

INCCAS - Befragungen im Gesundheitswesen

Befragungen in Krankenhäusern, Altenheimen, Arztpraxen und anderen Einrichtungen des Gesundheitssystems werden immer mehr zu einem obligatorischen Teil von Qualitätsmanagement. Unsere Befragungen im Gesundheitssektor führen wir in Übereinstimmung mit den Kriterien der EFQM, KTQ® und proCum-Cert durch, so dass sie für Zertifizierungsprozesse genutzt werden können.

INCCAS ist als Befragungsinstitut bei 4QD-Qualitätskliniken.de akkreditiert.

Unsere Patientenbefragungen

Patientenzufriedenheit ist auch unabhängig von Zertifizierungsanforderungen wichtig. Kontinuierliche Kurzbefragungen (z.B. bei Entlassung von Patienten) eignen sich zum Meinungs- und Beschwerdemanagement. Ausführliche Befragungen helfen, ein umfassendes Bild der Patientenzufriedenheit zu erlangen. Gut durchgeführte Patientenbefragungen dienen auch dazu, Schwachpunkte im Organisationsaufbau und in den Prozessabläufen zu identifizieren.

Unsere Mitarbeiterbefragungen im Gesundheitswesen

Wert- und Arbeitsorientierungen der Mitarbeiter beeinflussen die Arbeitsmotivation und das Arbeitsergebnis – bis hin zu Fehlzeiten und Fluktuation. Strategien der Anerkennung müssen dem Rechnung tragen. Im Gesundheitswesen gilt: Ohne zufriedene Mitarbeiter keine zufriedenen Patienten.

Unsere Einweiserbefragungen

Das Verhältnis der niedergelassenen Ärzte zum Krankenhaus spielt eine wichtige Rolle im Gesamtpaket der erfolgreichen Behandlung der Patienten. Die Einweiserbefragung als Instrument der Messung von Zufriedenheit und der Identifikation von Stärken und Schwächen der Krankenhäuser ist von zentraler Bedeutung.

Befragungscockpit für kontinuierliche Befragungen

Diese neueste Entwicklung von INCCAS misst präzise Veränderungen an neuralgischen Punkten und lässt sie in Echtzeit im Internet verfolgen. Es basiert auf einem nach wissenschaftlichen Kriterien und mit den Auftraggebern abgestimmten Fragebogen; die Ergebnisse werden durch INCCAS in verabredeten Intervallen ausgewertet und sind im Cockpit sofort komfortabel aufbereitet sichtbar. Auf Wunsch werden Sie ergänzt durch detaillierte Berichte. Das Cockpit lässt sich für alle Befragungen einsetzen, die kontinuierlich durchgeführt werden.

Sie können sich das Cockpit in der Demoversion unter diesem Link ansehen: <http://cockpit.inccas.de/>.

Publikation

Frank Wissing, ehemaliger INCCAS-Mitarbeiter:

[Mitarbeiterbefragungen in deutschen Krankenhäusern](#) – *Ein wirksames Instrument des Qualitätsmanagements?*