

Innovationen für Qualitätsmanagement und Prozessoptimierung

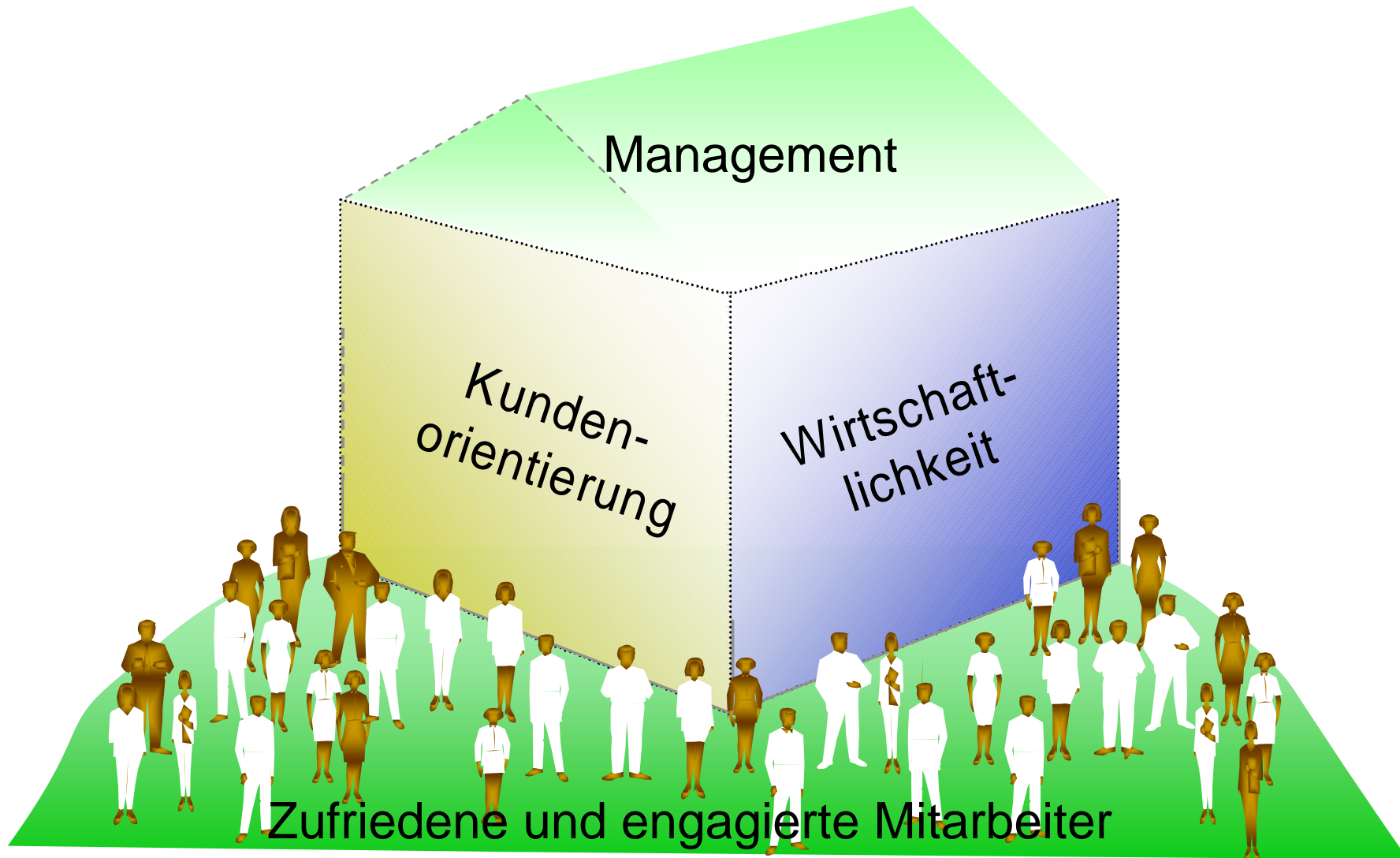
Aktuelle Befragungstools und neue Wege zur Effizienzsteigerung

