

LINK Institut

Das LINK Institut ist Schweizer Marktführer in der Markt- und Sozialforschung und Betreiber des einzigartigen LINK Internet-Panels. Mit 115'000 Panelisten ist es das grösste und qualitativ hochwertigste Panel der Schweiz und deckt alle Sprachregionen ab. Mit 100 Markt- und SozialforscherInnen und 1'000 BefragterInnen schafft das LINK Institut seit knapp vierzig Jahren präzise, zuverlässige und aussagekräftige Entscheidungsgrundlagen für grosse und mittlere Unternehmen, Institutionen aller Art sowie die öffentliche Verwaltung in der Schweiz. Das Institut verfügt über ausgewiesene Healthcare- und Immobilienspezialisten, die diese Studie erstellt haben.

Link zum Studien-Summary

<https://www.link.ch/link-studiensummary-immo-healthcare/>



Studienautoren und Kontakt für Rückfragen/ Bezugsmöglichkeit der Gesamtstudie

Semia Braun
Senior Projektleiterin im LINK Institut und Immobilienökonomin (IREBS):
semia.braun@link.ch
Tel.: +41 41 367 72 43

Stefan Reiser
Mitglied der Geschäftsleitung im LINK Institut, Vorstandsmitglied im Forscherverband SWISS INSIGHTS,
Dozent im Bereich Market Intelligence:
stefan.reiser@link.ch

www.link.ch

Informationen und Impressionen zum Kongress
<https://www.immohealthcare.com>

Methodenübersicht der Studie

- Methode: Online-Befragung im LINK Internet-Panel mit 115'000 telefonisch rekrutierten, aktiven Panelisten, unter Einsatz von impliziten und Trade-Off-Analysetechniken
- Anzahl Interviews (netto): n=1'036
- Erhebungszeitraum: 13. bis 24. August 2020
- Interviewdauer: durchschnittlich ca. 10 Minuten
- Zielgruppe: Schweizer Bevölkerung im Alter von 15 bis 79 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz, die sich innerhalb der letzten 5 Jahre als Patient oder Besucher in einem Schweizer Spital aufgehalten hat.
- Stichprobenziehung: Repräsentative Verteilung der Stichprobe auf Einsteiger, Screening innerhalb dieser Repräsentativgruppe auf die Zielgruppe



Patient Centricity: Was Schweizer Patienten vom Spital der Zukunft erwarten



Im Rahmen einer Repräsentativ-Studie wurden die Bedürfnissen der Schweizer Spital-Patienten und -Besucher ermittelt. Das LINK Institut leitete daraus Erfolgsfaktoren für das Spital der Zukunft ab. Dabei erweist sich Patient Centricity als grosse Chance für das Schweizer Spitalwesen.

Im Zentrum der Bemühungen um ein modernes, verbessertes Schweizer Gesundheitswesen steht der immer besser informierte und anspruchsvolle Patient. Die freie Spitalwahl ist zwar im Krankenversicherungsgesetz verankert, jedoch hat die Mehrheit in der Bevölkerung on top eine Zusatzversicherung dafür. Der Standort tritt als Entscheidungskriterium zunehmend zurück. Viele Spitäler stehen vor der Herausforderung, ihre Bekanntheit und Attraktivität bei selbstbestimmten Schweizer Patienten und unter anhaltendem Kosten- und Ertragsdruck steigern zu müssen.

So ist die Orientierung an den Bedürfnissen und Präferenzen von Patienten unter diesen Rahmenbedingungen ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Doch in praxi werden Patienten in aller Regel nicht aktiv in die Gestaltung der Spitalimmobilie bzw. des Spitals der Zukunft eingebunden. Vielfach sind ihre Anforderungen und Bedürfnisse gar nicht im Detail bekannt.

Studie und Methode

Vor diesem Hintergrund hat das LINK Institut anlässlich des 12. Immo-Healthcare-Kongresses, der jährlich das Spitalwesen und die Real-Estate-Branche zusammenbringt, eine repräsentative Marktstudie durchgeführt. Es wurden gut 1000 Schweizer Spital-Patienten und -Besucher zu ihren Erfahrungen und Erwartungen befragt. Ziel war es

zu ermitteln, wie das Spital bzw. die Spitalimmobilie der Zukunft ihrer Meinung nach aussehen sollte. Um eine Anspruchsinflation zu vermeiden, setzte das LINK Institut Trade-Off Verfahren und implizite Tests ein. Auf deren Grundlage wurden die Befragten zu einer Priorisierung unter verschiedenen Leistungselementen gezwungen bzw. ihre spontane, unbewusste Wahrnehmung wurde bei der Analyse berücksichtigt. Im Ergebnis fassen die Forscher sieben Erfolgsfaktoren zusammen, die sich aus den Patientenbedürfnissen in Kombination mit den aktuellen Marktentwicklungen ergeben.

