



Patient:innenbefragung

mit der Picker-Methode

www.bqs.de

 **Picker**

Für mehr
Qualitätsbewusstsein
und eine hochwertige,
patient:innenzentrierte
Versorgung

Das BQS-Institut

Als eines der renommiertesten wissenschaftlichen Institute im Gesundheitswesen steht die BQS für mehr Wissen und Transparenz. Als Pionier im Bereich der externen Qualitätssicherung, Vorreiter im Bereich der wissenschaftlichen Register und Partner diverser wissenschaftlicher Projekte erkunden wir jeden Tag Strukturen in Medizin, Psychiatrie und Pflege. Wir bewerten Chancen und Risiken und sprechen Empfehlungen aus. Im Fokus stets die Verbesserung von Versorgung und Patient:innensicherheit.

Mit der Wahl der Picker-Methode haben wir uns dazu entschieden, diesen Weg vor allem auch im Bereich der Befragungen weiterzuentwickeln, um so die Behandlungsqualität weiterhin aus Patient:innensicht zu verbessern. Damit setzen wir konsequent den nahezu 20-jährigen Kurs des Picker Instituts hin zu einer patient:innenzentrierten Versorgung fort.

Das BQS-Institut ist Lizenzpartner des Picker Institute Europe und exklusiver Ansprechpartner für Picker-Befragungen im deutschsprachigen Raum.

“Understanding and respecting patients’ values, preferences and expressed needs are the foundation of patient-centered care.”

(Harvey Picker, 1915-2008)

BQS / Picker – Patient:innenbefragung

Die Picker-Methode

Grundelemente der international anerkannten und akkreditierten Picker-Methode sind:

- Wissenschaftliche Fundierung
- Anonymität
- Ereignisorientierte Fragestellung
- Problemorientierte Ergebnisdarstellung
- Handlungsorientierung

Die Picker-Patient:innenbefragung

- schafft eine Basis für die Steigerung der Versorgungsqualität aus Patient:innensicht
- hilft, aus belastbaren und konkreten Ergebnissen zielgerichtete Maßnahmen abzuleiten
- macht im Längsschnittvergleich Veränderungen in der Patient:innenerfahrung sichtbar.

Die Themen

Die Fragen des Picker-Patient:innenfragebogens können Themen zugeordnet werden, die mittels regressionsanalytischer Verfahren als relevante Faktoren der Weiterempfehlungsbereitschaft von Patient:innen in der stationären Versorgung identifiziert wurden:

- Ärzt:in-Patient:in-Verhältnis
- Pflegepersonal-Patient:in-Verhältnis
- Organisation der Weiterversorgung
- Subjektiver Behandlungserfolg
- Essen
- Sauberkeit
- Allgemeine Ausstattung
- Aufnahmeverfahren
- Einbeziehung der Familie
- Schmerz
- Operativer Eingriff (Information & Aufklärung)
- Zimmeratmosphäre
- Information vor der Entlassung

Optionale Zusatzfragensets:

- Tumorzentren
- Patient:innensicherheit, Therapeut:innen, Seelsorge, Beschwerdemanagement

Darüber hinaus stehen im Rahmen der **Benchmarkinitiative Pflege** Befragungsbögen zur Verfügung, die eine Kombination aus den Picker-Instrumenten sowie pflegebezogenen Magnet®-Fragen beinhalten.

Der Befragungsablauf



Die Ergebnisse

„Der Wechsel zu Picker hat sich ausgezahlt. Wir waren wirklich sehr zufrieden mit dem zuverlässigen Service. Der Ergebnisbericht stand uns innerhalb weniger Wochen nach Befragungsende im Online-System zur Verfügung und gewährte uns eine schnelle Übersicht, aber auch den Blick ins Detail.“ (Pia Frey-Karstädt, Unimedizin Mannheim)

Wir stellen Ihnen übersichtliche Prioritätenmatrizen zur Verfügung, die aufzeigen, welche Faktoren aus Patient:innensicht besonders relevant sind. Anhand dieser Darstellungen können Sie auf einen Blick die Themenfelder identifizieren, in denen akuter Handlungsbedarf besteht.

Dank unserer umfangreichen Benchmark-Datenbank profitieren Sie zusätzlich von aussagekräftigen Vergleichsberichten. Sie können beispielsweise Problemhäufigkeiten für einzelne Bereiche auf Haus-, Abteilungs- und Stationsebene mit den Ergebnissen der Mitbewerbenden vergleichen.

Picker Online Reports

Mit dem innovativen Picker-Berichtssystem können Sie über das Internet flexibel auf

Ihren persönlichen Account zugreifen, um Ihre Ergebnisse über das Webportal abzurufen. Anschließend können die Berichte bequem heruntergeladen und intern verteilt werden.

Ein erweitertes Nutzungsrecht ermöglicht zudem vielfältige Gestaltungsoptionen in Form von Erstellen und Bearbeiten individueller Berichte.

Der Service

Wir bei BQS legen großen Wert auf eine umfassende persönliche Betreuung vor, während und nach dem Befragungsprojekt. Unsere Expert:innen helfen Ihnen, optimale Lösungswege zu finden und stehen Ihnen für alle Fragen und Wünsche zur Verfügung. Neben unseren standardisierten Befragungen bieten wir eine Vielzahl optionaler Zusatzleistungen an und führen kundenspezifische Individualprojekte durch. Spezielle Beratungsangebote im Anschluss an die Befragung runden unser Service-Portfolio ab. Sprechen Sie uns an! Wir beraten Sie gerne.



www.bqs.de



Picker Institute Europe

BQS

INSTITUT FÜR QUALITÄT
& PATIENTENSICHERHEIT

**BQS Institut für Qualität und
Patientensicherheit GmbH**

Wendenstraße 375
20537 Hamburg
Telefon: +49 (0)40 25 40 78 40
Telefax: +49 (0)40 25 40 78 48
info@bqs.de
www.bqs.de