

QQ-Impulse

Patientenfeedback im Zeitalter der Digitalisierung

Weiterentwicklung der Patientenzufriedenheitsbefragung in der SRO AG



Elmar Ribbekamp

01. Juni 2023



Agenda

- Auftrag
- Umsetzung
- Schwierigkeiten und Learnings
- Ergebnisse
- Ausblick
- Fragen

Der Auftrag

- Der bestehende digitale Fragebogen auf unserer Homepage wird kaum genutzt und es werden nicht genügend Kennzahlen generiert, die eine Auswertung ermöglichen.
- Auftrag von der Geschäftsleitung:
 - mit den vorhandenen Mitteln das Feedbackmanagement zu optimieren → ServiceNow
 - digitale Patientenbefragung in den ambulanten und stationären Bereichen

Umsetzung

- Pilotstationen definieren
- Programmierung des Fragebogens aus Sicht des Patienten → Survey (ServiceNow)
- Pre-Test Mitte November
 - mit den Mitarbeitenden der betreffenden Bereiche
 - im Bekanntenkreis → verschiedene Altersgruppen
- Projektphase
 - 1. Dezember 2022 – 30. Juni 2023

Umsetzung



QR-Code zum Pilotprojekt-Fragebogen

(Quelle: SRO AG)

Mein Feedback an die SRO AG



Wir möchten, dass Sie mit unseren Leistungen zufrieden sind. Damit wir uns stetig verbessern können, möchten wir Sie bitten, diesen Fragebogen zu beantworten. Ihre Daten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und nur zu internen Zwecken verwendet.

Auch anonyme Rückmeldungen helfen uns weiter.

Mein Feedback an die SRO AG

* Der Grund für meinen Aufenthalt in der SRO AG war ein/e ...

stationäre Behandlung ambulante Behandlung / Untersuchung Behandlung im Notfallzentrum

In diesem Fachbereich wurde ich behandelt:

Geburtshilfe Gynäkologie Medizin Chirurgie / Urologie / HNO Orthopädie Wirbelsäulenmedizin Schmerztherapie

Auf dieser Station wurde ich betreut:

3. OG 4. OG 5. OG 6. OG 7. OG 8. OG Süd 2 OG Frauenklinik

Hier habe ich meinen Aufenthalt angemeldet:

Haupteingang Notfall Empfang Empfang Frauenklinik

Meine Erfahrung während der Aufnahmeformalitäten war ...

sehr positiv positiv mittelmässig negativ sehr negativ keine Angabe

Aufnahmeformalitäten: Diese Punkte haben mich gestört:

- Das Personal war unfreundlich
- Ich musste lange warten
- Das Personal wirkte fachlich inkompetent
- Meine Fragen wurden nicht ausreichend beantwortet
- Sonstiges (bitte verwenden Sie das Freitextfeld für Ihre Anmerkungen)

Freitextfeld

Die pflegerische Betreuung erlebte ich als ...

sehr positiv positiv mittelmässig negativ sehr negativ keine Angabe

Die ärztliche Betreuung erlebte ich als ...

sehr positiv positiv mittelmässig negativ sehr negativ keine Angabe

Ambulante Patientenbefragung - Radiologie



Ambulante Patientenbefragung - Radiologie

- Flyer bei Verlassen der Radiologie
- wöchentlicher Austausch
- **BEDENKEN:**
Missbrauchsmöglichkeit,
Mehrfachabgabe

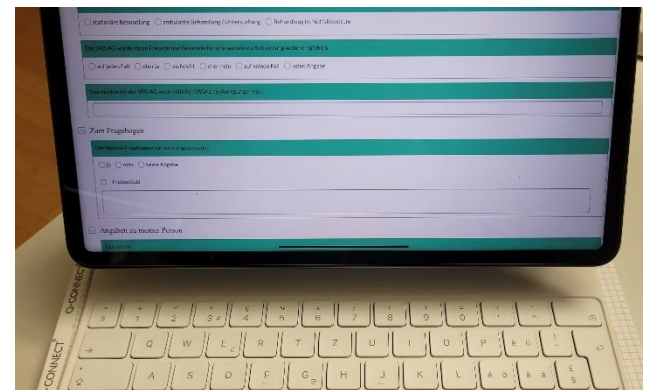


Stationäre Patientenbefragung - Frauenklinik



Stationäre Patientenbefragung - Frauenklinik

- ausfüllen per Tablet
- wöchentlicher Austausch
- **ABER:**
Mitarbeitersensibilisierung für die
Durchführung nötig



