

## Tabletbasierte Patientenbefragungen

### INHALTSVERZEICHNIS

Tabletbasierte Patientenbefragungen .....	1
1 Motivation .....	1
2 Projektbeschreibung .....	2
3 Innovationscharakter .....	2
4 Wesen der Ergebnisverbesserung .....	3
5 Über Demoskopia .....	3

#### 1. MOTIVATION

Im Zeitalter des Internets und Social-Media Plattformen ist es für Patienten möglich geworden sich mit anderen Patienten über Arztbesuche auszutauschen. Diverse Plattformen bieten Patienten an, Ihre Ärzte zu bewerten und die Dienstleistung Arztbesuch zu kommentieren. Leider finden sich auf diesen Bewertungsplattformen, wie Prof. Dr. Dr. Daniel Strecht <sup>1</sup> gezeigt hat, meist extreme Meinungen und Bewertungen. Somit kann man häufig keine objektiven Empfehlungen aus entsprechenden Portalen gewinnen.

Zudem erhalten Ärzte auf diesen Plattformen auch kein direktes Feedback, um Ihre Behandlungen zu verbessern. Mit Hilfe von Patientenumfragen ist es für den Arzt möglich, direktes Feedback bei seinen Patienten einzuholen. Klassische Papierpatientenbefragungen erfordern jedoch in der Durchführung und Auswertung einen hohen Arbeitsaufwand für Praxispersonal und Arzt. Aus diesem Grund scheuen sich viele Ärzte davor Patientenbefragungen durchzuführen.

---

<sup>1</sup> Daniel Strech, Arztbewertungsportale aus ethischer Perspektive. Eine orientierende Analyse, Zeitschrift für Evidenz, Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen, Volume 104, Issues 8-9, 2010, Pages 674-681

## 2. PROJEKTBECHREIBUNG

Im Folgenden soll nun unsere Patientenumfrage-Software vorgestellt werden, die wir vor dem Hintergrund der dargestellten Problematik entwickelt haben.

Mit Hilfe unserer Tablet- Applikation ist es möglich vollautomatisierte Patientenbefragungen durchzuführen, die Umfrageergebnisse mit computergestützten empirischen Methoden zu untersuchen und die signifikanten und zertifizierten Ergebnisse im Internet zur Verfügung zu stellen.

Unser vollautomatisches Umfragesystem erfordert keine Interaktion von Arzt oder Praxispersonal mit dem System während der Durchführung oder Auswertung der Befragung. So ist es dem Arzt möglich, sich ausschließlich auf die Behandlung seiner Patienten zu konzentrieren.

Das Umfragekomplettsystem wird vorkonfiguriert per Post in die Praxis geschickt. Nach dem Öffnen und Starten des Tablet PCs kann mit der Patientenbefragung sofort begonnen werden. Am Ende des Umfragezeitraums wird das Umfragekomplettsystem zur Auswertung der Daten zu uns zurückgeschickt.

Nach einer ausführlichen statistischen Auswertung erhält der Arzt alle relevanten und signifikanten Ergebnisse seiner Patientenbefragung. Auf Grundlage dieser Ergebnisse kann er nun seine Behandlung und seinen Service verbessern.

## 3. INNOVATIONSCHARAKTER

Die größte innovative Neuerung an unserem Projekt ist die elektronische Erfassung und Auswertung der Patientenbefragungen. Wir verwenden dafür modernste Hardware- und Softwaretechnologie und verknüpfen diese mit aktuellen Erkenntnissen der empirischen Statistik und dem Qualitätsmanagement.

Unsere Umfragedaten werden mit modernen Verschlüsselungsverfahren geschützt und sind zu keinem Zeitpunkt von Arzt, Praxispersonal oder Dritten einsehbar. Die Anonymität der befragten Patienten wird vollends gewährleistet.

Unsere Softwareapplikation wurde durch Ergonomie- und Bedienungstest stetig verbessert, so dass auch ältere Menschen ohne fremde Hilfe an der Umfrage teilnehmen können. Mit unserem System konnten bereits über 300

Patientenzufriedenheitsbefragungen in zwei Testpraxen erfolgreich durchgeführt werden.

Wir planen unsere Umfrageergebnissen mit modernen Datenvisualisierungskonzepten für mehr-dimensionale Datensätze anschaulich darstellen und die anonymisierten Ergebnisse für wissenschaftliche Zwecke zu nutzen.

Außerdem möchten wir auf Basis unserer Umfrageergebnisse ein empirisch-validiertes Ärztebewertungsportal für Patienten implementieren.

#### 4. WESEN DER ERGEBNISVERBESSERUNG

Der Vorteil unserer Lösung im Vergleich zu bestehenden klassischen Patientenbefragungen liegt in der Arbeits- und Kostenersparnis. Die Durchführung der Befragung erfolgt vollautomatisiert mit Hilfe der vorkonfigurierten Tablet PCs. Die Umfragesoftware wurde selbsterklärend und selbstwartend programmiert. Unsere Umfragekomplettlösung benötigt keine manuelle Auswertung durch das Praxispersonals. Somit können Personal und Verwaltungskosten eingespart werden.

Eine weitere Verbesserung ist die Möglichkeit der Entwicklung eines objektiven und empirisch-validierten Ärztebewertungsportal. Die Ergebnisse der Patientenumfragen können nach statistischen Gesichtspunkten ausgewertet und zum Vergleich mit anderen Ärzten und Praxen aufbereitet werden. Somit sind diese Bewertungen statistisch signifikant und stellen keine verzerrten Bewertungen da.

#### 5. ÜBER DEMOSKOPIA

Träger dieses Projekt ist die Marc Bickel und Patrick Christ Demoskopia GbR. Diese Gesellschaft des Bürgerlichen Rechts mit dem Ziel, den Arztbesuch für Patienten und Arzt nachhaltig zu verbessern, gegründet.

Beide Gründer sind Studenten in Masterstudiengängen an der Technischen Universität München und haben sich auf die Entwicklung von Software für den Bereich Medizintechnik spezialisiert.

Patrick Christ hat während und nach seinem Bachelor Physikstudiums an verschiedenen Softwareprojekten für Webentwicklung und Bildverarbeitung gearbeitet.

Marc Bickel konnte sich in seinem Bachelorstudiums der Technologie- und Managementorientierten Betriebswirtschaftslehre und im Rahmen seiner Bachelorarbeit zum Thema „Bereitschaft niedergelassener Ärzte zu technischer Innovation“ viel Erfahrung und Know-How im Bereich Medizin und Qualitätsmanagement aneignen.

