

Dr. Niels Köster

Asklepios Klinik Barmbek

Responsable de la gestion de la qualité et du développement
organisationnel

3^e conférence de la communauté d'achat HSK du 28 août 2014





Compétitivité en termes de qualité entre les hôpitaux – possibilités et limites

Dr Niels Köster

Direction de l'hôpital, QM/UO et OP
Asklepios Klinik Barmbek, Hambourg

Éléments pour le développement d'un QM probant

«Les deux aspects essentiels des soins
médicaux
sont
la qualité et la sécurité
du traitement médical.»,

a déclaré David W. Bates dans Harrison's Principles of
Internal Medicine
(18^{ème} édition, 2011)

Éléments pour le développement d'un QM probant

«La qualité détermine, à long terme,
la compétitivité
dans le secteur de la santé.»,

a déclaré Michael E. Porter
Harvard Business School
Institute for Strategy and Competitiveness
Boston, Massachusetts, USA
dans «Redefining German Health Care» (2012)

Éléments pour le développement d'un QM probant

Mais que signifie «qualité»?

- Qualité structurelle
 - Conception et structure physique
 - Soutien technique moderne et technique médicale
 - Formation (continue)
- Qualité des processus
 - Collaboration interprofessionnelle et interdisciplinaire
 - Exécution des soins médicaux (point of care)
 - Temps d'attente restreints
- Qualité des résultats
 - Satisfaction et qualité de vie des patients
 - Mortalité faible
 - Bonne collaboration intersectorielle, avec des correspondants, p. ex.

A. Donabedian, zentrale Qualitätsdimensionen (1966)

Éléments pour le développement d'un QM probant

«La qualité se fonde sur le principe de l'utilité (value) pour les patients [...]. L'utilité est définie comme le résultat du traitement par patient par rapport aux coûts en découlant.»

a déclaré

Michael E. Porter

Harvard Business School

Institute for Strategy and Competitiveness

Boston, Massachusetts, USA

dans «Redefining German Health Care» (2012)

La gestion de la qualité (QM) gagne en visibilité...

The screenshot shows the website of Rhön-Klinikum Aktiengesellschaft. The header includes the logo and navigation links: HOME, PATIENTEN, KLINIKEN, ÄRZTE, FORSCHUNG, KARRIERE. A left sidebar contains a menu with items like 'Herzlich Willkommen', 'Unsere Verantwortung', 'Qualität', 'Qualitätskonzept', 'Qualitätsmanagement', 'Medizincontrolling', 'Krankenhaushygiene', 'Umwelt und Gesundheit', 'Unser Unternehmen', 'Kontakt', and 'Impressum'. The main content area features a large image of a modern building with the title 'Qualitätsmanagement'. Below this, a diagram illustrates the components of quality management as a classical structure. The diagram consists of three pillars labeled 'Qualitätsmanagement', 'Medizincontrolling', and 'Krankenhaushygiene', which rest on a base labeled 'Wissens- und Informationsnetzwerke'. The roof of the structure is labeled 'Gute Medizin planbar und sichtbar machen'. To the right of the diagram, the text reads: 'Säule 1: Klassisches Qualitätsmanagement - bestmögliches Ergebnis und reibungslose Abläufe im Fokus'.

RHÖN-KLINIKUM
AKTIENGESELLSCHAFT

HOME PATIENTEN KLINIKEN ÄRZTE FORSCHUNG KARRIERE

Herzlich Willkommen
Dafür stehen wir
Unsere Verantwortung
Qualität
Qualitätskonzept
Qualitätsmanagement
Medizincontrolling
Krankenhaushygiene
Umwelt und Gesundheit
Unser Unternehmen
Kontakt
Impressum

Suche
Suchbegriff...
Quicklinks
Bitte wählen...

Verbinden mit stat.rhoen-klinikum-ag.com...

Qualitätsmanagement

Säule 1: Klassisches Qualitätsmanagement - bestmögliches Ergebnis und reibungslose Abläufe im Fokus

Gute Medizin
planbar und sichtbar machen

Qualitätsmanagement
Medizincontrolling
Krankenhaushygiene

Wissens- und Informationsnetzwerke

La gestion de la qualité (QM) gagne en visibilité...

The screenshot shows the website of HELIOS Kliniken. The header includes a search bar, three 'A' accreditation logos, and a navigation menu with links: UNSERE KLINIKEN, MEDIZIN (highlighted), ÜBER HELIOS, WISSEN, KARRIEREPORTAL, PRESSE, and KONTAKT. The HELIOS Kliniken logo and tagline 'Jeder Moment ist Medizin' are on the right.

Left Sidebar Menu:

- > Leistungsspektrum
- ▼ **Qualitätsmanagement**
 - > Qualitätsmessung
 - > Qualitätsergebnisse
 - > Patientenbefragung
 - > Peer-Review-Verfahren
 - > Verbesserung der Langzeitergebnisse (QSR)
 - > Betreuungsqualität
- > HELIOS Hygiene-Portal
- > Patientensicherheit
- > Medizinischer Beirat
- > Fachgruppen
- > Wissenschaft und Lehre
- > Eltern und Kind
- > Checklisten bei HELIOS
- > Entscheidungen am Lebensende
- > HELIOS Prevention Center

Main Content Area:

Qualität als Programm:

Verbesserung der medizinischen Behandlung als Ziel des Qualitätsmanagement

Über die für jede Klinik veröffentlichten Kennzahlen können sich sowohl unsere Mitarbeiter selbst, aber auch alle unsere Patienten und einweisenden Ärzte genau informieren, welches Behandlungsergebnis unsere Kliniken tatsächlich erzielen und wie sich diese zu den aus der Bundesstatistik abgeleiteten Mittelwerten oder zu den aus der wissenschaftlichen Literatur abgeleiteten Zielwerten verhalten. Bei der Herzschwäche (Herzinsuffizienz) wird beispielsweise die Sterblichkeit in der jeweiligen Klinik der Sterblichkeit im Bundesdurchschnitt (Zahlen des Statistischen Bundesamtes, nach Alter und Geschlecht an die in der Klinik behandelten Patienten angepasst) gegenübergestellt. Unser Ziel ist, dass die tatsächlich aufgetretene Sterblichkeit in einer Klinik geringer ist, als die nach dem Bundesdurchschnitt zu erwartende Sterblichkeit. Wir gehen davon aus, dass dies gleichzeitig bedeutet, dass die Klinik alle Patienten bestmöglich, d.h. medizinisch kompetent, sorgfältig und nach aktuellem Stand der Medizin behandeln muss, um dieses Ziel zu erreichen. Dies wirkt sich nicht nur auf die Sterblichkeit bei Schwerkranken aus, sondern auch auf die Qualität der Behandlung bei allen anderen, leichteren Fällen dieser und vergleichbarer Krankheitsgruppen. Alle Patienten profitieren letztendlich direkt oder indirekt von diesen Qualitätsbemühungen.

Right Sidebar:

ANSPRECHPARTNER

Dr. med. Ekkehard Schuler

Leiter Zentraler Dienst Medizin
Telefon: +49 30 521 321 - 463
✉ E-Mail

La gestion de la qualité (QM) gagne en visibilité...

The screenshot displays the Schön Klinik website. At the top, there is a navigation bar with flags for Germany and the UK, and links for PRESSE, KONTAKT, KARRIERE, and UNTERNEHMEN. A search bar is also present. Below the navigation bar, the main menu includes 'Kliniken & Standorte', 'Ärzte & Therapeuten', 'Behandlungsangebot', 'Patient & Qualität' (highlighted in orange), and 'Partner & mehr'. The central banner features a large green box with the text '92%*' and '92% unserer Patienten* empfehlen unsere Ärzte, Pflegekräfte und Therapeuten weiter.' Below this, it says 'Behandlungsqualität zum Nachlesen - im Qualitätsbericht'. To the right of the banner, a box titled 'Die Schön Klinik.' lists achievements: 17 Standorte, 8.800 Mitarbeiter, 94.000 Patienten im Jahr, Für Patienten aller Kassen, and Über 1.000.000 Qualitätsdaten. Below this list are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, and a chat button. On the left side, a sidebar menu lists 'Qualität & Ergebnis' with sub-items: Qualitätsmessung, Qualitätsmanagement, Patientensicherheit, Qualitätsberichte, and Behandlungsqualität im Detail. The main content area is titled 'Patient und Qualität in der Schön Klinik.' and contains a section 'Spürbar bessere Medizin kann man messen.' which discusses the clinic's commitment to quality and patient satisfaction. To the right of this section is a box for 'Ihr Ansprechpartner' featuring a photo of Raymar Homm and his contact information: Tel.: 08051 695-341. Below this is a green button that says 'Jetzt kontaktieren!'. At the bottom right, there is a section titled 'Beschwerde, Lob, Vorschlag' with a text input field and a button to submit feedback.

SCHÖN KLINIK

Kliniken & Standorte | Ärzte & Therapeuten | Behandlungsangebot | **Patient & Qualität** | Partner & mehr

92%* 92% unserer Patienten* empfehlen unsere Ärzte, Pflegekräfte und Therapeuten weiter.

Behandlungsqualität zum Nachlesen - im Qualitätsbericht

Die Schön Klinik.

- ✓ 17 Standorte.
- ✓ 8.800 Mitarbeiter.
- ✓ 94.000 Patienten im Jahr.
- ✓ Für Patienten aller Kassen.
- ✓ Über 1.000.000 Qualitätsdaten.

Sie erreichen uns ...

Home > Qualität & Ergebnis

Qualität & Ergebnis

- Qualitätsmessung
- Qualitätsmanagement
- Patientensicherheit
- Qualitätsberichte
- Behandlungsqualität im Detail

Patient und Qualität in der Schön Klinik.

Spürbar bessere Medizin kann man messen.

Wir wollen allen Patienten das gleiche hohe Maß an Qualität sichern. Und wir wollen unsere Behandlungsqualität ständig verbessern. Das ist unsere ganz zentrale Unternehmensphilosophie.

Natürlich haben wir unsere Pflege- und Therapiestandards, aber auch die Organisations- und Behandlungsabläufe in Verfahrensanweisungen und Handbüchern festgeschrieben. Das sichert die optimale und reibungslose Versorgung auf einem hohen garantierten Qualitätsniveau.

Wir gehen jedoch noch viele Schritte weiter, denn wir messen die medizinischen Ergebnisse innerhalb verschiedener Krankheitsbilder - regelmäßig. Vor dem Aufenthalt, bei Entlassung und inzwischen auch nach Ihrem Aufenthalt in der Klinik. Und wir fragen jeden Patienten in Zufriedenheitsbefragungen. Das Ergebnis: wir erhalten einen hervorragenden Überblick über die Wirksamkeit unserer Medizin bei unseren Patienten.

Ihr Ansprechpartner

Raymar Homm
Tel.: 08051 695-341

Jetzt kontaktieren!

Beschwerde, Lob, Vorschlag

Haben Sie ein konkretes Anliegen?
Hier finden Sie unsere Kontakte für

La gestion de la qualité (QM) gagne en visibilité...



Sana Kliniken AG

Schriftgröße Kontakt | Sitemap



[→ Home](#) [→ Medizin & Gesundheit](#) [→ Wir über uns](#) [→ Ärzteliste](#) [→ Jobs &](#)

Medizin & Gesundheit

- ↳ Körperkompass
- ↳ Klinikkompass
- ↳ Alten- und Pflegeeinrichtungen

↳ Qualität

- Qualitätskliniken.de
- PKV Qualitätspartnerschaft
- **Qualitätsmanagement**
- Patientensicherheit
- Kundenbeziehungen
- Benchmarking

- ↳ Hygiene
- ↳ Ethik
- ↳ Sana Medizin Board
- ↳ Sana Wissenschaftspreis
- ↳ Sana Blaubuch

Qualitätsmanagement

Qualität entsteht in der ständigen systematischen Auseinandersetzung mit den Wünschen von Patienten und anderen Kunden sowie mit der eigenen Arbeit. Dafür besitzt der Sana-Verbund mit über 50 Kliniken eine außerordentlich breite Basis – unsere Häuser können auch aus den Erfahrungen anderer für die eigene Qualität lernen.

Qualitätsmanagement-Systeme: Weiterentwicklung mit Methodik



Durch die Einführung effizienter Qualitätsmanagement-Systeme hat Sana bereits seit Ende der 80er Jahren die Bewältigung der unternehmerischen und gesundheitspolitischen Herausforderungen vorangetrieben.

[→ mehr](#)

Qualitätszertifikate: Zertifizierungen machen Qualität transparent



Die Kliniken im Sana-Verbund engagieren sich stark in der Umsetzung vielfältiger Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Entsprechend breit ist das Portfolio der Zertifikate, mit denen Qualität von den einzelnen Häusern dokumentiert wird.

[→ mehr](#)

La gestion de la qualité (QM) gagne en visibilité...



