



UNTERNEHMEN

Mit über 50 Standorten und knapp 100 Einrichtungen gilt die AMEOS Gruppe als einer der größten Gesundheitsversorger im deutschsprachigen Raum. Dabei fasst AMEOS unter dem Motto "Wir arbeiten für Ihre Gesundheit" klar zusammen, worum es dem Gesundheitsversorger in seinem täglichen Handeln geht – um das Wohl jedes einzelnen Patienten. Und dafür ist das Unternehmen bereit, innovative Wege zu beschreiten: Als Vorreiter der Digitalisierung im Gesundheitswesen bietet AMEOS auf Basis modernster Technologien innovative Produkte und Services. Dabei strebt das Unternehmen eine sektorenübergreifende, medienbruchfreie und digital vernetzte Organisation an.

TRANSPARENZ UND NACHVOLLZIEHBARKEIT PERIODISCHER PATIENTENBEFRAGUNGEN AUF DEM PRÜFSTAND

Als wesentlicher Indikator für das Wohl der Patienten gilt ihre Zufriedenheit. Und diese erhob AMEOS regelmäßig alle 3 Jahre gemeinsam mit Qualitätskliniken.de im Rahmen von 360° Befragungen. Dieses Befragungsinstrument geriet durch das schnelle Wachstum und die dynamischen Entwicklungen der AMEOS Gruppe in den letzten Jahren zunehmend an seine Grenzen. Mit jeder neu hinzugekommenen Einrichtung stieg der Vorbereitungs- und Auswertungsaufwand der Patientenbefragungen. Für Entscheidungsträger wurde es zunehmend herausfordernd, den Gesamtüberblick über alle Einrichtungen zu behalten.



AMEOS Gruppe

Auf einen Blick

 **Industrie**
Gesundheitswesen

 **Headquarters**
Zürich

 **Webseite**
www.ameos.eu

Highlights

- ✓ 52 Standorte, 96 Einrichtungen, 15.700 Mitarbeitende
- ✓ Einer der größten Gesundheitsversorger in der DACH-Region
- ✓ Vorreiter einer konsequenten Digitalisierungsstrategie

Zudem ließen sich aufgrund der zeitlichen Verzögerungen die Effekte qualitätssteigernder Maßnahmen schwer nachvollziehen. AMEOS suchte infolgedessen nach einer ergänzenden Lösung, welche die Ergebnisse aus den Patientenbefragungen in einem kontinuierlichen Steuerinstrument vereint. Gleichzeitig sollte diese Lösung die Ableitung und das Monitoring qualitätssteigernder Maßnahmen ermöglichen und einen zusätzlichen Beitrag zur Optimierung der Patientensicherheit leisten.

UMFASSEND UND INTEGRATIV: WIE EINE ZENTRALE PLATTFORM MONITORING UND STEUERUNG VON PATIENTEN-ZUFRIEDENHEIT VEREINT

Mit diesen klaren Vorstellungen wandte sich das Unternehmen an Spectos. Ausschlaggebend für diese Entscheidung war die Herangehensweise von Spectos basierend auf Methoden des agilen Projektmanagements, mit dem sich Kundenanforderungen dynamisch während des Entwicklungsprozesses umsetzen und testen lassen.

Im Ergebnis der Zusammenarbeit wurde ein Multi-Channel Ansatz ins Leben gerufen, der Patienten zu wichtigen Parametern der Zufriedenheit während des Krankenhausaufenthalts befragt. Neben Feedback-Terminals an jedem Standort ist die Umfrage via QR-Code per Smartphone und Tablet oder am Computer abrufbar. Durch Zugangsschlüssel wird sichergestellt, dass pro Patienten die Befragung nur einmalig durchgeführt werden kann. Auch der klassische Papierfragebogen bleibt erhalten. Dank des Digitalisierungsservice von Spectos stehen die papiergebundenen Daten innerhalb einer Woche zur Verfügung.

Alle Ergebnisse aus den Patientenbefragungen werden in einer zentralen Plattform, der Spectos Real-Time Performance Management™ Suite, automatisiert zusammengeführt. In der leicht zugänglichen Web-Applikation wird das Patientenfeedback in vordefinierten Qualitätsindikatoren zur Patientenzufriedenheit (KPIs) dargestellt. Die tagesaktuellen Dashboards ermöglichen Entscheidungsträgern und Qualitätsbeauftragten kontinuierliche Portfolioanalysen. Speziell entwickelte Filterfunktionen ermöglichen Auswertungen nach spezifischen Anforderungen, Strukturen, Rollen und Funktionen.



