

Interdisziplinäres und interprofessionelles Prozessmanagement als Instrument zur Qualitätssteigerung in der hochfrequenten Patientenversorgung

K. Mrak

HANSA
PRIVATKLINIKUM GRAZ

ASQS-Symposium 2017

Gesundheitskompetenz - In den Schuhen des Patienten gehen

18.10.2017

10.00 bis 17.30 Uhr

Aula der Medizinischen Universität Graz,
MED Campus, Neue Stiftingtalstraße 2, 8010 Graz



- 63 Betten
- 2 Operationssäle
- 1 Eingriffsraum
- PACU/IMC/ICU

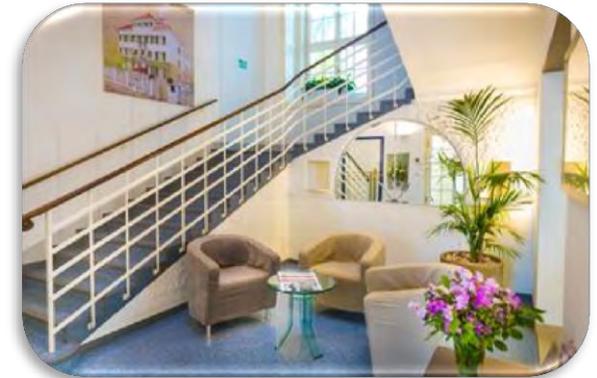
- Ordinationszentrum (22 ÄrztInnen
zahlreicher medizinischer Fachgebiete)

- Umfassende Diagnostik (CT, Röntgen, Endoskopie, Labor)

- **Neu:** Privat-Ambulanz seit Februar 2016:
„Institut für Sportverletzungen und Gelenkschirurgie“
- **Neu:** „Kompetenzzentrum für Chirurgie“ seit März 2016



- „Wohlfühlatmosphäre“
- Höchste Priorität: Unsere PatientInnen
- Kulinarik auf Hauben Niveau
- **Patientensicherheit, Transparenz & höchste Qualität**
- Hochwertige, erstklassige medizinische Behandlung
- Rücksichtnahme auf individuelle Bedürfnisse



1. Allgemein Chirurgie
2. Allgemeinmedizin
3. **Augenheilkunde**
4. Dermatologie & Venerologie
5. Gefäßchirurgie & Angiologie
6. Gynäkologie
7. HNO
8. Innere Medizin
9. Lungenkrankheiten
10. Neurologie & Psychiatrie



11. Orthopädie & Unfallchirurgie
12. Plastische Chirurgie
13. Schlafmedizin
14. Schmerzmedizin & Anästhesie
15. Urologie
16. Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
17. Handchirurgie
18. Endoskopie
19. CT





Willkommen bei KLINIKSUCHE.AT

KLINIKSUCHE.AT unterstützt Sie dabei, ein Krankenhaus nach Ihren Wünschen zu finden.

Sicher und unabhängig!

Die dargestellten Behandlungen werden in regelmäßigen Abständen erweitert.