Les instituts de sondage fournissent des résultats/états intermédiaires



anaQuesta®

Zufriedenheit analysieren: für messbar mehr Erfolg

Les portails Internet permettent les comparaisons... régionales



**hamburger
krankenhausspiegel**
qualität + offenheit + vertrauen

QualitätsergebnisseKrankenhausportraitsMedizinische Informationen

Startseite > Krankenhausportraits A-Z > Asklepios Klinik Barmbek

- Startseite
- Qualitätsergebnisse A-Z
- Krankenhausportraits A-Z**
 - AGAPLESION Diakonieklinikum Hamburg
 - Albertinen Krankenhaus
 - Altonaer Kinderkrankenhaus
 - Asklepios Klinik Altona
 - Asklepios Klinik Barmbek**
 - Asklepios Klinik Eimsbüttel
 - Asklepios Klinik Harburg
 - Asklepios Klinik Nord
 - Asklepios Klinik St. Georg
 - Asklepios Klinik Wandsbek
 - Asklepios Westklinikum
 - Bethesda Krankenhaus Bergedorf

Portraits der Hamburger Krankenhäuser

Asklepios Klinik Barmbek

Die Asklepios Klinik Barmbek ist als Krankenhaus der Schwerpunktversorgung und Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Hamburg ein Kompetenzzentrum mit breitem konservativem sowie operativem Leistungsspektrum. Das 1913 gegründete Krankenhaus bezog im Dezember 2005 seinen Neubau. Das interdisziplinäre medizinische Angebot, die hohe Service- und Patientenorientierung sowie die technische und architektonische Ausstattung machen die Asklepios Klinik Barmbek zu einer der modernsten Europas.

Alle wichtigen Informationen auf einen Blick

Betten	685
Zimmer	378
Stationäre Patienten	32.418
Vollbeschäftigte	1.368
Fachabteilungen	18
Qualitätssiegel und Zertifikate	27



Asklepios Klinik Barmbek



Rübenkamp 220
22291 Hamburg
Tel: 040 - 181882-0
Fax: 040 - 181882-7699
www.asklepios.com/barmbek
info.barmbek@asklepios.com

Les portails Internet permettent les comparaisons... nationales

 Qualitätskliniken.de

zur Rehakliniksuche >

5. Forum Qualitätskliniken 19. & 20. Mai 2014

Sie sind hier: > [Startseite](#) > [Suchergebnisse](#) > [Asklepios Klinik Barmbek](#)

< zurück zu den Suchergebnissen



Asklepios Klinik Barmbek

Qualität

Gesamtqualität



Ihre Suchkriterien

Behandlung: Ulcus ventriculi IPLZ/Ort: 22299 Hamburg Winterhude

- Patientenzahl

Patienten pro Jahr

Patienten allgemein:	32.430
- als Notfallpatienten aufgenommen:	20.896
- aus einer anderen Klinik übernommen:	501
Patienten gemäß Ihrer Suchkriterien:	32
- als Notfallpatienten aufgenommen:	6

+ Fachabteilungen

+ Versorgungsschwerpunkte (fachabteilungsübergreifend)

+ Medizinische Qualität

+ Patientensicherheit

+ Patientenzufriedenheit

+ Einweisungszufriedenheit

Systèmes de gestion de la qualité

DIN EN ISO 9001 ou DIN EN 15224

Systèmes très techniques (15224 plus spécifique)

«Chaque» système est certifié

IQM Initiative Qualité Médicale

Recourt aux données de calcul, ergonomique

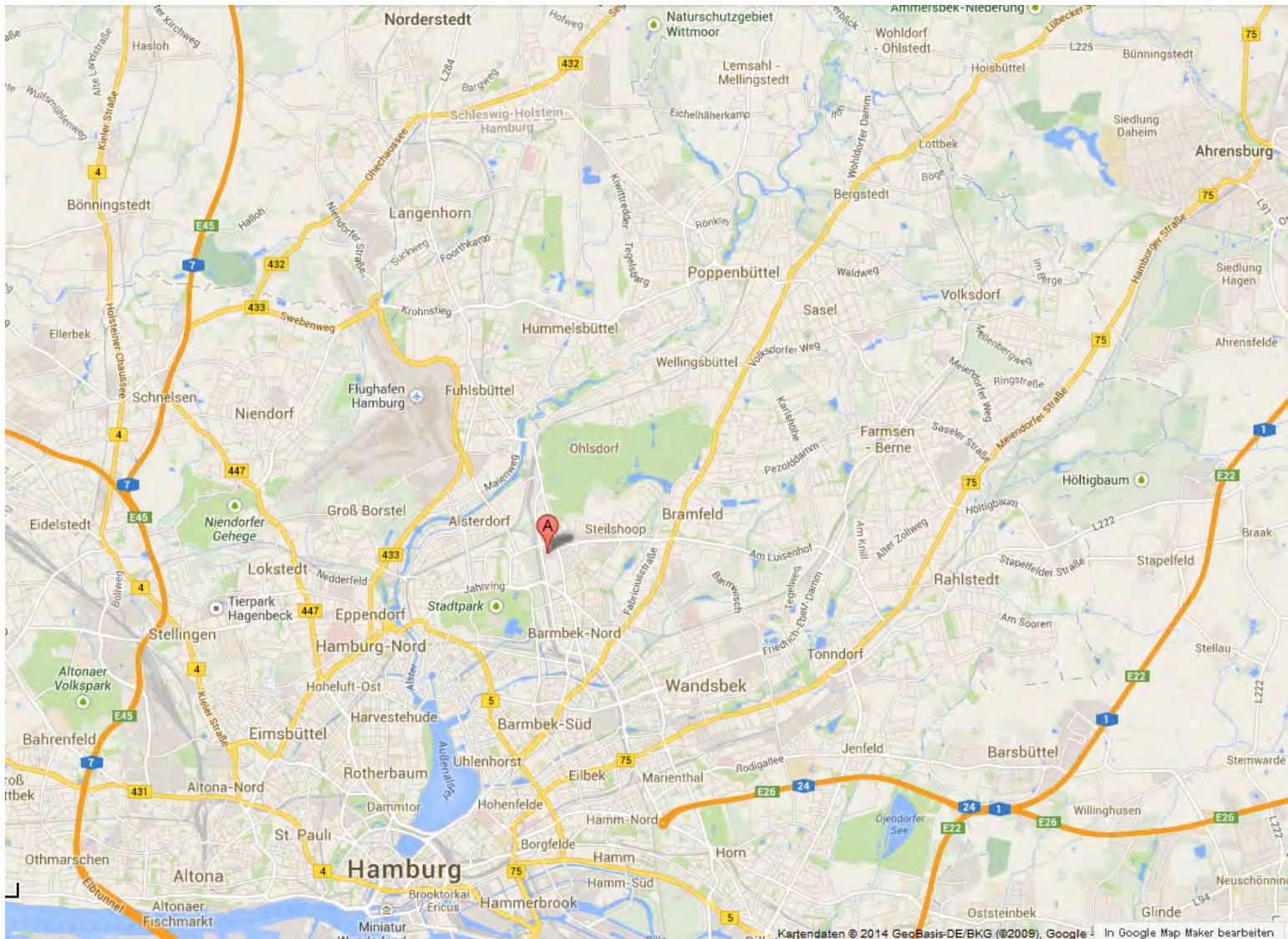
it's new Examine les résultats de traitement (p. ex. chiffres clés pour le traitement des infarctus) et les données économiques (DS, mortalité)

KTQ Coopération pour la transparence et la qualité dans le domaine de la santé

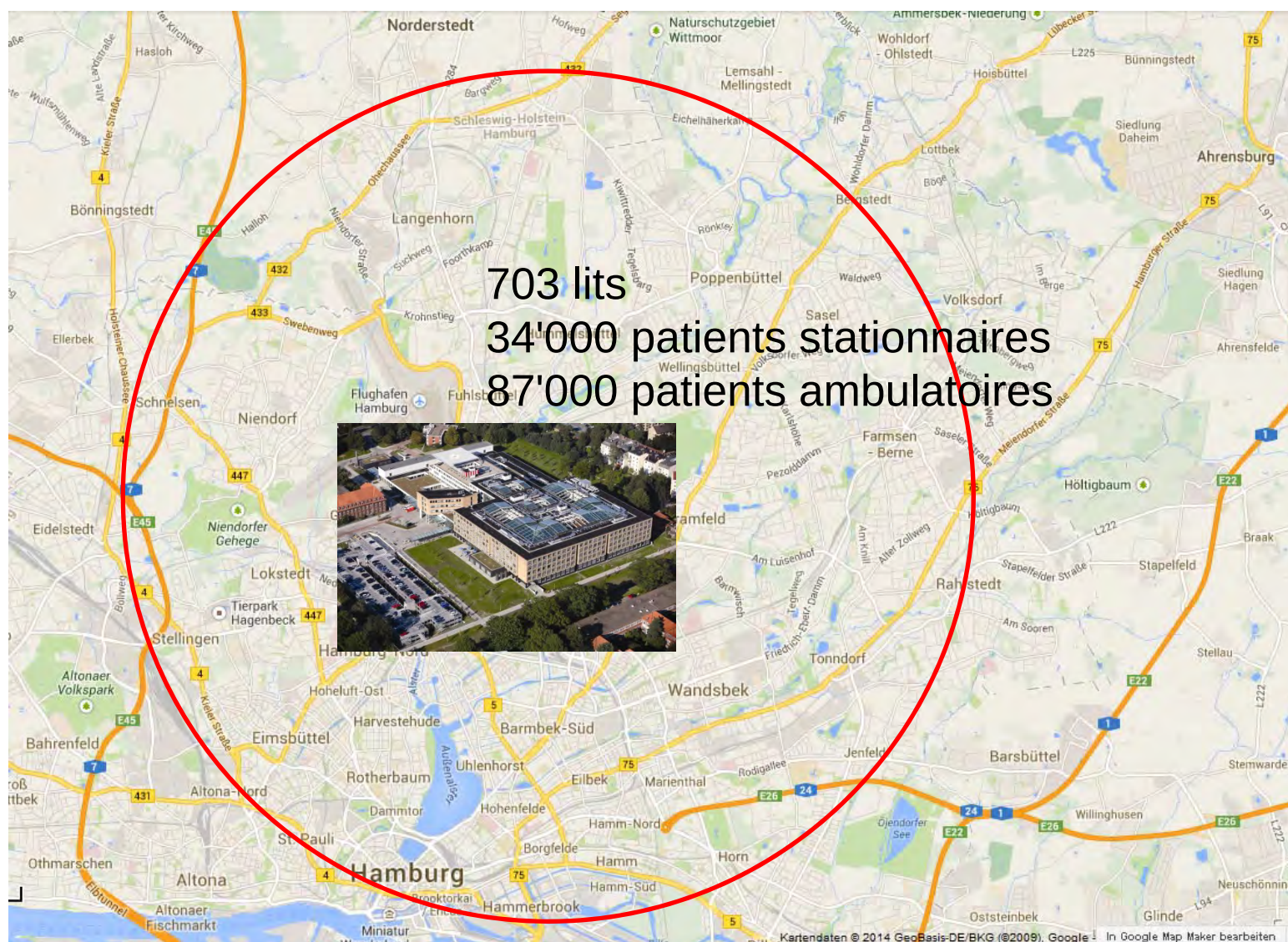
Leader en Allemagne

Thèmes centraux Intersectorialité et interdisciplinarité, contrôles des processus

