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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2003)

Heft: 1

Artikel: Zufriedenheit der Kundschaft messen

Autor: Fischer, Annemarie

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822646

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 07.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

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

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

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 Schlüsselereignissen 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 aussagekräftig 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