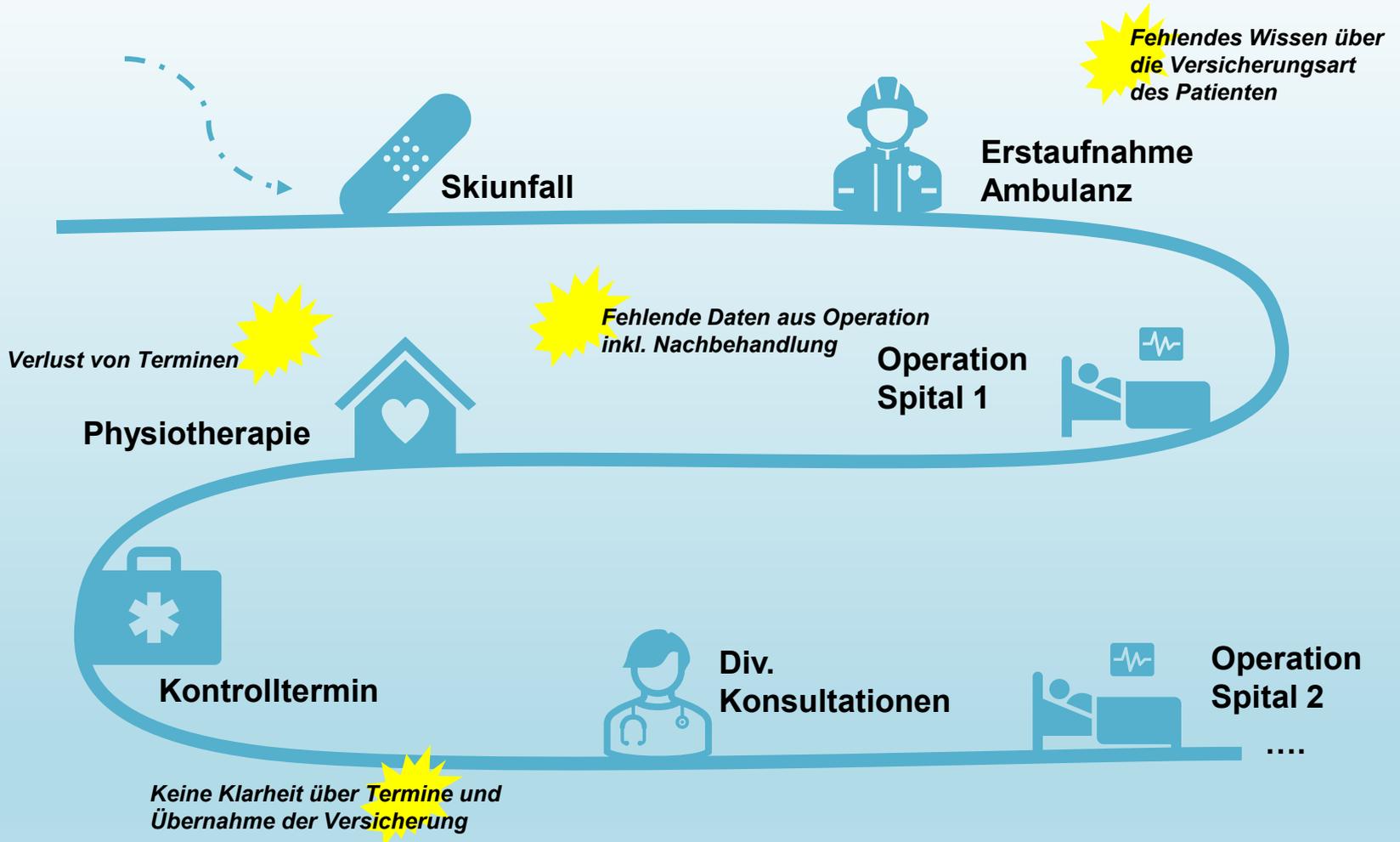


# Patient Experience verbessern: Neues Potential für ein altes Thema durch erprobte CEM-Methoden und neue PREMS-Datenquellen

