



FRUCHTBARER BODEN FÜR FEEDBACK

„Qualität ist letztlich, was den Patienten nützt.“ Weil das Sana-Klinikum Remscheid seinen Anspruch ernst nimmt, ist jede Rückmeldung willkommen: neben Lob selbstverständlich auch Kritik. Doch Feedback kann nur dann wirklich wirksam werden, wenn es zuvor systematisch erfasst und ausgewertet wurde. Zu diesem Zweck hat das Sana-Klinikum Remscheid nun Intrafox Health Care eingeführt.

Der Anspruch, Vorbild für andere zu sein, führt nicht nur dazu, spezifische Abläufe und Strukturen zu entwickeln, die diesem Anspruch gerecht werden, sondern auch dazu, diese Prozesse und Strukturen kontinuierlich zu verbessern. Das gilt auch für das Beschwerdemanagement, wie Anke Wittig Qualitätsmanagementbeauftragte des Sana-Klinikums Remscheid erläutert: „Uns geht es um eine stetige Professionalisierung des Beschwerdemanagements. Wir wollen die Anregungen und Beschwerden unserer Patienten systematischer diagnostizieren, um ihre Erfahrungen für eine nachhaltigere medizinische und pflegerische Versorgung zu nutzen.“

Ohne entsprechende Software ist dies nicht möglich, weiß Frau Hasenclever, Beschwerdemanagementbeauftragte des Klinikums: „Wir suchten eine Lösung, die sich unseren spezifischen Prozessen und Gegebenheiten anpasst, nicht umgekehrt.“ Gefunden hat das Sana-Klinikum Remscheid Intrafox Health Care. Die intranetbasierte Standardlösung ist einfach zu bedienen und erlaubt bei Bedarf einen schnellen Abruf aller relevanten Informationen.

Hohe Wirtschaftlichkeit mit Intrafox

Die Sana-Kliniken wollen zeigen, dass medizinische und pflegerische Höchstleistung mit wirtschaftlicher Betriebsführung vereinbar ist. Auch die Erfassung und Auswertung von Lob und Kritik muss daher so effizient wie irgend möglich erfolgen. Intrafox unterstützt dieses Anliegen, indem es zahlreiche Prozesse automatisiert und über ein leistungsfähiges Reporting-System verfügt. „Besonders wichtig ist uns dabei, dass Intrafox Health Care neben zahlreichen Standardberichten die Möglichkeit bietet, individuelle Auswertungen zu konfigurieren und jederzeit abzurufen“, so Frau Hasenclever.



**Sana-Klinikum
Remscheid GmbH**

Akademisches Lehrkrankenhaus
der Universität zu Köln



Einrichtung

Sana-Klinikum Remscheid GmbH



Abteilung

Qualitätsmanagement



Lösung

Beschwerdemanagement



Aufgabe

Einführung eines
Beschwerdemanagement-
Systems

Wirtschaftlichkeit bedeutet aber auch Zukunftssicherheit. Intrafox Health Care wird kontinuierlich um neue Anforderungen ergänzt. Und: Das Beschwerdemanagement lässt sich bereits heute um CIRS, Risiko- und Ideenmanagement erweitern. Alle Anwendungen lassen sich dann in der gewohnten Umgebung bedienen und können zentral administriert werden.

„Für uns“, meint Anke Wittig, „war es eine klare Entscheidung. Intrafox Health Care hat als einziges System alle unsere Erwartungen erfüllt.“

Warum Inworks?



Intrafox passt sich an Gegebenheiten der Klinik an - nicht umgekehrt



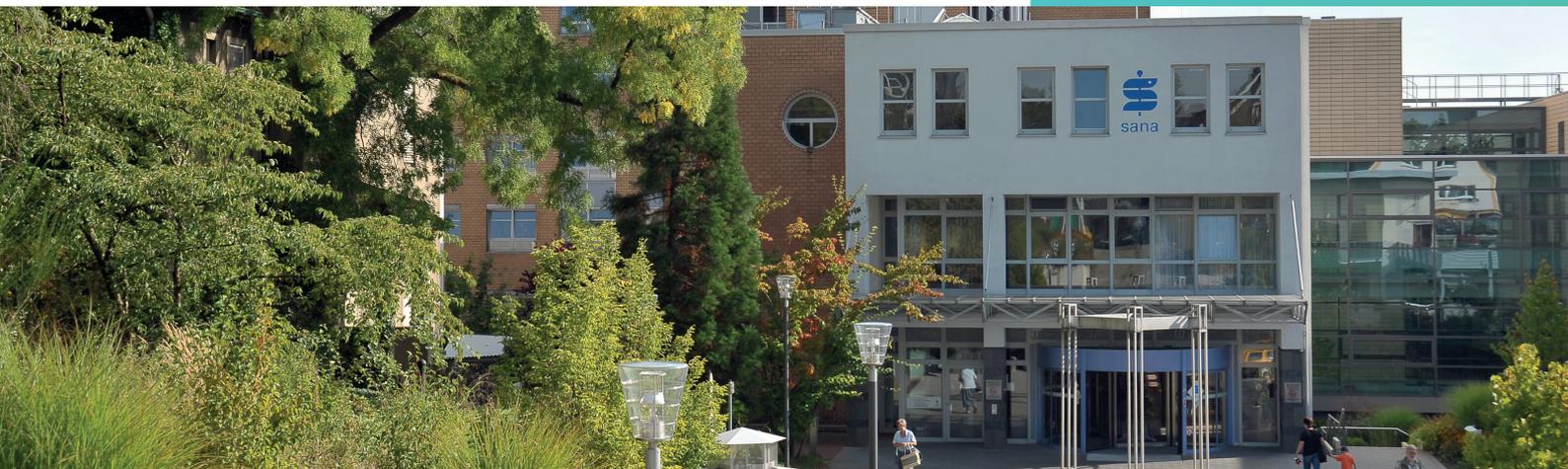
Intrafox hat individuelles Reportingsystem



Anwenderfreundliche Bedienung des Systems



Verbesserungsvorschläge des Sana-Klinikums Remscheid wurden stets zeitnah umgesetzt



SANA-KLINIKUM REMSCHEID GMBH

Die Sana-Klinikum Remscheid GmbH ist ein Krankenhaus der Schwerpunktversorgung mit 684 Betten, 13 Fachabteilungen und rund 23.000 stationären Behandlungsfällen pro Jahr. Das Klinikum stellt die stationäre medizinische und pflegerische Versorgung der Remscheider Bevölkerung und die Notfallversorgung der Region sicher. In ausgewählten Bereichen bietet das Krankenhaus ambulante und stationäre Leistungen überregional an; dieses beinhaltet neben etablierten Methoden auch geeignete neue schulmedizinische und alternative Behandlungskonzepte. Seit 2009 ist das Qualitätsmanagementsystem des Sana-Klinikums Remscheid nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) zertifiziert.

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