Körperbereich

Kopf/Hals



Behandlung

Grauer Star-Operation



PLZ, Ort oder Bundesland

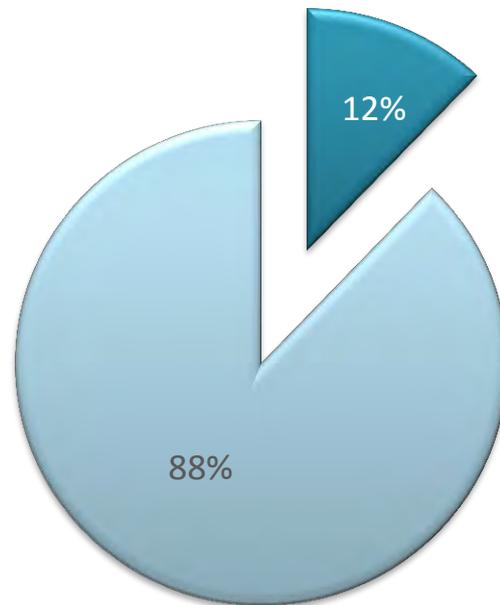
8010 Graz

Umkreis

20 km



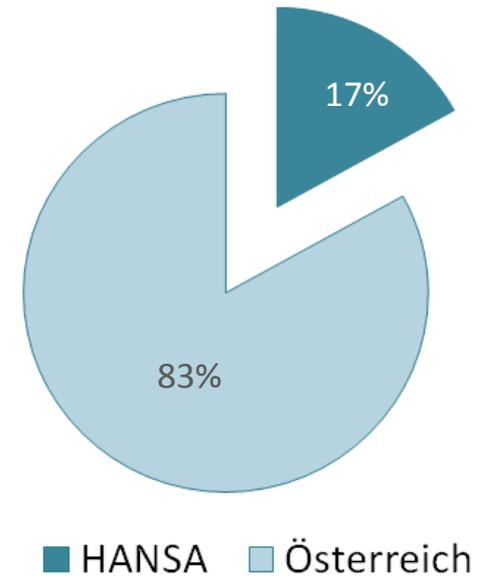
Grauer Star-Operationen Österreich



■ Privatkliniken ■ Allgemein öffentliche Kliniken

Klinik	Fälle
Privatkliniken	12.252
AÖK	88.520
<u>Gesamt</u>	<u>100.772</u>

Bundesland	Privatklinik	n
Wien	Confraternität	1.438
	Sanatorium Hera	918
	Döbling PK	851
	Evangelisches KH Wien	598
	Rudolfinerhaus	171
	Goldenes Kreuz PK	109
Steiermark	HANSA	2.075
	Leech	714
	Kreuzschwestern	537
Kärnten	Maria Hilf PK	1.339
	Villach PK	131
Oberösterreich	Diakonisse Linz	753
Tirol	Hochrum PK	858
	Sanatorium Kettenbrücke	480
	Kursana Wörgl	100
Vorarlberg	Sanatorium Mehrerau	10
Salzburg	Emco PK	542
	Wehrle-Diakonissen PK	534
	PKS PK Salzburg	94
Burgenland, Niederösterreich	-	0
Gesamt:		12.252





Herausforderung:

2.075 Star-Operationen

1 OP-Saal

125 Augen-OP-Tage jährlich

Ø 16 Patienten pro OP-Tag [range: 10-30/d]

Anforderung:

Optimales Prozessmanagement mit maximaler Sicherheit und maximaler Qualität!

