

Neues Modell zur Erfassung der Patientenzufriedenheit

«patient listening» bringt neue Erkenntnisse

Spitäler führen schon länger Zufriedenheitsumfragen unter Patienten durch. Häufig geschieht dies mit einem schriftlichen Feedbackbogen. Nun hat ein Abteilungsleiter im Spital Schwyz seine Patienten mündlich befragt. Und durchwegs positive Erfahrungen damit gemacht.

Auch im Spital Schwyz können die Patienten mitteilen, wie ihnen der Aufenthalt gefallen hat. Den Feedbackbogen dazu erhalten sie in der Regel an ihrem Austrittstag. Diese indirekte Kommunikation erspart zwar Zeit und Personalkosten, hat aber auch ihre Nachteile. So füllen die Patienten den Feedbackbogen nicht immer aus oder bisweilen nur lückenhaft. Auch kommt es vor, dass sie ihre Meinung erst einige Wochen nach ihrem Spitalaufenthalt abgeben. Das erschwert es Ärzten und Pflegenden, konstruktive Schlüsse aus diesen Feedbacks zu ziehen. Zudem können sie bei Unklarheiten kaum Rückfragen stellen. Weshalb also die Patienten nicht schon während ihres Spitalaufenthalts nach ihrer Meinung fragen? Mit «patient listening» ist ein möglicher Lösungsansatz im Rahmen einer Hochschul-Projektarbeit im Lehrgang «MAS in Health Service Management» am Management-Weiterbildungszentrum der FHS St.Gallen (Fachhochschule) verfasst worden.

Wertschätzung zeigen

Beim patient listening geht es darum, dass eine Abteilungsleitung (oder anderes Kaderpersonal) die direkte Kommunikation (Face-to-Face) zu den Patienten sucht und ihnen geduldig zuhört. Das zeigt den Patienten, dass ihre Anliegen ernst genommen werden und einen hohen Stellenwert besitzen. Insgesamt ist die Patientenzufriedenheit sehr komplex. So erwarten die Patienten eine schnelle Linderung ihres Leids, freundliches Personal, ein angenehmes Ambiente im Zimmer und gutes Essen. Dabei haben Patienten mit einem positiven Heilungsverlauf andere Ansprüche als solche, die unter Komplikationen leiden. Das «patient listening» hilft, diese unterschiedlichen und komplexen Ansprüche zu erfassen und noch während des Spitalaufenthalts der Patienten darauf einzugehen. Allerdings kann eine Abteilungsleitung nicht jeden Wunsch erfüllen. Etwa wenn es um

das Ambiente oder die Ausstattung geht, hat sie oftmals nicht den nötigen Einfluss.

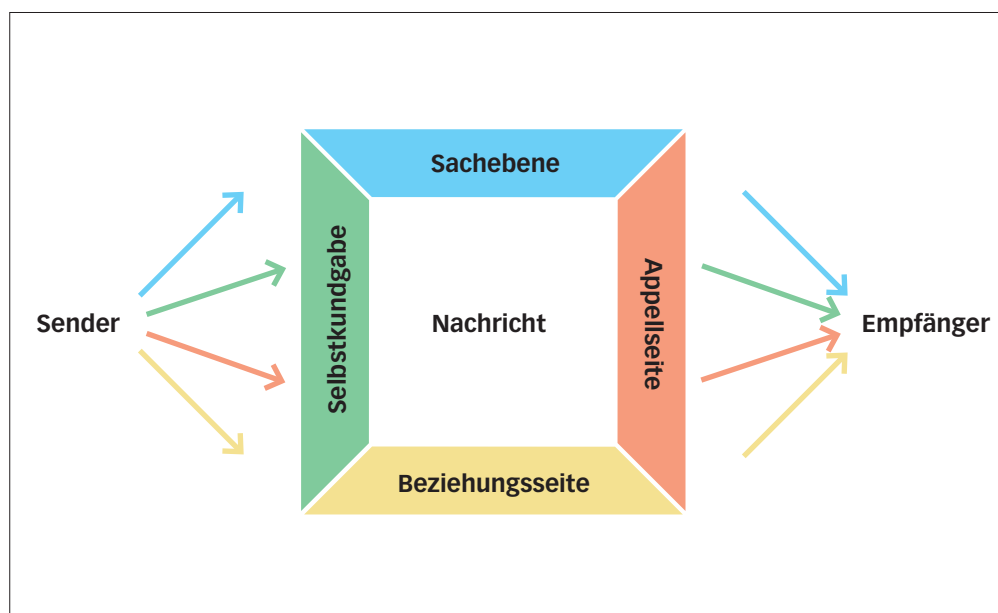
218 Patienten befragt

Versuchsweise hat ein Abteilungsleiter im Spital Schwyz das «patient listening» einmal pro Woche durchgeführt. Dabei hat er 218 Patienten über drei Monate hinweg befragt. Sie äusserten sich anschliessend sehr positiv darüber. Und auch für den Abteilungsleiter erwies sich diese Methode als gewinnbringend. So erfuhr er jeweils sehr zeitnah, wo bei den Patienten der Schuh drückt. Zudem hatte er die Gelegenheit, direkt nachzufragen und Missverständnisse schnell aus dem Weg zu räumen – ein Dialog entstand. Darüber hinaus war es interessant, in einer solchen Unterredung die Körpersprache der Patienten mit zu berücksichtigen. Denn diese übermittelt gemäss wissenschaftlichen Untersuchungen etwa 83 Prozent der Botschaften. Der Nachteil des patient listening: Es ist zeitintensiv und beansprucht mehr personelle Ressourcen als die herkömmliche Befragung über einen Feedbackbogen. Eine weitere Herausforderung ist der bisweilen stressige Spitalalltag. Deshalb müssen Gespräche mit dem patient listening ruhig und ohne Hektik durchgeführt werden.

