

Mystery Patient, die vollständige ressourcenschonende Umfrage zur Patientenzufriedenheit

Mehr Transparenz für nachhaltiges Optimieren

Viele Spitäler führen regelmässige Umfragen bei ihren Patienten durch und suchen nach Aufschlüssen zur Verbesserung von Prozessen und Behandlungsqualität. Die Menge an Antworten ist allerdings nicht das entscheidende Element. Vielmehr geht es um echte qualitative und zeitnahe Rückmeldungen. Dafür sorgt Mystery Patient. Hier liegt der Fokus nicht nur auf Defiziten, sondern gleichermassen auf Stärken. «Damit und durch sorgfältige Auswertungen können wir positive Vorgehensweisen für unsere Kunden multiplizieren», bringt es Jörg Neumann, Geschäftsführer NeumannZanetti & Partner, Meggen, auf den Punkt.

Und so läuft das Projekt ab: Die Klinik-Mitarbeitenden werden zum Patientenkreis des Mystery Patient Projekts informiert, wissen aber nicht, wer genau teilnimmt. Die mitmachenden Patienten erhalten den umfangreichen Fragebogen online - einige Tage vor der Behandlung. Beim Befragen stationärer Patienten besteht naturgemäss mehr Zeit fürs Erheben, wobei es hilfreich ist, dass eintretende Patienten sich bereits

einige Tage vor Beginn des Spitalaufenthalts einlesen können.

«Mystery Patient wird immer häufiger eingesetzt», freut sich Jörg Neumann. «Es ist übrigens eine Idee von Spitälern für Spitäler. Es gab einmal eine echte Initialzündung, um Mystery Patient auszuarbeiten. Bereits bei den Vorbereitungen der Kadertagung für ein Spital sahen wir, welche

Wirkung ein einziger, ausführlicher Patientenbericht hatte. Dieser war wenige Tage zuvor von einem Patienten erstellt worden, der sich einfach die Zeit dafür genommen hatte. Am Kadertag arbeiteten alle mit grossem Engagement an Verbesserungen – so beschlossen wir, mehr solche aussagekräftige Patientenberichte zu generieren. Nach einem halben Jahr waren wir so weit: Seitdem ermöglicht Mystery Patient es,





Monica von Toggenburg, Leitung Departement Pflege und Fachsupport, Kantonsspital Graubünden, will aufgrund der Auswertungen von Mystery Patient ihre Patienten noch zufriedener machen. Jörg Neumann von NeumannZanetti & Partner freut sich über die aufschlussreichen Ergebnisse, die sich im KS Graubünden gezeigt haben.

Verbesserungspotenzial gezielt zu orten und zu nutzen. Mittlerweile arbeiten einige Spitäler mit uns sogar an Patientenverblüffung als Ziel.»

Wahrnehmungen exakt dokumentiert

Jörg Neumann: «Ein wesentlicher Trumpf von «Mystery Patient» besteht darin, dass wir die Wahrnehmungen echter Patienten sorgfältig dokumentieren. Unsere Kunden profitieren von einer vollständigen Durchführungslösung und können ihre bestehenden Strukturen für das Arbeiten mit den Feedbacks nutzen. Sie steuern den Erhalt der Antworten auf einfache Art über die Information mit dem Aufgebot. Wir als Durchführungspartner steuern und garantieren die gewünschte Anzahl an Berichten, sei es im ambulanten oder im stationären Bereich. So wird von Beginn weg das Verbesserungspotenzial erkannt – sowohl in einzelnen Abläufen wie auch im direkten Patientenkontakt.»

Dies zu nutzen motivierte auch die Verantwortlichen des Kantonsspitals Graubünden, wo im Frühling 2020 ein Neubau (keine stationären Betten) bezogen wurde. «Das bildete eine ausgezeichnete Ausgangslage, unsere Abläufe genauer unter die Lupe zu nehmen und namentlich die Service-Mentalität unserer Mitarbeitenden zu testen», hält Monica von Toggenburg, Leiterin Departement Pflege und Fachsupport und Mitglied der Geschäftsleitung, fest, «wir wollten wissen, was unsere Patientinnen und Patienten im Neubau erwarten und wie sie ihre momentane Betreuung erleben.» Ganz wichtig sei deshalb gewesen, dass jegliche Betriebs-

blindheit zum Vornherein neutralisiert wurde und ein gründlicher Blick von aussen mit Unterstützung erfahrener Projektleiterinnen und Projektleitern stattfinden konnte. Nur das ermöglichte nachhaltige Erkenntnisse und öffnete den Weg für neue Perspektiven.

Vom Empfang weg den Pfad der Patienten exakt erfasst

In Chur wurde Mystery Patient auf zwei verschiedenen ambulanten Abteilungen eingesetzt. Das Commitment bei den Mitarbeitenden fiel leicht unterschiedlich aus. Insbesondere in der Abteilung, in der chronisch Kranke, meist ältere Patienten, behandelt werden, war die Reaktion bezüglich des Projekts sehr positiv und wurde weitgehend begrüsst. Den mitmachenden Patienten wurde ein umfangreicher Fragebogen abgegeben, der den ganzen Spitalaufenthalt beinhaltete: Information vor dem Aufenthalt, Ankunft, Aufnahme, persönlicher Empfang, Umkleidebereich, medizinisches Informationsgespräch, Behandlung, Ergebnisbesprechung, ärztliche und pflegerische Betreuung und Verabschiedung. Bei stationären Patienten kämen bei den Fragebögen jeweils auch die Elemente Gastronomie/Hotellerie und die Qualität des eigentlichen Aufenthalts dazu.