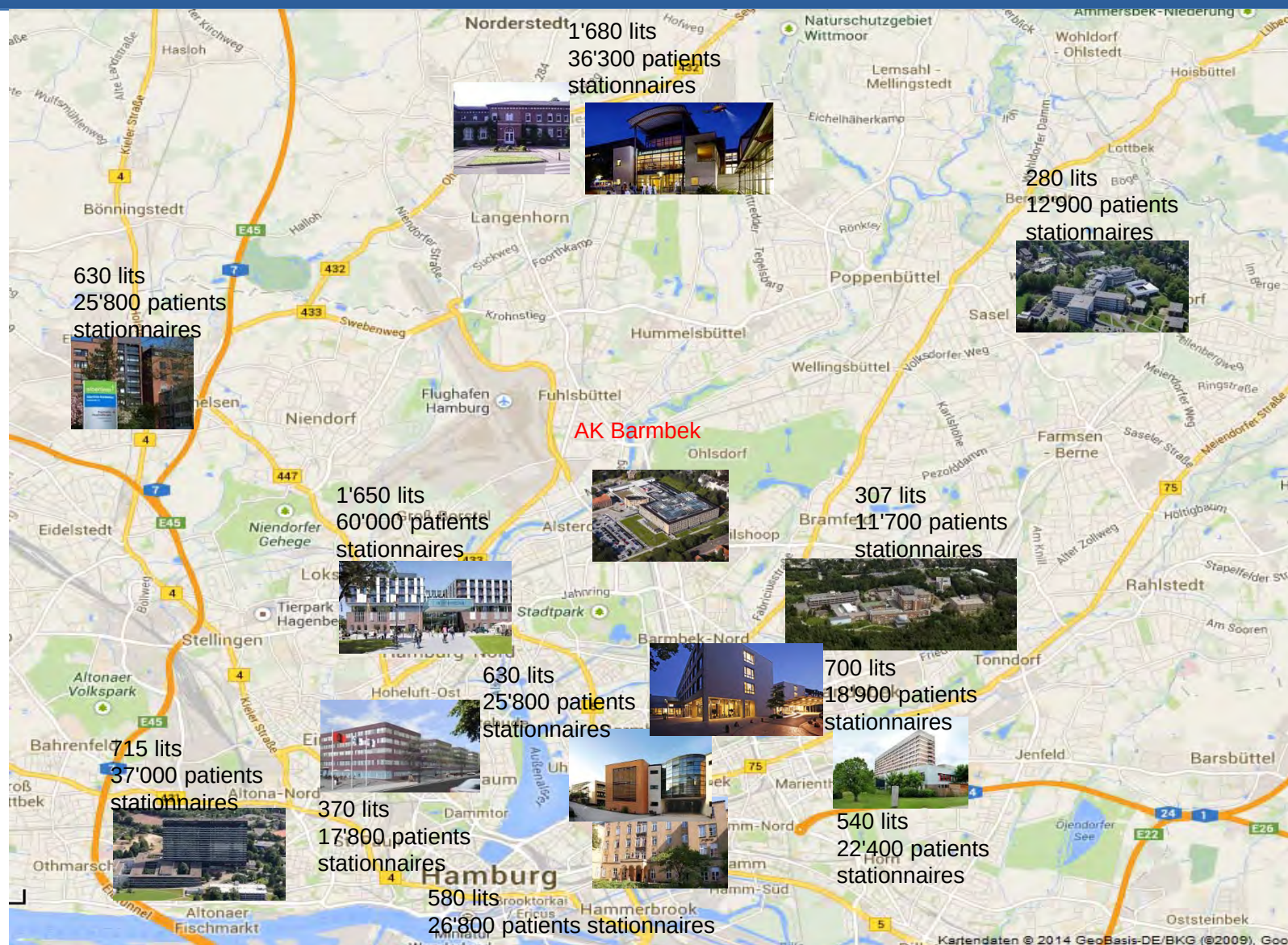
Ville hanséatique d'Hambourg – Asklepios Klinik Barmbek



Ville hanséatique d'Hambourg – Asklepios Klinik Barmbek



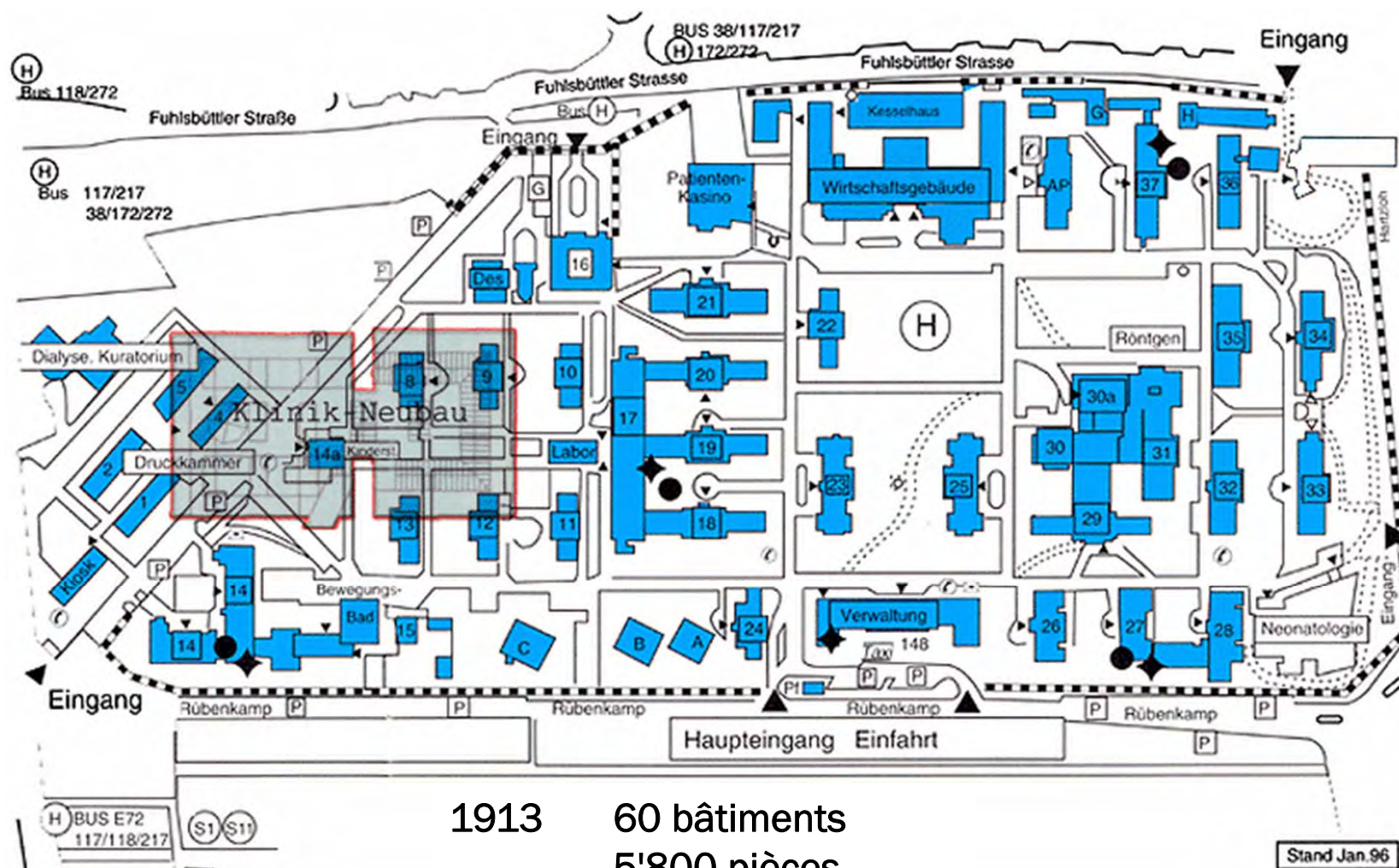
Ville hanséatique d'Hambourg – la concurrence



Hôpital général Hambourg-Barmbek ouvert le 2 novembre 1913



Hôpital général Hambourg-Barmbek



Asklepios Klinik Barmbek – emménagement le 10 décembre 2005



Asklepios Klinik Barmbek – emménagement le 10 décembre 2005



Année de construction 2005
(durée des travaux 3 ans)

Mise en service décembre
2005

67'000 m² surface hors
œuvre nette

1 bâtiment

3'300 pièces

676 lits (actuellement 703)

165 millions de coûts de
construction
(all in)

2013

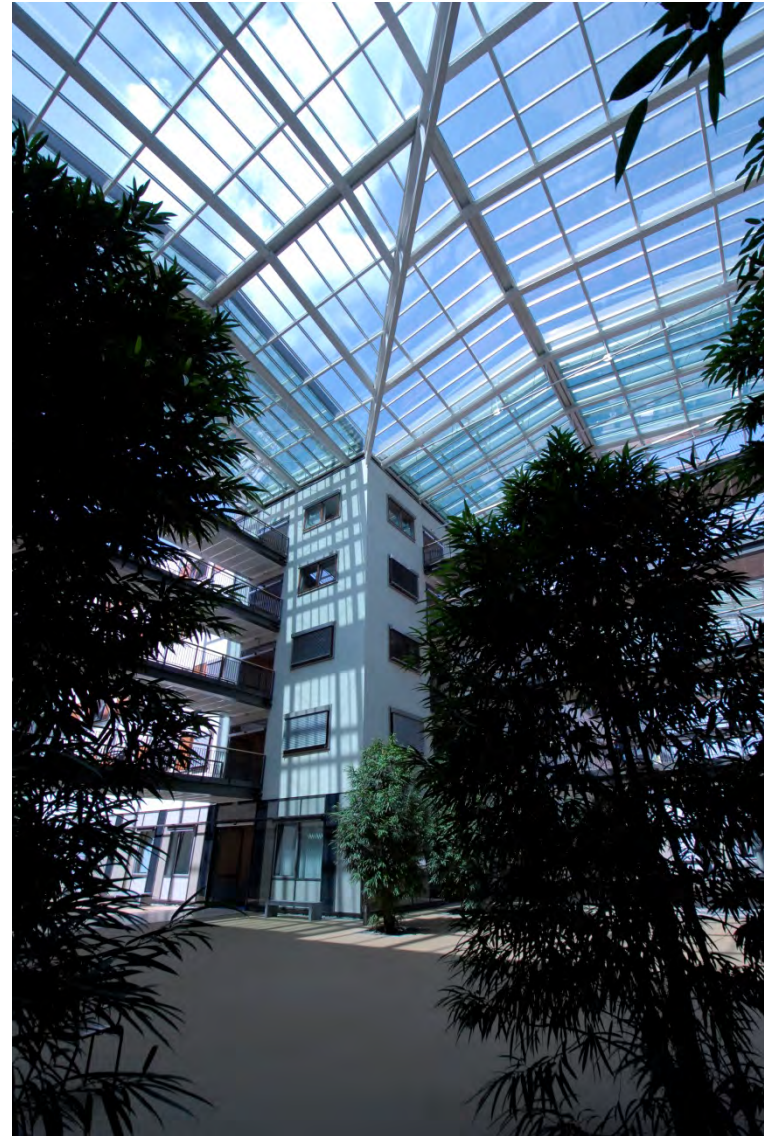
34'000 patients stationnaires

87'000 patients ambulatoires

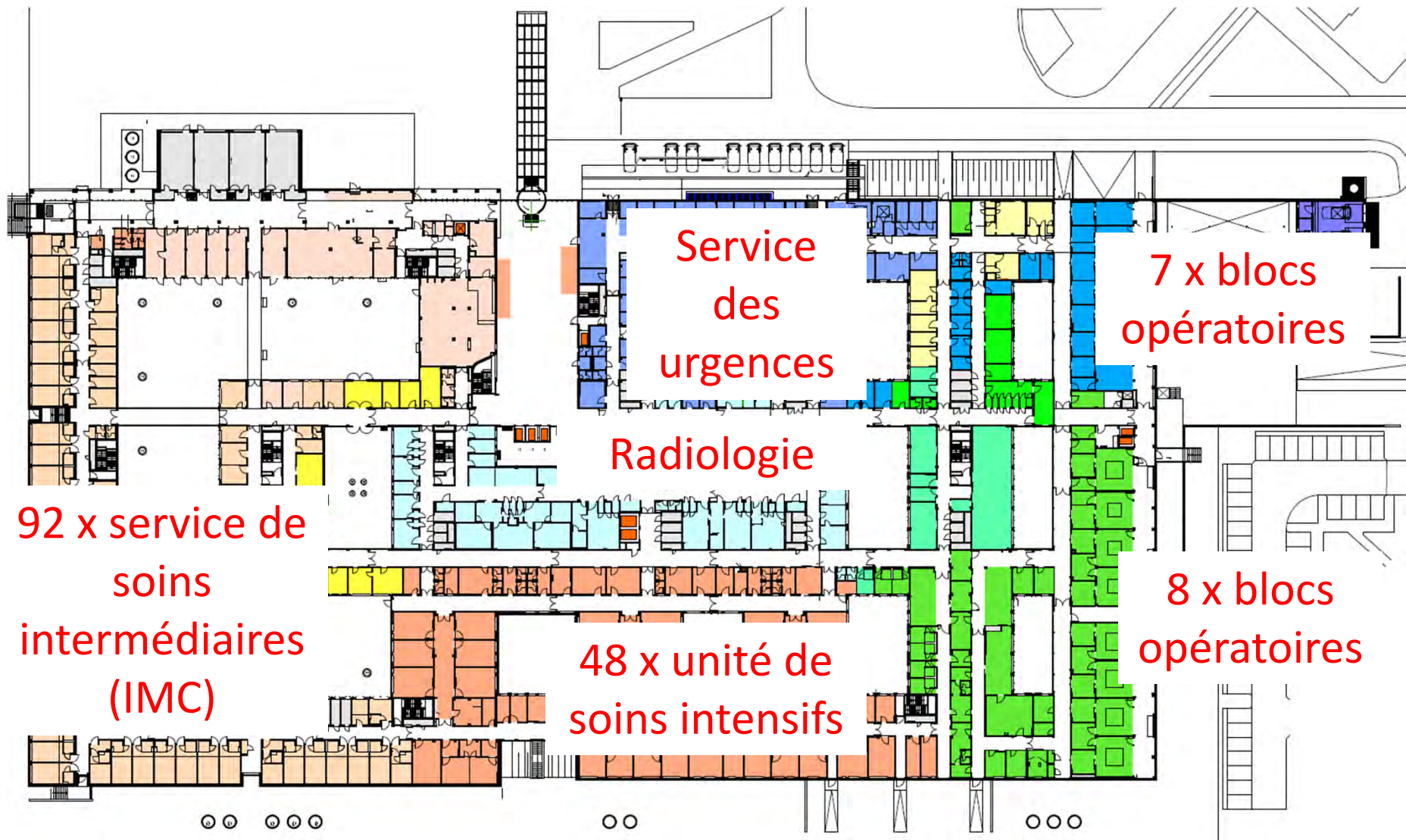
Belle architecture...