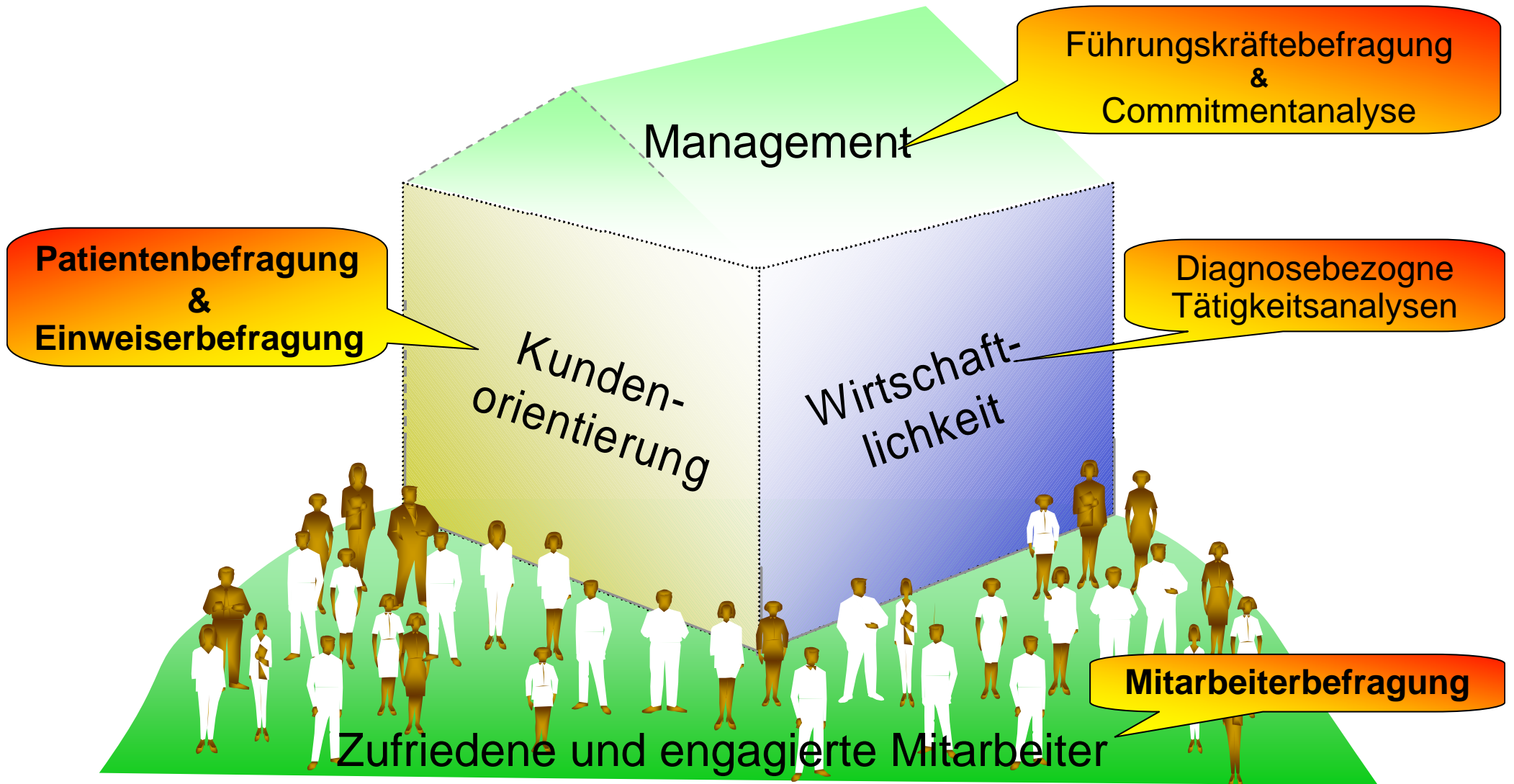
Rhein-Main-Zukunftskongress

am 18. Februar 2010 in Offenbach

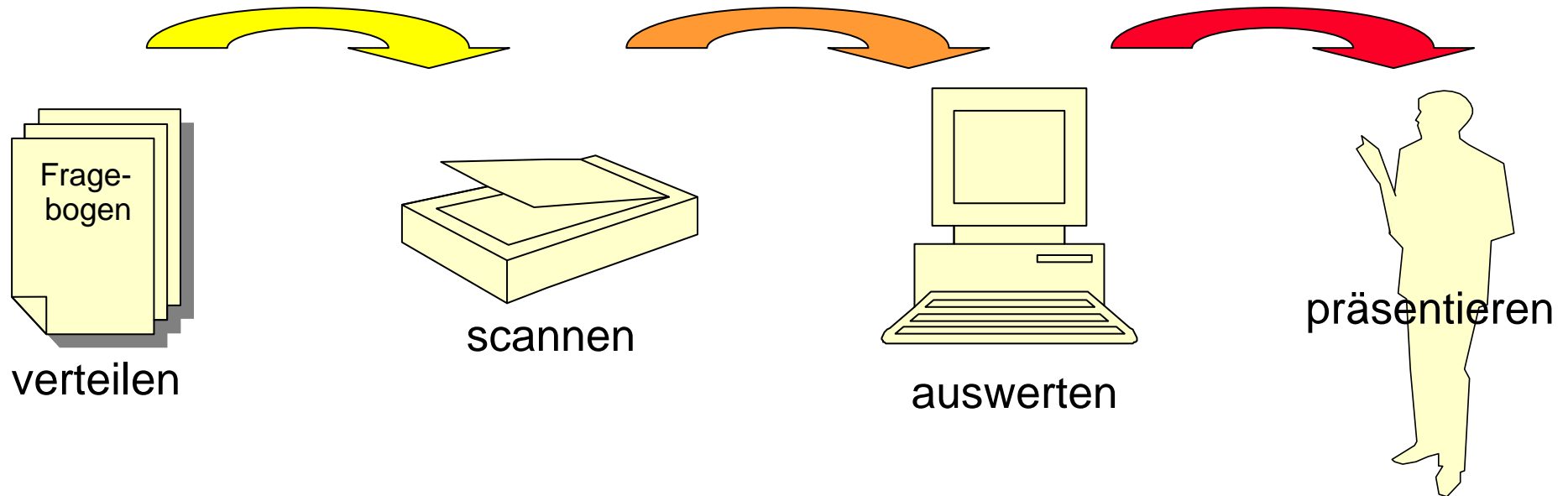
Referent: Winfried Zinn

DocuMix GmbH, An der alten Schule 16, 36355 Bermuthshain, 0 66 44 - 91 80 600
Forschungsgruppe Metrik, An der alten Schule 16, 36355 Bermuthshain, 0 66 44 - 91 91 55





Standardverfahren bei einer Patientenbefragung



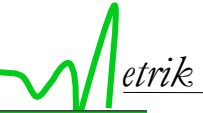
3-5 Monate verteilen + 1-2 Monate verarbeiten

Reaktion nach 4-7 Monaten

Beschleunigte Verfahren mittels BefragungsMonitor



Der BefragungsMonitor



Zeitraum
 Alle Nur die Umfragen von bis
Zeitreihengruppierung
 keine Tag Woche Monat Jahr

Vergleich der Einheiten | Vergleich der Fragen

Einheitenfilter

- Alle Einheiten anzeigen
- Abteilungen Stationen Organeinheiten
- Gesamthaus (Zusammenfassung aller Einheiten)

Einheit

- (A) Chirurgie ... 89
- (A) HNO ... 541
- (A) Innere ... 1
- (O) Klinik 1 ... 631
- (S) Station 1 ... 0
- (S) Station 2 ... 90
- (S) Station 3 ... 541

