

Berliner Fachkreis „QM im Gesundheits- und Sozialwesen“

Neugründung

Ein Ergebnis des demografischen Wandels in Deutschland ist der enorme Zuwachs der Branche Gesundheits- und Sozialwesen – heute bereits einer der treibenden Motoren unserer Wirtschaft.

Aufgrund der großen Nachfrage der Q-Community hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität im Regionalkreis Berlin den Fachkreis „QM im Gesundheits- und Sozialwesen“ ins Leben gerufen. Hier diskutieren Interessenten mit Experten in kleiner Runde.

Das Veranstaltungskonzept ist wie folgt:

- kleine Gruppen – begrenzte Teilnehmerzahl;
- kompetente Leitung und Moderation;
- Workshop-Charakter;
- Mitbestimmung durch Ideengebung bei der Themenauswahl;
- branchenspezifisches Know-how aus der Praxis;
- fachlicher Austausch;
- ausführliche Themenanalyse und -diskussion.

Die Deutsche Gesellschaft für Qualität freut sich auf das Engagement persönlicher DGQ-Mitglieder, die sich für das Thema interessieren und das Veranstaltungsmodell mitgestalten wollen. Interessenten wenden sich an die Leiterin des Fachkreises Katja Rothe.

.....
 Leiterin des Fachkreises:
 Katja Rothe
 T 030 804825-10
 k.rothe@rothepartner.de

Berliner Fachkreis „QM im Gesundheits- und Sozialwesen“

Asdonk-Kliniken befragen Patienten nach Zufriedenheit

„Für uns hat sich die Intensivierung der Befragung, Ergebnisauswertung und Maßnahmenableitung gegenüber unseren Patienten eindeutig bewährt.“ Zu diesem Ergebnis kam Tobias Beck, Verwaltungsdirektor der Feldbergklinik Dr. Asdonk in St. Blasien, der nach eigener Angabe ältesten deutschen Fachklinik für Lymphologie und Ödemkrankheiten. In einem offenen Gespräch berichtete der Krankenhausbetriebswirt am 20. Oktober 2015 von den Erfahrungen der Asdonk-Gruppe mit Zufriedenheitsumfragen.

Die Umfragen hätten sich „von einer ungeliebten Pflicht zu einem der wichtigsten Tools in unserem QM-System“ entwickelt. Der zunehmenden Bedeutung der Rückmeldungen seitens der Patienten und Mitarbeiter im Sinne von Umfragen sei man sich erst durch gezielte Hinweise der Beratungsspezialisten von Rothe + Partner bewusst geworden. Dazu meint Katja Rothe, DGQ-Mitglied, Inhaberin der Beratung und Leiterin des Berliner Fachkreises „QM im Gesundheits- und Sozialwesen“: „Gerade in Hinblick auf die Anforderungen der neuen ISO 9001 sind wir verpflichtet, nicht nur stichpunktartig die Zufriedenheit der Kunden zu messen, sondern auch deren Entwicklung über die Zeit hinaus. Eine stete Verbesserung steht dabei mehr denn je im Fokus von Qualitätsmanagement.“

Die seit 2014 von der Asdonk-Gruppe eingesetzte Lösung kann sowohl handschriftlich als auch elektronisch bedient

werden. Somit steht jederzeit ein minutenaktueller Stand der erfragten Themen zur Verfügung – inklusive des direkt daneben abgebildeten Vergleichswerts, der sich sowohl auf einen anderen Standort als auch auf einen anderen Zeitraum beziehen kann. Durch die monatlich zur Verfügung stehenden Berichte, deren Inhalt die Klinikgruppe im Rahmen eines QM-Projekts definiert hat, wissen alle genau, wo wer einen Hebel ansetzen muss. „Die Standortvergleiche zeigen uns unmissverständlich, in welchen Bereichen ein Standort vom anderen lernen kann“, sagte Beck. In der Praxis werden die Bögen den Patienten ausgehändigt, die dann entweder handschriftlich ausgefüllt und in der Klinik abgegeben oder direkt mittels eines Codes auf der Internetseite www.dauernichtlang.de ein-

getragen werden können. Die handschriftlich abgegebenen Bögen pflegt dann Rothe + Partner in die Datenbank ein.

„Durch zuvor definierte sogenannte Alarmwerte werden wir in weniger als einer Minute über den kompletten Inhalt eines Bogens informiert“, so der Verwaltungsdirektor. Das sei etwa dann der Fall, wenn eine Einzelbewertung im Schulnotensystem einen schlechteren Wert als „drei“ erreicht habe. Der Inhalt werde sofort per E-Mail an den QMB übertragen, sodass gehandelt werden könne, solange noch Zeit sei, die Schwäche auszubügeln.

.....
 Leiterin des Fachkreises:
 Katja Rothe
 T 030 804825-10
 k.rothe@rothepartner.de



Über die Erfahrungen der Asdonk-Gruppe mit Zufriedenheitsumfragen berichtete Verwaltungsdirektor Tobias Beck. (© DGQ)