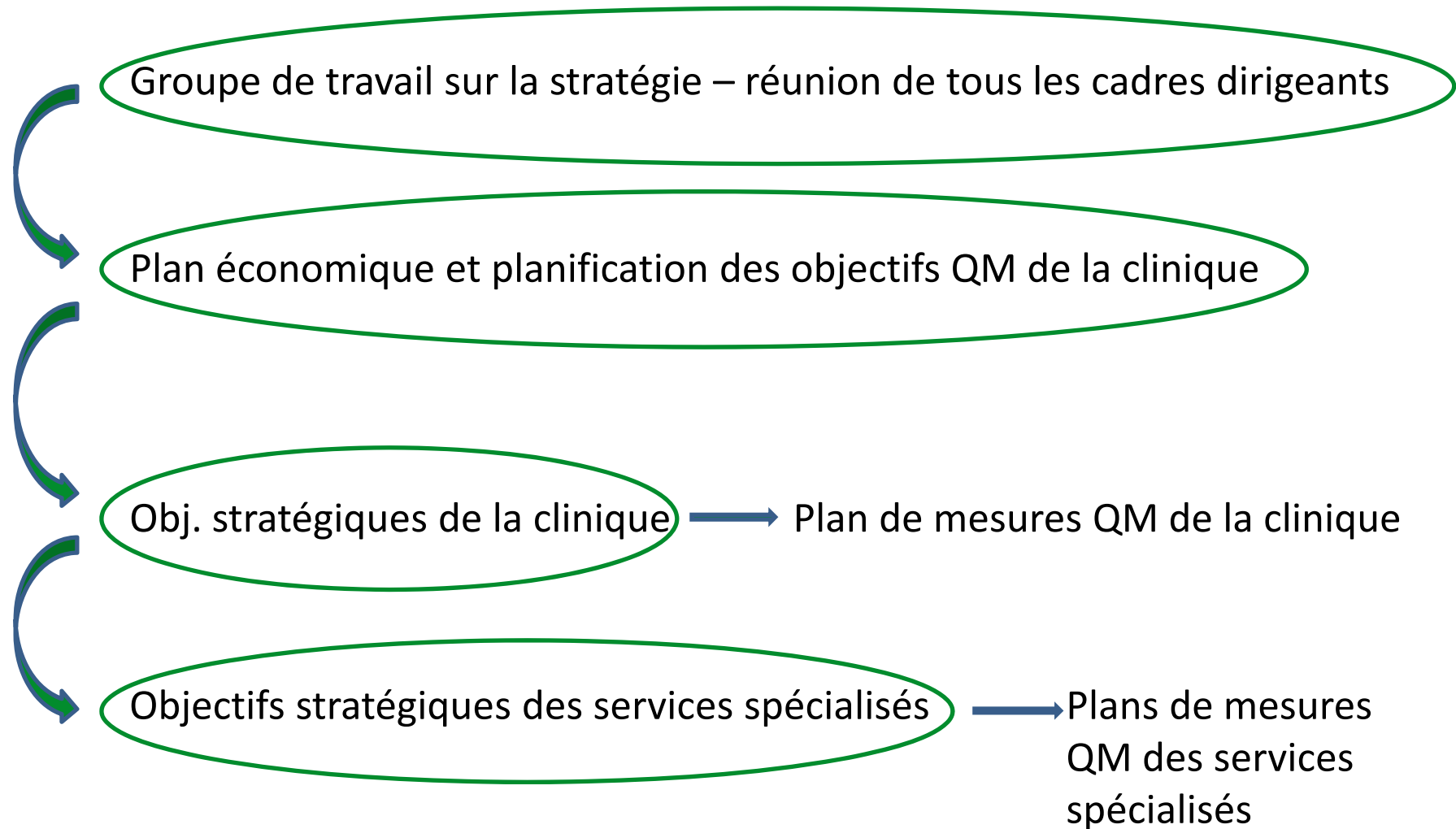
Belle architecture...



... et conception intelligente – qualité structurelle



Association des objectifs stratégiques, économiques et qualitatifs

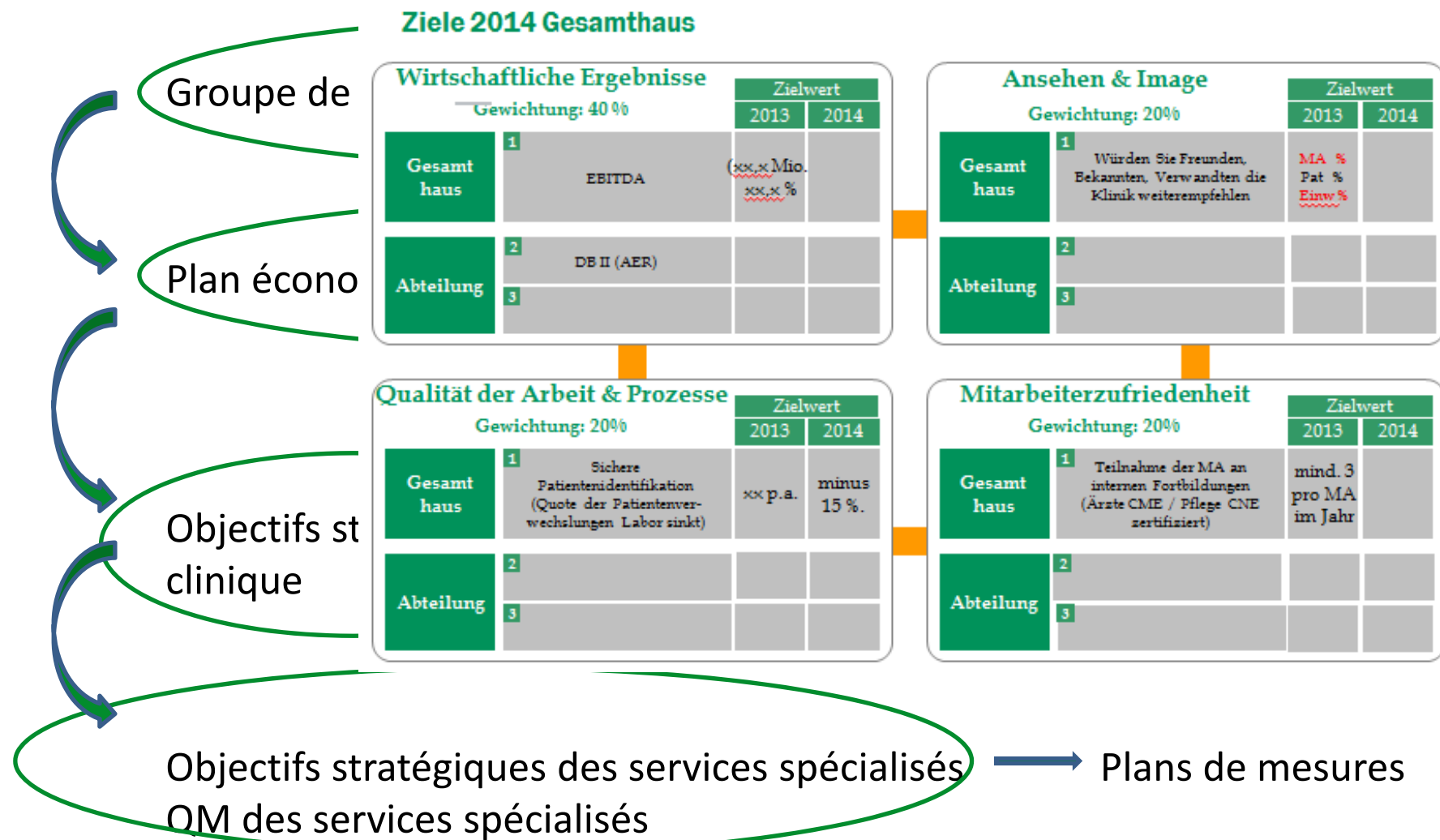


Association des objectifs stratégiques, économiques et qualitatifs

Verantwortlich		mit wer	Priorität	Betreiber	Thema	Maßnahme aus	erledigt bis	z. ert.	Status	Bemerkungen Bearbeiter
86,16%										
Fürz, Oldhafer, Stang	Hennig, Nicklaus, Sievers, Peterson	1			GASTRO, VCHI, ONKO	Überwachungsaudit Darm- und Pankreaszentrum	QM-Zpl 2013	31.05.2013	100%	04.12.2013
Farkendorf Kienle	Kohrstedt	2				Überwachungsaudit AQR	QM-Zpl 2013	30.06.2013	100%	04.12.2013
Streckhald	Wirtz, Köster	2	X			Aktualisierung ALEP (VP's aus KEL Übung 2013; Überarbeitung KEL-Liste; Besetzung S5; Angehörigenbetreuung)	KHL	31.07.2013	100%	04.12.2013
Kürter	alle med. FA	2				Teilnahme an der Befragung zur "FOCUS Klinikliste 2013"	QM-Zpl 2013	31.07.2013	100%	04.12.2013
KHL	May, Schmidt, GM	1				Vorbereitung StrKT 2013 (Evaluation BSC 2012, PAT-Befr. 2012, Vorbereitung einer 10-seitigen Pat.beschwerde und der aktuellen PAT-Befragung AOK/Bärmer GEK)	KHL	31.07.2013	100%	04.12.2013
Hehn	KHL	2	X			Weiterentwicklung klinisches Risikomanagement; Indikator "Probenverwechslung im Labor" für fehlerhafte Patientenidentifikation (MCV, MCHC)	KHL / StrKT 2013	31.08.2013	100%	04.12.2013
Prof. Urban K. Schäfer	KHL, GM	2				Erstellung eines "Klinik-Knigge"; Aktualisierung Hausordnung (aufgrund der Auswertung Meinungskarten und Patientenbefragung an Quästra, Befragung AOK & Bärmer Sozialdienst: Entwicklung "Phasenmodell" Entlassung Lean-Projekt "Pflege löst Konsile aus" zur Optimierung der Entlassungsprozesse)	StrKT 2013	30.09.2013	100%	04.12.2013
Stürtzel	M. Richter, B. Schmidt	2				Entwicklung "Phasenmodell" Entlassung Lean-Projekt "Pflege löst Konsile aus" zur Optimierung der Entlassungsprozesse	StrKT 2013	30.09.2013	75%	04.12.2013
Hehn	Plenum StrKT 2012	2	X			Weiterentwicklung klinisches Risikomanagement: Sensitivität des Indikators "Probenverwechslung im Labor" verbessert durch Programmierung MCV & MCHC	KHL / StrKT 2012 / 13	30.09.2013	100%	04.12.2013
Mindemann	AG Patientensicherheit	2				Patientenübergabe "PATENT": Erarbeitung einer Schulungs- und Kommunikationsstruktur zur standardisierten Übergabe von Patienten mit Hilfe des Anagramms PATENT	StrKT 2013	31.10.2013	100%	04.12.2013
Streckhald	KHL	2				ALEP Installation einer neuen Lagetafel in der KHL (mit der Möglichkeit der gleichzeitigen Darstellung von Notfallversorgungsbereichen und der Belegung der gesamten	aus erweiterte KEL-Übung 2013	31.10.2013	100%	04.12.2013
Streckhald	KHL, Technik	2				ALEP Einrichtung eines Rundrufs aller Direkttelefone der Mitarbeiter der AKB - ermöglicht Notfalldurchsagen und eine gleichzeitige flächendeckende Information in entspr. Lagen (Evakuierung)	aus erweiterte KEL-Übung 2013	31.10.2013	100%	04.12.2013
GM, KHL	gesamte Klinik	1				Vorbereitung 2. Rezertifizierung KTQ im Dezember 2013 (SBB ab Mai; interne Visitationen)	KHL	08.12.2013	95%	04.12.2013
Han-erlich, Kürter	Oldhafer	2				Vorbereitung Zertifizierung OGI (Chirurgie des oberen Gastrointestinaltraktes, Ösi, Magen)	QM-Zpl 2013	18.12.2013	95%	04.12.2013
Kürter	GM, KB, GM	2	X			IT-System zur Doku.-Lenkung	Ideenspeicher	31.12.2013	10%	04.12.2013

Plan de mesures QM

Association des objectifs stratégiques, économiques et qualitatifs Barmbeck Score Card (BSC)