Solutionpräsentation, 01.07.2022,  
Swiss eHealth Forum, Bern

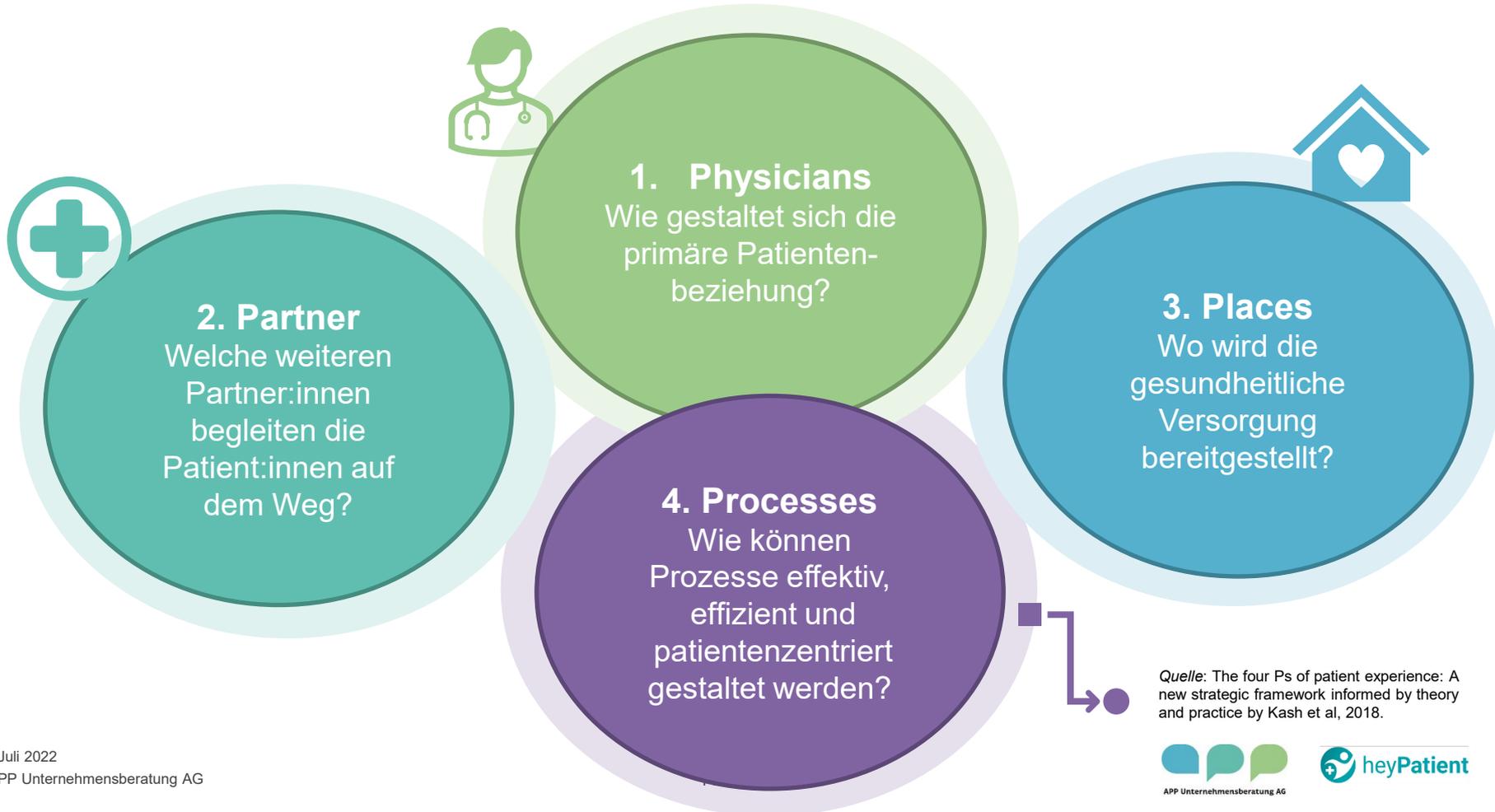
Olivia Bruhin (APP Unternehmensberatung AG) und Sabine Ultsch (heyPatient AG)



