Berufsbildungswerk Deutscher Krankenhäuser e.V.

41. Traineekurs 2025 – 2027

Digitale Wegeleitsysteme im Vergleich: Einfluss auf die Patientenzufriedenheit in Krankenhäusern unterschiedlicher Größe

Hintergrund Angesichts der zunehmenden Digitalisierung im Gesundheitswesen, insbesondere durch das Krankenhauszukunftsgesetz, wird in der Projektarbeit untersucht, welchen Einfluss digitale Wegeleitsysteme auf die Patientenzufriedenheit haben und wie sich dieser Einfluss in Krankenhäusern unterschiedlicher Größe darstellt. Die Orientierung in Krankenhäusern stellt für Patienten, Besuchende, Mitarbeitende und externe Dienstleister eine Herausforderung dar. Außerdem werden anhand der Ergebnisse Handlungsempfehlungen entwickelt.

Methodik Die Arbeit basiert auf einer Literaturrecherche und Anbietergesprächen, wobei besonders die beiden Wegeleitsystemarten Routen- und Live-Navigation betrachtet wurden, sowie auf einer standardisierten Online-Befragung. Durch die Befragung mit 400 Teilnehmenden wurde die Nutzung und Akzeptanz digitaler Wegeleitsysteme aus Sicht verschiedener Nutzergruppen erfasst. Die Auswertung erfolgte deskriptiv und inferenzstatistisch, um Unterschiede zwischen Krankenhausgrößen und Nutzergruppen zu prüfen.

Ergebnisse der Projektarbeit Es bestätigt sich, dass für die Mehrheit der Nutzer Orientierungsschwierigkeiten in Krankenhäuser bestehen. Die Orientierung wird als präsenter Einflussfaktor für die allgemeine Krankenhauszufriedenheit wahrgenommen. Sowohl die Zufriedenheit mit der Orientierung als auch das Auftreten von Orientierungsschwierigkeiten wird durch die Größe des Krankenhauses signifikant beeinflusst. Digitale Wegeleitsysteme sind bislang kaum verbreitet und die Orientierung erfolgt überwiegend analog sowie durch Befragungen des Personals. Wenn digitale Systeme existieren, werden diese als hilfreich betrachtet. Insgesamt zeigt sich ein ausgeprägtes Potenzial digitaler Wegeleitsysteme, das bislang jedoch selten genutzt wird. Auf Grundlage der Ergebnisse lässt sich ableiten, dass Krankenhäuser in der Regel eine zweidimensionale Routennavigation einsetzen sollten, sofern keine weiteren Projekte zur Positionsbestimmung geplant sind. Die Handlungsempfehlungen verdeutlichen, dass digitale Wegeleitsysteme eine Ergänzung und mögliche Weiterentwicklung der bisherigen analogen Leitsysteme darstellen. Bei sorgfältiger Vorbereitung lässt sich die Einführung leicht gestalten und bietet langfristig Vorteile für die Nutzer sowie für das Krankenhaus.

Lina Hohmeier | Maibritt Kilian | Sina Zierau | Noah Hollenborg