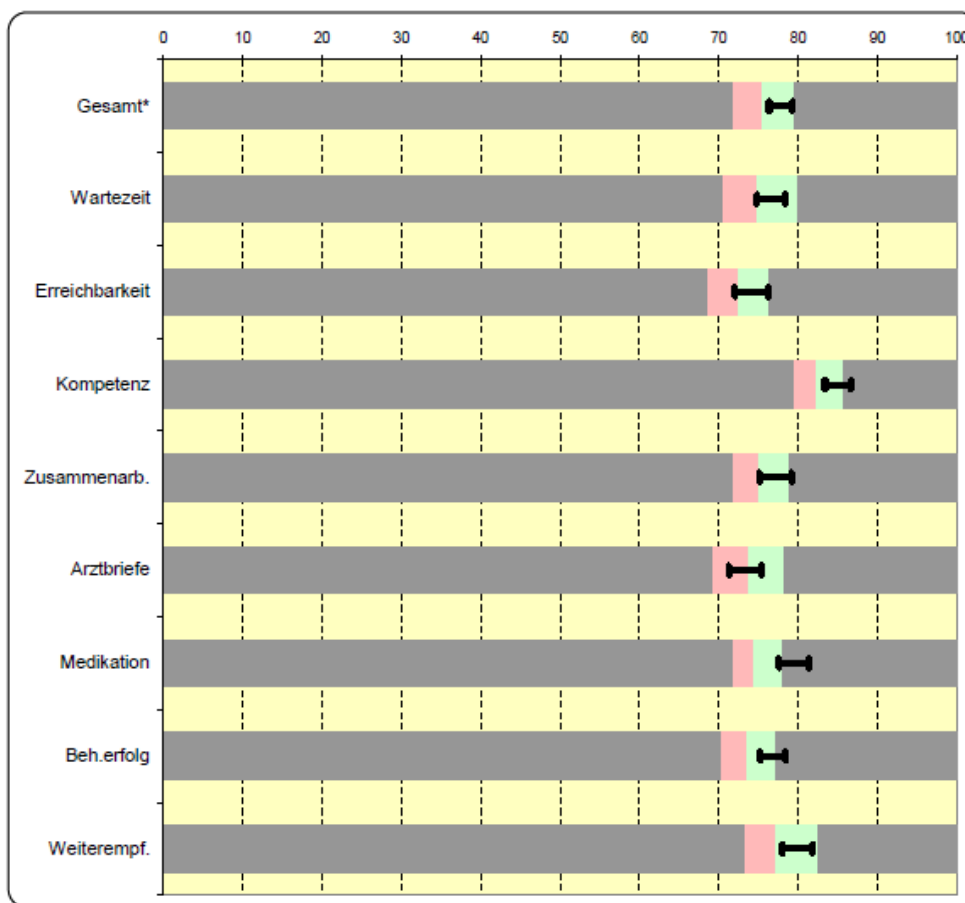
Qualité des résultats – EQS et sondages

Ergebnisübersicht Einweiserzufriedenheit

Asklepios Klinik Barmbek, Hamburg

177 Rückläufer

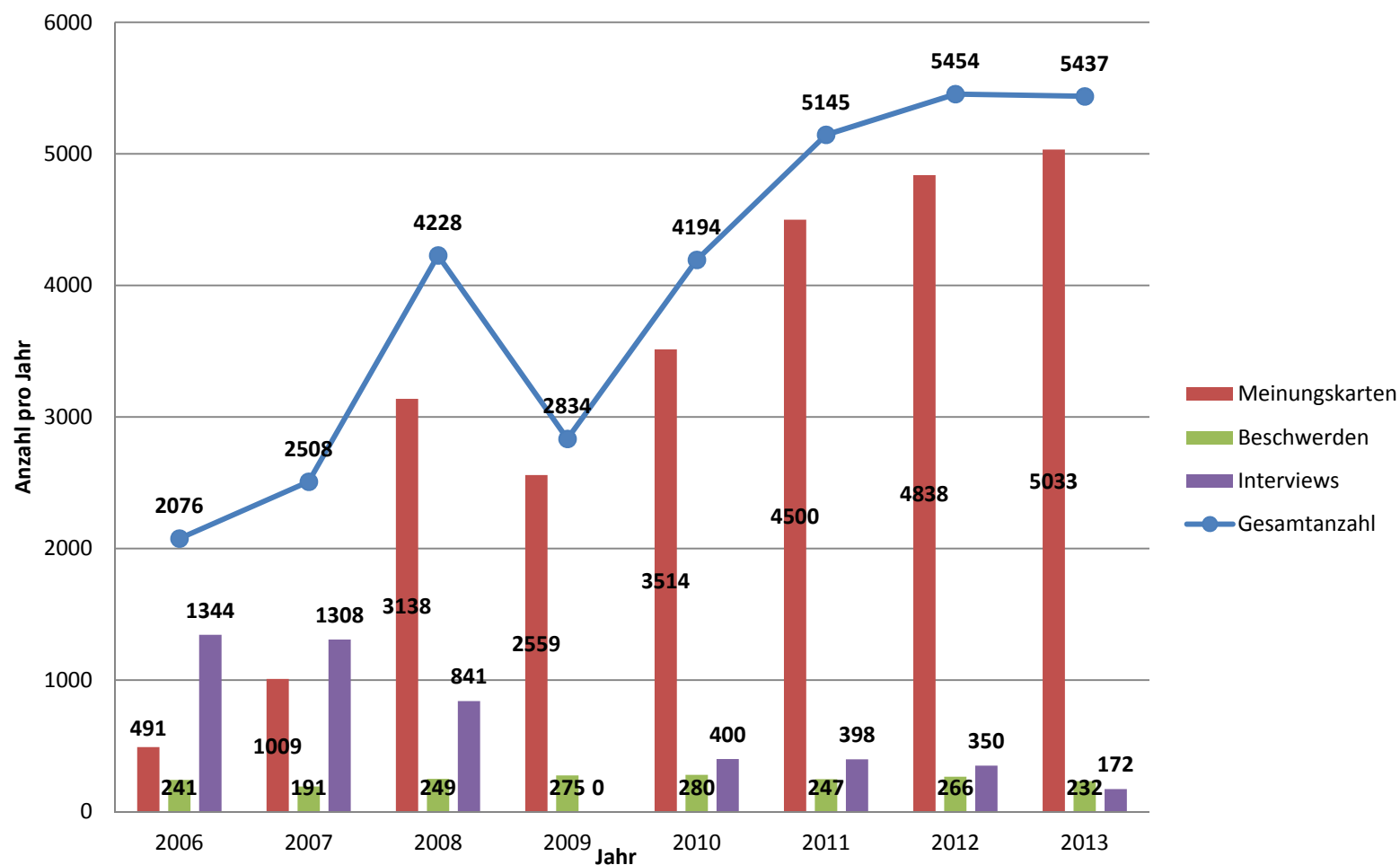
Qualitätsaussage: je größer desto besser



Sondage des envoyeurs
2012

Qualité des résultats – gestion des réclamations

Anzahl Meinungskarten, Beschwerden und Interviews pro Jahr



Éléments pour le développement d'un QM probant

«La sécurité est
le premier sous-aspect de la qualité.»

a déclaré

David W. Bates

dans Harrison's Principles of Internal Medicine
(18^{ème} édition, 2011)

Que signifie la sécurité/le risque dans un hôpital?



Que signifie la sécurité/le risque dans un hôpital?



Que signifie la sécurité/le risque dans un hôpital?



**„Jeder Fehler erscheint
unglaublich dumm,
wenn andere ihn
begehen.“**

**Georg Christoph Lichtenberg,
1742 – 1799**

Que pourrait-il se passer?

- Le patient juste?
- La bonne opération?
- Le bon côté?
- Rien oublié?

Errare humanum est



Errare humanum est



Errare humanum est



Errare humanum est



Errare humanum est



Errare humanum est



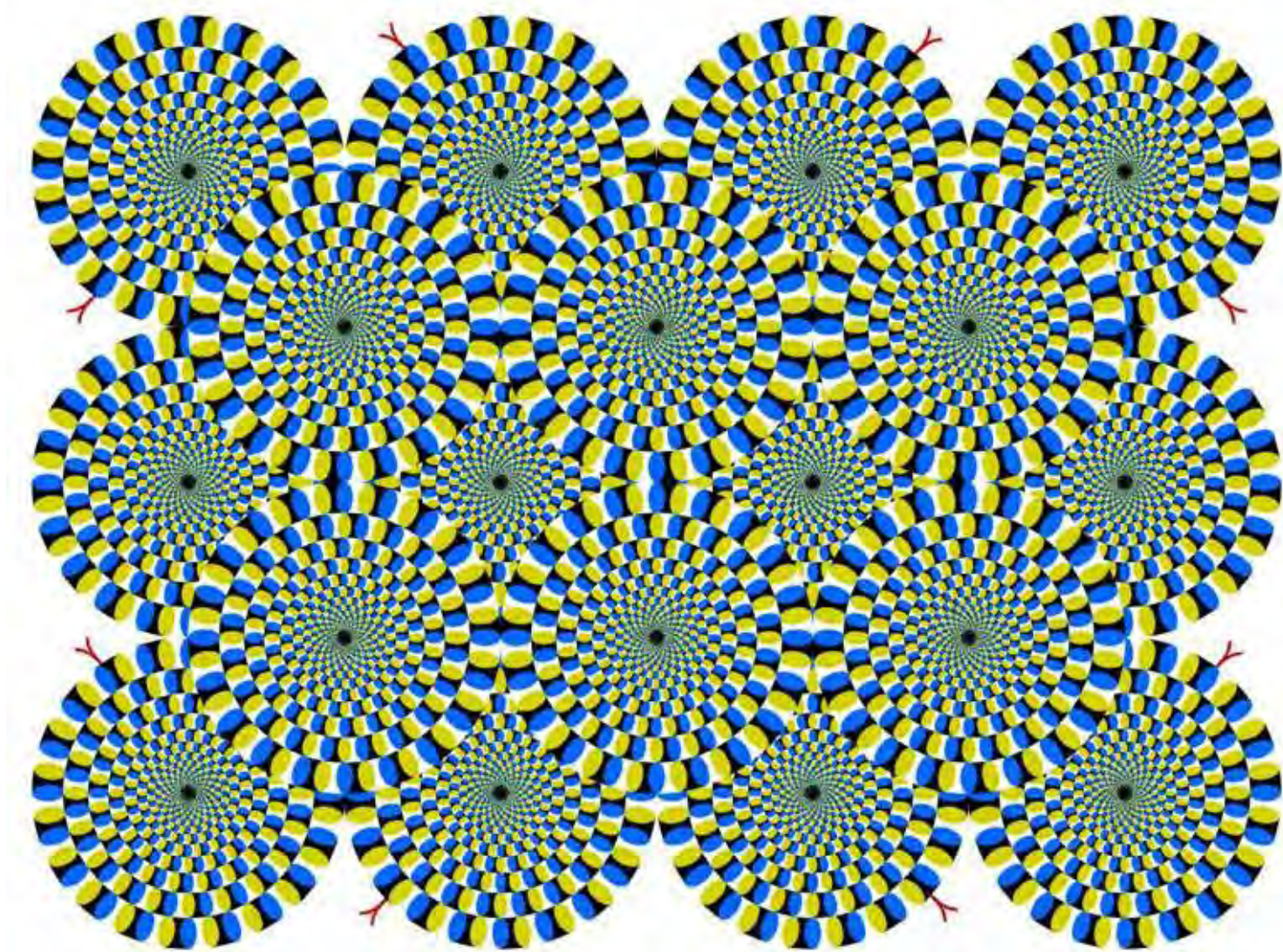
Errare humanum est



Errare humanum est

... mais l'on peut apprendre de ses erreurs!

Facteur de risque Humain



**FINISHED FILES ARE THE
RESULT OF YEARS OF
SCIENTIFIC STUDY
COMBINED WITH THE
EXPERIENCE OF YEARS**

Capacités de l'être humain

Selon une étude de l'Université de Cambridge,
l'ordre des lettres dans un mot n'a pas d'importance,
la seule chose importante est que la première
et la dernière soit à la bonne place.
Le reste peut être dans un désordre total
et vous pouvez toujours lire sans problème.

87 lettres sur 225 sont mal placées

Capacités de l'être humain

C3 P3T1T T3XTE T3 MON7R3 L35
PROU3553S D0NT 35T C4P48L3
TON C3RV3AU!