«Die Antworten auf die detaillierten Fragen mit starker Ausrichtung auf die Service-Qualität waren sehr wertvoll», sagt Monica von Toggenburg. Die so gewonnenen Erkenntnisse lagen schnell vor: «So konnten wir mit den Teams sofort über die nötigen Massnahmen beraten

und die Erkenntnisse direkt in die Abläufe im Neubau einfließen lassen.»

Neben den Umfrageergebnissen als Basis für eine noch erfolgreichere Zukunft ist auch der Net Promoter Score (NPS) von grosser Bedeu-

Mystery Patient macht Nägel mit Köpfen

Das sind die wesentlichen Punkte des ganzheitlichen Lösungsansatzes:

- echte qualifizierte Rückmeldungen zeitnah
- nicht nur Defizite, sondern auch Stärken erfassen, um positive Vorgehensweisen zu multiplizieren
- gutes Erkennen der Treiber der Patientenzufriedenheit oder -verblüffung
- einfacher Vergleich der Service-Qualität verschiedener Bereiche, Kliniken oder Ambulatorien – intern wie extern
- ideale Inhalte aus Projekt und Patientenberichte, die das Führungsverhalten von Führungskräften beispielhaft fördern
- deutliche Hinweise, wie und wo in die Service-Qualität erfolgsversprechend investiert werden soll
- Feedbacks fliessen auf Wunsch in die bestehenden Kommunikations-Strukturen ein
- Patientenzufriedenheit, Servicequalität und Führungskultur werden gleichzeitig gefördert

tung. Auf einer Skala von 1 bis 10 werden die Testpersonen gefragt, wie wahrscheinlich es ist, dass sie das Spital in ihrem Freundes- und Familienkreis empfehlen würden. Berechnet wird der NPS durch die Differenz zwischen Promotoren und Detraktoren. Als Promotoren werden Patienten bezeichnet, die mit 9 oder 10 antworten. Als Detraktoren werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 1 bis 6 antworten. Patienten, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als «indifferent». Der Wertebereich des NPS liegt damit zwischen plus 100% und minus 100%. Aufschlussreich ist eine umfangreiche Übersicht aus Mystery Patient-Befragungen in 10 Spitälern im Zeitraum März bis Mai 2018. Hier liegt der gesamte NPS bei 45.7% (Promotoren 60%, Indifferente 30% und Detraktoren 14.3%). Obwohl der NPS eine harte Bewertung darstellt, besteht also recht viel Optimierungspotenzial – für die Behandlungsprozesse gilt somit: Das Bessere ist der Feind des Guten.

Im Kantonsspital Graubünden lag der NPS deutlich höher. Von Toggenburg: «Der NPS gibt ein wertvolles Stimmungsbild. Zusammen mit den Detailauswertungen zeigt sich sehr genau, wo

angesetzt werden kann, um unsere Patientinnen und Patienten noch zufriedener zu machen.»

Grosse Motivation für die Zukunft

Im Kantonsspital Graubünden kann man sich gut vorstellen, in Zukunft weitere ähnliche Projekte zu lancieren. «Wir wollen dabei auch vom Erfahrungsaustausch mit anderen Spitälern profitieren», unterstreicht Monica von Toggenburg. Dem pflichtet Jörg Neumann bei: «Ein ganz wichtiger Aspekt ist der Peer-to-peer-Austausch. Ein solcher Erfahrungsaustausch auf Augenhöhe wirkt äusserst motivierend. Voneinander zu lernen, ist wertvoll und führt zu einem eigentlichen kulturellen Mehrwert.»

Für ihn stehen noch weitere Aspekte im Zentrum des Interesses: Es werden Fragebögen entlang des ganzen Patientenpfades eingesetzt. Die Projektleiterinnen und Projektleiter sind zudem flexibel, teilweise auch Fragen älterer Umfragebögen mit einzubauen, wobei natürlich ein grosser fester Bestandteil eine gründliche Basis fürs Benchmarking darstellt. Beim Befragen stationärer Patienten besteht naturgemäss mehr Zeit

fürs Erheben, wobei es entscheidend ist, dass eintretende Patienten mindestens 10 Tage vor Beginn ihres Spitalaufenthalts schon Bescheid wissen, dass sie eine sehr begrüssenswerte Rolle spielen werden. Das ist wesentlich anders als bei herkömmlichen Befragungen, bei denen Patienten in der Regel erst nach ihrem Aufenthalt begrüsst werden und wo es Wochen dauern kann, bis übergeordnete Stellen – beispielsweise in Klinikgruppen – eine Analyse vollzogen haben.

Mystery Patient bietet demgegenüber den grossen Vorteil, dass sehr schnell qualifizierte Resultate vorliegen. Jörg Neumann fasst zusammen: «Nach dem Besseren zu suchen und klare Elemente dafür zu finden, ist – wir erleben es immer wieder in den Teamgesprächen – eine ganz besondere Freude und Motivation.»

Bilder: Daniel Ospelt und Micha Hoff

Weitere Informationen

www.nzp.ch



shp 
Intelligente
Vorsorgekonzepte

Wir bringen Leben in Ihre Vorsorge

Als Spezialist für die Vorsorgebedürfnisse des schweizerischen Gesundheitswesens bietet die SHP für jedes in diesem Bereich tätige Unternehmen, von Einzelfirmen bis zu Institutionen mit einigen hundert Versicherten, intelligente und preisgünstige Vorsorgekonzepte.

Sie möchten Ihre berufliche Vorsorge optimieren?

Dann kontaktieren Sie unsere Experten für ein kostenloses und unverbindliches Beratungsgespräch.