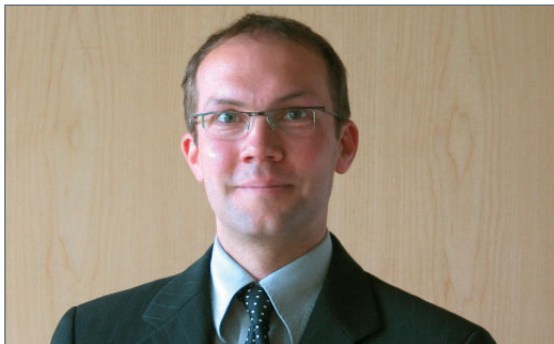


UNIVERSITÄTSKLINIKUM ULM

PROZESSVERBESSERUNG DANK BESCHWERDEMANAGEMENT

Wie immer man zu den gebetsmühlenartig vorgetragenen Klagen über die Kostenexplosion im Gesundheitswesen steht, eines ist sicher: der Druck politischer Vorgaben wird weiter steigen und den Kliniken keine Wahl lassen. Die internen Prozesse müssen optimiert, die Kosten gesenkt und die Kapazitäten ausgelastet werden.



Für das Universitätsklinikum Ulm Grund genug, den Dialog mit seinen Kunden zu verstärken. Dr. Tim Pietzcker, Referent des Leitenden Ärztlichen Direktors Professor Dr. Reinhard Marre, sieht in der persönlichen Erfahrung der Patienten eine wichtige Informationsquelle: »Patienten erleben das Krankenhaus ganz anders als die Ärzte und das Pflegepersonal. Ihre Erfahrungen sind ein wichtiger Baustein für die Bewertung unserer Prozesse und Leistungen«.

Unternehmen:

Universitätsklinikum Ulm

Abteilung:

Klinikumsvorstand

Aufgabe:

Einführung eines Beschwerdemanagement- und Feedback-Systems

Ergebnis:

Die Hälfte aller Rückmeldungen ist Lob, das auch zur Mitarbeitermotivation genutzt werden kann.

Web:

www.uniklinik-ulm.de

FEEDBACK MIT SYSTEM

Doch in einem modernen Haus mit 1.100 Betten und 5.500 Mitarbeitern versendet der Dialog schnell, wenn er ausschließlich auf dem persönlichen Gespräch beruht. Pietzcker: »Wir sind darauf angewiesen, dass wir das Feedback unserer Patienten systematisch erfassen und auswerten«. Und dies sei ohne eine leistungsfähige Software nicht zu machen. »Zudem wollten wir ein positives, anregendes Klima schaffen und haben deshalb bei uns ein ‚Meinungsmanagement‘ initiiert, in dem Lob und Beschwerden ihren Platz haben«.

Das Universitätsklinikum Ulm hat sich nach einer intensiven halbjährigen Testphase für das Beschwerdemanagement-System »Intrafox« der Firma Inworks entschieden. Pietzcker, der die Einführung geleitet und koordiniert hat, begründet die Entscheidung mit der hohen Flexibilität und den Möglichkeiten der zentralen Bearbeitung: »Intrafox erlaubt es, alle Impulse von Kunden zu bearbeiten, ob Lob, Kritik, Verbesserungsvorschlag oder Idee«. Zudem kann die Reaktion auf das Feedback zentral gesteuert werden. »Vergessenes oder doppelt beantwortetes Kundenfeedback gehören seit Intrafox der Vergangenheit an.«

