



© Franziskus-Stiftung Münster



Anwenderbericht *Digitale Patientenbefragung*

St. Franziskus Stiftung Münster

„Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis, ein hervorragender Support durch einen verlässlichen Ansprechpartner bei Inworks und die Vernetzung mit anderen Inworks Produkten (z.B. Management-Dashboard und Maßnahmenmanagement) waren für uns ausschlaggebend, Inworks mit der Digitalisierung der Patientenbefragung zu beauftragen.“



Dr. Sandra Enewoldsen, Referentin Zentrales Qualitäts- und Risikomanagement

Warum wurde das Projekt ins Leben gerufen?

Aufgrund sehr niedriger Rückläufe der papiergestützten kontinuierlichen Patientenbefragung und einer komplexen, zeitverzögerten Auswertung der Daten, wurde im Mai 2022 seitens des Vorstandes entschieden, Anbieter und Form der Befragung zu wechseln. So wurde das stiftungsweite Projekt „Digitalisierung der kontinuierlichen Patientenbefragung“ initiiert.

Warum sollte es eine digitale Lösung sein?

Der Prozess der Papierbefragung (Drucken, Verteilen, Einsammeln, Scannen, Nachbereitung) wurde unter zeitlichen und monetären, als auch aus Gründen der Nachhaltigkeit, kritisch hinterfragt. Sehr schnell waren sich alle Beteiligten einig, dass eine Digitalisierung große Vorteile in allen genannten Bereichen bringen würde.

Welche spezifischen Anforderungen hatten Sie?

Die Rücklauf- und Weiterempfehlungsquoten sollten für den Vorstand und die Geschäftsführungen direkt im Management Dashboard sichtbar gemacht und einen monatlichen Überblick dieser Ergebnisse bereitgestellt werden. Daneben wollten wir einfach zu generierende Auswertungen und Benchmarks in der Befragung. Uns war außerdem wichtig, „Herr unserer Daten“ zu werden und mögliche Änderungen der Fragen vornehmen zu können.

Wie lief die Einführungsphase ab und wie hat Inworks Sie dabei unterstützt?

Inworks hat alles so vorbereitet, dass eine rasche Individualisierung der Patientenbefragung möglich ist. Durch jeweils eine zentrale Ansprechperson auf beiden Seiten waren die Kommunikationswege sehr kurz. Die Termine für die Absprachen hinsichtlich des Fragenkataloges und der zukünftigen Prozesse der Verteilung der QR-Codes führten schnell ans Ziel.



Dr. Sandra Enewoldsen,
*Referentin Zentrales Qualitäts-
und Risikomanagement*

Begleitet seit mehr als 20 Jahren die Entwicklung eines QM-Systems als wirksames Steuerungselement, an der St. Franziskus Stiftung Münster im 10. Jahr: Vom papier-lastigen QM-System hin zu einer vollständig digitalen Lösung. So auch die Umsetzung der digitalen Patientenbefragung in allen Einrichtungen der Stiftung

Welche konkreten Ergebnisse konnten Sie bereits erzielen? Welche Erkenntnisse gibt es?

Die aktuellen Rückmeldungen der Patienten sind über alle Einrichtungen und Berufsgruppen sehr positiv. Das Berichtswesen ist standardisiert und selbsterklärend in der Nutzung.

In einer Einrichtung wurde zwischenzeitlich ein offener QR-Code erbeten und eingerichtet, um den Aufwand der QR-Code Generierung zu verringern. Hier zeigt sich, dass die durchschnittliche Teilnahmezeit der Patienten bei 5,4 Minuten und die Abschlussquote bei 55,9 % liegen. Bei den QR-gestützten Befragungen betrug die Teilnahmezeit im Durchschnitt 8,0 Minuten bei einer Abschlussquote von 92,3 %.

Die Teilnahmequote ist bei beiden Varianten ähnlich hoch. Aktuell sind in allen Einrichtungen Maßnahmen zur Erhöhung des absoluten Rücklaufs im Intrafox-Modul Maßnahmenmanagement geplant und werden zu großen Teilen bereits umgesetzt. Sofern eine Einrichtung eine sich kümmernde Person hat, die gezielt die Patienten bzw. Angehörigen auf die Möglichkeit der Befragung aufmerksam macht, ist die Rücklaufquote entsprechend höher.



Welche Vorteile der Inworks-Lösung können Sie bereits erkennen?

Wir haben einen sehr schnellen Überblick über den Prozess der Befragung, taggleiche Auswertungen, Auswertungen einzelner Freitexte in individuellen Zeiträumen und eine einfache Erstellung standardisierter Berichte. Die durchgeführte Mitarbeiterbefragung war ebenso professionell begleitet. Mit fertigen differenzierten Ergebnisberichten, da die Rohdaten bei uns nicht intern abrufbar sind, anders als bei der Patientenbefragung.

Wie unterstützt Sie Inworks im laufenden Betrieb? Wie ist die Unterstützung nach Beauftragung?

Änderungswünsche und Ergänzungen werden weiterhin durch den verantwortlichen Bearbeiter von Inworks schnell bearbeitet und umgesetzt. Dies betrifft sowohl neu zu konzipierende Fragenbögen, als auch Fragen der Anwendung. Ein großer Vorteil ist die klare Aufgabenzuordnung der Ansprechpartner intern aber auch seitens Inworks.

