

HEALTHQUAL: Sådan bryder du arbejdet med patientoplevelt kvalitet op i konkrete delelementer

Sundhedsydelsen patienten modtager og den deraf afledte oplevede kvalitet, består af en lang række forhold, og det kan være svært at give sig i kast med arbejdet med patientoplevelt kvalitet. Arbejdet kan med fordel deles op i mindre bider, hvor forskellige elementer af sundhedsydelsen afgrænses i kategorier.

SERVQUAL er en måde at opdele serviceydelser i netop et sæt kategorier, som der så kan arbejdes med uden at alt flyder sammen i en stor uoverskuelig kaos. Herved kan tiltag bedre målrettes, elementer prioriteres og arbejdet tilrettelægges mere systematisk. SERVQUAL er transformeret til at kunne applikeres på sundhedsvæsenet, og har fået navnet HEALTHQUAL. HEALTHQUAL angiver ikke en operationel måde at forbedre sundhedsydelsen konkret, men angiver et par overordnede hovedområder, som man i litteraturen har kunne identificere som vigtige elementer i den patientoplevelt kvalitet.