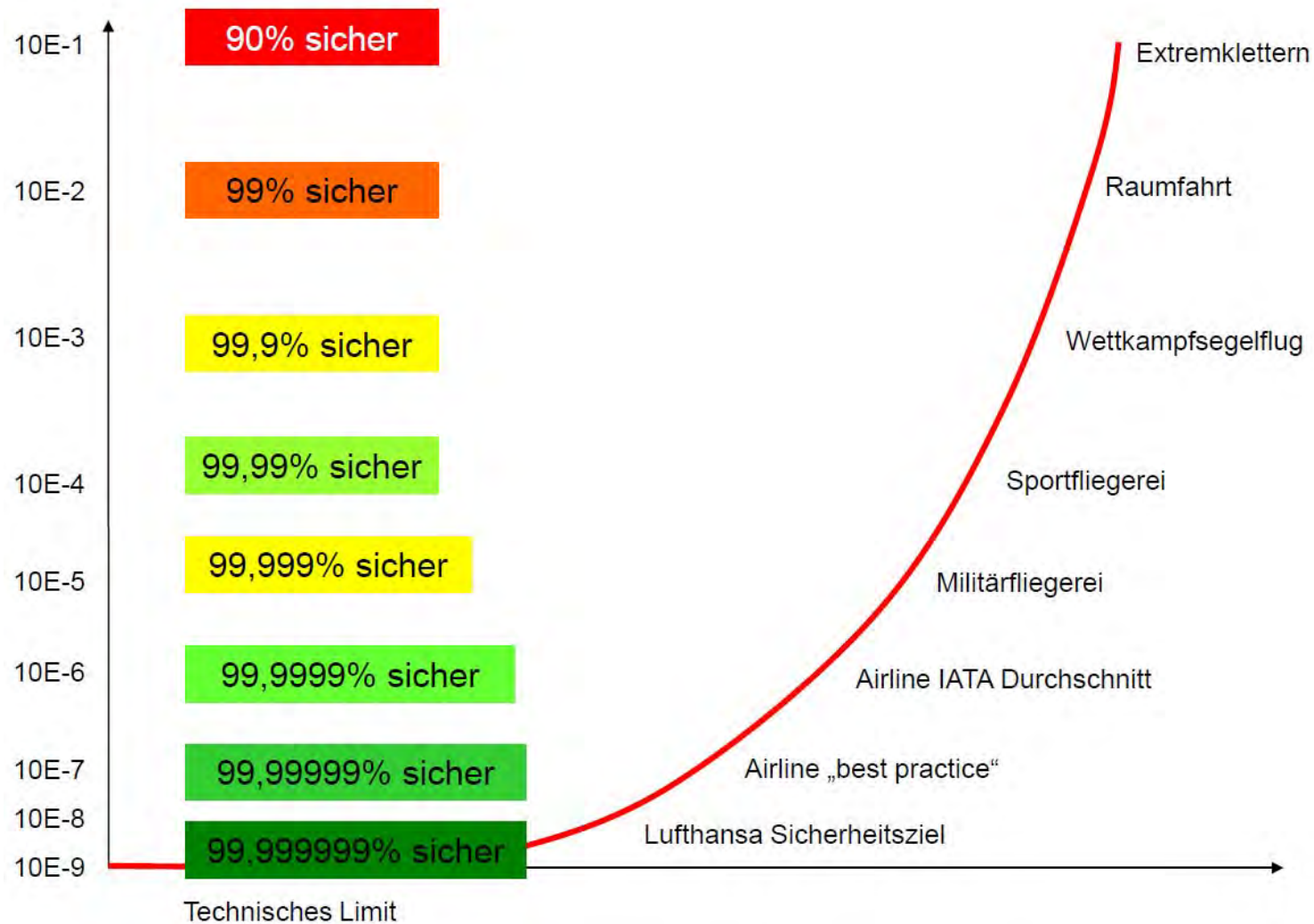
Apprendre à partir d'autres systèmes – lequel convient?



Apprendre à partir d'autres systèmes – lequel convient?



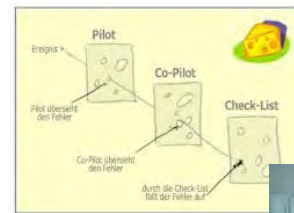
Apprendre à partir d'autres systèmes – lequel convient?



Stratégie Gestion des risques

3 exemples que nous avons repris

1. «Modèle du fromage suisse»



2. Exercices à l'aide de simulateurs



3. CIRS – Critical Incident Reporting System



Stratégie Gestion des risques

1. Le «Modèle du fromage suisse» – implantation d'instances de contrôle

 ASKLEPIOS Klinik Barmbek	Patientenidentifikation	12-VA Nächste Aktualisierung: 01.05.2013
Geltungsbereich: AK Barmbek	Verfahrensanweisung	

 ASKLEPIOS Klinik Barmbek	Patientenidentifikationsarmband	12-DIR-VA Version 01-0
Geltungsbereich: AKB	Verfahrensanweisung	Nächste Aktualisierung: 05.11.2013 Seite 1 von 3

1. Zweck der Verfahrensweisung

Die Verfahrensweisung beschreibt die zu ergreifenden Maßnahmen zur sicheren Patientenidentifizierung.

Ziele:

- Erhöhung der Patientensicherheit
- Vermeidung von Verwechslungen
- Vermeidung von Identifikationsfehlern
- Vermeidung von Identifikationsproblemen

 ASKLEPIOS Klinik Barmbek	Einsatz der Sicherheits-CL OP nach Empfehlung der WHO	12-QM-VA Version 02-0
Gesamtbereich OP, alle operativen FA und Ambulanzen	Verfahrensanweisung	Nächste Aktualisierung: 10.08.2013 Seite 1 von 4

1. Zweck der Verfahrensweisung

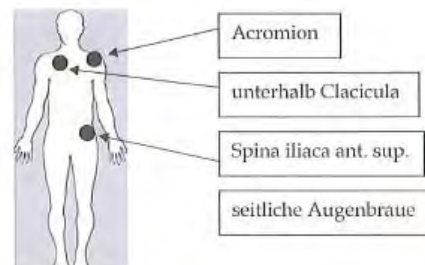
Das Aktionsbündnis Patientensicherheit empfiehlt zur sicheren Identifikation von Patienten im Krankenhaus das Tragen eines Patientenidentifikationsarmbandes. Es ist das Ziel der Asklepios Klinik Barmbek, die Patientensicherheit stetig weiter zu verbessern. Einer der hierfür ergriffenen Schritte ist die Einführung von Patientenidentifikationsarmbänden.

 ASKLEPIOS Gemeinsam für Gesundheit	Sicherheits-Checkliste OP
---	----------------------------------

Vor der Narkose „Sign in“	Vor der Hautinzision „Time out“	Vor Verlassen des OP „Sign out“
☐ Patientenarmband ist angelegt, Abgleich mit Patientendaten erfolgt ☐ Patient bestätigt: • Identität • Körperseite • Prozedur ☐ Aufklärung und Einwilligung (für Narkose und Eingriff) liegt vor ☐ Körperseite ist markiert ☐ Pulsoxymeter ist am Patienten angebracht u. funktioniert	Abfrage durch einen Moderator, für alle hörbar: ☐ Operateur, Anästhesist und OP-Pflege bestätigen verbal: • Patientenidentität (Name, Vorname, Geb.) • Körperseite (Markierung) • Prozedur ☐ Lagerung überprüft Prüfen kritischer Punkte ☐ Operateur: • OP-Schritte	☐ OP-Pflege bestätigen ☐ Vollständigkeit (Instr.) ☐ Bezeichnung (einsch.) ☐ Dokumentation ☐ Check

 ASKLEPIOS KLINIKEN	Seitenbezeichnung im OP	12-OP VA Version 03-0
Geltungsbereich: AK BARMBEK	Verfahrensanweisung	Aktualisierung: 31.03.2014 Seite 1 von 5
OP-Bereiche	G:\AK Barmbek\QM Handbuch\002 Do - Patientenversorgung\02-11 OP-Organisation\02-11-03 Dokumente\12-OP-VA Seitenbezeichnung im OP (03-0).doc	KTQ-Bezug: 6.0

