriebs aufzuzeigen und Verbesserungsmassnahmen abzuleiten. Ebenso unbestritten ist aber, dass es das ideale Instrument zur Patientenzufriedenheitsmessung nicht gibt – weder im Spital noch bei ambulanten Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Dies wurde auch an einem im letzten Herbst vom Picker Institut organisierten Symposium klar. Das Picker Institut ist eine ursprünglich in den USA gegründete Organisation, die sich im Bereich Kundenbefragungen in Gesundheitseinrichtungen einen Namen gemacht hat. Viele Schweizer Spitäler arbeiten mit einem Fragebogen von Picker.

Entscheidungshilfen

«Jeder Betrieb, der Patientenzufriedenheitsmessungen vornehmen will, muss seinen idealen Partner für diese Messungen selber finden», meinte Marc-Anton Hochreutener, der Leiter der Zürcher Geschäftsstelle des Vereins Outcome (siehe Kasten). Er stellte dazu einige Entscheidungshilfen vor. «Uns hat beispielsweise überzeugt, dass im Picker-Fragebogen mehr nach qualitätsrelevanten einzelnen Schlüsselereig-



Das ideale Instrument zur Messung der Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten gibt es noch nicht.

nissen gefragt wird und weniger nach subjektiven, schlecht messbaren Urteilen der einzelnen Patientinnen und Patienten.» Wichtig sei auch, dass ein Fragebogen genügend freien Platz für individuelle Bemerkungen des Patienten offen lasse. Da die Resultate einer Zufriedenheitsmessung erst im Vergleich mit andern Organisationen wirklich aussage-

kräftig werden, ist gemäss Hochreutener unbedingt darauf zu achten, dass das gewählte Instrument dies auch zulässt, resp. möglichst viele Organisationen den gleichen, standardisierten Fragebogen benutzen und von der gleichen Firma extern auswerten lassen.

Angepasster Fragebogen

In der Spitex steht zurzeit leider noch kein einheitliches, wissenschaftlich geprüftes und erprobtes Instrument zur Messung von Zufriedenheit zur Verfügung. Dies wird nicht nur von den Spitex-Organisationen bedauert. Auch des Bundesamt für Sozialversicherungen BSV – verantwortlich für die Umsetzung der Qualitätssicherungsmassnahmen

im Krankenversicherungsgesetz – fordert immer wieder einmal ein entsprechendes Instrument. Abklärungen haben ergeben, dass das Picker Institut noch keinen auf die Schweizer Spitex-Verhältnisse zugeschnittenen Fragebogen für eine Kundenbefragung zur Verfügung stellen kann. Die Firma NPO Plus, die letztes Jahr an der Irchel-Tagung ihr Befragungsinstrument für Akutspitäler vorstellte, ist daran, dieses Instrument zusammen mit einer Gruppe von Spitex-Fachpersonen aus den Kantonen Zürich, Graubünden, Thurgau und Schwyz zu modifizieren und auf die Bedürfnisse der Spitex anzupassen. Der Fragebogen soll nächstens für eine Testphase bereit stehen. Wir werden die Spitex-Organisationen diesbezüglich auf dem Laufenden halten. □

Verein Outcome

Mitglieder dieses Vereins mit Sitz in Zürich sind Akutspitäler, Kranken- und Unfallversicherer und die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich. Der Verein organisiert und begleitet die Outcome-Messungen (Ergebnisqualitätsmessungen) in den Spitälern des Kantons Zürich.
Informationen:
www.vereinoutcome.ch