



HERR DER LAGE

MODERN HEALTHCARE CONSULTING

DIE REVOLUTION DER KOMMUNIKATION

Medical Feedback per iPad

Zufriedenheit, Aufklärung, Information, Schmerzen – die Kommunikation der Kliniken mit ihren Patienten gewinnt eine ganz neue Dimension mit dem Einsatz mobiler Endgeräte. MEDICAL FEEDBACK ist ein neuer Trend, der eine umgehende, tagesaktuelle Analyse von Zufriedenheitsdaten ermöglicht und so wertvolle Hinweise für das Krankenhausmarketing gibt.

„Die Patientenbefragung der nächsten Generation ist eine App. Einfach, schnell und äußerst flexibel. Zur Akzeptanzförderung trägt natürlich auch das Gerät bei, mit dem befragt wird. Derzeit sind iPad und Co. in aller Munde – oder besser gesagt: in aller Hände.“

Dr. Bernd Runde, Niels-Stensen-Kliniken

Bisher werden Patienten im großen Stil mit aufwendigen – meist poststationär-postalischen – Paper&Pencil-Befragung gebeten, ihre Zufriedenheit und ihre Weiterempfehlungsabsichten kundzutun. Das ändert sich gerade. Vorbei die Zeiten, in denen nach mehreren Wochen der Eingabe und Auswertung die Befragungsergebnisse in 200 Seiten starken Ordnern an die Klinikverantwortlichen übergeben wurden. Heute stehen die Ergebnisse innerhalb von 5 Minuten nach Befragungsende zur Verfügung – und ein Berater ist dazu auch nicht mehr erforderlich.



Abbildung 1-3:
Medical Feedback App
hier: Niels-Stensen-Kliniken

Case Study

Thomas Lensing sitzt an seinem Laptop und betrachtet die Auswertung der aktuellen Patientenbefragung. „Vor zehn Minuten wurde die Befragung auf der Station beendet. Nun sitze ich hier und sehe mir die Ergebnisse an“, lacht er gut gelaunt. „Eine Papier-Befragung ist ein langsamer Tanker – eine iPad-gestützte Befragung ist ein kleiner, wendiger Flitzer.“ Lensing ist Qualitätsmanager der Niels-Stensen-Kliniken, mit 1.350 Betten einer der größten Krankenhausträger in Niedersachsen. „Der Unterschied“, so Lensing, „ist eine App“.

Dr. Bernd Runde, stellvertretender Geschäftsführer der Niels-Stensen-Kliniken, tippt seine Zugangsdaten in das iPad. Ein Ladebalken erscheint für fünf Sekunden auf dem Touchscreen. Danach ändern sich Aussehen und Inhalt der App.





HERR DER LAGE

MODERN HEALTHCARE CONSULTING

Anwendungsmöglichkeiten

„Die vorkonfigurierte App zieht die Inhalte von einem Webdienst“, erläutert Runde. „Die Befragung selbst erfolgt offline. Lediglich für die Änderungen der Befragungsinhalte und für die Übertragung der Daten ist eine Internetverbindung erforderlich. So lassen sich bereichsspezifische Analysen realisieren, die als Papierbefragung zu umständlich oder zu aufwendig wären. Unsere erste Befragung fand in der Notaufnahme statt. Wir hätten aber auch frisch operierte Patienten zur Aufklärung oder auf einer Station nach der tagesaktuellen Menüwahl fragen können.“

Bisher gibt es mehr als 100 Anwendungen für MEDICAL FEEDBACK – von der allgemeinen Zufriedenheitsbefragung über fach- und abteilungsspezifische Inhalte bis zum OP-Audit.

www.medical-feedback.de/befragung/

Entwicklung

App und Webdienst wurden von einem Joint Venture aus HERR DER LAGE CONSULTING und cybob communication entwickelt. Bisher wurden laut Angaben der Entwickler mehr als 10.000 Patienten per Tablet befragt. 150 Kliniken und Praxen nutzen die Anwendung.

