

Innovative Lösungen für Gesundheitsversorger

Befragungen als Instrument für QM und Risikomanagement:
Konzeption und Integration digitaler Lösungen

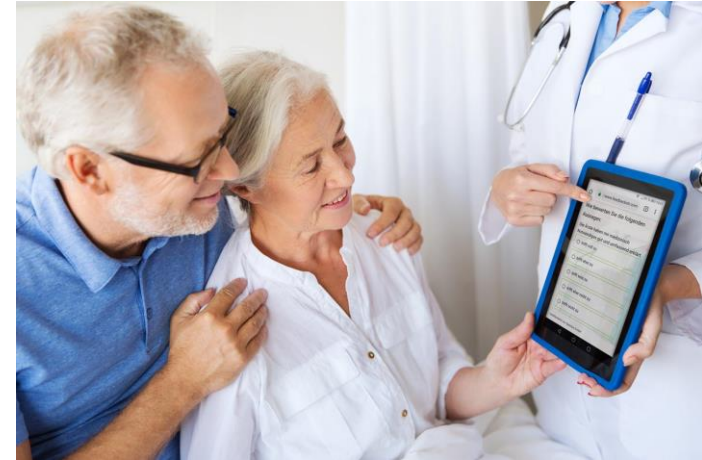


ESOMAR
member



- ✗ Fehlende Zeit und Ressourcen von Planung bis Auswertung
- ✗ Geringe Individualisierbarkeit der Befragungen
- ✗ Ineffizienzen durch manuelle Auswertungen
- ✗ Jährliche Befragungen (Patienten, Einweiser) geben nur periodische Einblicke in ausgewählte Parameter
- ✗ Geringe Response klassischer Befragungsmethoden (Post, Telefon, Interview, Paper-Pencil)
- ✗ Fehlendes Detailwissen bei nachgelagerten Befragungen
- ✗ Vergleichbarkeit der Daten für internes und externes Benchmarking sehr schwierig und aufwändig
- ✗ Unterschiedliche Reports verschiedener Zielgruppen mit erschwerter Vergleichbarkeit
- ✗ Schwierigkeiten in der Nachverfolgung der Wirksamkeit von Verbesserungsmaßnahmen
- ✗ Strategische Steuerung auf Basis jährlicher Reports und Ergebnisse nur bedingt möglich
- ✗ Erbringung regelmäßiger Nachweise für kontinuierliches Qualitätsmonitoring für Audits und Zertifizierungen

- ✓ Zeit- und ressourcensparend
- ✓ Zuverlässige Daten und volle Transparenz
- ✓ Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses
- ✓ Standardisiertes und einheitliches Vorgehen für Befragungen und Auswertungen
- ✓ Schnelle und einfache Individualisierbarkeit für entsprechende Befragungsgruppen und Organisationseinheiten
- ✓ Erheblich kostengünstigere Umsetzung durch ganzheitlichen Ansatz, automatische Echtzeit-Analysen und effiziente Ad Hoc Befragungen
- ✓ Schnelle Reaktionsmöglichkeit auf Defizite dank Echtzeit Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS
- ✓ Ableitung langfristiger Maßnahmen für eine kontinuierliche Sicherung und Verbesserung aller Qualitätskriterien
- ✓ Zuverlässige Daten für ISO Reports und Audits
- ✓ Effizientes Benchmarking der Zufriedenheitswerte aller Abteilungen, Stationen und Krankenhäuser anhand aktueller Kennzahlen oder mit vorangegangenen Zahlenreihen, externen Daten sowie Langzeitauswertungen der letzten Jahre





M+M und Spectos – Experten für Befragungen im Gesundheitsbereich und nachhaltiger Organisationsentwicklung

Individuelle Beratung & Lösungen als Basis für Ihren Projekterfolg

- Themen- und Anlass-flexible Befragungen
- Professionelle Begleitung von der Konzeption bis zur Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen
- IT-Tools auf höchstem Niveau
- Wissenschaftlich fundiert und aussagekräftig
- Schnell und zuverlässig, agile Zusammenarbeit