MULTI-CHANNEL BEFRAGUNGSSYSTEM VIA TERMINAL, SMARTPHONE UND TABLET



DIGITALISIERUNGSSERVICE ZUR ERFASSUNG VON PAPIERFRAGEBÖGEN



ZENTRALE PLATTFORM ZUR AUTOMATISIERTEN DARSTELLUNG DER ORGANISATIONSWEITEN BEFRAGUNGSERGEBNISSE



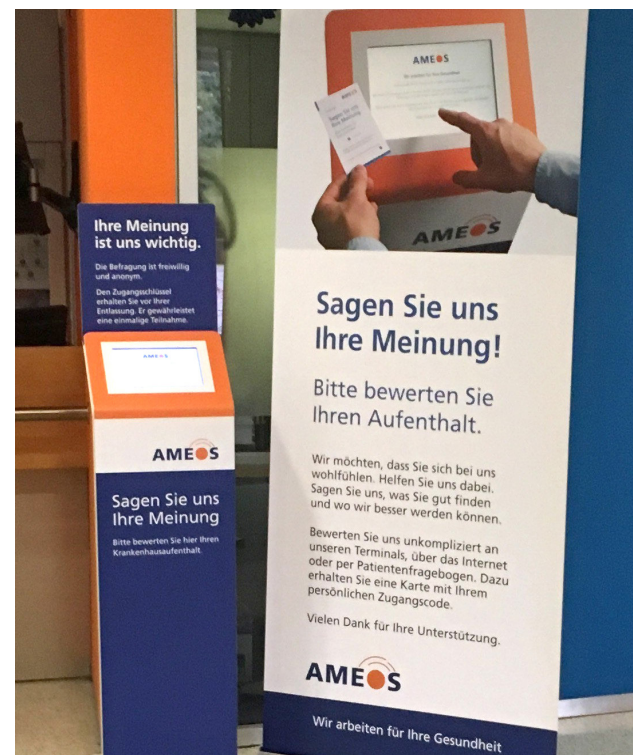
SPEZIFISCHE DASHBOARDS ZUR AUSWERTUNG DER QUALITÄTSINDIKATOREN IN ABHÄNGIGKEIT VON ROLLE, FUNKTION ODER BEREICH



INTEGRIERTES TICKETSYSTEM FÜR SYSTEMATISCHES BESCHWERDEMANAGEMENT



ERWEITERBARKEIT DER ZENTRALEN, WEBBASIERTEN PLATTFORM MIT LÖSUNGEN FÜR AUDIT- UND BESCHWERDEMANAGEMENT



Neu hinzugetretene Standorte sind jederzeit leicht integrierbar. Zusätzlich lassen sich mit dem eingebundenen Ticketsystem eingehende Feedbacks und Anliegen systematisch durch die betroffenen Fachbereiche bearbeiten.

KONTINUIERLICHES, EINHEITLICHES QUALITÄTSMANAGEMENT AN ALLEN AMEOS STANDORTEN

Seit dem Einsatz des multimedialen Systems zur kontinuierlichen Erhebung der Patientenzufriedenheit verzeichnet die Krankenhausgruppe eine deutlich gestiegene Responsequote bei Patientenbefragungen. Mithilfe der Echtzeit-Datenvisualisierung in einer zentralen und webbasierten Anwendung können Entscheidungsträger jederzeit und ortsunabhängig auf tagesaktuelle Reportings zugreifen. Qualitätssteigernde Maßnahmen lassen sich unmittelbar ableiten und ihre Wirksamkeit stetig nachverfolgen. Gleichwohl profitiert der Gesundheitsversorger von der einfachen Möglichkeit bereichsübergreifender Vergleiche. Qualitätsmanagementbeauftragte nutzen das Ticketsystem zur Verteilung konkreter Aufgabenstellungen an einzelne Fachbereiche. So stellen sie nicht nur ein einheitliches Vorgehen bei Beschwerden innerhalb der Organisation sicher, sondern haben jederzeit einen Überblick über Ursache und Art der Beschwerden und den Bearbeitungsstatus.

Gemäß ihrer Unternehmensphilosophie ist der AMEOS Gruppe mit der kontinuierlichen Patientenbefragung ein weiterer Schritt in Richtung transparente Qualitätsdarstellung im Gesundheitssektor gelungen. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit Spectos beschloss der Gesundheitsversorger, die gemeinsame Zusammenarbeit zu intensivieren. Die flexible Erweiterbarkeit der Spectos Real-Time Performance Management™ Suite stellte sich dabei als besonderer Mehrwert heraus. Ende 2018 wurde eine für AMEOS maßgeschneiderte Lösung für Beschwerdemanagement in die Plattform integriert. Im Jahr 2020 kamen ein CIRS-Meldesystem, eine Lösung für interne Qualitätsaudits sowie ein Modul für die Materialbestandserhebung für die Hygiene im Zusammenhang mit Covid-19 hinzu – alles zentral über einen Zugang in der Web-Plattform erreichbar und einsehbar.

„Die von Spectos umgesetzte Lösung für eine kontinuierliche Patientenbefragung ist auf vielen Ebenen eine große Bereicherung für unser Qualitäts- und Risikomanagement. Zum einen ermöglicht uns die zentrale Plattform fortlaufende und tagesaktuelle Einblicke in das Stimmungsbild der Patienten auf sämtlichen Stationen, Bereichen und Standorten. Zum anderen können wir unmittelbar qualitätssteigernde Maßnahmen ableiten und ihre Wirksamkeit sukzessive nachverfolgen.“

Detlef Handke
Leiter Qualitäts- und Risikomanagement
AMEOS Gruppe