1. Zweck der Verfahrensweisung



essqualität durch die

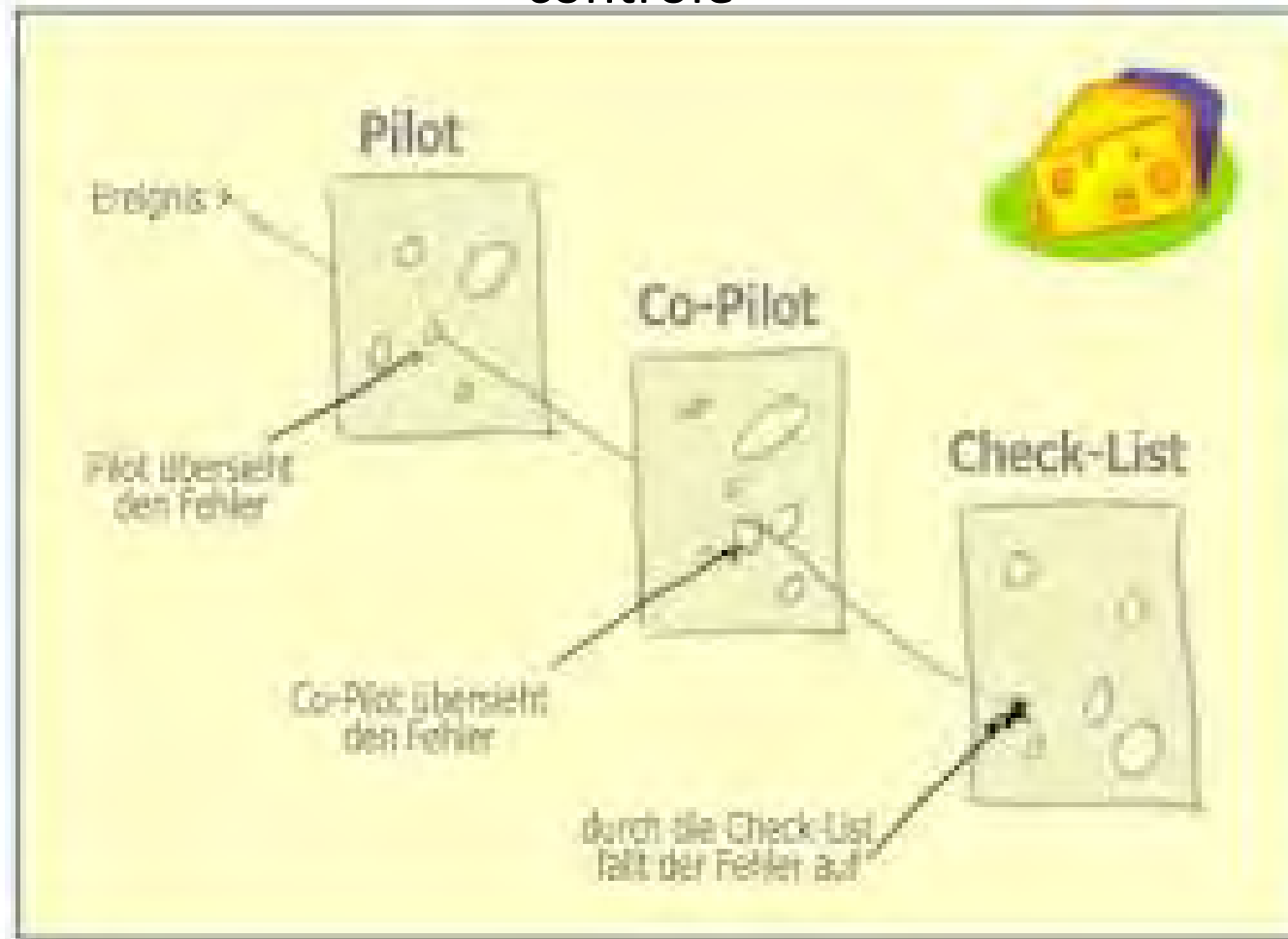
Stratégie Gestion des risques

2. Exercices à l'aide de simulateurs



Stratégie Gestion des risques

1. Le «Modèle du fromage suisse» – implantation d'instances de contrôle

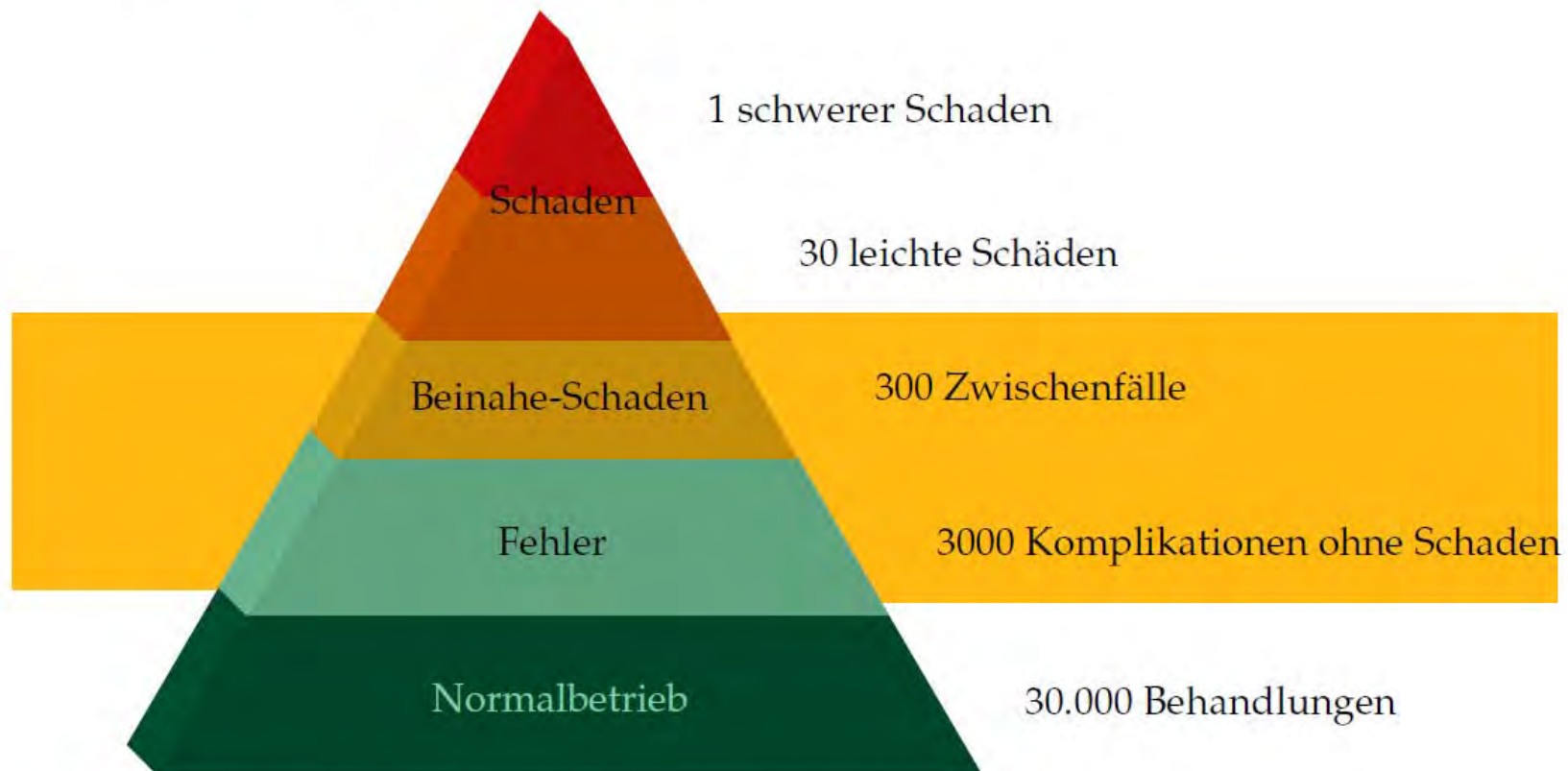


Stratégie Gestion des risques

3. CIRS – Critical Incident Reporting System

Annoncer les accidents évités de justesse

Eisbergmodell - Heinrich's Gesetz



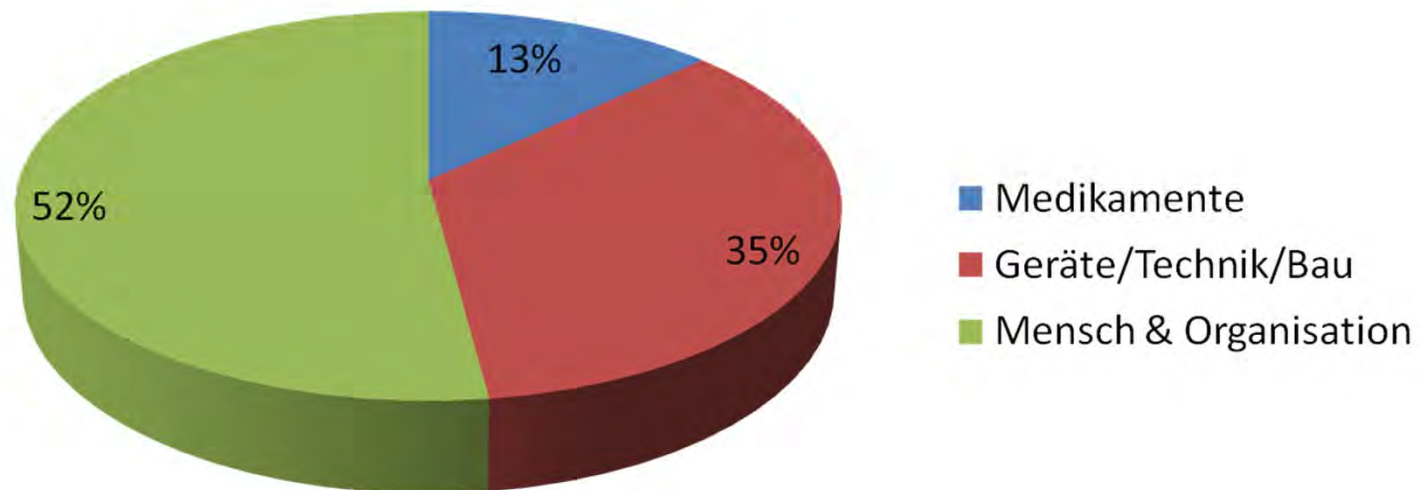
Nach: HW Heinrich, Industrial Accident Prevention, NY and London 1941

Stratégie Gestion des risques

3. CIRS – Critical Incident Reporting System

Annoncer les accidents évités de justesse

Meldungen nach Kategorie



Stratégie et développement de la gestion des risques

Gestion des risques cliniques

Sécurité des patients



- Colloques (Tumor Board) interdisciplinaires
- Colloques de morbidité-mortalité (CMM)
- Audits QM
- Certifications
- Audits de risques KBQM, GRB
- Audit des risques Medical Board
- EQS

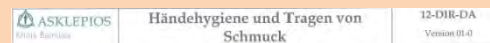
CIRS



Autres

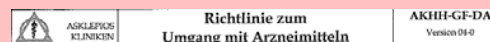
- Expertise

Gestion de l'hygiène

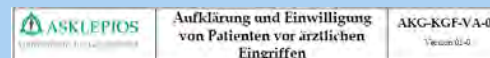


Sécurité de la technique médicale **Dienstanweisung**

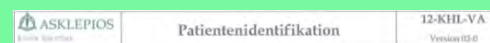
Sécurité des médicaments (Meona)



Renseignement et consentement



Identification des patients, bracelet



Annonce des événements particuliers



Plan d'alerte et d'intervention, exercices



... gestion des risques

Economique

- Entretiens trimestriels
- AER
- Annonce hebdomadaire
- Annonce des gains
- Reportings
- Chiffres clés
- R2C - «risk to chance»

Visites des locaux

- Protection au travail
- Protection contre les incendies

- Collaborateurs, patients, envoyeurs
- Cartes d'opinion, études de marché

- Technique de la gestion des risques
- Protection des données
- Protection de l'environnement

Éléments pour le développement d'une gestion de la qualité/des risques probante

Théorie sur la qualité

Facteurs pouvant **réduire** le degré de qualité:

- stress des personnes à traiter
- pression de performance élevée ou faible
- points faibles du système

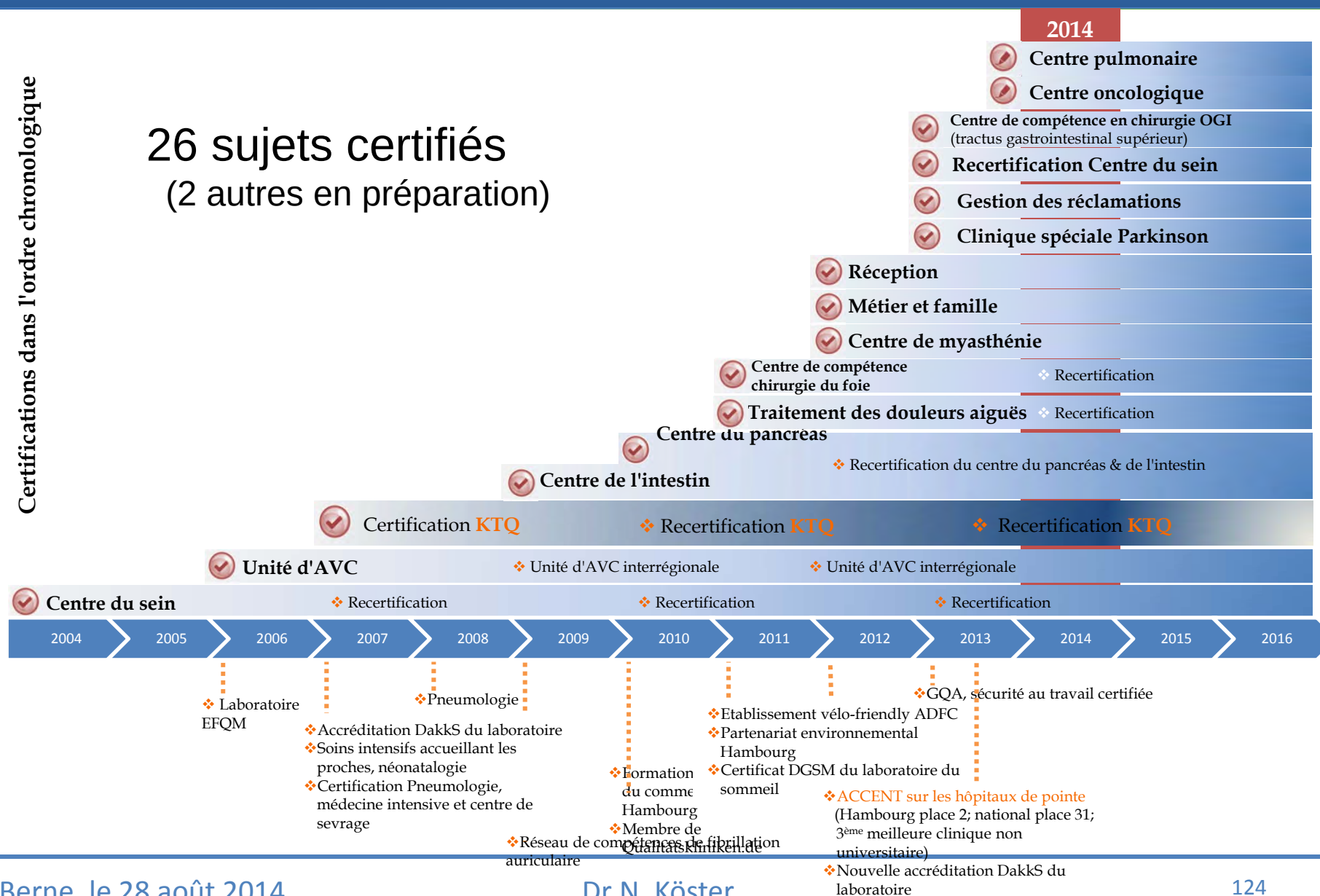
Une chose aide en tous les cas: «Regarder de l'extérieur.»

David W. Bates dans Harrison's Principles of Internal Medicine (18^{ème} édition, 2011)

Certifications – «Regarder de l'extérieur.»

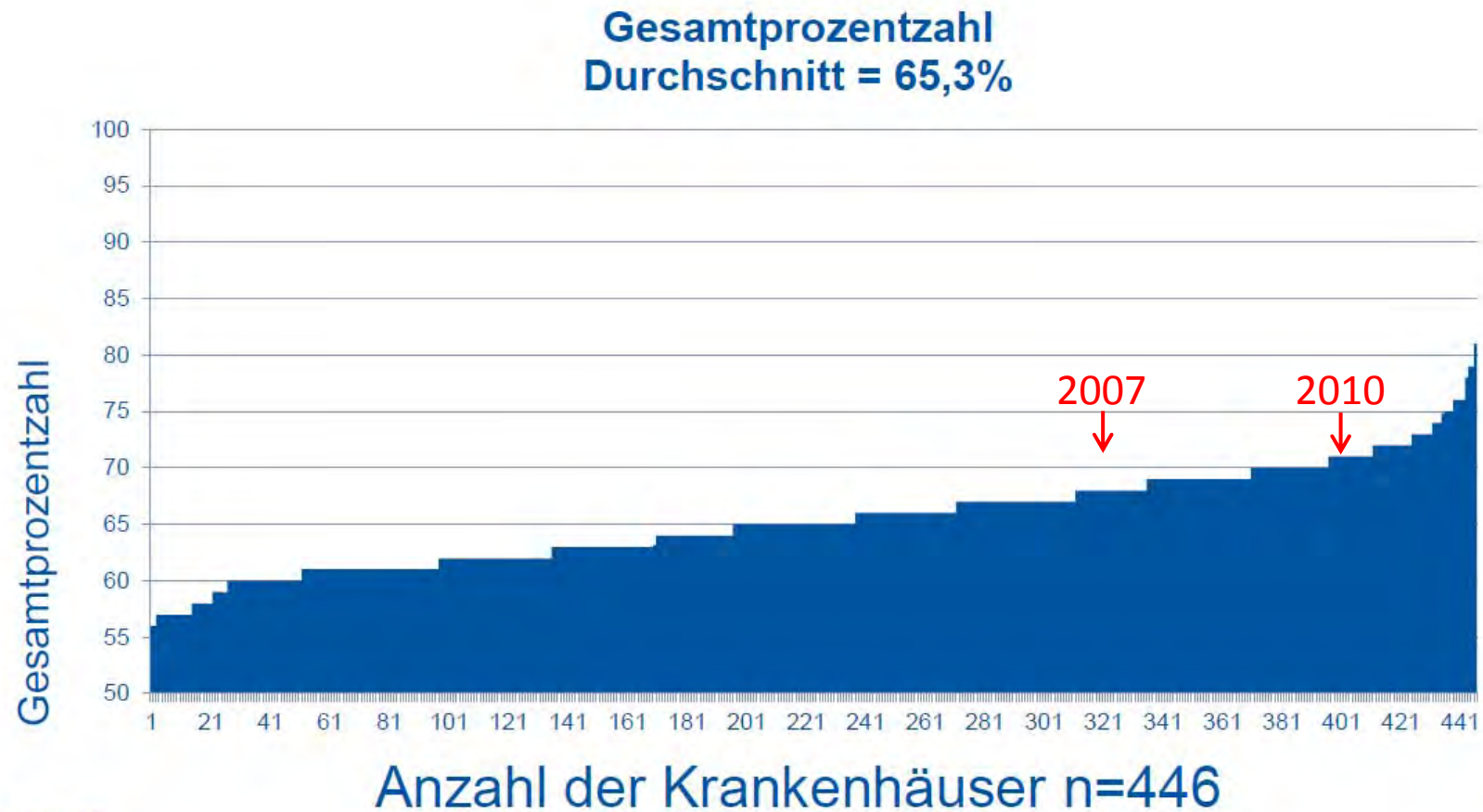
Certifications dans l'ordre chronologique

