



Am Puls

And the OSCAR goes to...

Seit Oktober 2014 haben die PatientInnen des Ambulatoriums Döbling die Möglichkeit, Smileys für die Services im Ambulatorium zu vergeben. Mittels Fingerdruck auf den Befragungsbildschirm „OSCAR“ kann die Zufriedenheit mit dem Termin in der Ambulanz beurteilt und auch gleich mitgeteilt werden, wenn etwas verbessert werden soll.

Um eine Alternative zum sperrigen Projektnamen „Touchscreen-Befragung“ zu finden, wurde von Sandra Haring vom Amulatorium Döbling, die Idee geboren, alle Teams der Ambulanzen zur Namensfindung einzuladen. Die Resonanz war überwältigend: Insgesamt wurden von den sieben Teams mehr als 50 Namensvorschläge entwickelt. Eine Jury der PremiQaMed wählte dann aus den originellen und kreativen Beiträgen den Gewinner aus: OSCAR – outpatient services: compact and anonymous response. OSCAR begeisterte die Jury durch den sympathischen, einprägsamen Namen und die gleichzeitige Erklärung der Funktion: kompakte und anonyme Rückmeldung über die Dienstleistung im Ambulatorium.

Das Gewinnerteam der Ambulanz für Radiologie freute sich über Gutscheine für einen entspannenden Thermen-aufenthalt und duftende Blumengrüße. Zur Idee für den Namen kam das Team aus der Überlegung heraus, dass der Oscar einerseits als Auszeichnung positiv besetzt ist und andererseits sich als Abkürzung für outpatient servi-



Die Gewinnerinnen v.l.n.r.: Maja Rasa, Tina Fenz, Margit Mehofer, Jeanine Wiesegger (im Team, aber nicht im Bild: Tamara Haunzwickl, Marijana Jeremic)

ces, also Ambulanz, eignet, erklärt Tina Fenz, kreativer Kopf der Namensschöpfung.

Einfache Bewertung mittels Bildschirm

OSCAR ermöglicht es, die Kundenzufriedenheit sofort und ohne Zeitverzögerung zu messen. Mit diesem innovativen System zur Patientenbefragung gelingt es, auch die Meinung jener KundInnen, die nur sehr kurz in der Klinik sind, einzuholen. Die gesamte Befragung lässt sich mit zwei Klicks auf die passenden Buttons am Bildschirm absolvieren.

Die vergebenen Smileys können die Ambulanz-Teams jederzeit einfach über das Intranet einsehen: dort stehen den MitarbeiterInnen die Daten der aktuellen Woche im Vergleich zum Gesamtjahr zur Verfügung.

Ein Test-OSCAR hängt seit Oktober 2014 im Wartebereich des Schalters „Innere Medizin“. Die ersten Betriebswochen zeigten, dass das System sehr gut von den PatientInnen angenommen wurde. Im ersten Betriebsmonat wurden bereits 250 Bewertungen am Pilotbildschirm abgegeben. Zwei weitere Bildschirme wurden daher vor Kurzem in anderen Bereichen des Ambulatoriums installiert.

2015 soll OSCAR in weiteren ambulanten Bereichen der Gruppe Einzug halten, damit die PatientInnen der anderen PremiQaMed Kliniken auch flächendeckend Smileys für die Leistungen der Ambulanz-Teams vergeben bzw. mittels Fingerdruck Verbesserungswünsche ausdrücken können.



Im Ambulatorium Döbling werden nun Smileys vergeben.

Teresa Mang, Servicequalität