

PAPIERLOSE PATIENTENBEFRAGUNG

Um die Qualität ihrer Leistungen kontinuierlich zu steigern, setzen die Ruppiner Kliniken bereits seit Jahren auf Patientenbefragungen. Ein aufwendiges Verfahren. Bis jetzt. Über ein Patienten-Cockpit erfassen die Kliniken das Feedback nun kontinuierlich.

Die Ruppiner Kliniken sind ein modernes Haus. Wer sich in den zahlreichen liebevoll sanierten oder neuerrichteten Gebäuden umschaut, bemerkt schnell: Hier gehen optimale Versorgung, ein angenehmer Aufenthalt für die Patienten und effiziente Abläufe Hand in Hand.

Geradezu symbolisch kristallisieren sich diese Punkte im SIEMENS HiMed Cockpit, einem 15" Bildschirm mit Touch-Funktion, der an jedem Bett angebracht ist. Mit diesem webbasierten Cockpit bieten die Ruppiner Kliniken Ihren Patienten unterschiedliche Dienste an, die ständig erweitert werden. Derzeit können die Patienten mit dem Cockpit kostenlos im Internet surfen, telefonieren, Radio hören, fernsehen, Tageszeitung lesen, Essen bestellen – und ihr Feedback zum Aufenthalt in den Kliniken abgeben.

Kontinuierliches Feedback

Die Ruppiner Kliniken setzen Patientenbefragungen schon seit Jahren als grundlegendes Instrument der Qualitätssicherung ein. In der Vergangenheit hieß das: Zuerst mit Zettel und Stift ans Krankenbett, dann die bis zu 1.300 Fragebögen in einer Access-Maske erfassen und mit SPSS auswerten. Um diesen Aufwand in Grenzen zu halten, war die Befragung auf einen Zeitraum von drei Monaten beschränkt.

Kein Zustand, mit dem eine innovative Klinik zufrieden sein kann. Und so wurde Daniel Hoffmann, Assistent der Ärztlichen Leitung, damit beauftragt, mit einem Projektteam nach einer angemessenen Lösung zu suchen. »Das Patienten-Cockpit drängte sich uns als Eingabemedium geradezu auf. Unsere Idee: Eine elektronische Patientenbefragung kann das ganze Jahr laufen und ist vor allem in der Auswertung wesentlich schneller und effizienter als der bislang beschrittene Weg.«



Einrichtung

Ruppiner Kliniken GmbH

Abteilung

Ärztliche Leitung

Lösung

Kontinuierliche
Patientenbefragung

Aufgabe

Kontinuierliche, papierlose
Patientenbefragung

Auf der Suche

Die Suche nach einem neuen Weg begann wenig erfolgsversprechend: »Ein passendes Produkt für das Patienten-Cockpit zu finden gestaltete sich unerwartet schwierig.« Eher zufällig stieß das Projektteam schließlich auf Inquiry. »Der Schlüssel für uns war, dass Inquiry auf unseren Servern installiert werden kann und sich die Fragebögen völlig unkompliziert im Browser des Cockpits aufrufen lassen.«

Dabei waren Daniel Hoffmann und sein Team ohnehin nicht gerade euphorisch ans Werk gegangen: »Wir hatten eine genaue Vorstellung davon, was unsere Patientenbefragung am Cockpit leisten sollte. Wir hatten uns aber schon darauf eingestellt, dass die im Markt erhältlichen Produkte uns – wie in anderen Fällen auch – zu Kompromissen zwingen würden.«

Doch Daniel Hoffmann hatte seine Rechnung ohne Inworks gemacht. »Wir waren völlig überrascht, als Inworks alle unsere Fragen positiv beantwortet hat und uns anstatt der erwarteten Kompromisse auch noch auf smarte Lösungswege hinwies.« Eine Einschätzung, zu der Daniel Hoffmann nach fast einem Jahr Zusammenarbeit fest steht: »Inworks reagiert auch heute noch so schnell wie am ersten Tag. Bei Geschäftsbeziehungen im Gesundheitswesen leider keine Selbstverständlichkeit.«

Warum Inworks?

Die RUPPNER KLINIKEN arbeiten mit Inworks, weil

»wir mit Inquiry erlebt haben, dass es tatsächlich Produkte gibt, die sich dem Kunden anpassen – nicht umgekehrt«

DANIEL HOFFMANN

Assistent der Ärztlichen Leitung



RUPPNER KLINIKEN



Die Ruppiner Kliniken GmbH ist das Schwerpunktkrankenhaus im Nordwesten Brandenburgs und blickt auf eine 111-jährige Tradition zurück. Als Lehrkrankenhaus der Charité Berlin behandeln die Kliniken rund 26.000 Patienten stationär in 23 modern ausgestatteten Fachabteilungen. Gemeinsam mit den Tochtergesellschaften beschäftigen die Kliniken 2.000 Mitarbeiter. Damit sind sie der größte Arbeitgeber der Region. Alleiniger Gesellschafter ist der Landkreis Ostprignitz-Ruppin.