Genau hinhören

Eine geeignete Hilfestellung für die Gesprächsführung bietet das Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun – einem renommierten Psychologen und Kommunikationswissenschaftler aus Deutschland. Er unterteilt die Kommunikation in die Elemente Sender, Empfänger und Botschaft. Letztere wird gemäss Schulz von Thun auf vierfache Weise verschlüsselt und dekodiert. Man nennt dies auch «Sprechen mit vier Schnäbeln» und «Hören mit vier Ohren». Gemeint ist damit, dass jede Botschaft vier Ebenen enthält: Eine Sach-, eine Appell-, eine Beziehungs- und eine Selbstoffenbarungsebene.

Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun



Oder anders formuliert: Botschaften enthalten nicht nur Sachinformationen, sondern sagen auch etwas über den Sprecher selbst aus, wie er etwas meint und in welcher Beziehung er zum Empfänger steht. Zum Beispiel die Aufforderung «Bitte schliessen Sie das Fenster» enthält nicht nur diesen Appell, sondern auch die Selbstoffenbarung «Mir ist kalt», oder «Ich kann das Fenster nicht selbst schliessen». Und je nachdem welche Beziehung der Sprecher zum Empfänger hat, transportiert diese Aufforderung noch weitere Informationen. Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun ist deshalb ein Schlüssel der hilft, Aussagen besser zu verstehen. Das Modell hat sich in der Praxis bewährt.

Zuerst die Mitarbeitenden informieren

Wenn die Abteilungsleitung das patient listening durchführt, kann es sein, dass ihre Mitarbeitenden dies als Kontrolle ihnen gegenüber empfinden. Denn bei solchen Gesprächen erfährt die Abteilungsleitung auch, wie ihre Mitarbeitenden ihre Aufgabe wahrnehmen und wie zufrieden die Patienten damit sind. Deshalb sollte ein Abteilungsleiter zuerst intern über den eigentlichen

Sinn und Zweck dieser Patientengespräche aufklären. Patient listening hat aber auch für die Angestellten einen Vorteil: Die Abteilungsleitung zeigt sich so häufiger auf der Station und ist somit für Fragen und Anliegen einfacher erreichbar.

Insgesamt lässt sich aus der versuchsweisen Anwendung von patient listening in einer Abteilung am Spital Schwyz ein positives Fazit ziehen: Die Patientenzufriedenheit konnte erfasst und verbessert werden. Auch das Personal entdeckte nach anfänglicher Skepsis die Chancen von patient listening. Den bisherigen Feedbackbogen ersetzen kann patient listening aber nicht. Es ist vielmehr eine Ergänzung dazu.

Weitere Informationen

Matthias Pechmann
Abteilungsleiter Haus A8/Wochenklinik
BLA Chirurgie/Orthopädie
Spital Schwyz
Waldeggstrasse 10
6430 Schwyz
Tel. 041 818 41 84
matthias.pechmann@spital-schwyz.ch

MAS in Health Service Management

Der MAS in Health Service Management bereitet die Absolventinnen und Absolventen für Führungsaufgaben im Gesundheitswesen vor oder dient dazu, bestehende Leaderpositionen weiter auszubauen. Dafür besuchen die Studierenden die drei Zertifikatslehrgänge «Management und Politik im Gesundheitswesen», «Planungs- und Führungsinstrumente im Gesundheitswesen» sowie «Unternehmensführung im Gesundheitswesen».

Jeder dieser Zertifikatslehrgänge kann auch einzeln besucht werden. Die Ausbildung in diesen drei Bereichen dauert 62 Tage, wobei in Mehrtagesblöcken unterrichtet wird. Zusätzlich gilt es eine Masterarbeit zu verfassen und Prüfungen zu bestehen. Weitere Informationen sind im Internet unter www.fhsg.ch/mas-hsm erhältlich.

Ergonowie?

Neben dem «Was?», «Wer?» und «Wann?» geht oft das «Wie?» vergessen. **Wie** arbeiten wir und **wie** geht es uns dabei? Stundenlang sitzen wir in gleicher unvorteilhafter Haltung am Computer und sind abends verspannt in Schulter und Nacken.

Die Ergonomie widmet sich ausschliesslich dem «Wie?» und setzt dabei den Menschen in den Mittelpunkt. Sie schafft so die idealen Voraussetzungen um zu arbeiten.

Ergonomie bei Me-First.ch vereint kompetente, individuelle Beratung mit guten Produkten. In unserem Sortiment finden Sie Bürostühle, höhenverstellbare Sitz-/Steh-Pulte, Monitor-Schwenkarme, Dokumenthalter, Notebook-Ständer, Eingabegeräte und andere Hilfsmittel.

Wie? Kontaktieren Sie uns für eine unverbindliche Beratung (Telefon 043 540 84 48, info@me-first.ch) oder besuchen Sie unsere Website www.me-first.ch.