Marketing Massnahmen

Sichtbarkeit

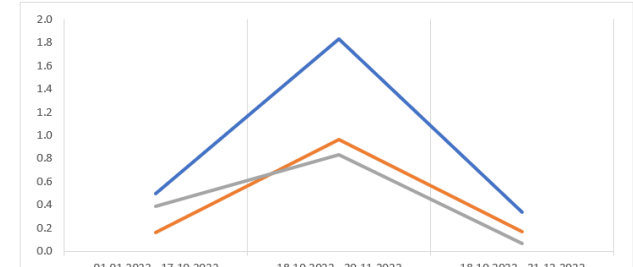


Marketing Massnahmen

- Verlinkung auf Homepage
→ in der Pilotphase gestoppt
- Google Analytics:
Seitenaufrufe Anstieg – Abfall
- Erkenntnis: **Sichtbarkeit!**



spitalaufenthalt/ihre-meinung-interessiert-uns/...	17.10.2022	30.11.2022	31.12.2022
.../stationaere-behandlung/	0.495	↑ 1.833	↓ 0.333
.../ambulante-behandlung/	0.159	↑ 0.967	↑ 0.167
.../behandlung-im-notfallzentrum/	0.388	↑ 0.833	↓ 0.067

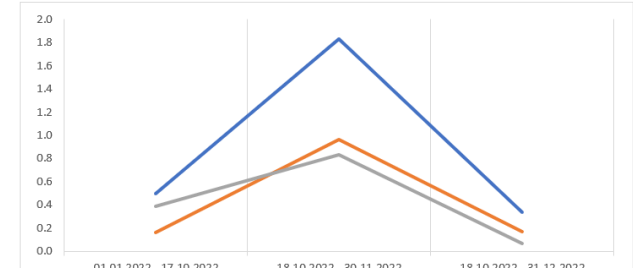


Marketing Massnahmen

- Verlinkung auf Homepage
→ in der Pilotphase gestoppt
- Google Analytics:
Seitenaufrufe Anstieg – Abfall
- Erkenntnis: **Sichtbarkeit!**
- QR-Codes an Aufzügen
– kein Rücklauf generiert



spitalaufenthalt/ihre-meinung-interessiert-uns/...	17.10.2022	30.11.2022	31.12.2022
.../stationaere-behandlung/	0.495	↑ 1.833	↓ 0.333
.../ambulante-behandlung/	0.159	↑ 0.967	↑ 0.167
.../behandlung-im-notfallzentrum/	0.388	↑ 0.833	↓ 0.067



Schwierigkeiten und Learnings



Schwierigkeiten und Learnings

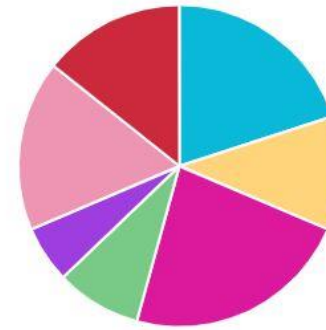
- Workshopkoordination
- Patientenbefragung vorab → Aufbau der Fragebogen
- Auswertungsmöglichkeiten

An diesen Orten ist mir mangelnde Sauberkeit aufgefallen:



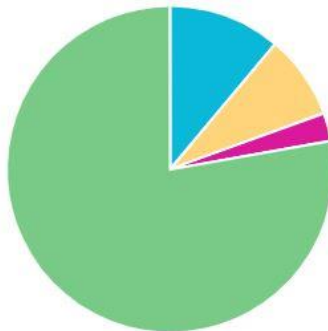
- im Behandlungszimmer = 5 (38.46%)
 - im Restaurant = 1 (7.69%)
 - in den Aussenanlagen = 1 (7.69%)
- ▲ 1/3 ▼

Ärzte: Diese Punkte haben mich gestört:



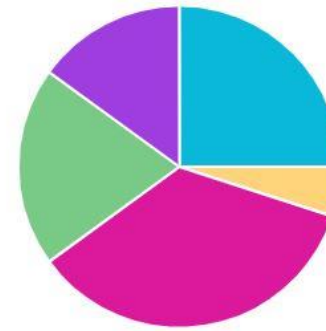
- Der Behandlungsablauf wurde nicht erklärt = 7 (20%)
 - Die Ärzte haben nur in der Fachsprache gesprochen = 4 (11.43%)
 - Die Ärzte haben sich nicht genug Zeit genommen = 8 (22.86%)
- ▲ 1/4 ▼