- Seit 1986 Partner für Befragungen und Beratungsleistungen
- M+M Versichertenbarometer als Benchmarkstudie im deutschen Krankenkassenmarkt seit 2005
- Kundenindividuelle Planung und Durchführung von Erhebung mit höchsten Qualitätsstandards
- Spezifische Datenanalyse und Berichterstellung mit hoher Handlungsorientierung
- Begleitung beim erfolgreichen Follow-up-Prozess durch Unterstützung bei Maßnahmenableitung, Umsetzung und Erfolgskontrolle
- Umfangreiches Qualifikationsprogramm der M+M Akademie

- 20 Jahre Erfahrung in Datenerhebung & -analyse, Technologie, Digitalisierung, Operations Management
- Erfolgreiche Umsetzung digitaler Lösungen für Zufriedenheitsbefragungen, Auditmanagement, Qualitätsmanagement, Beschwerdemanagement
- Flexible und agile Arbeitsweise bei Entwicklung und Umsetzung von Digitalisierungsstrategien
- Entwicklung passgenauer und maßgeschneiderte IT Lösungen
- Eigene web-basierte Plattform für Echtzeit-Analysen und Reportings
- Coaching & Schulungen der Softwareanwendungen



Erfassung von Anliegen & Beschwerden

Schnelle und einfache Erfassung der Feedbacks, Anliegen & Beschwerden über Telefon, Brief (wird digitalisiert), Web, Terminal, Smartphone und E-Mail.

Ticket-Erstellung & Reaktion

Sofortige Reaktionsfähigkeit bei kritischen Ereignissen. Eskalation automatisch erstellter Tickets an verantwortliche Mitarbeiter zur Bearbeitung sowie der schnellen Lösungsfindung.

Automatisches Echtzeit-Reporting

Analyse und Visualisierung der Kennzahlen in maßgeschneiderten Cockpits für Monitoring und Steuerung aller Anliegen & Ergebnisse in Echtzeit.

Direkte Maßnahmen & ständige Verbesserung

Die visuelle Aufbereitung und einfache Nutzung relevanter Kennzahlen sichert ein frühzeitiges Erkennen von Verbesserungspotenzialen.

Kontinuierliche Steuerung & Dokumentation

Monatliche Auswertungen mit detaillierten Ursache-Wirkungs-Analysen ermöglicht fortlaufende Verbesserung.

ISO 9001:2015 zertifizierte Berichte auf Knopfdruck für Ihr Qualitätsmanagementsystem



- ✓ **Zielgerichtete Erhebungen** für Ihre spezifische Problemstellung dank langjähriger Erfahrung
- ✓ **Hohe Responderaten** durch Integration unterschiedlicher Kanäle in Befragungen
- ✓ Unterstützung bei der Einbindung Ihrer Mitarbeitenden / Beteiligte durch **umfassende Kommunikations- und Mitwirkungskonzepte**
- ✓ **Kontinuierliche** Bereitstellung aussagekräftiger Feedbacks Ihrer Patienten, Mitarbeiter und Einweiser
- ✓ **Nutzerfreundliche, tagesaktuelle Ergebnisdarstellung** dank leicht verständlicher Grafiken & Reports in maßgeschneiderten Cockpits
- ✓ Einfacher Zugriff auf die Befragungsergebnisse in Echtzeit über eine zentrale, **web-basierte Plattform**
- ✓ Ableitung **unmittelbarer und langfristiger Handlungsempfehlungen** durch Erkennung konkreter Stärken und Schwächen
- ✓ Umfassender Erkenntnisgewinn durch **verknüpfte Auswertung von Daten** unterschiedlicher Befragungen und Quellen
- ✓ **Qualifizierung** Ihrer Mitarbeitenden und Führungskräfte zum richtigen Umgang mit den Befragungsergebnissen
- ✓ **Datenbasierte** Ableitung von Problemursachen und gemeinsame Entwicklung von Verbesserungsansätzen
- ✓ Unterstützung bei der Gestaltung und Durchführung eines **nachhaltigen und wirksamen Folgeprozesses**
- ✓ Transparenz guter Leistungen nach außen mit unserem seit 2006 etablierten **Kundenzufriedenheitssiegel**

