

PATIENTENBINDUNG DURCH BESCHWERDEMANAGEMENT

Das Universitätsklinikum Tübingen zeigt: durch den Einsatz professioneller IT-Lösungen lässt sich das Feedback von Patienten, Angehörigen und Mitarbeitern deutlich besser nutzen. Gleichzeitig profitieren die Beteiligten von vereinfachten Prozessen und einer höheren Qualität.

»Das Universitätsklinikum unterliegt den gleichen Sparzwängen wie andere Kliniken auch. Deshalb müssen Erfassung, Auswertung und Reaktion von Lob, Kritik und Mitarbeitervorschlägen so effizient wie irgend möglich erfolgen – ohne dabei an Effektivität einzubüßen.« Mit diesen Worten formulierte der ehemalige Leiter der Stabsstelle Qualitätsmanagement des Universitätsklinikums Tübingen, Herr Dr. Marco Halber, die Intention für die Einführung einer professionellen Software. Dabei sollten zwei Systeme in einer Lösung abgebildet werden: das »Meinungsecho«, mit dem das Universitätsklinikum Beschwerden, Anregungen und Lob von Patienten und Angehörigen auffängt, und das »Prämiensystem«, in dem die Verbesserungsvorschläge und Ideen der Mitarbeiter bearbeitet werden.

Hohe Anforderungen

Verantwortlich für das Meinungsecho und das Prämiensystem war zum Zeitpunkt der Einführung Maria Gulde. »Wir hatten«, so die Mitarbeiterin der Stabsstelle Qualitätsmanagement, »hohe Anforderungen an das System«. Für Dr. Marco Halber und Maria Gulde stand dabei im Vordergrund, dass die Bearbeitung der Vorgänge anwenderfreundlich ist und zugleich die Prozesse so weit wie möglich automatisiert werden können, um die Bearbeitungszeiten zu verkürzen. Außerdem sollte das System in der Lage sein, die bereits vorhandenen Strukturen abzubilden und Kriterien für die Gruppierung und Auswertung von Beschwerden frei definiert werden. Schließlich sollte die Lösung ein nahezu gänzlich papierloses Arbeiten gestatten. Maria Gulde: »Intrafox war das einzige Standardsystem, das alle unsere Anforderungen erfüllen konnte.«

Auf Grund einer beruflichen Veränderung von Maria Gulde und Dr. Marco Halber, hat seit Herbst 2010, die langjährige Mitarbeiterin von Frau Gulde, Frau Stefanie Heusel die Verantwortung für das Meinungsecho und das Ideenmanagement am UKT übernommen, die inzwischen der Abteilung Zentralbereich Medizin: Struktur-, Prozess- und Qualitätsmanagement, unter der Leitung von Herrn Dr. med. Jens Maschmann MBA, zugeordnet sind. Intrafox besitzt bei den verantwortlichen Mitarbeitern eine hohe Akzeptanz und bleibt als System erhalten.



UNIVERSITÄTS
KLINIKUM
TÜBINGEN

Unternehmen

Universitätsklinikum Tübingen

Abteilung

Zentralbereich Medizin: Struktur-, Prozess- und Qualitätsmanagement

Aufgabe

Optimierung des bestehenden Beschwerdemanagements und des Vorschlagswesens

Ergebnis

Ein System für beide Prozesse vereinfacht die Arbeit erheblich und steigert zugleich die Prozessqualität

Web

<https://www.medizin.uni-tuebingen.de/de/>

Beschwerden, Lob und Verbesserungsvorschläge erreichen Stefanie Heusel auf den unterschiedlichsten Wegen: per Brief, telefonisch, per E-Mail oder über den Vordruck, der überall ausliegt, und auch über das Internet. Nach der Erfassung der Vorgänge beginnt für Frau Heusel die eigentliche Arbeit. Sie kategorisiert die Vorgänge, holt Stellungnahmen ein, schreibt Briefe. Dazu greift die Qualitätsmanagerin auf ein wachsendes Repertoire an Textbausteinen und Briefvorlagen zurück, die nach und nach in Intrafox hinterlegt wurden.

Elegante Webtechnologie

Intrafox ist eine konsequent webbasierte Lösung, die keine Installationen an einem Arbeitsplatz erfordert. So läuft Intrafox auf jedem üblichen Standardbrowser mit höchster Sicherheit. Und genauso sicher ist auch die Kommunikation im System. Im Hintergrund laufen professionelle Datenbanken. Zudem unterstützt Intrafox eine serverseitige SSL Verschlüsselung. Von all dem bekommen die Benutzer nichts mit, so Stefanie Heusel: »Für uns in der Praxis ist wichtig, dass Intrafox einfach und benutzerfreundlich ist. Das ist einer der entscheidenden Punkte für die breite Akzeptanz, die Intrafox in unserem Haus gefunden hat.«

Warum Inworks?

Das Universitätsklinikum Tübingen arbeitet mit Intrafox, weil



das Qualitätsmanagement eine professionelle Lösung gesucht hat



Intrafox flexibel einsetzbar ist für Beschwerdemanagement sowie Vorschlagswesen und die Mitarbeiter dabei effizient mit einem System arbeiten können



Intrafox das einzige Standard-System ist, das alle Anforderungen des Universitätsklinikums Tübingen erfüllen konnte



Universitätsklinikum Tübingen

Das Universitätsklinikum Tübingen hat sich als eines der führenden Zentren der deutschen Hochschulmedizin etabliert. Der Wissenschaftsrat attestiert Klinikum und Fakultät herausragende Leistungen in Forschung, Lehre und Krankenversorgung sowie eine Schrittmacherfunktion für die Hochschulmedizin der Bundesrepublik.

Als Haus der Maximalversorgung und mit einem Einzugsgebiet vom Ballungsraum Mittlerer Neckar bis an den Bodensee ist das Klinikum weit über die Region hinaus bekannt und übernimmt für Stadt und Landkreis Tübingen die Funktion eines Kreiskrankenhauses. Seit Januar 1998 ist es eine selbständige Anstalt des öffentlichen Rechts mit Vorstand und Aufsichtsrat.