Auf dieser Station wurde ich betreut



- 3. OG = 4 (11.11%)
- 4. OG = 3 (8.33%)
- N/V = 1 (2.78%)
- Süd 2 OG Frauenklinik = 28 (77.78%)

Aufnahmeformalitäten: Diese Punkte haben mich gestört:



- Das Personal war unfreundlich = 5 (25%)
 - Das Personal wirkte fachlich inkompetent = 1 (5%)
 - Ich musste lange warten = 7 (35%)
- ▲ 1/3 ▼

Schwierigkeiten und Learnings

- Workshopkoordination
- Patientenbefragung vorab → Aufbau der Fragebogen
- Auswertungsmöglichkeiten → Dashboard optimieren
- Individuelle Anpassungen im Befragungstool nicht ohne weiteres möglich

Schwierigkeiten und Learnings

- Workshopkoordination
- Patientenbefragung vorab → Aufbau der Fragebogen
- Auswertungsmöglichkeiten → Dashboard optimieren
- Individuelle Anpassungen im Befragungstool nicht ohne weiteres möglich
- aktives Marketing



Pilotprojekt digitale Patientenbefragung in der Frauenklinik und in der Radiologie

Auszug aus der Auswertung
01.12.2023 bis 25.04.2023



Digitale Patientenbefragung

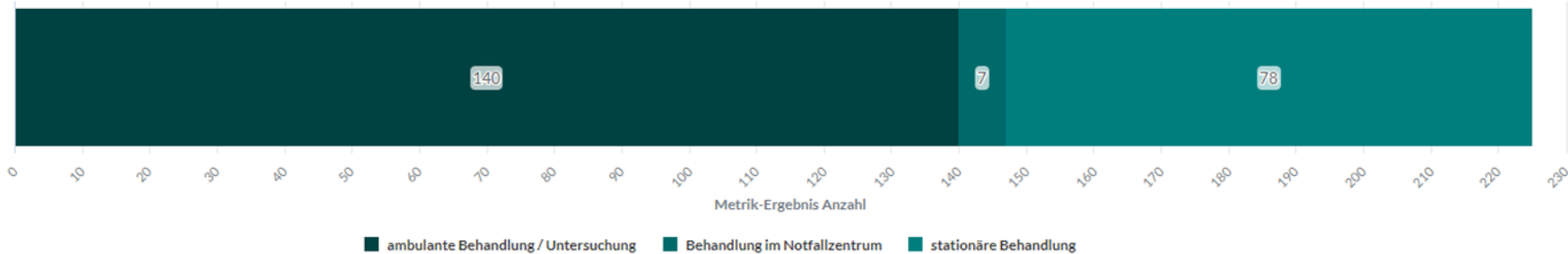
→ Grund für den Aufenthalt

- ambulante Rückmeldungen → 140
- Behandlung im Notfallzentrum → 7
- stationäre Behandlung → 78

Der Grund für meinen Aufenthalt in der SRO AG war ein/e...



Der Grund für mei...



Grund für den Aufenthalt nach Klinik

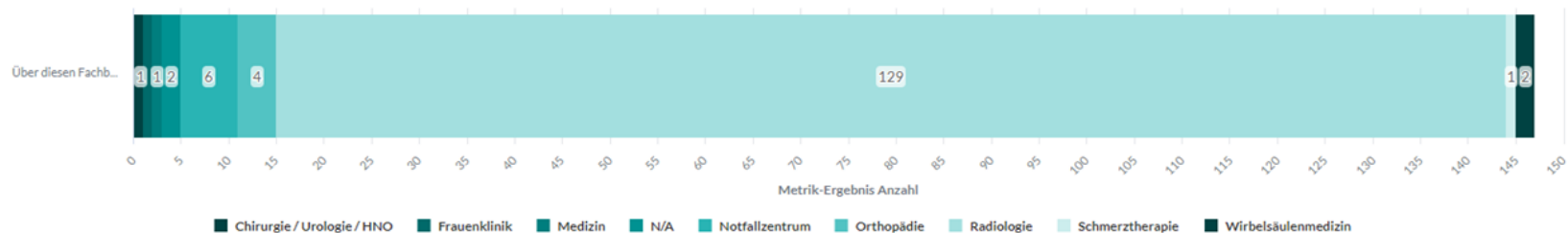
- Geburtshilfe → 52
- Gynäkologie → 18
- Chirurgie → 4
- Medizin → 1
- Orthopädie → 2