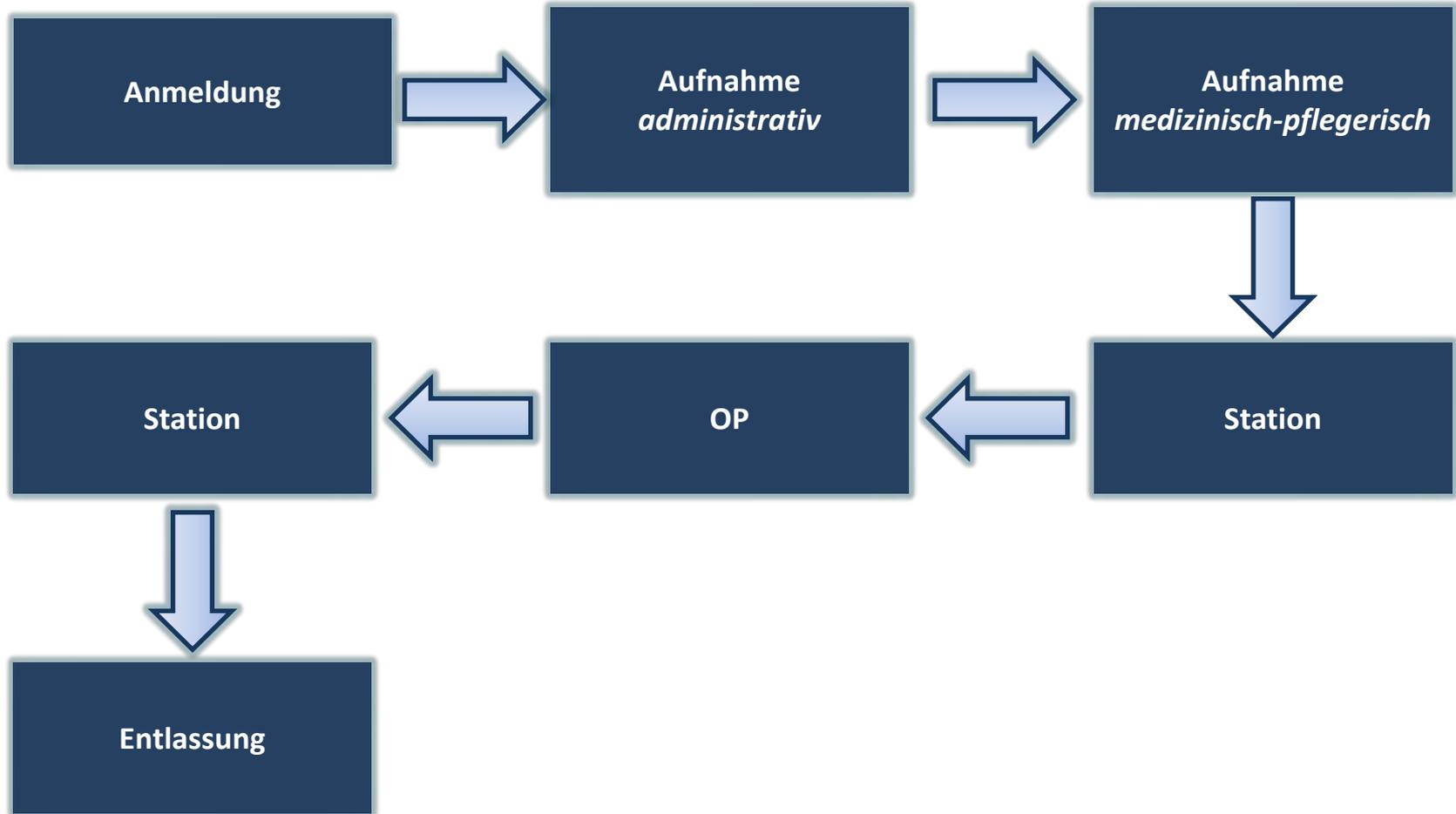
TAGESKLINIK

KOPF/HALS: OP-Grauer Star (Gruppe P)

	PRIVATKLINIKEN	<i>n</i>	ØVWD KRANKENHAUS	ØVWD BUNDESWEIT	Tagesklinik	
1.	HANSA	2.075	1 Tage 80% der Fälle zw. 0 und 1 Tagen	0 Tage 80% der Fälle zw. 0 und 1 Tagen	31.1%	Tagesklinik Vergleich bundesweit 75.9%
2.	Leech	714	0 Tage 80% der Fälle zw. 0 und 1 Tagen		78.2%	
3.	Kreuzschwestern	537	1 Tage 80% der Fälle zw. 0 und 2 Tagen		11.9%	
4.	-	-	-		-	
5.	-	-	-		-	
6.	-	-	-		-	

Anforderung:

Optimales Prozessmanagement mit maximaler Sicherheit und maximaler Qualität!



QUALITÄT

OP-Bettenplanung:

Berücksichtigung von Patientenwünschen und individuelle Gegebenheiten (Dokumentation)

Persönlicher Empfang und **Anlegen einer Worklist**

Persönliche Aufnahme unter Berücksichtigung spezieller Patientenbedürfnisse (Dokumentation)

Optimale Zeitplanung unter Berücksichtigung des OP-Managements:

- Warten in entspannter Atmosphäre
- Höchste Diskretion

Patienten-Begleitdienst

Check-in Zimmer

+ Anästhesie-Visite

Patienten-Begleitdienst

Anmeldung

Aufnahme
administrativ

Aufnahme
medizinisch-pflegerisch

SICHERHEIT

Belegarzt-Anmeldung (online):
Medizinische Anmerkungen, wie
(Allergien, Co-Morbidität, etc)
OP-SEITE!

Check:

