

Forum Therapien und Soziale Arbeit

Patientenzufriedenheit zur Förderung der Behandlungsqualität?

Präsentation der im Rahmen des CAS (Certificate of Advanced Studies) „Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen“ an der Berner Fachhochschule verfassten Abschlussarbeit

Zufriedene Kunden sind in den heutigen gesättigten Märkten und dem Wettbewerbsdruck der beste Garant im Geschäft zu bleiben. Markt und Wettbewerb, Begriffe aus Industrie und Wirtschaft der 50er Jahre des 20. Jahrhunderts, haben längst das Gesundheitswesen erreicht. Kliniken sind seit Jahrzehnten unter Druck, Kosten zu reduzieren, Synergien mit anderen Kliniken zu suchen und für Qualität zu garantieren. Diesen Wettbewerbsgedanken verfolgt auch die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich. Der Kanton hat den Auftrag und das Ziel für die Zürcher Bevölkerung die Sicherstellung einer bedarfsgerechten, hochwertigen Spitalversorgung zu garantieren und die Finanzierung paritätisch zu regeln. Somit sind in einer Zeit der Ressourcenknappheit Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung auch im Gesundheitswesen zentrale Themen. Allerdings ist die Qualität in der medizinischen Versorgung weder einfach zu verstehen, noch zu definieren, geschweige denn zu messen.

Hauptkunde aus der Sicht des Managements ist der Patient, welcher in der Beurteilung der Behandlungsqualität zunehmend eine wichtige Rolle spielt. Die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich hat die zentrale Rolle des Patienten und der Qualität in zwei entsprechenden Leitsätzen formuliert: "Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt" und „Qualität als Ziel und Herausforderung“.

In ihrer Abschlussarbeit hat die Referentin den Fokus auf den direkten kundenbezogenen Aspekt der Dienstleistung gelegt und die Patientenzufriedenheit im Kontext der Ergebnisqualität beleuchtet sowie das Konstrukt Patientenzufriedenheit näher betrachtet.

Referentin:

Filomena Caporaso

MPTSc, Physiotherapeutin FH

Stv. Leiterin Physio-, Tanz-, Bewegungs- und Musiktherapie

Dienstag, 21. Mai 2013
12:00 - 13:00 Uhr
Seminarraum H201

Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Freundliche Grüsse

Theresa Witschi

Vizedirektorin DPTS

Leiterin Therapien und Soziale Arbeit