Universitätsklinikum
Carl Gustav Carus
DIE DRESDNER.

Digitales Feedback
Vom Pilotprojekt zum Rollout

Dr. Diana Hertzschuch, ZB QRM

Offenlegung Interessenkonflikte

im Zusammenhang mit dem vorgetragenen Thema Digitales Feedback – Vom Pilotprojekt zum Rollout

Dr. Diana Hertzschuch (Referent)

1. Beschäftigungsverhältnisse
   keine
2. Beratungsverhältnisse
   keine
3. Honorare
   keine
4. Drittmittel und sonstige Unterstützung
   keine
5. Aktien, Patente, Geschäftsanteile
   keine
6. Autor-/Koautorschaft
   keine
7. Gutachtertätigkeit
   keine
8. Weitere Aktivitäten
   keine

Agenda

- Hintergrund
- Pilotphase
- Rollout
- Dashboard
- Alert-E-Mails
- Fazit

„OP-Termine werden ständig verschoben oder auf einen anderen Tag verlegt!“

„Super Personal“

„Der Hausflur ist verschmutzt!“

„Alles top“

„Personal ist teilweise unfreundlich und respektlos!“

„Prima, weiter so, es war alles bestens.“

mehr personal in der Notfallambulanz, ein Arzt für Alles, das kann es nicht sein.

„Parkplatz!“

Hintergrund: Zahlen, Daten, Fakten Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden

- Krankenhaus der Maximalversorgung
- 1400 Planbetten
- 59.000 vollstationäre Fälle, 161.000 ambulant vergütete Fälle nach HSAV
- Ca. 8000 Beschäftigte
- 25 Kliniken

- **Beschwerdemanagement seit 2000**

Hintergrund

- Erweiterung / Ergänzung des Beschwerdemanagements:
  neben bereits existierenden altherkömmlichen Methoden, wie z.B. den Feedbackkarten, elektronische Variante, die es den Patienten*innen, Besuchern und Beschäftigten ermöglicht, ihr Feedback auf einem schnellen und unkomplizierten Weg abzugeben
- zukünftig: Ablösen der Feedbackkarte
- direktes Patienten*innen- und Angehörigenfeedback auf einem tabletbasierenden System
- schnelle Reaktionszeit und Handeln vor Ort durch **E-Mail-Alert**
- Auswertungen in Echtzeit mit Filtermöglichkeiten

Pilotphase

- **Pilotphase** von 3 Monaten (05.10.2017 – 31.12.2017)

- 4 ausgewählte Standorte
  - Chirurgisch und internistische Bereiche, Mitarbeiterrestaurant (Haus 59, Haus 27, Haus 29, Caruso – Mitarbeiterrestaurant)
  - Standort: Foyer, Eingangs- bzw. Ausgangsbereiche

- Insgesamt **3279** Rückmeldungen, **420** Freitextmeldungen

Platzierung	Kategorie Name	Zufriedenheit Insgesamt	Anzahl Feedbacks
1	DIN2	3,7	1306
2	OUC	3,5	756
3	H59	3,2	1112

Pilotphase

Methodik:

- „**Feedback im Vorbeigehen**“
- Bewertung anhand von Smileys
- 1=unzufrieden (1 Stern), 5=sehr zufrieden (5 Sterne)
- Befragung von Patienten*innen, Angehörigen und Mitarbeitern*innen
- Frage nach:
  - Zufriedenheit mit der Behandlung
  - Gründe der Unzufriedenheit werden abgefragt (z.B. Terminmanagement, Pflegerische Versorgung, Sauberkeit…)
  - Wiederkommen
  - Weiterempfehlung
- **Freitextfeedback**

Rollout

- **Vorstandstermin**: Präsentation der Ergebnisse → **Beschluss**
  - **Feedbackkarte wird abgeschafft**
  - **Campus UKD wird komplett mit digitalen Feedback ausgestattet**

- **3-Jahresplan** bis 2020 78 (80) Systeme: Jeder Bereich soll mit System ausgestattet sein und eigenverantwortlich agieren können

- Ersatz Feedbackkarte über Stufenplan
  2017: 3 Geräte (Pilotphase)
  2018: 25 Geräte (15 Bodenständer und 10 Tablets)
  2019: 30 Geräte (Umtausch von Tablets in Wandsysteme)
  2020: 20 Geräte

Rollout

Kommunikation:

- Vielzahl **zentraler Bereiche**, Abteilungen und Beauftragte (Brandschutz, Datenschutz, Bau- und Technik, Rechtsabteilung, Einkauf) sind zu involvieren
- Zentrale Beschäftigte der einzelnen Kliniken über Vorhaben informieren (Klinikdirektoren*innen, Pflegedienstleitung, Verwaltungsleitung, Qualitätsmanagementbeauftragte)
- Intranet
- Mitarbeiterzeitung
- Podcast
- Patienteninformation (Poster, Tischaufsteller, Visitenkarten…)
- Veranstaltungen/Sitzungen (Anwendertreffen, Betriebsleitung, Mitarbeitereinführungstag)

