

Identifikation innovativer Leistungen basierend auf Bedürfnissen von Klient*innen der Spitex

Studiengang: BSc in Wirtschaftsingenieurwesen | Vertiefung: Business Engineering
 Betreuer: Prof. Bramwell Kaltenrieder
 Experte: Thomas Eppler
 Industriepartner: Spitex Region Kreuzlingen, Kreuzlingen

Was wollen Kund*innen oder Klient*innen eigentlich wirklich? Viele Unternehmen können dies nicht beantworten, obwohl die grundsätzliche Nachfrage nach Leistungen auf den Bedürfnissen von Menschen beruht. Um diese zu identifizieren, gibt es bewährte Methodiken wie Outcome-Driven Innovation®. Die unterbedientesten und wichtigsten Bedürfnisäusserungen bieten Potential für Innovation. Design Thinking ist ein Ansatz, der eine Brücke zwischen Problemen und Lösungen schlägt.

Einleitung

Die Spitex (spitalexterne Pflege) erlebte in den letzten 10 Jahren einen Anstieg an Klient*innen von 68%. Dieser Trend wird angesichts des demographischen Wandels unserer Gesellschaft weitergehen. Angesichts dieser Herausforderung verlangt der Bundesrat durch die Strategie «Gesundheit2030» eine «qualitativ hochstehende und finanziell tragbare Versorgung». In diesem Kontext stellt sich die Frage, was bedeutet Qualität aus Perspektive der Klient*innen wirklich? Wo lohnt es sich anzusetzen?

Methode

In der Thesen wurden die Ansätze von Design Thinking und Outcome-Driven Innovation® (ODI) kombiniert entsprechend der folgenden Phasen:
 Verstehen: Durch Sekundärrecherche wurde ein Verständnis der Branche erarbeitet und erste Problemstellungen erkannt. Beobachten: Durch qualitative Gespräche mit Klient*innen der Spitex wurden relevante Bedürfnisäusserungen formuliert. Sichtweise Definieren: Durch eine quantitative Umfrage wurden

die Bedürfnisäusserungen nach der von Klient*innen bewerteten Wichtigkeit und Zufriedenheit priorisiert. Ideen Finden: In Workshops wurde zur wichtigsten und unerfülltesten Bedürfnisäusserung Lösungen formuliert. Prototype Entwickeln: Vielversprechende Ideen wurden greifbarer gemacht. Testen: Der Prototyp wurde für Rückmeldungen vorgestellt. Reflektieren: Eine Vorgehensempfehlung für die Spitex wurde erstellt.



Cecilia Zuber

Resultat

Bereits die Liste an Bedürfnisäusserungen (Tabelle 1) aus der Beobachten Phase gibt Einblick für die Spitex, inwiefern sich ihr aktuelles Verständnis mit den Ergebnissen der Interviews deckt. Die Opportunitätslandschaft (Abbildung 1) lässt erkennen, dass grundsätzlich eine hohe Zufriedenheit, aber auch Wichtigkeit angegeben wurde, und nach ODI der Markt überbedient ist. Für die Ideen Finden Phase wurde die Bedürfnisäusserung 18 ausgewählt und ein POV formuliert: «Wie können wir einer pflege- oder hilfebedürftigen Person, die zuhause lebt, dabei unterstützen mehr Tätigkeiten zu haben, die in regelmässigen Abständen stattfinden und Routine verschaffen?»

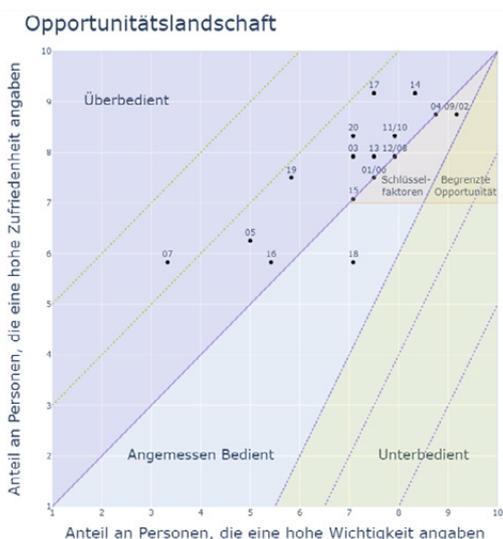


Abbildung 1: Die Opportunitätslandschaft der Spitex nach Outcome-Driven Innovation®

Rang	Nr.	Bedürfnisäusserung	Opportunitätswert
1	09	In Notfällen schnell pflegerische Hilfe zu erhalten, egal wo und zu welcher Zeit.	9,59
2	02	Entscheidungen über mein Leben selbst fällen zu können, und nicht von anderen Parteien vorgegeben zu erhalten.	9,59
3	04	Nicht bevormundet zu werden, sondern wie ein autonomes Individuum behandelt zu werden.	8,75
4	18	In meinem Leben Tätigkeiten zu haben, die in regelmässigen Abständen stattfinden und mir Routine verschaffen.	8,33
5	14	Mich möglichst selbstständig pflegen zu können, und wenn nötig erklärt zu bekommen wie.	8,33
6	12	Über meine medizinische und pflegerische Versorgung, sowie über alternative Behandlungsmöglichkeiten informiert zu sein.	7,92
7	08	Meine Angehörigen in guter Atmosphäre und geordneten Umständen hinterlassen zu können.	7,92
8	11	Zu wissen an wen genau ich mich bei gesundheitlichen Beschwerden wenden kann, und wenn nötig zum richtigen Spezialisten vermittelt zu werden.	7,92
9	10	Zu verstehen, wie sich mein Gesundheitszustand verändert, und eine gute Übersicht über die Entwicklung zu haben.	7,92
10	01	Meinen Alltag nach meinen eigenen Vorstellungen gestalten und entsprechend planen zu können.	7,50
11	06	Jemanden zu haben, der oder dem ich meine tiefsten Sorgen ausdrücken kann und verstanden werde, ohne mich als Belastung zu fühlen.	7,50
12	13	Für administrative Aufgaben zu wissen, was getan werden muss, und wenn nötig Unterstützung zu erhalten.	7,50
13	17	Meine Angehörigen mit meiner pflegerischen Situation nicht unangenehm zu belasten.	7,50
14	15	Mich selbstständig fortbewegen zu können ohne grosse Aufwände, auch auf längere Distanz.	7,08
15	03	Mich nicht zu sehr verwöhnen zu lassen, sondern in meiner Selbstständigkeit unterstützt zu werden.	7,08
16	20	Gründe dafür zu haben, regelmässig in Kontakt mit der Aussenwelt zu treten, ohne gezwungen zu werden.	7,08
17	19	Den nächsten Generationen etwas weitergeben zu können.	5,83
18	16	Regelmässig sinnstiftenden Aktivitäten nachgehen zu können, und wenn nötig dabei unterstützt zu werden.	5,42
19	05	Darin motiviert zu werden, angeordnete Massnahmen einzuhalten (z.B. genügend Wasser zu trinken, meine Medikamente zu nehmen, oder von der Physiologie angeordnete Übungen auszuführen).	5,00
20	07	Mich mit anderen, die in einer ähnlichen Situation sind wie meiner, in vertrauensvoller Art austauschen zu können.	3,33

Tabelle 1: Liste an identifizierten Bedürfnisäusserungen, priorisiert nach den Opportunitätswerten