

Städtisches Klinikum Braunschweig gGmbH

Anwenderbericht „Dashboard für Beschwerdemanagement“



2017 wurde das Modul Beschwerdemanagement mit dem Intrafox-System des Klinikums Braunschweig eingeführt. Dieses ersetzte eine bis dahin genutzte Software. Das Dashboard wurde in einem zweiten Schritt implementiert und stellt seither eine sinnvolle Ergänzung des Moduls Beschwerdemanagement dar.

Durch die Einführung des Dashboards für das Modul „Beschwerdemanagement“ sollten die regelmäßigen Auswertungen in mehrfacher Hinsicht professionalisiert werden: *„Ziel war die Verbesserung des regelmäßigen und bedarfsadaptierten Reportings. Durch eine Anpassung des Workflows und mit den gebotenen Möglichkeiten der Visualisierung konnten unsere Vorstellungen auch in die Praxis umgesetzt werden.“*, so Anja Leistner-Strathmann, die gemeinsam mit Cornelia Schlieben für das Lob- und Beschwerdemanagement am Klinikum Braunschweig verantwortlich ist.

Für Cornelia Schlieben liegen die Vorzüge des neuen Dashboards klar auf der Hand: *„Im Dashboard sind Verläufe und Entwicklungen mit Hilfe von Diagrammen sehr gut visualisiert und können damit wesentlich anschaulicher präsentiert werden. Zudem erspart uns das Dashboard jede Menge Zeit bei der Erstellung unserer Auswertungen.“*

Auf die Frage, wieso das skbs auf Intrafox setzt, erklärt Anja Leistner-Strathmann: *„Referenzen aus anderen Kliniken waren ausschlaggebende Entscheidungsgründe für Inworks. Die anschließende Entscheidung zum Ausbau der Software fiel uns aufgrund unserer bisherigen äußerst positiven Erfahrungen mit dem Service und dem Support leicht.“*

Und wie lief die Einführung? Dazu Cornelia Schlieben: *„Die Implementierung des Dashboards erfolgte über Abstimmungen per Videokonferenz. Telefonischer und Online-Support standen bei Anwenderfragen im Nachgang zur Verfügung. Inworks reagierte schnell auf Anfragen und bot immer die passende Lösung zu unseren Anforderungen.“*



Unser Ansprechpartner:
Anja Leistner-Strathmann, Cornelia Schlieben

Verantwortlich für das Lob - und Beschwerdemanagement am skbs. Beide sind examinierte Pflegekräfte mit Fachweiterbildungen und seit 2017 bzw. 2003 im LuBM des SKBS tätig



STÄDTISCHES KLINIKUM
BRAUNSCHWEIG

Mit 21 Kliniken, 10 selbständigen klinischen Abteilungen und 7 Instituten wird nahezu das komplette Fächerspektrum der Medizin abgedeckt. Pro Jahr werden über 50.000 Patientinnen und Patienten stationär und rund 200.000 ambulant behandelt. Mit 1.499 Planbetten ist das städtische Klinikum Braunschweig eines der größten Krankenhäuser in Deutschland.

Kundendaten Städtisches Klinikum Braunschweig gGmbH

Branche: Health Care
Mitarbeiter: ca. 4.000 Mitarbeiter
Größe: 1.499 Planbetten,
Abteilung: Lob- und Beschwerdemanagement (LuBM)
Lösung: Beschwerdemanagement mit Dashboard

Warum Inworks

- ✓ Spezialisierung auf Gesundheitseinrichtungen
- ✓ Schnelle Erstellung von Auswertungen
- ✓ Bedarfsgerechte Visualisierungen
- ✓ Einbindung von grafischen Darstellungen in Präsentationen