



School of Engineering

IDP Institut für Datenanalyse und Prozessdesign

Beschwerdemanagement

Die Spitalregion Furstenland Toggenburg (SRFT), der die Spitäler in Wil und Wattwil angehören, baut ein Beschwerdemanagement auf. Ziel der vorliegenden Arbeit ist ein Fragebogen zu erstellen, welcher einer kontinuierlichen Patientenbefragung mit integrierter Beschwerdemöglichkeit dient.

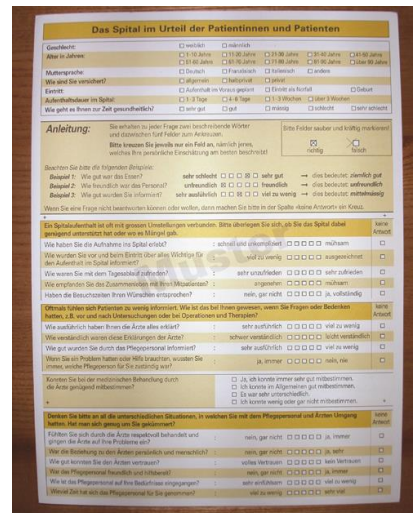
Durch eine Änderung in den Grundstandards des Qualitätsmanagements ist neu ein Beschwerdemanagement erforderlich. Die Grundstandards werden von SanaCERT Suisse bestimmt. SanaCERT Suisse ist eine Stiftung für die Zertifizierung der Qualitätssicherung im Gesundheitswesen. In der SRFT findet im November 2006 eine Re-Zertifizierung statt. In beiden Spitalern bestanden bis anhin nur die Möglichkeit mit Feedbackkarten Bemerkungen und Anregungen anzubringen. Zusätzlich findet alle 4 Jahre eine externe Patientenbefragung statt, welche die Unzufriedenheit bei den Patienten misst.

Mit Hilfe der Analysen der externen Befragung ist ein Fragebogen erstellt worden, welcher das Ziel hat, Unzufriedenheiten von Patienten noch genauer zu orten und eingeleitete Massnahmen zu überprüfen. Die Analyse beinhaltet soziodemografische Auswertungen, Auswertungen mit der Klassifikationsbaummethode und die Auswertung von Bemerkungen und Anregungen. Zusätzlich ist eine Recherche durchgeführt worden, wie Fragebogen anderer Spitalern aussehen und welche Fragen gestellt werden. Diese Diplomarbeit beinhaltet Vorschläge über Abgabepunkt und Lösungsideen zur Integration von fremdsprachigen Patienten im Beschwerdemanagement.



Diplomand/in
Jan Schwendener

Dozentin
Marianne Müller



MECON-Fragebogen: Die MECON-Befragungen wurden analysiert. Die Erkenntnisse dienen zur Entwicklung eines neuen Fragebogens.