Aussendarstellung der Zukunft

Das wichtigste Entscheidungskriterium für die Spitalwahl ist die wahrgenommene Leistungsfähigkeit eines Spitals, nicht die Nähe zum Wohnort. "Bei erklärungsbedürftigen Dienstleistungen, wie die eines Spitals, kann die Qualität, auch aufgrund ihrer Immaterialität, im Vorfeld nur schwer beurteilt werden und es wird ein hohes Entscheidungsrisiko empfunden. Aus diesem Grund ziehen Patienten Schlüsselinformationen und Ersatzindikatoren heran, von denen sie auf die Leistungsfähigkeit eines Spitals schliessen", berichtet Semia Braun, Senior Projektleiterin im LINK Institut, die die Studie durchgeführt hat. Die Ergebnisse zeigen, dass sich Patienten hauptsächlich auf die Empfehlung von Ärzten verlassen. Auch die Aussenwirkung von Mitarbeitern, der kommunikative Auftritt des Spitals und der Gesamteindruck des Gebäudes mit seiner technischen Apparateausstattung dienen als Qualitätsindikatoren. Da ein Spital vor dem eigentlichen Aufenthalt nur selten physisch besucht wird, sich aber immer mehr Patienten vorab online im Detail informieren, gewinnt die **Spital-Website** weiter an Bedeutung. Ihre Top-Performance ist das Fundament für eine erfolg-

reiche Digital-Zukunft. „Top-Performance ist dabei nicht nur in Bezug auf klassische Digital Marketing-KPI's zu verstehen wie Anzahl Website-Besucher, Verweildauer oder Suchmaschinenperformance“, erläutert Stefan Reiser, Geschäftsleitungsmitglied im LINK Institut. In der emotional schwierigen Situation, in der sich viele Patienten und Besucher befinden, ist die durch sie vermittelte Fachkompetenz und Sicherheit entscheidend. Dafür wiederum muss die Website in punkto Übersichtlichkeit und Navigation, wahrgenommener Inhalte sowie Bild- und Farbgestaltung überdurchschnittlich gut funktionieren.

Neben der Website spielt die **Positionierung der Spitäler** eine entscheidende Rolle. Das Spital der Zukunft, so zeigen die Studienergebnisse, muss aus Sicht der Patienten individueller und persönlicher werden. Sie möchten verstehen, in welchem Spital genau sie sind bzw. was das jeweilige Spital auszeichnet. In diesem Zusammenhang ist also eine möglichst einzigartige und unverwechselbare Spital-Identität gefordert, um sich z.B. von nahegelegenen Wettbewerbspitälern zu differenzieren und auch eine Fernwirkung zu erzeugen. Diese muss stringent und über die gesamte Patient Journey hinweg erlebbar werden, angefangen bei Website und Öffentlichkeitsarbeit über den Aufenthalt hin bis zur Nachbetreuung. Die Spitalimmobilie sollte diese Identität also auch reflektieren, ebenso wie das Spitalpersonal im Patientenkontakt.

Patientenbetreuung der Zukunft

Im Spannungsfeld zwischen zunehmender Digitalisierung der Patientenbetreuung und persönlichem Service in Wohlfühlatmosphäre ist es den Patienten wichtig, Sprechstunden und Beratung weiterhin persönlich wahrnehmen zu können. Der menschliche Kontakt, die zur Genesung beitragende Berührung, kann durch Maschinen und Technik aus Sicht der Befragten nicht äquivalent ersetzt werden. Interessanterweise ticken auch jüngere Zielgruppen wie die Digital Natives so. Eine **durch digitale Elemente unterstützte, persönliche Betreuung** trifft auf grössere Gegenliebe, insbesondere wenn dadurch die Selbstständigkeit und Convenience der Patienten gefördert wird. Apps, über die Krankenakten oder Gesundheits-Werte abgerufen werden oder Erinnerungen an Medikamenteneinnahmen erfolgen, kann sich immerhin jeweils rund jeder zweite Schweizer gut vorstellen.

