NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Mystery Patient

Wenn Patienten und medizinisches Fachpersonal gemeinsam besser werden

Impulsreferat von Jörg Neumann

Donnerstag, 26. Oktober 2000+23

NeumannZanetti & Partner zertifiziert Do-how

3 Thesen

- Veränderte Rahmenbedingungen brauchen auch im Gesundheitswesen neue Lösungen.
- Neben medizinischer und pflegerischer Qualität wird zukünftig die Führungsqualität über den Erfolg entscheiden.
- Akzeptanz (von Entscheidungen und Entwicklungen) wird ähnlich wichtig wie Effizienz: Es braucht einen neuen Stil in der Führung.

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Kompetenzzentrum für Servicequalität, Führungskultur und die Entwicklung von Kundenbeziehungen

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

STRATEGIE

KULTUR

STRUKTUREN

PROZESSE

TOOLS

Haltung

Verhalten

Verhältnisse

Mystery Patient

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Die vollständige und ressourcenschonende Lösung für Ihre Patientenzufriedenheit

Der 26. Oktober – ein Tag wie jeder andere?

1927

Gründung des Versandhauses Quelle

1967

Keith Urban wird geboren.

1965

Der Nationalfeiertag
in Österreich.

Mystery Patient

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Die vollständige und ressourcenschonende Lösung für Ihre Patientenzufriedenheit

Was ist Mystery Patient?

Was ist Mystery Patient?

Eine innovative Befragungsform von Patienten / Bewohnern / Angehörigen, um ihre Wahrnehmungen zu erfahren.

Das Spital oder der Betrieb informiert die Zielgruppe, erfährt jedoch nicht, wer mitmacht (Anmeldung über NZP).

Die Patienten entscheiden sich vor (!) der Behandlung für eine Teilnahme.

Die ausführlichen und aussagekräftigen Berichte werden kontrolliert und stehen zeitnah zur Verfügung.

«Stärken und Schwächen» werden verständlich zurückgemeldet.

Berichte fliessen in die alltägliche Kommunikation von Pflege / Ärzten ein.

Mystery Patient ist eine Befragungsmethodik *und* ein Führungsinstrument.

Zielsetzungen

1. Verstehen, *warum* Mystery Patient eine innovative und 360° akzeptierte Lösung ist.

2. Als Führungskraft inspiriert werden, um neben den vielen Aufgaben im Alltag die eigene Führungspräsenz zu fördern.

3. Einige Do-how Tipps erhalten, die die Zusammenarbeit im Team und die persönliche Führungsarbeit erleichtern.

Viel Dynamik!

Veränderungen
Fachkräftemangel
Hohe Erwartungen
Zu wenig Zeit für Führung
Alte Befragungsinstrumente

noch 8.5 km
noch 6.0 km
Bald geschafft

Diese Entwicklungen können wir nicht wegwünschen, aber beeinflussen.

Drei Begegnungen der letzten Wochen …

- «Krisensitzung – unsere Ideen wurden abgeschmettert.»
- «Wir können mit Ach und Krach alle Dienste abdecken, das macht es nicht leichter, stets nach Verbesserungen zu streben …»
- «Wir haben vieles, wir sollten es nur noch nutzen.»

Mystery Patient ist eine Befragungsmethodik *und* ein Führungsinstrument.

Alte Befragungsinstrumente: nein, danke!

- 17’000 Kurz-Rückmeldungen pro Jahr in einem Spital …
- Von der Rückmeldung zur Verbesserung geht es viel zu lange.
- Das Gesamtergebnis blieb gleich, somit wurden einzelne Verschiebungen nicht hinterfragt.
- «Unser Team hat weniger gut abgeschnitten, nur warum?»

Do-how ist die Antwort

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Mystery Patient

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

Die vollständige und ressourcenschonende Lösung für Ihre Patientenzufriedenheit

Herausragende Vorteile von Mystery Patient

- Ausführlich und zeitnah – positiv und fordernd
- Hohe Qualität der Berichte, eher kurze Testphasen
- «Schlägt die Brücke» (Ärzte, Pflege, HR, IT, Patienten-Admin, …)
- Funktioniert ambulant, stationär, in Praxen und Sprechstunden

Spezifische Einsatzgebiete

Leistungs-
differenzierung
Kinderklinik
mild • doux • dolce
vor und nach
einem Umbau
Private
Patientinnen/
Patienten
Gewürzzubereitung • Préparation d'épices
in Senioren-
heimen
mild • doux • dolce

Was ermöglicht Mystery Patient speziell Ihnen als Führungskraft?

Do-hows in der Führung sind cool!

NeumannZanetti & Partner
The Empowerment Company

NeumannZanetti &
Partner
The Empowerment Company