# KONTINUIERLICHE PATIENTENBEFRAGUNG

„Wir wollen stetig besser werden!“ So formuliert Projektleiter Marc Frese das Ziel der kontinuierlichen Patientenbefragung am UKE in Hamburg. Patienten füllen dazu online Fragebögen aus, die anschließend automatisch ausgewertet werden und Verbesserungsmaßnahmen induzieren.

Eigentlich ist alles ganz einfach. Und sehr wirkungsvoll. Die stationär behandelten Patienten füllen während ihres Aufenthalts einen Fragebogen online aus. Das dauert nicht länger als zehn Minuten. Dazu nutzen sie die ohnehin vorhandenen Touchscreens der Patiententerminals. Zugleich läuft im Hintergrund die permanente Auswertung der Daten. So gelingt es dem UKE, Stärken wie Schwächen zeitnah aufzuspüren und den Erfolg der eingeleiteten Maßnahmen unmittelbar zu überprüfen.

Marc Frese vom Geschäftsbereich Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement des UKE möchte damit die Zufriedenheit der Patienten stärker in den Fokus rücken. „Die Patientenzufriedenheit wird zu einem immer größeren Wettbewerbsfaktor. Und wer kann besser über ihre Einflussfaktoren Auskunft geben als die Patienten selbst?“ Um hier rechtzeitig Veränderungen oder Trends zu erkennen, befragt das Klinikum seine stationären Patienten nun kontinuierlich.

## Spezifische Ergebnisse

Die kontinuierliche Patientenbefragung ist speziell auf die Bedürfnisse und die Situation im UKE zugeschnitten. „Wir können durch hinterlegte Verzweigungen bei Bedarf in die Tiefe gehen. So gelingt es uns beispielsweise sehr präzise herauszufinden, womit unsere Patienten unzufrieden sind oder welche spezifischen Bedürfnisse sie haben“, erläutert Marc Frese. Außerdem steht die Befragung in drei Sprachversionen Deutsch, Englisch und Türkisch zur Verfügung, um möglichst wenig Patienten auszuschließen.
Die Lösung beruht auf der Standardsoftware „Inquery“ des Feedbackspezialisten Inworks. Marc Frese: „Wir arbeiten mit Inworks-Lösungen in zahlreichen Bereichen, so auch bei 4QD-Befragungen, im Beschwerdemanagement und im Risikomanagement.“

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

### Einrichtung

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

### Abteilung

Qualitätsmanagement und klinisches Prozessmanagement

### Lösung

Kontinuierliche Patientenbefragung

### Aufgabe

Durchführung und Auswertung einer kontinuierlichen Zufriedenheitsbefragung von stationären Patienten, die während ihres Aufenthalts online über die Patiententerminals realisiert wird.

Neben dem Branchen-Know-how und dem tiefen Verständnis der Klinikprozesse ist es besonders die Flexibilität der Lösung, die Marc Frese schätzt. „Wir können jederzeit zusätzlich Fragen hinzufügen oder spezifische Auswertungen fahren“.

Berichte erstellt Marc Frese alle drei Monate. Die Reports stellen die Ergebnisse von mehr als 40 teilnehmenden Stationen dar. Die Resultate werden miteinander verglichen und ermöglichen ein internes, kontinuierliches Ranking. Darüber hinaus soll die Patientenzufriedenheit mittels Indizes als Kennzahl ins Berichtswesen der Klinik aufgenommen werden.

Bleibt vielleicht noch zu erwähnen, dass die Befragung bei Patienten gut ankommt. „Die Resonanz ist sehr positiv, auch weil die Befragung den Patienten das Gefühl gibt, dass sie Gehör finden und wir ihr Lob und ihre Kritik ernst nehmen. Die Partizipation der Patienten ist genau der richtige Weg.“

## Warum Inworks?

- Hoher Sachverstand, stets erreichbar & hilft unkompliziert
- Befragungslösung „Inquery“ läuft auf den Patiententerminals
- Lösung erlaubt flexible Änderungen, zusätzliche Fragen, eigenständige Auswertungen & jederzeit Zugriff auf Ergebnisse
- Angebot von Inworks war attraktiv

## UNIVERSITÄTSKLINIKUM HAMBURG-EPPENDORF

Das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) umfasst in 14 Zentren mehr als 80 interdisziplinär zusammenarbeitende Kliniken, Polikliniken und Institute. Mit knapp 1.400 Betten ist es eines der größten Krankenhäuser in Hamburg. Rund 8.000 Ärzte, Pflegekräfte und weitere Mitarbeiter versorgen jährlich etwa 80.000 Patienten stationär und 263.000 ambulant. Hinzu kommen rund 113.000 Notfälle. Forschungsschwerpunkte am UKE sind unter anderen die Neurowissenschaften, die Onkologie und die Versorgungsforschung.

**Inworks GmbH**
Hörvelsinger Weg 39
89081 Ulm - Germany

**Tel** +49 731 93807-0
**Fax** +49 731 93807-18

**E-Mail**
info@inworks.de
www.inworks.de