4 Einheiten gewählt.
Strg-Taste gedrückt halten für Auswahl von weiteren Einheiten.

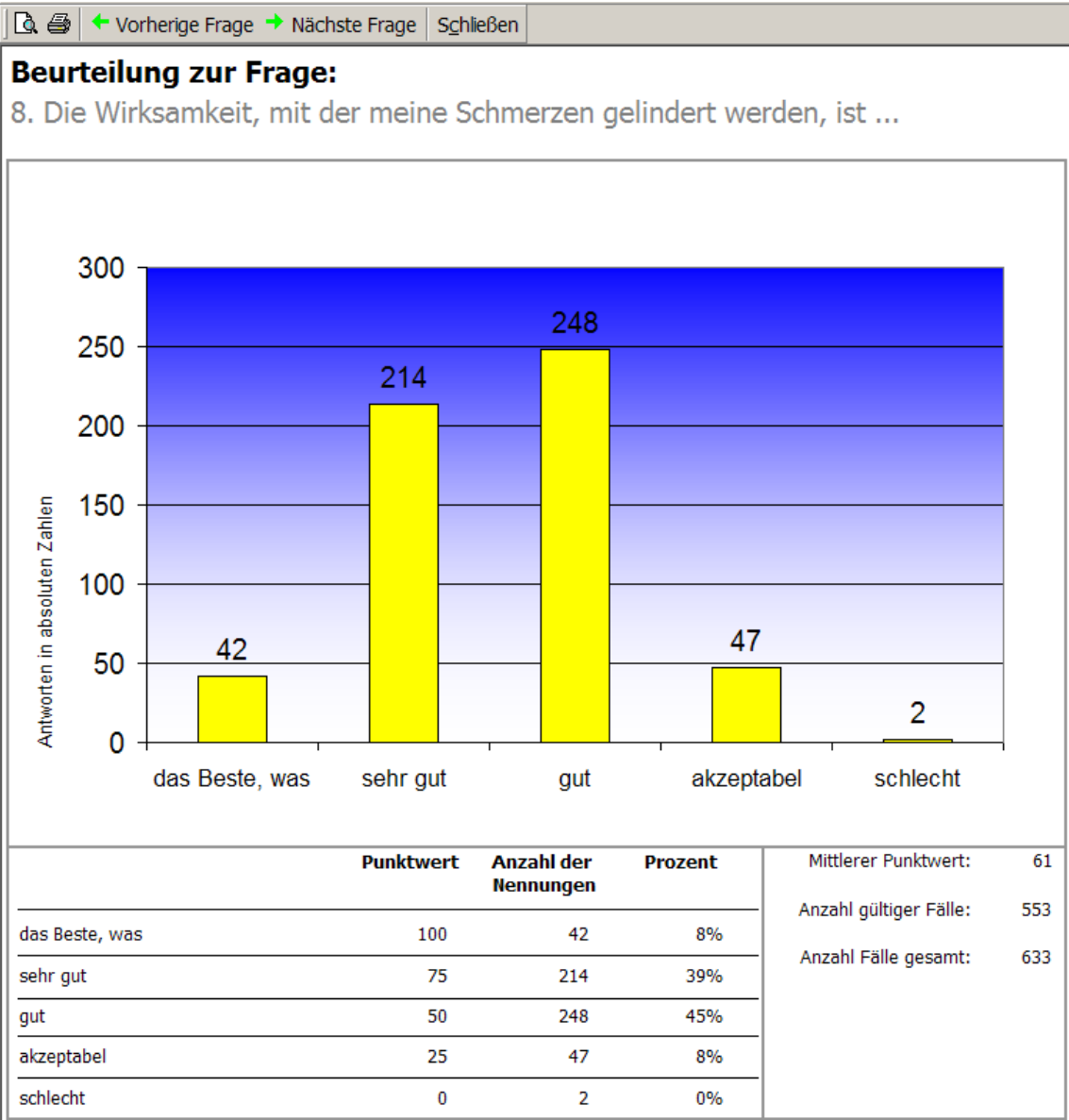
Verfügbare Fragen:

Frage
1. Die Berücksichtigung meiner Sorgen und Ängste durch das Pflegepersonal ist ...
2. Die Auskünfte der Pflegekräfte der Station über die Abläufe im Krankenhaus sind ...
3. Die Freundlichkeit des Pflegepersonals ist ...
4. Die Einfühlbarkeit, mit der mir die Diagnosen mitgeteilt werden, ist ...
5. Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist...
6. Die Aufklärung durch die Ärzte über Behandlung und Verlauf meiner Krankheit ist ...
7. Die Freundlichkeit der Ärzte ist ...
8. Die Wirksamkeit, mit der meine Schmerzen gelindert werden, ist ...
9. Der Erfolg der Behandlung ist bis jetzt ...
10. Die Patientenzimmer sind ...
11. Die hygienischen Verhältnisse sind ...
12. Das Essen ist ...
I. Die Qualität des Essens ist mir ...
II. Die hygienischen Verhältnisse im Krankenhaus sind mir ...
III. Der Gesamtzustand der Zimmer sind mir ...
IV. Die pflegerische Betreuung ist mir ...
V. Die ärztliche Betreuung ist mir ...
VI. Die erfolgreiche Schmerzlinderung ist mir ...