26 sujets certifiés
(2 autres en préparation)



Un exemple pour le lancement 2014

Zum KTQ-Verfahren Krankenhaus 2009



© KTQ®

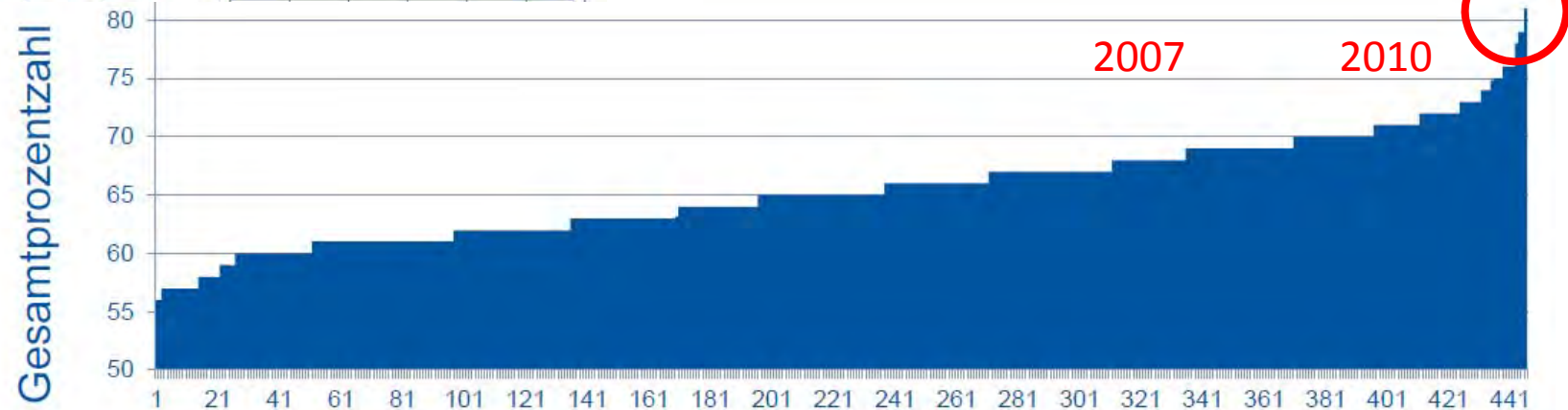
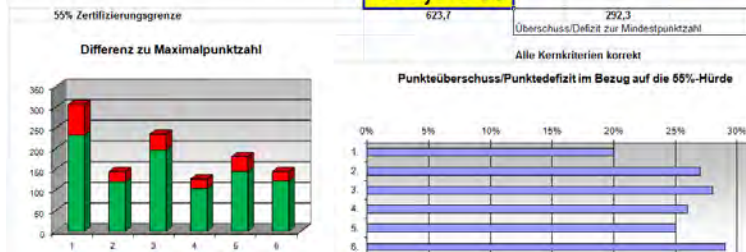
Un exemple pour le lancement 2014

Zum KTQ-Verfahren Krankenhaus 2009

Bearbeiter	Kategorie	erreichte Punkte	maximale Punkte	fehlende Punkte zur Maximalpunktzahl	erreichte Punkte in Prozent
1.	Patientenorientierung	232	305	73	76%
2.	Mitarbeiterorientierung	119	144	25	82%
3.	Sicherheit	196	234	38	84%
4.	Informations- und Kommunikationswesen	103	126	23	81%
5.	Führung	145	180	35	80%
6.	Qualitätsmanagement	121	144	23	84%
GESAMT		916	1134	218	80%

80,78%

**Gesamtprozentzahl
Durchschnitt = 65,3%**

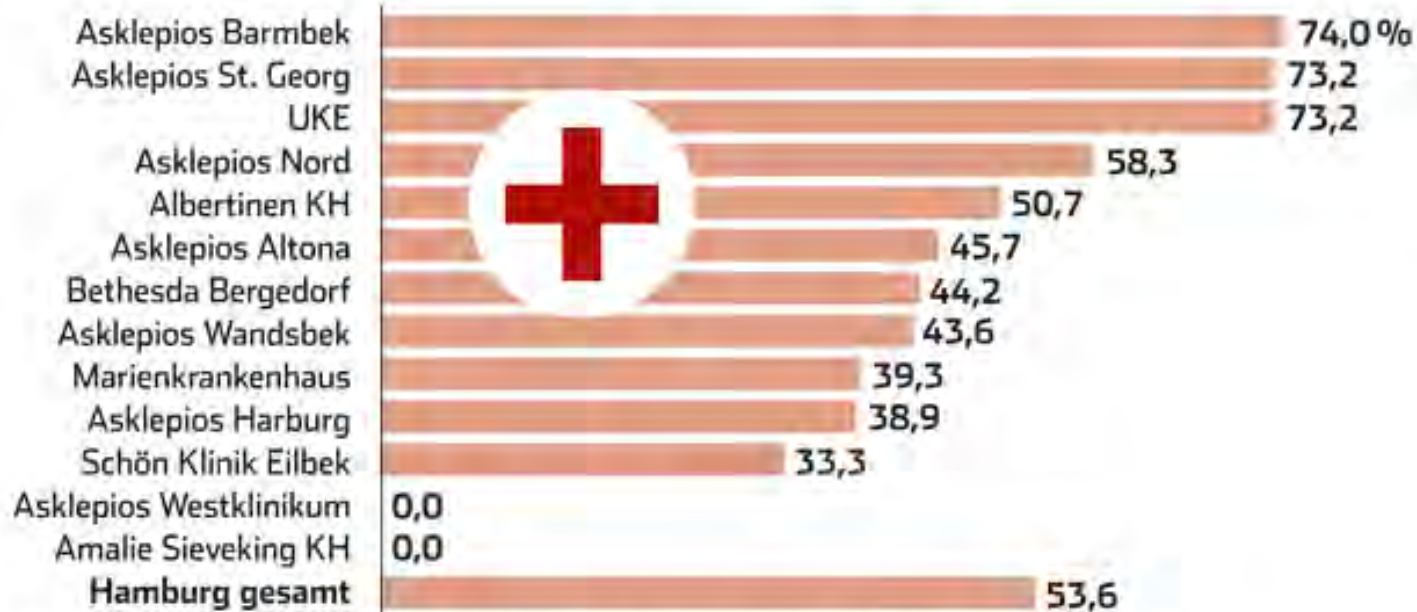


Anzahl der Krankenhäuser n=446

© KTQ®

... du trimestre dernier

Spezielle Notfallbehandlung innerhalb von vier Stunden



Die Grafik zeigt, wie häufig Schlaganfallpatienten in den Hamburger Krankenhäusern frühzeitig eine Thrombolyse (Auflösung von Blutgerinnseln) erhalten

HA INFOGRAFIK

QUELLE: HAMBURGER KRANKENHAUSSPIEGEL

Hamburger Abendblatt, avril 2014

... du mois dernier




[Start](#) | [Abteilungen & Kompetenzen](#) | [Patient & Service](#) | [Ärzte](#) | [Job & Bildung](#) | [Asklepios](#) | [Unsere Klinik](#)

Ihre Sicherheit hat höchste Priorität!



Erfahren Sie in unserem Informationsfilm mehr über den hohen Standard, den Asklepios zum Thema Patientensicherheit bietet.

[mehr](#)



100 Jahre Krankenhaus Barmbek

Willkommen in der Asklepios Klinik Barmbek!

'Mit der Tradition von früher und der Medizin von morgen für die Menschen von heute.' Unter diesem Motto betreuen wir in unserem modernen Neubau mit über 700 Betten jährlich mehr als 80.000 Patienten individuell und auf höchstem medizinischen Niveau.

[mehr](#)

Kontakt

Asklepios Klinik Barmbek

Rübenkamp 220
22291 Hamburg

Tel.: (0 40) 18 18-82 0
Fax: (0 40) 18 18-82 76 99

Info: barmbek@asklepios.com
www.asklepios.com/barmbek

Ausgezeichnet



Offizieller Hauptsponsor
OLYMPIASTÜTZPUNKT
HAMBURG/SCHLESWIG-HOLSTEIN

[mehr](#)

Drei Chefärzte der Asklepios Klinik Barmbek als FOCUS Top Mediziner ausgezeichnet

Wir freuen uns, dass drei unserer Chefärzte das FOCUS-Siegel "TOP MEDIZINER" erhalten haben. Die „Focus“-Ärztliste stellt jährlich Spezialisten der wichtigsten medizinischen Fachgebiete vor. Die Liste basiert auf Empfehlungen von Arztkollegen und Patienten (Selbsthilfegruppen, Patientenverbände) sowie auf den wissenschaftlichen Publikationen der Mediziner.



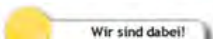
Job & Bildung



Qualifizierte, engagierte, motivierte Mitarbeiter sind uns wichtig. Vielleicht suchen wir genau Sie?

[mehr](#)

Wir sind dabei!



Unsere Hausbrochure


[mehr](#)

Die Asklepios Klinik Barmbek bei Facebook

[mehr](#)

International Patients

[mehr](#)

audit berufundfamilie



Informationen zum Thema Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Résumé

La gestion de la qualité se forme comme un **système modulaire**. Elle comprend notamment:

- des stratégies de traitement interprofessionnelles et interdisciplinaires bien établies
- la sécurité des traitements par des systèmes d'assistance («informatique de la santé», bonne technique médicale)
- une formation (continue) systématique
- le développement d'une gestion efficace des risques et d'une bonne culture de la sécurité

La compétitivité dans le secteur de la santé déterminera la qualité à long terme (utilité pour le patient).

Gestion de la qualité: profit du fournisseur de prestations

- L'Asklepios Klinik Barbek peut se targuer d'une réputation interrégionale pour les traitements les plus divers.
- EBITDA 2005 **moins** 25 millions € vs. 2013 **plus de** 10 millions €
- Honoraires perçus par l'unité d'imputation de 600 T€ par an
- Croissance permanente du nombre de patients (plus 25% depuis 2006)
- Satisfaction croissante des patients, des envoyeurs et des collaborateurs
- Nous faisons figure de benchmark dans différents chiffres clés économiques et cliniques
- Classement positif dans «Focus», les cliniques de qualité, les forum Internet

La compétitivité dans le secteur de la santé déterminera la qualité à long terme (utilité pour le patient).

Gestion de la qualité: profit de l'unité d'imputation

- Création de possibilités d'attrait pour continuer à développer les cliniques et les traitements
- Conclusions contractuelles de pack de prestations intersectorielles
- Soutien de cliniques présentant la meilleure «value» (utilité pour le patient/coûts)
- Concentration de thèmes de traitement dans des centres de compétence, de référence et d'excellence
- Croissance de la satisfaction des patients / des assurés

La compétitivité dans le secteur de la santé déterminera la qualité à long terme (utilité pour le patient).

Profit de la gestion de la qualité

Fournisseur de prestations ou unité
d'imputation...

Nous avons tous les mêmes clients!

Nos patients

*La compétitivité dans le secteur de la santé déterminera la qualité à long terme
(utilité pour le patient).*



Merci de votre attention

Dr Niels Köster

Direction de l'hôpital, QM/UO et OP
Asklepios Klinik Barmbek, Hambourg