



# HERR DER LAGE

MODERN HEALTHCARE CONSULTING

## Medical Feedback – Erfahrungen aus der Pilot-Studie

Schwester Monika Krause, Stationsleitung auf der F1, hat alles organisiert. Der tagesaktuelle Belegungsplan liegt ausgedruckt vor ihr, ein Patientenzimmer zum Auftakt wurde ausgewählt, Patienten und Mitarbeiter sind über den Auftakt der Befragung informiert. „Es sind meist ältere Menschen, die keine Berührungspunkte mit Computern haben - und schon gar nicht mit einem iPad. Daher war es zunächst offen, wie die älteren Befragten auf die Technik reagieren.“ berichtet Knut Hinkel, Geschäftsführer im Klinikum Mittleres Erzgebirge, einer der Pilot-Kliniken zur iPad-gestützten Patientenbefragung in Sachsen.

„Die erste Patientin, die wir befragen, ist 96!“ so Hinkel, „und bei den Beratern war die Skepsis deutlich zu spüren.“ Die 96-jährige hebt allerdings alle vorangegangenen Zweifel auf. Etwas irritiert ob der ganzen Aufregung um sie herum, aber auch sichtlich erfreut, lässt sie sich kurz die Funktionsweise des Gerätes erläutern. „Nach zehn Minuten waren alle 35 Fragen beantwortet.“

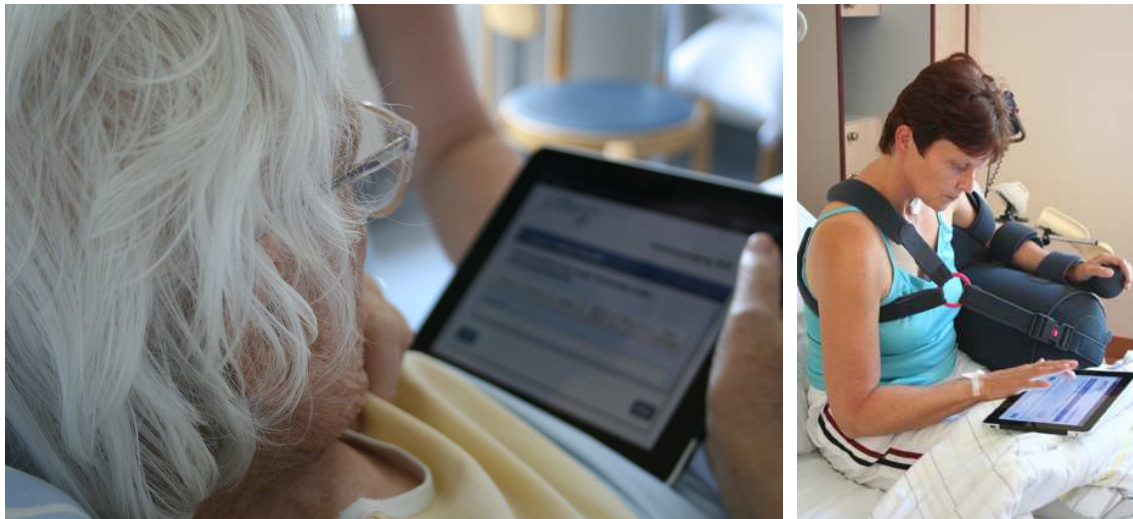


Abbildung 7: (K)eine Frage des Alters

Abbildung 8: Befragen, wo papiergestützte Befragungen versagen

Um die Akzeptanz der iPad-Befragung zu erforschen, wurden mit mehr als 100 Patienten Interviews durchgeführt. Eine 60-jährige gab zu Protokoll, dass ihr die Eingabe leicht gefallen sei. Allerdings sehe sie das Problem bei „älteren Mitmenschen“. Als kurz darauf ein 67-Jähriger exakt die gleichen Bedenken äußert, wird klar: niemand ist zu alt für diese Art der Befragung – es sei denn, er fühlt sich zu alt.

„Zur Sicherheit“, so Hinkel, „hatten wir noch einige Fragebögen ausgedruckt. Diese waren aber nicht notwendig, da gerade die älteren Patienten die Fragen auf dem iPad besser lesen konnten als auf einem Papierfragebogen.“ Die Erfahrung zeigt, dass die Nachfrage nach dem Papier eher gering ist. Knapp 2% der Befragten gaben an, in Zukunft lieber (wieder) per Papierfragebogen befragt zu werden.