# Was ist Patient Experience?

# Die vier P's des Patientenerlebnisses

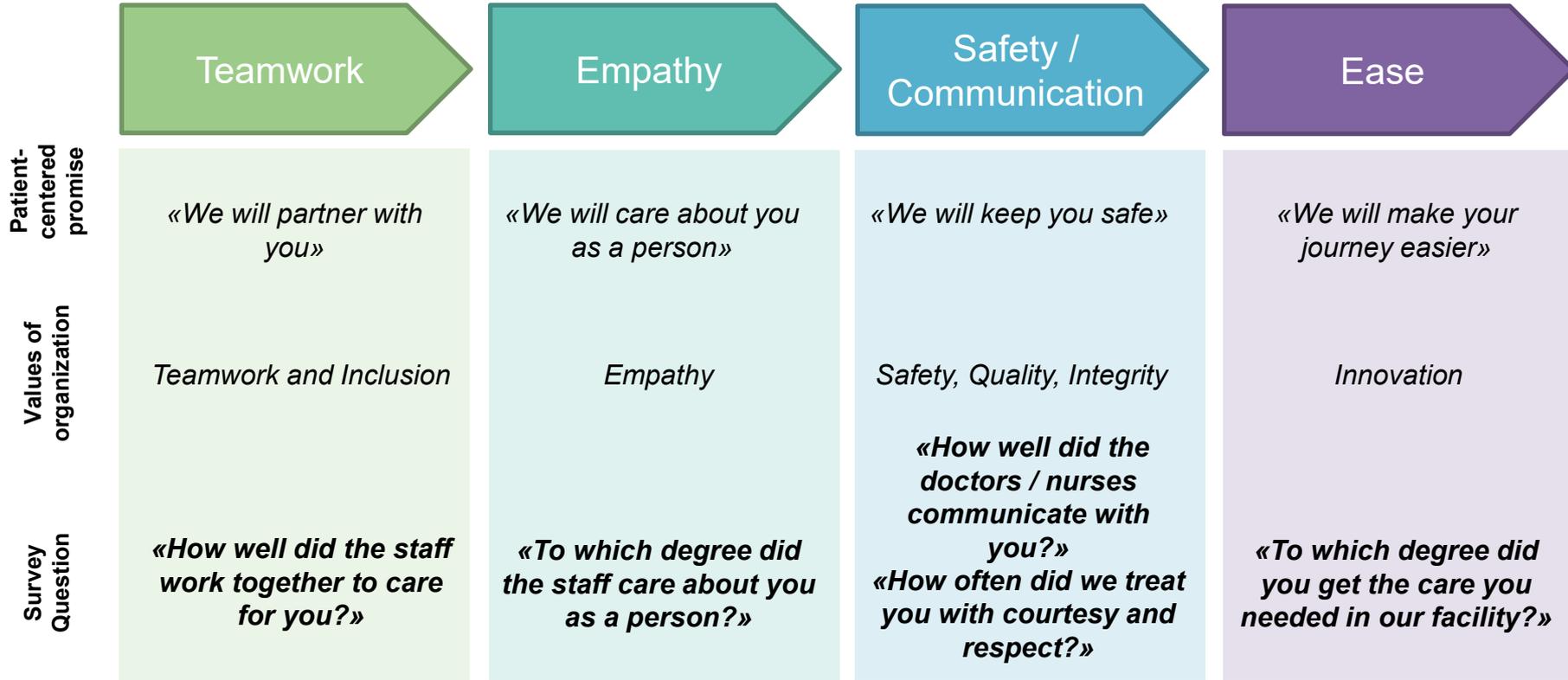
Eine ganzheitliche Sicht auf das Patientenerlebnis



Quelle: The four Ps of patient experience: A new strategic framework informed by theory and practice by Kash et al, 2018.