Warum Inworks

- ✓ Ein zentraler und verlässlicher Ansprechpartner bei Inworks
- ✓ Verknüpfung mit Modulen „Maßnahmenmanagement“ und „Management Dashboard“ der Intrafox-Software
- ✓ Qualität und Professionalität von Inworks bei der Digitalisierung übergeordneter Managementprozesse
- ✓ Erkennbare Begeisterung der Benutzer für die Produkte/Module von Inworks

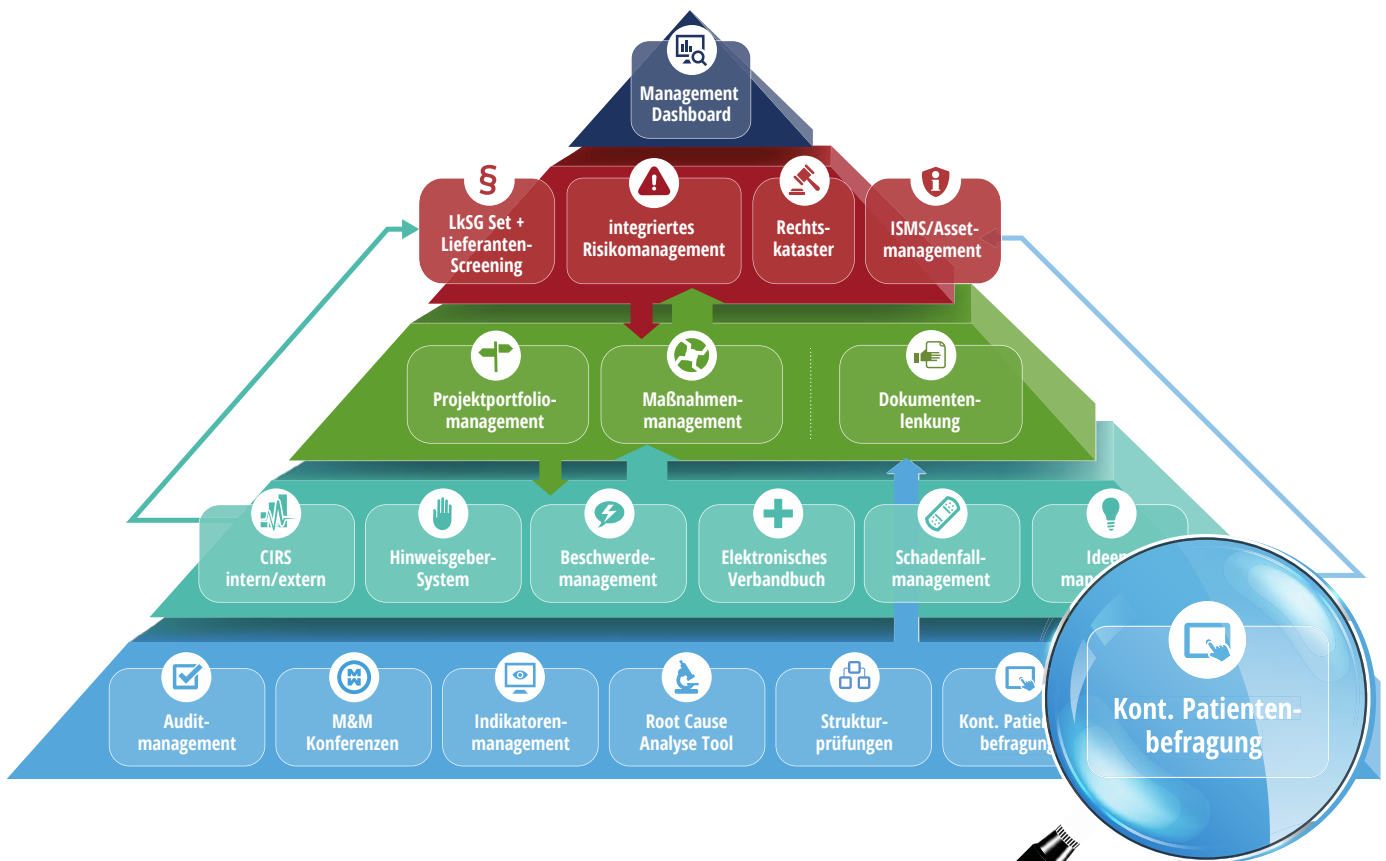
FRANZISKUS
STIFTUNG



Die St. Franziskus-Stiftung Münster zählt zu den größten konfessionellen Krankenhausgruppen Deutschlands. Die Stiftung trägt Verantwortung für derzeit 18 Krankenhäuser sowie 9 Einrichtungen der Eingliederungshilfe und Altenpflege mit 1.015 Plätzen.

In den Einrichtungen der Franziskus Stiftung werden durch mehr als 18.800 Mitarbeitende jährlich über 187.000 Menschen stationär und 558.000 ambulant behandelt.





Verknüpfung mit Intrafox Health Care

Aus der kontinuierlichen Patientenbefragung können direkt Beschwerdemeldungen in Intrafox Health Care erzeugt werden. Entweder indem aus der Befragung ein im Internet erreichbares Intrafox Beschwerdeformular verlinkt wird. Oder indem aus kritischen Rückmeldungen direkt eine Beschwerdemeldung in Intrafox erzeugt wird. Noch bevor sie als negative Rezensionen im Internet erscheinen.

Ergebnisse der kontinuierlichen Patientenbefragung können übrigens auch im Intrafox Management Dashboard dargestellt werden. So kann die Entwicklung der Patientenzufriedenheit im zeitlichen Verlauf direkt neben Lob- und Beschwerden oder Schadenfällen betrachtet werden.

inworks[®]

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

Inworks Austria GmbH

Areal Schindler – Wirtschaftspark,
4. Stock, Wuhrkopfweg 1
6921 Kennelbach Austria

Tel +43 5574 66793

E-Mail office@inworks.at
www.inworks.at