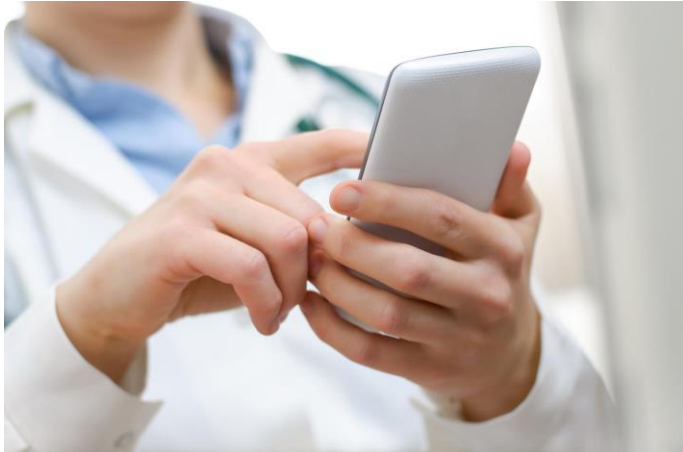
- ✓ Nutzerfreundliche Multichannel-Befragungen ohne zusätzlichen Erklärungsbedarf durch Personal
- ✓ Gezielte Patientenbefragungen an allen Touchpoints integrierbar
- ✓ Berücksichtigung besonderer Patientengruppen durch einfache Individualisierbarkeit aller Fragebögen
- ✓ Papiergebundenen Fragebögen werden digitalisiert (inkl. händische Kommentare in Form von Lob und Kritik)
- ✓ Automatisierte Erfassung, Verarbeitung und Auswertung der Ergebnisse im Healthcare-Cockpit
- ✓ Tagesaktuelle Qualitätskennzahlen (z.B. Betreuung, Verpflegung oder Behandlungserfolg) entsprechend Rollen und Hierarchie
- ✓ Stetige Verbesserung durch kontinuierliche Analyse des Patientenfeedbacks
- ✓ Einfache Integration in bereits vorhandene KIS-/CRM-Systeme (bspw. SAP IS-H, Agfa Orbis, Siemens)



Beispiel Mitarbeiterbefragung - einfache Integration in tägliche Abläufe

- ✓ Konzeption der Fragebogenentwicklung, Abstimmung, Pre-Test
- ✓ Komfortabler Zugriff auf Fragebögen durch Bereitstellung via SMS, E-Mail, Link, Smartphone, QR-Code, Tablet, Terminal, PC oder Papierfragebogen inkl. Digitalisierung
- ✓ Start-/Stop Funktion: Bei Unterbrechung kann Fragebogen jederzeit mit letztem Bearbeitungsstand wieder aufgenommen werden
- ✓ Einmalig gültige Zugangsschlüssel für gesteigerte Anonymität und Schutz sensibler Daten
- ✓ Mitarbeiterbefragungen jederzeit umsetzbar, auch ad hoc
- ✓ Themenspezifische Zusatzbefragungen bspw. zum Fort- und Weiterbildungsangebot, Kommunikation, etc.





- ✓ Deutliche Steigerung der Response durch komfortablen Multi-Channel Ansatz für hohe Flexibilität, einfache Zugänglichkeit und leichte Bedienbarkeit
- ✓ Start-/Stop Funktion: Bei Unterbrechung kann Fragebogen jederzeit mit letztem Bearbeitungsstand wieder aufgenommen werden
- ✓ Vollautomatische Abwicklung zur Auflösung sämtlicher administrativer Aufwände und für sofortigen Zugriff auf Befragungsergebnisse



Audi BKK

BARMER



DAK

Unternehmen Leben

GKV

Spitzenverband

hkk Erste Gesundheit.



Universitätsklinikum
Carl Gustav Carus
DIE DRESDNER.



Universitätsklinikum Heidelberg



Klinikum
Bad Salzungen

Akademisches Lehrkrankenhaus
des Universitätsklinikums Jena

Krankenhaus der Augustinerinnen
Severinsklösterchen
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität zu Köln



QM Monitor Gesundheitswesen 4.0

Forschungsstudie zu Befragungen als Instrument für das QM und den Einsatz digitaler Lösungen
Der vollständige Report steht als PDF zum Download zur Verfügung über diesen [Link](#)

Spectos GmbH

Weitere Informationen unter www.spectos.de

Ihr Ansprechpartner:

Clemens Berger, Tel.: 0351 / 320 25 232



M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, Tel.: 0561 / 709 79 17