Rollout

- Kommunikationsmaterialien
  - Poster
  - Aufkleber
  - Visitenkarten
  - QR-Code
  - Tischaufsteller
  - (Internet)

Rollout

Systeme:

- Bodenständer
- Wandsysteme
- Tablets

Rollout

Fragebogen:

- Anpassung Fragebogen und Funktionalitäten
- QR-Code wurde eingeführt
- Masterfragebogen entwickelt
- Aktuell 4 Fragebögen:
  - Patienten*innenfragebogen: https://report.sayway.com/s/uDcO7c
  - Verwaltungsfragebogen: https://report.sayway.com/s/OLdpCu
  - Carus Akademie
  - Caruso

Rollout

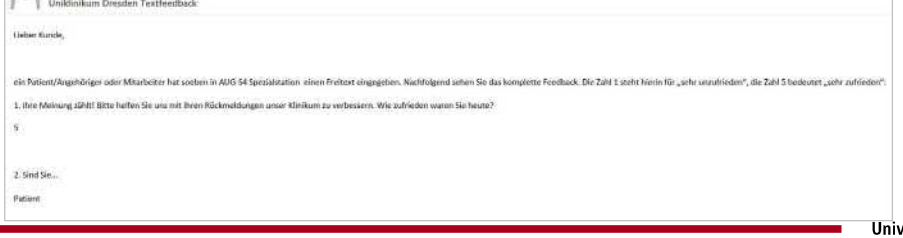
- Wahl der **Standorte** entscheidend:
  - Zentrale Ein- und Ausgänge
  - Foyer
  - Ambulanzen
  - Stationen
  - Aufenthalts- / Warteräume
  - *Beachten: Brandschutz limitiert den Standort!*

Dashboard

- Auswertungsportal: https://report.sayway.com/users/sign_in
- Alle Daten gehen in das Dashboard ein
- Ermöglicht Benchmark
- Individuelle Auswertungszeiträume
- PDF-Berichte per E-Mail und zum Selbstausdrucken
- Rohdatenexport

Alert-E-Mails

- Alert auf negative Rückmeldung gesetzt (Smiley ab gelb bis rot)
- Alert auf Freitextrückmeldungen
- E-Mail-Versand in Echtzeit, nach Abgabe des Feedbacks (kein Verpassen)
- Empfänger bestimmen (möglichst ein Ansprechpartner*innen ggf. Vertreter*innen)



Uniklinikum Dresden Textfeedback

Lieber Kunde,

ein Patient/Angehöriger oder Mitarbeiter hat soeben in AUG 54 Spezialstation einen Freitext eingegeben. Nachfolgend sehen Sie das komplette Feedback. Die Zahl 1 steht hierin für „sehr unzufrieden", die Zahl 5 bedeutet „sehr zufrieden":

1. Ihre Meinung zählt! Bitte helfen Sie uns mit Ihren Rückmeldungen unser Klinikum zu verbessern. Wie zufrieden waren Sie heute?

5

2. Sind Sie...

Patient

Fazit: „Der Wurm steckt im Detail“
- Neue digitale Herausforderungen -

+	-
Hohes Feedbackaufkommen	**Widerstand** bei den Beschäftigten (Angst vor Mehraufwand, negativen Feedback)
Geringer Auswertungsaufwand	Strukturelle und technische Herausforderungen (WLAN, Brandschutz, Akkulaufzeit Tablets) limitieren
Schnelle Reaktionszeit	Administrativer Aufwand: operative und strategische Aufgaben gerade in der Anfangszeit
Konzentration auf Maßnahmen	Abhängigkeit von Firma
Eigenverantwortliches, dezentrales Arbeiten	

Universitätsklinikum
Carl Gustav Carus
DIE DRESDNER.

Digitales Feedback
Vom Pilotprojekt zum Rollout

Dr. Diana Hertzschuch, ZB QRM

Fazit

Digitales Feedback ist	Digitales Feedback ist nicht
Feedback im Vorbeigehen	Vollumfängliche Zufriedenheitsbefragung der Patienten*innen bzw. Mitarbeiter*innen
Standardbefragung	Zielgerichtete Befragung (Detailbefragung)
Auslöser von Maßnahmen	Statistisch vollumfänglich
Eigenverantwortlich, ermöglicht **dezentrale Kontrolle**	Zentrales Überwachungssystem

Digitales Feedback bedarf der ständigen Kommunikation!

→ Bekanntheitsgrad steigern (Patienten*innen, Mitarbeiter*innen)

→ Präsenz und Durchdringung auf allen Ebenen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Unterstützung!

Kontakt:
Dr. Diana Hertzschuch
Telefon: 0351 458-2170
Telefax: 0351458-5847
E-Mail: diana.hertzschuch@uniklinikum-dresden.de
Internet: www.uniklinikum-dresden.de

Adresse:
Universitätsklinikum Carl Gustav Carus
an der TU Dresden AöR
Zentralbereich Qualitäts- und Medizinisches Risikomanagement
Haus 1, 2. Etage, Zimmer 318
Fetscherstraße 74, 01307 Dresden