# Cleveland Clinic Improvement Model (CCIM)

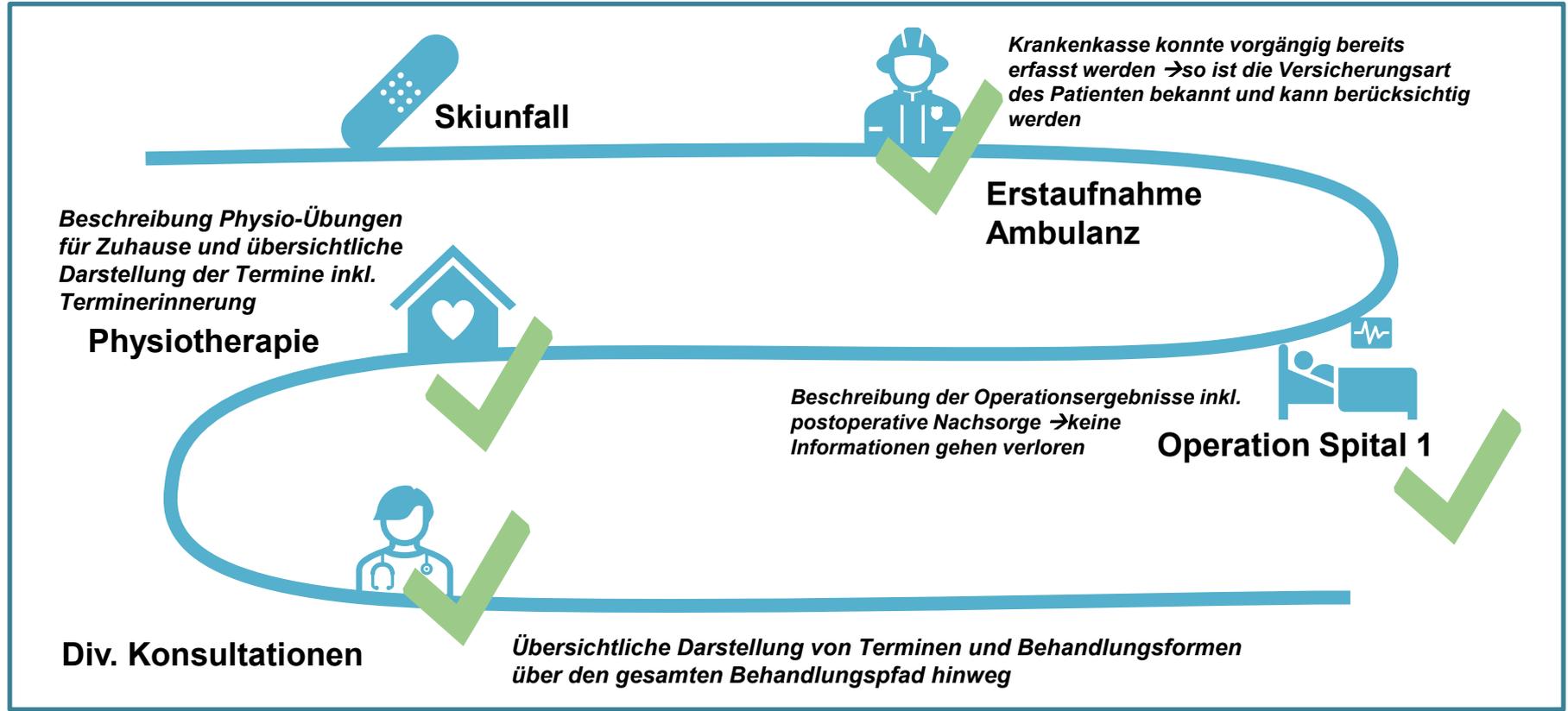
Durch systematische Patientenzentrierung das Patientenerlebnis weiterentwickeln



Quelle: Getting to patient-centered care in a post-covid-19 digital world: a proposal for novel surveys, methodology, and patient experience maturity assessment (Boissy & Adrienne (2020).

