AKH Celle: Mit EvaSys qm|Clinica auf dem Weg zu internem und externem Benchmarking

Im 1846 gegründeten Allgemeinen Krankenhaus Celle (AKH Celle) kümmern sich derzeit insgesamt rund 1.400 Mitarbeiter aus den verschiedensten Bereichen um einen reibungslosen Ablauf im Klinikalltag.
Um im Rahmen des Qualitätsmanagement kontinuierlich und eigenständig Patientenbefragungen durchführen zu können, wurde im AKH Celle im August 2005 die Softwarelösung EvaSys qm|Clinica Edition eingeführt.
Patientenbefragungen gab es im AKH Celle, das mit derzeit 639 Betten eines der größten Akutkrankenhäuser Niedersachsens ist, bereits seit 2001; allerdings mussten sie mit externen Dienstleistern oder intern mit großem Verwaltungsaufwand ausgeführt werden. „Die Möglichkeit, die Umfragen klinikintern und selbständig durchführen zu können, ist für uns von großem Vorteil“, so Dr. Jörg Zimmermann, der Leiter des Qualitätsmanagements.
Mit EvaSys qm|Clinica wird dem hohen Erfassung- und Auswertungssaufwand entgegengewirkt, der bei der Bearbeitung bisheriger Umfragen entstand. Große Datenmengen werden nun schnell und effizient mittels eines Hochleistungsscanners erfasst. Das vorherige manuelle Anlegen neuer Datenbanken in Excel sowie die aufwändige Auswertungsprogrammierung entfallen. Stattdessen werden die Daten automatisch grafisch verarbeitet. Auf Wunsch kann der Ergebnisreport umgehend per E-Mail an die zuständigen Mitarbeitenden weitergeleitet werden. Insgesamt werden dadurch erheblich Zeit und Personalkosten eingespart. „Mit EvaSys qm|Clinica sind nun kontinuierliche Befragungen und die Durchführungen mehrerer Projekte möglich. Auch die Anzahl der Befragungsteilnehmer wurde gesteigert“ urteilt freudig Dr. Jörg Zimmermann. Er rechnet damit, dass sich innerhalb von zwei Jahren die Anschaffung von EvaSys qm|Clinica amortisiert hat.

Die Erstellung der Fragebögen in EvaSys qm|Clinica ist anwenderfreundlich gestaltet. Durch einen integrierten webbasierten Editor wird der Benutzer in der Konzeption der Bögen unterstützt. Die Fragen können frei formuliert oder aus einer Fragenbibliothek ausgewählt werden. Das AKH Celle benutzt darüber hinaus die Formularsoftware TeleForm für die Erstellung der Bögen.

Das AKH Celle hat derzeit mehrere Erhebungsbögen im Rahmen des ISO-Qualitätsmanagements erstellt, z.B. für Patienten und Angehörige, für Mitarbeitende, für Einweisende und kooperierende Pflegedienste. Dr. Jörg Zimmermann beschreibt das Vorgehen folgendermaßen: „Jeder unserer Patienten, das sind im stationären Bereich jährlich 27.000 Personen, bekommt kurz vor der Entlassung einen Fragebogen von den Pflegekräften. Diesen können sie über besondere Sammelboxen zurückgeben. Demnächst gibt es auch für Mitarbeitende eine regelmäßige Befragung, die Rücksendung dieser Bögen erfolgt anonym über die Hauspost.“
Zusätzlich zu den regulären Befragungen werden die Einweiser des AKH Celle stichprobenartig direkt angeschrieben. Dazu kommen mehrere kleinere Projekte, z.B. im Brustzentrum, der Onkologie, der Endoskopie und im Ambulanten Zentrum.

Die aus den Befragungen gewonnen Daten ermöglichen das konkrete Ableiten von Maßnahmen und deren Kontrolle z.B. durch die Gewinnung von Zufriedenheitskennzahlen bei Patientenbefragungen. Da alle erhobenen Daten im AKH Celle gespeichert werden, sind über die Jahre Langzeitvergleiche innerhalb des Hauses möglich. „Mit einem gebenchmarkten

kontinuierlichen Fragebogen zur Patientenzufriedenheit wollen wir ein kennzahlgestütztes Frühwarnsystem im Bereich des Beschwerdemanagements aufbauen“, erklärt Dr. Jörg Zimmermann.

Und auch externes Benchmarking, die Inbeziehungsetzung mit Vergleichsdaten anderer Häuser, ist mit EvaSys qm|Clinica problemlos möglich. Dies kann in Zusammenarbeit mit anderen Befragungssystemen wie z.B. dem von MECON erfolgen oder auch in Eigenregie. So hat das AKH Celle in Kooperation mit dem Klinikum Braunschweig einen eigenen Fragebogen für externes Benchmarking erstellt und führt derzeit eine umfassende Erhebung durch. Aus den Vergleichsdaten werden wertvolle Rückschlüsse bezüglich der erbrachten Dienstleistungen und der Kundenzufriedenheit erwartet. Der Datenpool wird sich in Zukunft noch vergrößern.
„Unsere Erwartungen an EvaSys qm|Clinica wurden voll und ganz erfüllt“, resümiert Dr. Jörg Zimmermann.

Herausforderung:
Gewünscht wurde eine kontinuierliche Datenerhebung, die klinikintern durchgeführt werden kann und eine zeitnahe Auswertung der Daten unter gleichzeitiger Einsparung von Kosten ermöglicht.
Einsatzfeld:
Regelmäßige umfangreiche Patienten- und Angehörigenbefragungen
Erworbene Produkte:
EvaSys qm|Clinica Edition, TeleForm Desktop V9.1, einen Hochleistungsscanner (Canon DR 3080CII)
Zusatzinformation:
Im November 2005 hat das AKH Celle zusammen mit dem Agnes-Carll-Krankenhaus Laatzen den mit 5.000 Euro dotierten Qualitätspreis der AOK Niedersachsen erhalten. Dieser Preis für vorbildliches Engagement in Sachen Patientenorientierung zeigt, wie wichtig erfolgreiches Qualitätsmanagement auf der Basis von Patientenbefragungen ist.
Das AKH Celle plant den baldigen Einsatz von EvaSys qm|Clinica in ihren anderen zu Verbund gehörenden Kliniken Peine und Josefstift.

Stand: 15.01.2007