Feedback über diesen Fachbereich

• Fachbereiche Eingang

- Radiologie → 129
- Schmerztherapie → 1
- Wirbelsäulenmedizin → 2
- Orthopädie → 3
- Notfallzentrum → 6
- Medizin → 1
- Frauenklinik → 1
- Chirurgie / Urologie / HNO → 1
- Ohne Angabe → 2

Über diesen Fachbereich möchte ich ein Feedback abgeben:

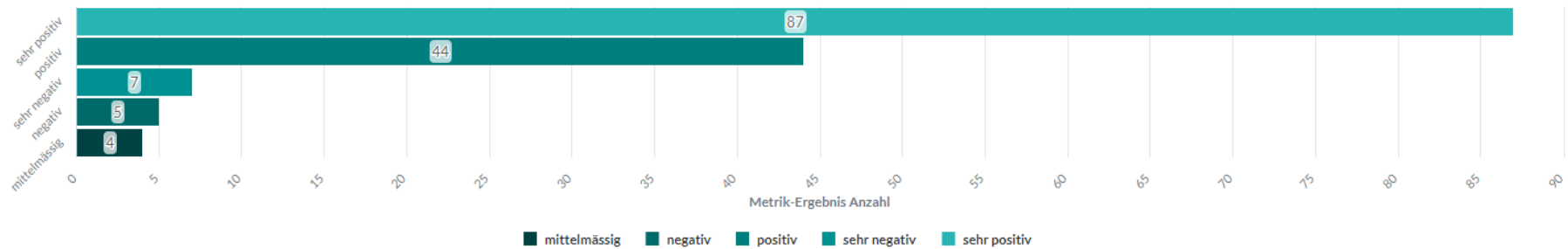


Gemeldet beim Eintreffen / Erfahrung Empfang

Hier habe ich mich beim Eintreffen angemeldet:

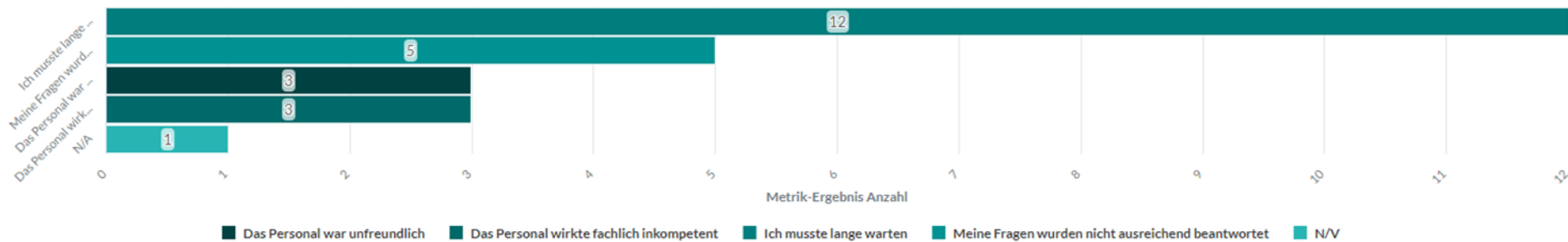


Meine Erfahrung am Empfang war...



Gemeldet beim Eintreffen / Erfahrung Empfang

Empfang: Diese Punkte haben mich gestört:



Diese Punkte haben mich gestört

- Ich musste lange warten
- Meine Fragen wurden nicht ausreichend beantwortet
- Das Personal war unfreundlich
- Das Personal wirkte fachlich inkompetent
- N/A = not available

Auswertung mit ServiceNow

Positiv

- Einfache Darstellung der Ergebnisse
- Verschieden Darstellungsmöglichkeiten

Negativ

- Eingabefehler der Anwender
 - Layout Problematik
- Einstellungen zur Darstellung werden nicht dauerhaft gespeichert
 - Kehrt immer an den Anfang der Auswertung zurück
- Keine spezifische Auswertung nach ambulant / stationär möglich
- Freitextrückmeldungen werden nicht automatisch angezeigt
- Zeichenfolgewart wird nicht vollständig angezeigt
- Keine von bis (Datum) Auswertung möglich

Ausblick – Wie geht es weiter?



Ausblick – Wie geht es weiter?

- Abschlussbericht Pilotprojekt
- Anforderungskonzept digitale Patientenbefragung
- Verlinkung auf der SRO Homepage
- Entscheid Befragungstool

Vielen Dank.



Noch
Fragen?