4 Datensätze zur Auswertung gefunden

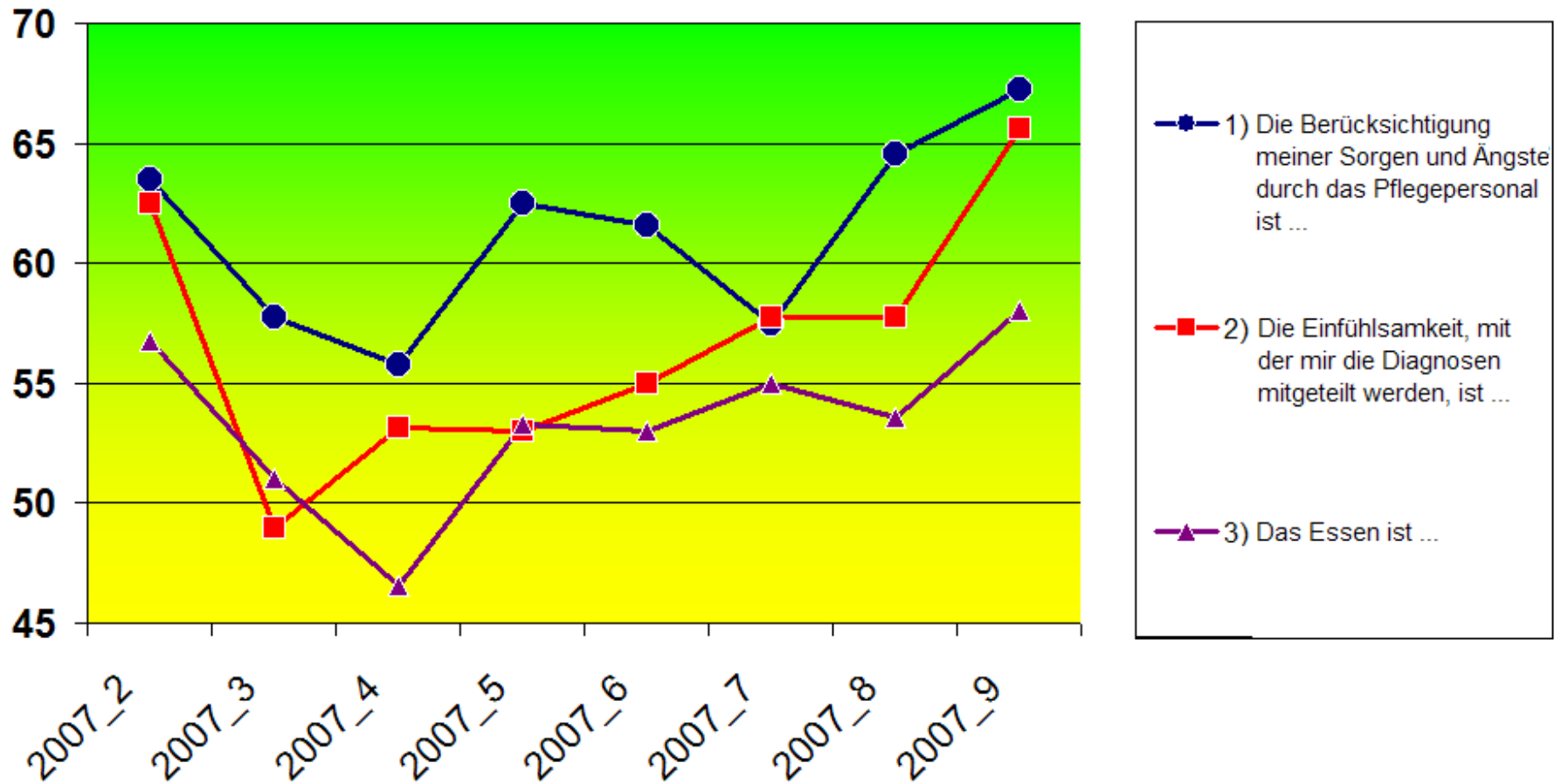
Daten bearbeiten **Häufigkeiten** **Zeitreihen** **Gruppenvergleich**

