

Wie zufrieden sind die Patienten?

Prenzlauer

27. 03/24.4.4

BEFRAGUNG Bei einer Umfrage im Prenzlauer Krankenhaus der GLG kommen erstmals iPads als ein modernes Kommunikationsmittel zum Einsatz.

PRENZLAU (UK). Sind Sie zufrieden mit Ihrer Behandlung? Wie freundlich ist das Personal? Rund einhundert Patienten werden innerhalb von vier Wochen um ihre Einschätzung zum Krankenhaus Prenzlau gebeten. Das Besondere daran: Die Befragung erfolgte ohne Papierbögen. Die Patienten konnten die Fragen per iPad beantworten. Im Ergebnis zeigte sich eine „durchgehend sehr gute Bewertung“. Auch neue Ideen kamen hinzu.

Im März wurde das Projekt der ersten iPad-gestützten Patientenbefragung im GLG-Krankenhaus Prenzlau gestartet. Eine spezialisierte Unternehmensberatung stand dem Krankenhaus dabei professionell zur Seite. Mit insgesamt 30 Fragen wurde die Zufriedenheit der Patienten ergründet. „Wir waren überrascht, wie aufgeschlossen sich die Patienten der neuen Technik gegenüber zeigten“, berichtet Ines Münchow, die Qualitätsmanagement-Beauftragte des Krankenhauses und bezieht sich dabei besonders auf die älteren Patienten. „Gefreut haben wir uns über die durchgehend sehr gute Bewertung und auch über Ideen und Hinweise, wie wir unsere Leistungen weiter verbessern können.“

„Wir wollen, dass sich unser Krankenhaus durch besonderen Service, besondere Freundlichkeit und eine besonders angenehme Atmosphäre auszeichnet“, betonte Christiane Reinefeldt, Verwaltungsleiterin und zugleich Leiterin des zentralen Qualitätsmanagements der GLG Gesellschaft für Leben und Gesundheit mbH. „Für jeden Hinweis, der uns hilft, diesem Anspruch gerecht zu werden, sind wir dankbar.“

Was die besondere Qualität der Behandlung in den Augen vieler Patienten ausmacht, darüber entscheiden zahlreiche weitere Kriterien, wie zum Beispiel ein freundliches und persönliches Klima – eine Stärke, die gerade kleinere Krankenhäuser gut zur Geltung bringen können. Aber auch die Gestaltung der Räume oder eine abwechslungsreiche Kost am Krankenbett fließen in das Bild der Patienten ein. „Wir werden, gestützt auf die Meinung der Patienten, in unserem Haus weitere Akzente setzen, die unsere Qualität von anderen Angeboten unterscheidet“, kündigt Christiane Reinefeldt an. Lob und Kritik der Patienten sind dabei immer wieder neu gefragt. „Der Einsatz von iPads hilft uns dabei sehr“, sagt Ines Münchow. „Neben der Ersparnis von Papier ermöglicht er noch direktere und schnellere Rückmeldungen.“

Ein weiterer Nebeneffekt ist, dass die Daten nicht mehr wie Papierfragebögen mühevoll per Hand oder Scanner eingelesen werden müssen, sondern die Auswertung direkt nach Beantwortung der Fragen möglich ist – sozusagen auf Knopfdruck.



Luise Walter (links) im Gespräch mit Patientin Gudrun Haffer. Die BWL-Studentin führt Befragungen im Krankenhaus durch.

FOTO: INES MARKGRAF