

Vol.  
8

Barem Trackers

BAREM



## Hastaneden Memnuniyet için Ekonomik Ölçüm ve Takip Sistemleri



powered by POSTrack<sup>SM</sup>

### HASTA MEMNUNİYETİNİN SİSTEMATİK BİR YAKLAŞIMLA YÖNETİMİ

Başarılı hasta yönetimi; hizmet kalitesinin sürekli olarak takibini ve elde edilen verilere göre geliştirilmeye açık alanların, memnuniyetsizliğe neden olmadan iyileştirilmesini gerektirir.

MediTrack<sup>SM</sup> bu ihtiyacı karşılamak üzere Barem'in; 37 yıllık araştırma birikimi, memnuniyet araştırmalarındaki uzmanlığı, EFQM süreçlerindeki deneyimi ve Ar-Ge tecrübesi harmanlanarak geliştirilen bir sistemdir.

MediTrack<sup>SM</sup> hastane yönetiminden memnuniyeti, lokasyon doğrulamalı gelişmiş bir hasta memnuniyeti çalışması ile takip eder, sonuçları yöneticilere; bir portal aracılığıyla dashboard'larla, benchmark veri tabanı sayesinde diğer hastanelerin sonuçlarıyla kıyaslayarak ve yetkilerine göre özelleştirerek sunar.

Bu sayede iyileştirme alanları hızla belirlenir ve daha başarılı bir hastane yönetimi için aksiyon alınması sağlanır.

## DEĞERLENDİRME

MediTrack<sup>SM</sup> veriyi, hastayı/ hasta yakınına özel bir mobil uygulama (App) yüklemeye gerek bırakmadan yönlendirdiği bir link üzerinden ekonomik, hızlı ve sürekli olarak toplar.

Müşterinin ihtiyacına ve hizmet noktalarına göre özelleştirmeler sağlar.

## GM - WEB SERVİSİ

MediTrack<sup>SM</sup> yöntemine Gizli Müşteri araştırması modülü de eklenebilir. Böylelikle Müşteri Memnuniyeti ve Gizli Müşteri araştırma sonuçları ile birlikte modellenir.

Hastane yönetimi ile yapılması gereken veri transferi web üzerinden gerçekleşir.

## RAPORLAMA

Raporlar hastane yöneticilerinin yetkilerine göre özelleştirilir.

Yöneticiler gelişmiş Portal ile veri ve raporlara anında ulaşarak sonuçları sürekli takip eder.

Sonuçlar online olarak dashboard'lar, skorkart'lar ve excel raporlar halinde sunulur ve gelişim izlenir.

## EFQM MODELİ

MediTrack<sup>SM</sup> içerdiği boyutlarla EFQM için en kapsamlı veriyi, en hızlı bir şekilde sunmaktadır.

Kıyaslama veritabanı ile birlikte ele alındığında EFQM sürecine giren tüm hastane yönetimlerin ihtiyacını tam olarak karşılar.

## TRENDLER VE KİYASLAMA

Gelişmiş kıyaslama veritabanı sayesinde, filtreleme ile, performansın karşılaştırılması istenen kategorilerin hızla seçilmesi sağlanır.

Böylece hastane yöneticileri hastanelerinin gelişimini izlemenin yanı sıra, anonim olarak, benzerlerine göre de değerlendirebilirler.