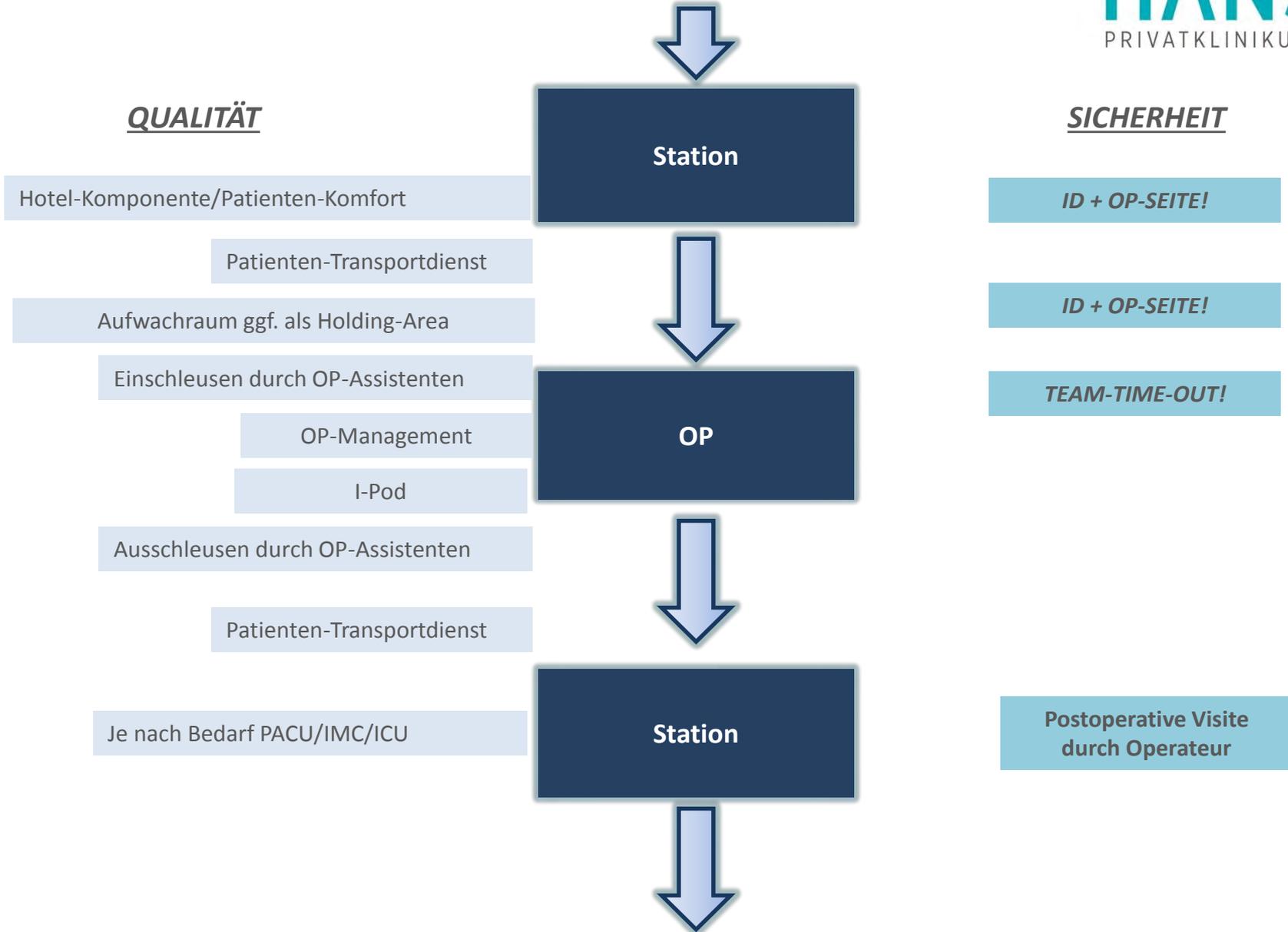
- ID
- **OP-SEITE**
- med. Anmerkungen

Augen-Biometrie:

Beidseitige Biometrie
Kontrolle **OP-SEITE!**

Maßnahmen bei Besonderheiten

Prozessmanagement HANSA



QUALITÄT

SICHERHEIT

Entlassungs-Management:

- med./pflegerisch
- organisatorisch



Entlassung

Patienten-Informationsmappe
oder
Hotline der Privatklinik
oder
Direktkontakt Belegarzt

Ergebnisse?

Ergebnisse?

QUALITÄT



SICHERHEIT

> 8.000 OP's in 4 Jahren (1 Seitenverwechslung)

FRAGEBOGEN

Ihre Zufriedenheit liegt uns am Herzen

Kontinuierliche Patientenbefragung!

- *„Vielen Dank an das Team für die großartige Betreuung im „Hotel Hansa“.“*
- *„Ich habe keine Verbesserungsvorschläge – das Hansa ist nicht umsonst bekannt als DAS Hansa.“*
- *„Keine Verbesserungswünsche. Ich habe noch nie ein so freundliches Personal erlebt. Ein großes Lob an alle – danke!!“*





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

HANSA
PRIVATKLINIKUM GRAZ