Der BefragungsMonitor

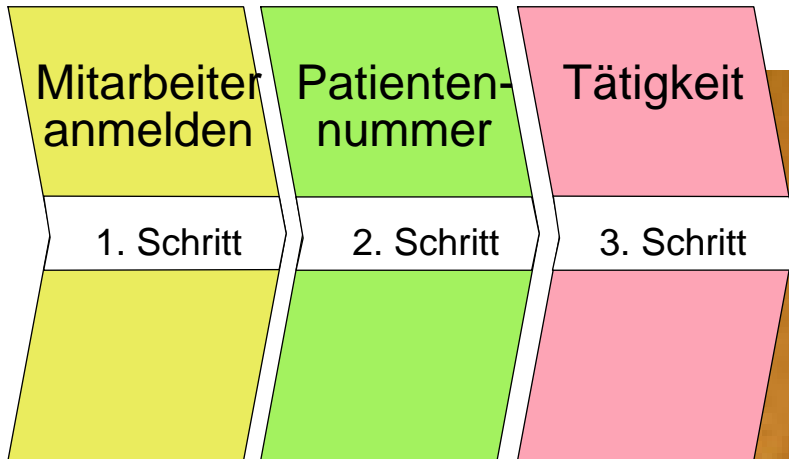


Der BefragungsMonitor

Station 3 im Zeitreihenvergleich



Die Standardtätigkeitsanalyse mittels Offline- Systemen



Entfernungs-
barcode-
scanner



Verarbeitung der Offlinedaten



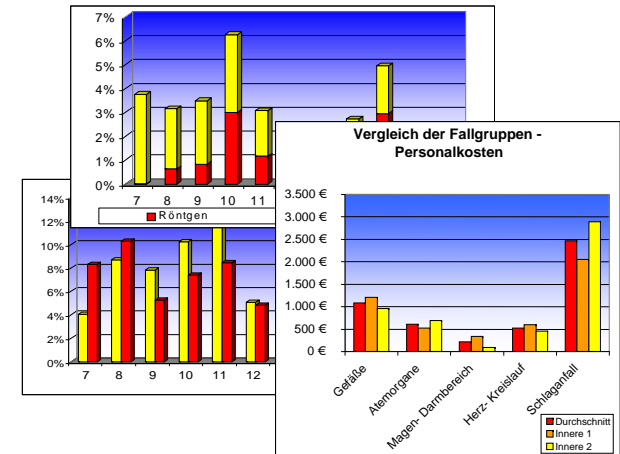
DocuLine

Mobiles Erfassungsgerät



DocuKeeper®

5 Wochen Erfassung in einer Abteilung



DocuAnalyst

Datenauswertung nach 3-5 Wochen

5 Wochen erfassen + 3-5 Wochen analysieren

Reaktion nach 8-10 Wochen

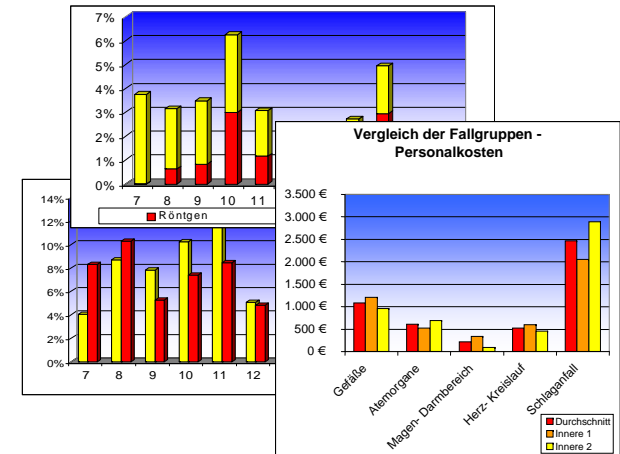
Stationsmanagement mittels Online- Systemen