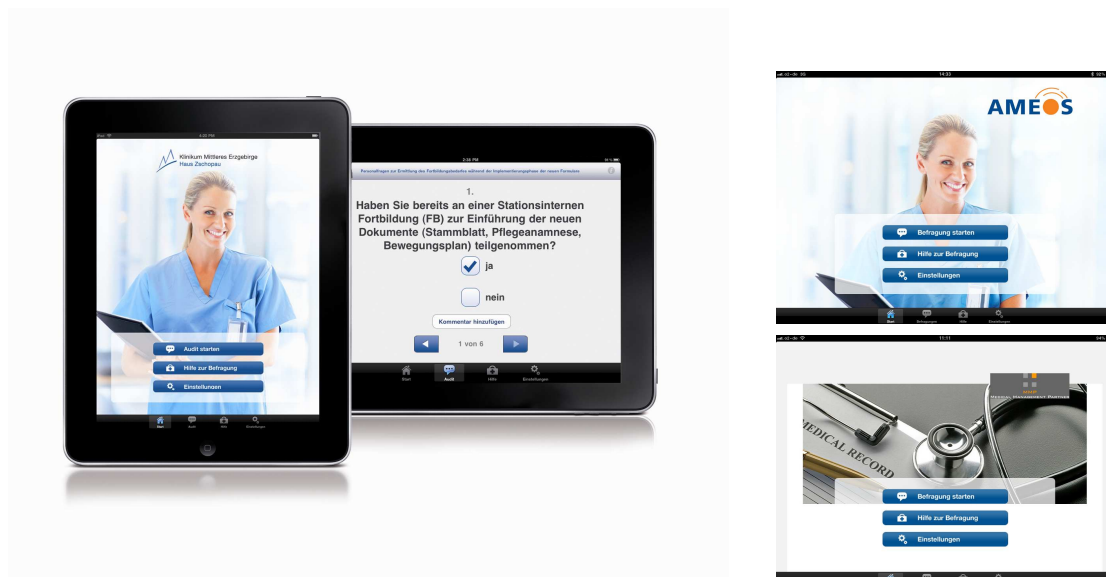


Abbildung 4-6:

100 Anwendungsmöglichkeiten – Inhalt und Layout sind frei gestaltbar
hier: Klinikum Mittleres Erzgebirge, AMEOS, Klinikum Magdeburg, GLG uvm.



HERR DER LAGE

MODERN HEALTHCARE CONSULTING

Abschluss der Befragung

Zwei Wochen lief die Testphase in den Niels-Stensen-Kliniken. Eine halbe Stunde hat die Präsentation der Ergebnisse gedauert. Thomas Lensing und Dr. Bernd Runde resümieren: „Für Konzern- und Holdingstrategien ist die iPad-gestützte Befragung ideal.“ Als wesentliche Vorteile für das Marketing der Kliniken sehen die beiden die zentrale Koordination der Befragungsinhalte, die zentrale Auswertungsmöglichkeit, das Entfallen der Eingabe von Daten, kein Warten auf Ergebnisse. „Etwas gewöhnungsbedürftig ist die Tatsache, dass man nichts mehr in der Hand hat“, so Thomas Lensing abschließend, „alles verschwindet in diesem kleinen Gerät.“

Die Vorteile der Befragung als App

- Kostenersparnis durch papierlose Befragung
- Individuelle, flexible Befragungen
- Zeitersparnis durch direkte Auswertungsmöglichkeiten im Webservice
- Krankenhausspezifisches Design (inkl. Logo und Titelbild)
- Sicherheit durch verschiedene Rechtstufen (Patient, Pfleger, Administrator, Arzt)
- Hohe Akzeptanz bei Patienten (auf Wunsch kann Mehrsprachigkeit ergänzt werden)
- Einfachere Befragungen zum Beispiel bei körperlich eingeschränkten Menschen
- Geringe Investitionskosten durch Leihgeräte

Mobile Erfassung als Chance für die Krankenhauskommunikation

„Der Hype um iPad und Co. ist eine Chance für das Krankenhausmarketing“, so Thomas Krone, Geschäftsführer der Berliner Unternehmensberatung HERR DER LAGE CONSULTING. „Allerdings ist die Strategie dabei ganz klar ‚keep it simple‘. Eine App muss sich auf bestimmte Dinge konzentrieren: Schmerzerfassung, Zufriedenheit, Information. Punkt. Insofern ist die *Revolution* dann doch eher *Evolution* – erst im Nachhinein entdeckt man oft, dass ein Paradigmenwechsel stattgefunden hat.“

Autoren



Dr. Bernd Runde
Stv. Geschäftsführer
Niels-Stensen-Kliniken
Osnabrück



Thomas Krone
Geschäftsführer
HERR DER LAGE CONSULTING
Berlin