

Innovation trifft Patientenzufriedenheit: Kreative Lösungen für ein modernes Krankenhausmanagement

Für Krankenhäuser ist die Patientenzufriedenheit von hoher Bedeutung, da sie ein relevantes Instrument zur Kundenbindung und zur Imagebildung ist. Fehlende Informationen und eine unzureichende Kommunikation stellen einen wesentlichen Kritikpunkt für Patienten während ihres stationären Aufenthaltes dar. Die Krankenhausprozesse und die Behandlungsabläufe erscheinen den Patienten häufig intransparent, wodurch es ihnen erschwert wird, sich in den Behandlungsprozess zu integrieren und aktiv daran zu partizipieren (Lorenz 2022, S. 4). Da auch die Digitalisierung im Gesundheitswesen ein stets relevantes Thema ist, kann eine erfolgreiche Integration von digitalen Technologien in die *Patient Journey* dazu beitragen, die Patienten aktiv in den klinischen Informationsfluss einzubinden und die Patientenzufriedenheit sowie die Transparenz zu steigern (Breuer et al. 2020, S. 30). Die Einführung des digitalen Terminkalenders kann dazu beitragen die Partizipation der stationären Patienten an der Behandlung zu stärken sowie die wahrgenommene Intransparenz während des Krankenhausaufenthaltes verringern.

Das Ziel der vorliegenden Projektarbeit ist die Entwicklung eines Konzeptes, welches den Krankenhäusern als **Grundgerüst** dienen kann, um die Implementierung eines digitalen Terminkalenders für die Patienten im Rahmen ihres stationären Aufenthaltes voranzutreiben. Als mögliche Hardware wird sich auf die Nutzung eines Bedside-Terminals fokussiert, da nicht jeder Patient über ein persönliches Endgerät verfügt oder dieses nutzen möchte. Die Integration dieses Konzepts in das Patientenportal, welches durch das Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) gefördert wird, stellt eine grundlegende Basis für die Vereinfachung von Prozessen und die Schaffung von Transparenz im Krankenhausumfeld dar.

Im Rahmen dessen werden die notwendigen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen erläutert, welche sich vor allem auf die gesetzlichen Anforderungen beziehen. Weitere wichtige Kriterien im Rahmen der Anwendung durch den Endnutzer sind die Benutzerfreundlichkeit, Flexibilität und Zuverlässigkeit. Darüber hinaus werden die personellen, materiellen und finanziellen Ressourcen betrachtet. Die aktuellen Schwierigkeiten für einen Patienten während eines stationären Krankenhausaufenthaltes werden anhand eines fiktiven Prozessbeispiels aus der Chirurgie dargelegt und analysiert. Im weiteren Verlauf werden mögliche Handlungsempfehlungen zur Implementierung der digitalen Terminübersicht abgeleitet. Entscheidend für eine erfolgreiche Etablierung ist die Bereitstellung eines Patientenportals, die zuverlässige Anbindung an das Krankenhausinformationssystem sowie die Standardisierung der notwendigen Prozesse/Daten. Dieses Konzept stellt eine Möglichkeit dar, die Krankenhäuser hinsichtlich ihrer Digitalisierungsstrategie zu unterstützen und letztendlich eine Steigerung der Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit zu bewirken.

Annika Becker	<i>Evangelisches Krankenhaus Witten</i>
Ann Kathrin Maaßen	<i>Evangelisches Krankenhaus Wesel</i>
Marie Weber	<i>Evangelisches Krankenhaus Mettmann</i>
Sarah Christina Wittig	<i>Katholisches Klinikum Bochum</i>