DocuLine II
Mobiles Online-
Erfassungsgerät



DocuKeeper®
Software zum
Datenmanagement



DocuAnalyst
Datenauswertung
nach 3-5 Wochen



zeitnahe Erfassung, Auswertung und Rückmeldung

Konsequenzen aus einer Tätigkeitsanalyse

- ◆ Strukturierter Einsatz von Hilfskräften
- ◆ Tätigkeitsverlagerungen
 - Arzt → Pflege
 - Pflege → Stationshilfen
- ◆ Abbau von Arbeitsspitzen
- ◆ Anpassung der Personaleinsatzplanung
- ◆ Verbesserung des Aufnahme- und Entlassungsmanagements
- ◆ ...

Optimierte Abläufe und zufriedenerere Mitarbeiter



Mitarbeiterbefragung	2008	2009	Sig. (2-seitig)
Fragen zur Zufriedenheit			
1. Ich bin vom Wert meiner Arbeit überzeugt.	78	86	0,08
2. Mein Arbeitsplatz bietet mir die Möglichkeit, qualifizierte Arbeit zu übernehmen.	70	83	0,03
3. Meine Arbeitsinhalte entsprechen meinem Beruf.	58	76	0,00
4. Ich würde mich wieder für meine jetzige Arbeitsstelle entscheiden.	67	88	0,01
5. Ich kann unsere Einrichtung als Arbeitgeber weiterempfehlen.	80	90	0,08
6. Die Stimmung in meinem Bereich ist gut.	58	72	0,10
7. Bei meiner Arbeit habe ich einen angemessenen Entscheidungsfreiraum.	62	70	0,21
8. Meine Arbeitsbelastung ist akzeptabel.	39	61	0,00
9. Das Wissen der Beschäftigten bei anstehenden Veränderungen wird genutzt.	54	71	0,01
10. Die Abläufe in meinem Bereich sind gut organisiert.	61	74	0,02
11. In meinem Bereich sind die Zuständigkeiten klar geregelt.	68	79	0,05
12. Die Zusammenarbeit zwischen den Bereichen ist klar	61	75	0,02

www.metrik.de



Forschungsgruppe metrik

IHR ANSPRECHPARTNER FÜR BEFRAGUNGEN IM GESUNDHEITSWESEN

Stichwortsuche 

HOME | WER IST METRIK | PROJEKTE | FORSCHUNG | WEITERES | DOCUMIX | KONTAKT

- Unsere Angebote
- Patientenbefragung
 - Fachzentrenbefragung
 - Mitarbeiterbefragung
 - Einweiserbefragung
 - Altenheimbefragung
 - Behinderterbereich
 - BefragungsMonitor

Herzlich Willkommen bei

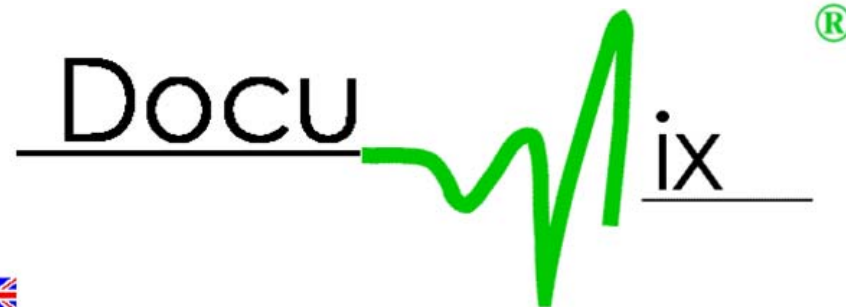
Herzlich willkommen bei der Forschungsgruppe Metrik, Zufriedenheitsanalysen im Gesu

Wir arbeiten mit einer bedarfsg aus Medizin, Krankenpflege, Psy 700 Einrichtungen dieser B vertrauensvolle Kooperation mit

Unser Angebot umfasst

- Patienten- Mitarbeiter- u
- erprobte Analyseverfahren Geburtshilfe, Senioren andere Bereiche.

www.documix.de



Wer ist DocuMix?  Produkte  DTA  email  AGB's  Impressum  Support 

DocuMix GmbH
An der alten Schule 16
D-36355 Bermuthshain