Das **Patientenzimmer**, als besonders sensibler Ort für Patienten im Spital, muss nicht zum Fünf-Sterne-Wellness-Hotel werden,

wenn es nach den Befragten geht. Besonders wichtig ist ihnen eine durchdachte Raumaufteilung zur Wahrung der Privatsphäre in ruhiger Umgebung mit Tageslicht sowie moderne Sanitäreinrichtungen. Auf multifunktionale Einrichtung, Smart Home-Features, Hotellerie-Service und individuelle Lichteinstellung können die meisten Schweizer verzichten. Das Spital darf und soll also auch in Zukunft ein Spital bleiben – daher müssen medizinische Apparate im Patientenzimmer auch nicht versteckt werden. Im Gegenteil: Sichtbare Medizintechnik kann sogar positiv auf die wahrgenommene Fachkompetenz wirken.

Areal und Architektur der Zukunft

Auch wenn es um das Areal geht, zeigen sich die befragten Schweizer vergleichsweise genügsam. Integrationselemente wie Freizeit- und Einkaufsmöglichkeiten, Co-Working-Spaces oder Kinderbetreuung spielen auf dem Spital-Areal der Zukunft aus ihrer Sicht nur eine vergleichsweise unwichtige Rolle. Primär relevant sind Möglichkeiten, **Treffen zwischen Besuchern und Patienten auch ausserhalb des Patientenzimmers wahrnehmen** zu können. Private Bereiche im öffentlichen Raum gewinnen demnach an Bedeutung. „Rückzugsnischen, Lounges, Begegnungszonen – es gibt viele Möglichkeiten, das auf dem Areal zu berücksichtigen“, so Semia Braun, Senior Projektleiterin im LINK Institut und Immobilienökonomin (IREBS).

Im Spannungsfeld zwischen maximaler Flexibilität und Effizienz beim Spitalbau empfehlen die Experten von LINK aus ihren Studienerfahrungen, **so viel Flexibilität wie möglich und so viel Effizienz wie nötig**. „Natürlich bestehen immer Budgetrestriktionen in der Planung und Flexibilität geht häufig zu Lasten der Betriebseffizienz“, meint Stefan Reiser. Spitalplaner sollten aber nicht an der falschen Stelle sparen.

Nachdem neu gebaute Spitäler über mehrere Dekaden funktionieren müssen und sich die medizinischen und technologischen Möglichkeiten rund um das Spital gerade sehr dynamisch entwickeln, sind genügend flexible Umnutzungs- und Anpassungsmöglichkeiten erfolgskritisch.

Aktiver Einbezug von Patienten im Spital der Zukunft

„Patient Centricity“ ist ein vielgenutztes Stichwort im Spitalwesen, aber nur wenige leben sie wirklich und beziehen Patienten aktiv in die Entwicklung des Spitals der Zukunft ein“, fasst Stefan Reiser die Erfahrungen des LINK Instituts zusammen. „Das sind verlorene Chancen“, so Reiser weiter. Denn es wird aus der Studie erkennbar, dass Patienten und Besucher durchaus eine hohe Affinität dafür mitbringen, aktiv mitzuwirken und ihren Input in die Planung einzugeben. Andererseits beweist die Studie, dass mit der richtigen Befragungsmethodik auch sichergestellt wird, dass sie ihre Anforderun-

gen und Wünsche priorisieren und damit konstruktiv am Spital der Zukunft mitwirken können. „Zukünftig erfolgreiche Spitäler setzen sich proaktiv und kontinuierlich mit dem Feedback von Patienten und Besuchern auseinander, um sich Schritt für Schritt zu verbessern“, so Semia Braun.

Fazit

Natürlich gibt es nicht DAS EINE Spital der Zukunft – abhängig von Region, medizinischer Spezialisierung, Grösse, Spitaltyp etc. müssen Spital-Verantwortliche die Bedürfnisse ihrer Patienten und Besucher verstehen und aufnehmen. Für die Gesamtschweiz lässt sich auf Basis der Studie allerdings zusammenfassend sagen, dass das Spital der Zukunft weder Freizeitpark, noch 5-Sterne-Wellnesshotel werden muss. Einsparungen, die dabei entstehen, können beispielsweise in mehr private Begegnungszonen im öffentlichen Raum, die Spitalwebsite oder in mehr Flexibilität bei der Spitalimmobilie investiert werden.

Die Digitalisierung wird Patienten zu mehr Selbstständigkeit verhelfen und bietet Spitalern die grosse Chance, Patienten aktiv in die Bauplanung sowie kontinuierliche Verbesserung bei Abläufen, Immobilie und Marketingmassnahmen einzubeziehen. Trotz aller medizinischer und technologischer Fortschritte bleibt das Schweizer Spital der Zukunft ein Ort der menschlichen Begegnung und der persönlichen Betreuung.

