



UNTERNEHMEN

Das Krankenhaus der Augustinerinnen hat 300 Planbetten. Jährlich werden ca. 13.000 Fälle vollstationär und 28.000 Fälle ambulant behandelt. Dabei sind insgesamt rund 750 Mitarbeiter um das Wohl der Patienten bemüht.




HERAUSFORDERUNG

Die Krankenhäuser in Deutschland sind gesetzlich dazu verpflichtet, jährlich eine Klinikbewertung durchzuführen. Das Krankenhaus der Augustinerinnen wollte in diesem Zuge erstmalig die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der einweisenden Ärzte in Erfahrung bringen. Wichtig dabei war, dass die Befragungen der Einweiser postalisch über Papierfragebögen, sowie die Bewertung der Mitarbeiter digital vorgenommen werden konnten. Das heißt sowohl per Dienst-PC, als auch mobil. Des Weiteren sollten die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, die Umfrage zwischenspeichern um diese somit zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen zu können.


Krankenhaus der Augustinerinnen
Severinsklösterchen
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität zu Köln

Krankenhaus der Augustinerinnen gGmbH

Auf einen Blick

-  **Industrie:**
Healthcare
-  **Headquarter:**
Köln
-  **Website:**
www.severinskloesterchen.de

Highlights

- ✓ Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität zu Köln
- ✓ Focus-Siegel 2018 als „Top Regionales Krankenhaus“ (in Nordrhein-Westfalen) sowie „Top Nationales Krankenhaus“ im Bereich Orthopädie

Beispielfragebogen:
www.fdb.ac/klinik

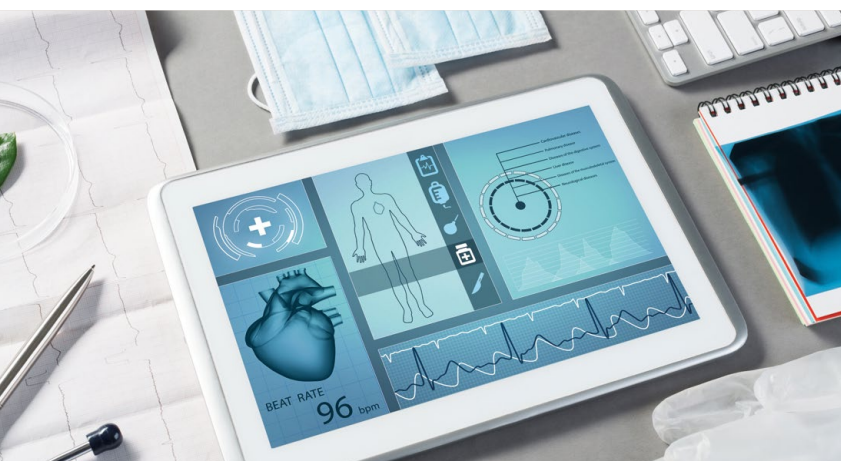





LÖSUNG

Ziel war es, sowohl durch die Befragung der Mitarbeitenden, als auch Einweiser stärken sowie Verbesserungspotentiale zu erkennen und diese umzusetzen. Spectos unterstützte das Krankenhaus bei der Vorbereitung und stimmte, basierend auf der Spectos-Vorlage, den Fragebogen ab, um das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen zu verbessern. Im Spectos-Lettershop wurden die Befragungsunterlagen für die einweisenden Ärzte erstellt, das Support-Center hat im Anschluss die Datenerfassungen vorgenommen; das Projektmanagement übernahm die Programmierung der Online-Mitarbeiterbefragung. Ein geschlossener Teilnehmerkreis stellte sicher, dass jeder Mitarbeiter einmalig an der Studie teilnahm. Auch bei der Durchführung und Auswertung wurde auf die Wahrung der Anonymität geachtet.

ERGEBNIS

Wie für das Krankenhaus insgesamt, aber auch heruntergebrochen auf einzelne Abteilungen bzw. Berufsgruppen konnte im Zuge der Auswertung konkrete Handlungsfelder für Optimierungen aufgezeigt werden. Die Ergebnisse der Studien und der damit verbundene Fokus auf eine Mitarbeiter- und Patientenorientierung flossen u.a. in die KTQ-Zertifizierung Fokus auf eine Mitarbeiter- und Patientenorientierung flossen u.a. in die KTQ-Zertifizierung ein, einem Managementsystem zur Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen.



-  **BEFRAGUNG VON MITARBEITERN UND EINWEISENDEN ÄRZTEN**
-  **BEFRAGUNG ÜBER MEHRERE KANÄLE: PRINT UND DIGITAL**
-  **IDENTIFIZIERUNG DER STÄRKEN UND AUFZEIGEN VON VERBESSERUNGSPOTENTIAL**