

VoP: Voice of the Patient – die Stimme der Patient:innen

Studien zeigen auf, dass Ärzt:innen und Patient:innen die Komponenten einer Behandlung unterschiedlich gewichten. Patient:innen gewichten beispielsweise den Einfluss einer Krankheit auf ihre Lebensqualität oft höher als die Symptoms- und Funktionsbelastungen. Jede Person hat seine/ ihre subjektive Wahrnehmung auf Situationen und oft verlieren wir uns darin. Häufig lernen wir sehr viel, wenn wir uns für ein paar Momente in die Situation der anderen Person begeben, genau zuhören und mehr Fragen stellen, anstatt zu antworten.

Es gibt viele Möglichkeiten zu erfahren, was den Patient:innen am meisten am Herzen liegt. **Wenn Sie mehr über Ihre Patient:innen erfahren wollen, lassen Sie Ihrer Kreativität freien Lauf, hören/ schauen Sie bewusst hin und lassen Sie sich überraschen, was die Patient:innen zu sagen haben.** Die nachfolgende Tabelle fasst einige Ideen zusammen und zeigt auf, wie Sie zu Informationen kommen könnten:

Interne und externe Datenquellen

- Bestehende Datenquellen, wie etwa Zufriedenheitsumfragen, Feedbackbogen etc.
- Fachexperten/ Vereine/ Stiftungen oder Patientenvertretungen
- Sekundärdatenquellen
- ...

Nutzen von «Horchposten»

- Beschwerden von Patient:innen, Angehörigen oder Patientenvertretungen
- Vertriebsmitarbeiter:innen
- Empfang oder Sekretariate, Wartezimmer, Gänge etc.
- ...

Umfragen und Erhebungen

- Interviews mit Patient:innen oder Angehörige
- Fokusgruppen/ Runde Tische
- Schriftliche Umfragen
- Observationen/ Gemba Walks
- Kummerkasten/ Feedback Briefkasten