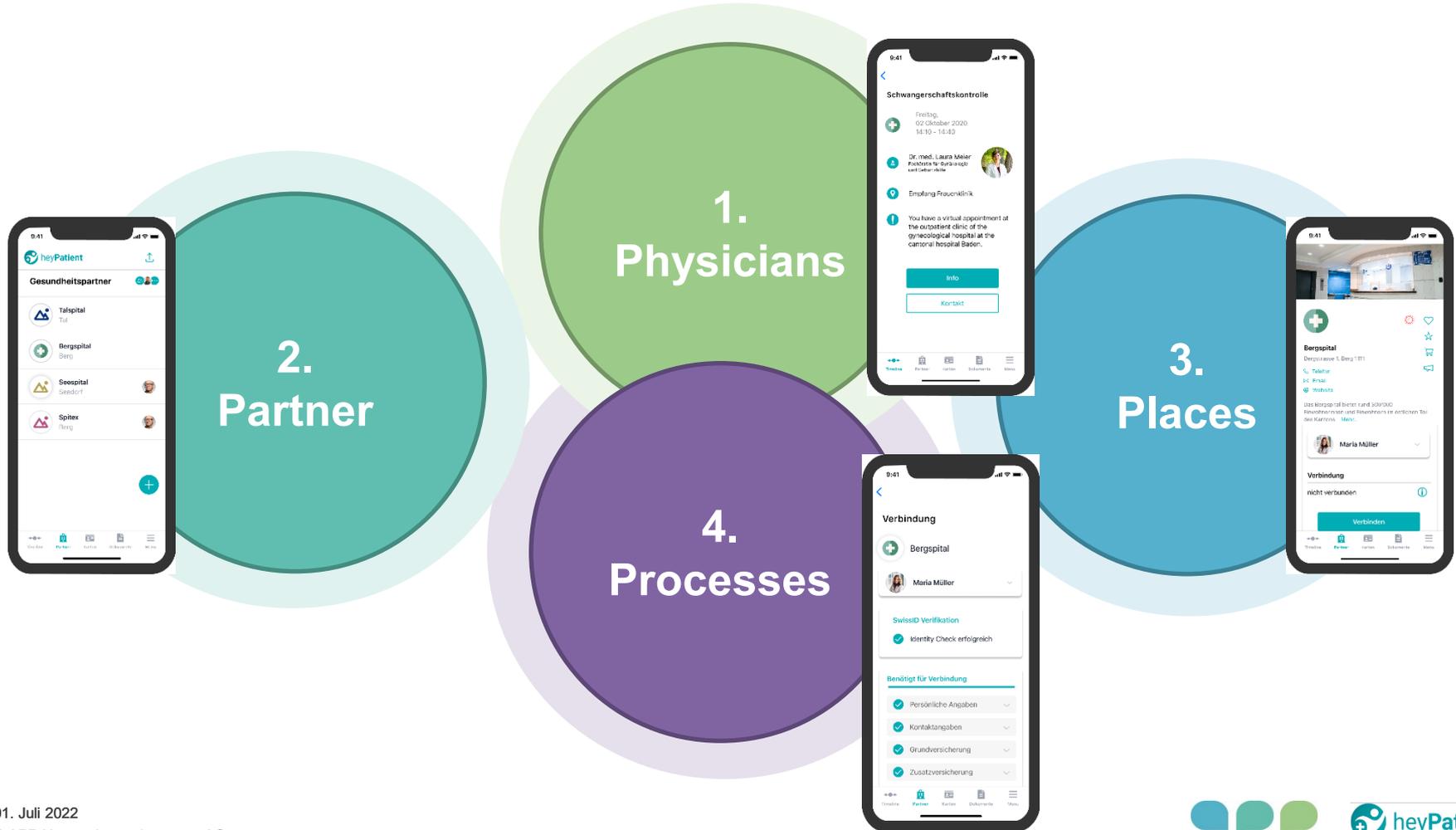
# Patienten Journeys weiterentwickeln

Durch systematischen Miteinbezug des Patienten



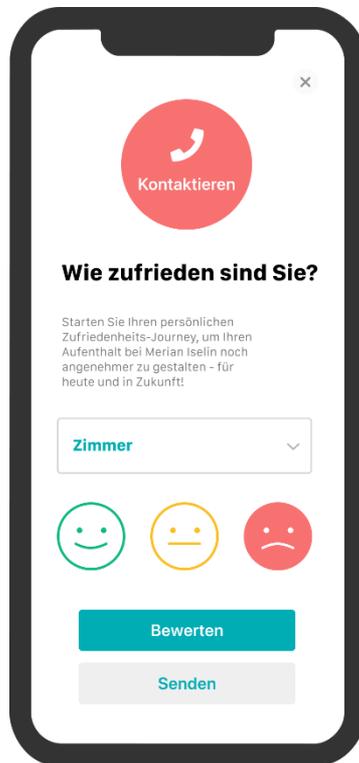
# Patient Experience weiterentwickeln

# Patient Experience mit heyPatient



# Ausblick: Feature «Guest Relations»

Just-in-time Rückmeldungen



**Erhöhung der  
Patientenorientierung**



**Steigerung der  
Patientenzufriedenheit**

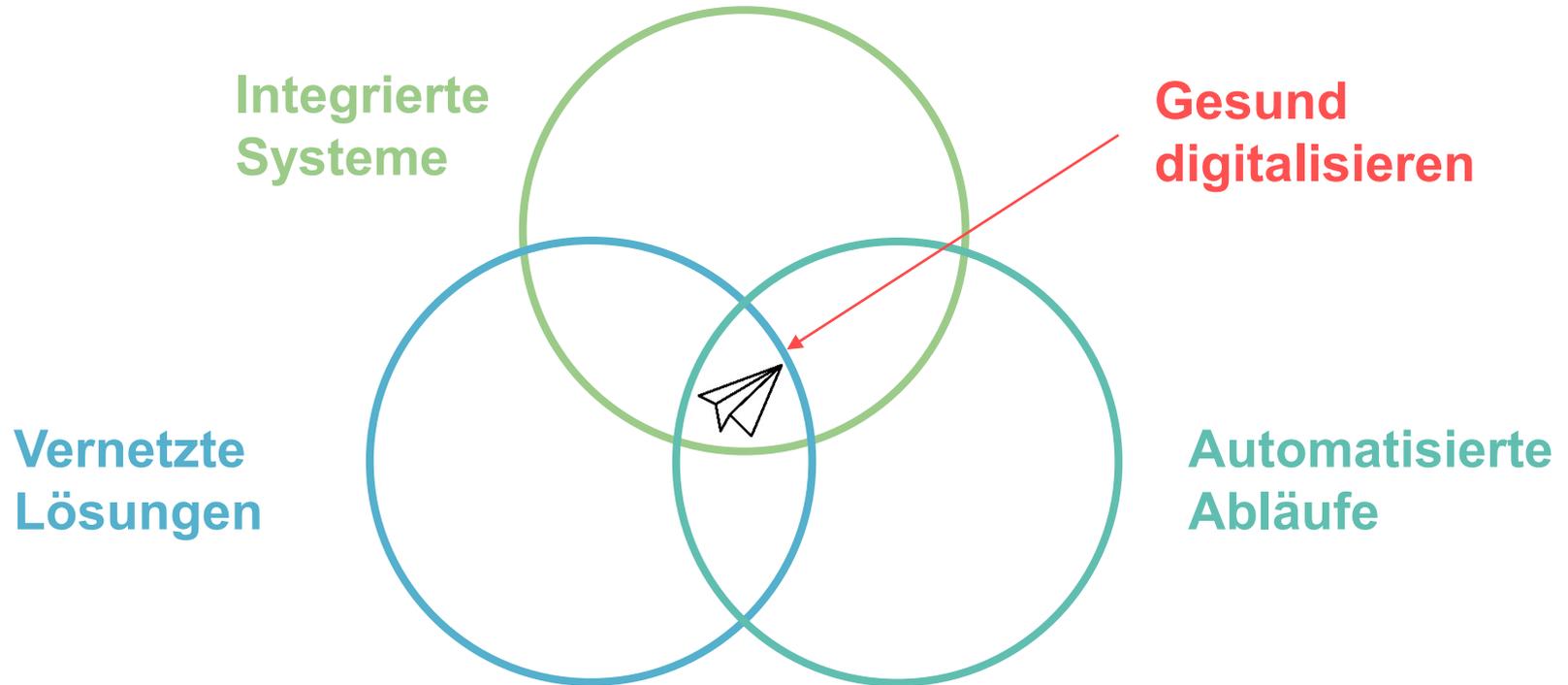


**Interne Readiness muss  
sichergestellt sein**

# APP Health: Gesund digitalisieren

# APP Health

Wir kennen die digitalen Möglichkeiten zur Unterstützung ihrer Kernkompetenzen



# Patient Experience weiterentwickeln

Erfolgreich durchgeführte Projekte

## Innovationsworkshop zur Erhebung, Analyse und Verbesserung der Patient Experience

- Durchführen eines **Innovationsworkshops** mit dem Spital und wissenschaftlichem Partner als zweitägiges Bootcamp nach Design Thinking
- Formulieren einer spitalweiten Definition zu Patient Experience

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften



## Multi-Stakeholder Workshop zur patientenzentrierten Weiterentwicklung einer Patient Journey Smartphone-App

- Durchführen eines zweitägigen **Multistakeholderworkshop** und Weiterentwicklung der heyPatient-Roadmap von App-Features



# Unser Angebot: APP Patient Experience Health Check

Maximieren Sie den Nutzen von eHealth



## Ziele

Ermittlung Ihrer konkreten Zielsetzungen und Erwartungen in Bezug auf die Patient Experience



## Situations-analyse

Analyse Ihrer Ausgangslage und Bedürfnissen sowie den Schwachstellen innerhalb der Patient Experience



## Gap Analyse

Vergleich der Erkenntnisse aus der Ist-Analyse und dem erarbeiteten Soll-Zustand



## Massnahmen

Ableitung eines konkreten Massnahmenpaketes gemäss den definierten Zielen

# APP Health Check: Patient Experience

Verbessern Sie mit uns Ihr Patientenerlebnis!



Ziele



Situations-  
analyse



Gap Analyse



Massnahmen

**Unser Angebot**

Promocode:  
«SeHF22»

**Dauer:** 4 Stunden

**Location:** Physisch (bei Ihnen vor Ort)

**Fixpreis:** CHF 3'500.- (mit Promocode)