EINFACHE PROZESSE

Mit Intrafox erfasst das Universitätsklinikum sowohl namentliches wie auch anonymes Feedback. Dazu dienen frankierte Meinungsbögen, die zentral gescannt und auf Knopfdruck in Intrafox eingelesen werden. Anschließend werden die Beschwerden

zentral bearbeitet: »Natürlich beantworten wir jedes namentliche Feedback«, sagt Pietzcker. »Und um die Kommunikation zu erleichtern, haben die Patienten lediglich einen Ansprechpartner.« Zugleich können abteilungsübergreifende Verbesserungsmöglichkeiten leichter identifiziert werden. Zur Bearbeitung von Beschwerden ist es häufig notwendig, Stellungnahmen einzuholen. Dies geschieht, wie auch die Information der Beteiligten, direkt über das System. »Natürlich haben

wir die Möglichkeit des Feedbacks intensiv kommuniziert«, ergänzt Pietzcker. »Im Ergebnis haben wir um ein Vielfaches mehr Feedback, das wir jedoch dank Intrafox mit dem bestehenden Mitarbeiterstamm problemlos bewältigen«. So verwundert es nicht, dass Intrafox bei den Mitarbeitern gut angenommen wird. »Es gibt keinerlei Akzeptanzprobleme«, freut sich Pietzcker. »Und auch Mitarbeiter, die wenig Erfahrungen mit dem PC haben, kommen mit Intrafox gut zurecht«.

Wir hören Ihnen zu!

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Geben Sie uns die Chance, aus Ihren Erfahrungen und Ihrem Kritik zu lernen.

Sie können dieses Formular nutzen, um uns mitzuteilen, was Sie bei uns gefällt oder verärgert hat. Über Ideen zur Verbesserung freuen wir uns ganz besonders, es darf auch gerne ein Lob dabei sein.

Bitte geben Sie das Formular bei einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter ab, oder werfen Sie es in den nächsten Briefkasten. Wir nehmen uns Ihre Sache an. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Bitte sagen Sie uns, wer Sie sind (Bitte ankreuzen):

Patient(in) Angehöriger(in) Besucher(in) Mitarbeiter(in)

Ich war bin auf der Station i.d. Ambulanz in der Tagesklinik

Klinik/Station

Freiwillige Angaben zu Ihrer Person:
(Ihre Angaben werden nur dienstübergreifend elektronisch gespeichert. Wenn Sie anonym bleiben wollen, können Sie diese Angaben weglassen. Allerdings können wir Ihnen dann nicht persönlich antworten.)

Frau Herr Dr. Prof. Dr.

Name:

Anschrift:

Postum: Unterschrift:

Hier können Sie Ihr Anliegen mitteilen:

Wir bedanken uns herzlich, dass Sie uns Ihre Meinung mitgeteilt haben.

Universitätsklinikum Ulm
Klinikumstrasse
Albert-Ludwigs-Platz 23
80539 Ulm
Tel. 0731 500-50 505
Fax 0731 500-50 506
amb@uniklinikum-ulm.de
www.uniklinikum-ulm.de

Abb. Meinungsbogen des Universitätsklinikums Ulm

WARUM INTRAFIX?

Das Universitätsklinikum Ulm arbeitet mit Intrafox, weil

- ▶ die Strukturen des Klinikums mit Intrafox leicht abbildbar sind und Masken, Kategorien und Logik flexibel und einfach durch den Auftraggeber angepasst werden können
- ▶ Intrafox auch von ungeübten Benutzern einfach zu bedienen ist
- ▶ Intrafox intranetbasiert arbeitet und damit auf Installationen an den Arbeitsplätzen verzichtet werden kann
- ▶ der Hersteller Inworks besonders flexibel und schnell auf Wünsche und Verbesserungsvorschläge reagiert

UNTERNEHMEN

Das Universitätsklinikum Ulm ist mit rund 1.100 Betten und rund 5.500 Mitarbeitern ein modern geführtes, profitabel wirtschaftendes Krankenhaus der Maximalversorgung. Es übernimmt in großen Teilen die Aufgaben der Basis- und Regelversorgung und deckt einen Einzugsbereich von 200 Kilometern ab. Das Herzstück der Patientenversorgung bilden die Kliniken, die sich im Wesentlichen auf dem Oberen Eselsberg, dem Michelsberg und dem Safranberg befinden. Das Klinikum gewährleistet in enger Zusammenarbeit mit der Universität Ulm die Verbindung der Krankenversorgung mit Forschung und Lehre.

Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm,
Tel. +49 731 93807-0, E-Mail: info@inworks.de, www.inworks.de

inworks[®]