



GESUNDHEITSFÖRDERUNG MIT QUALITÄT

JAHRESTAGUNG DES HPH-NETZWERKES

12h00 EFQM – ein patientenorientiertes Beispiel aus der Praxis

12h25 Diskussion

Hillevi Zimmerli, Leiterin Pflegedienst, Klinik Barmelweid (dt.)

Datum

Dienstag, 15. November 2005, 9h30 bis 16h30

Tagungsort

Kantonsspital Baden



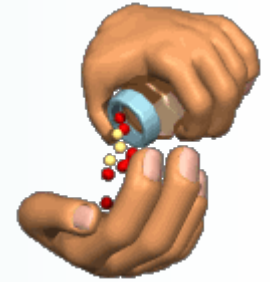
Aufbau

■ **wie** kamen wir zum

■ **Grundlagen** aus dem  für das Bsp.

■ patientenorientiertes praktisches **Beispiel**
aus unserer Klinik

Referat



Klinik Barmelweid

H
KLINIK
BARMELWEID

Home Medizinische Fachbereiche Leistungen Patienten Information

Klinik Barmelweid

Willkommen in der Klinik Barmelweid

liegt im Kanton Aargau

Ihr kompetenter Partner für

- Pneumologie
- Schlafmedizin
- Kardiologie
- Psychosomatik

Spezialklinik

Gepflegt gesund werden in einzigartiger Umgebung

- 130 Betten**
- ~ 300 MitarbeiterInnen**

Suchen Kontakt

Einweisungszeugnis

Veranstaltungen/News

Medienmaterial

Stellenangebote

Leistungsauftrag

Jahresbericht

„Hier ist man keine Nummer, sondern ein Mensch!“ C.L.

Zukunft der Klinik sichern

Kernkompetenzen nachhaltig ausbauen

- Pneumologie
- kardiale Rehabilitation
- Schlafmedizin
- Psychosomatik
- Interdisziplinarität



Weiterentwicklung zur
überregional führenden Klinik



wie ?

➤ durch **hohe Qualität**

■ der medizinischen

■ der therapeutischen

■ der pflegerischen

Leistungen



Timing

unser



- 27.9.2005 erreicht:
 - 1. Stufe „Verpflichtung zu Excellence“
- Realisation in 3 Projekten
 - Suchen nach Verbesserungsmöglichkeiten
→ 46 Verbesserungsvorschläge
 - Analyse der Stärken und Schwächen
 - Sommer 2004: Vorgespräche in der Klinik



Referat

■ **wie** kamen wir zum

EFQM



■ **Grundlagen** aus dem **EFQM** für das Bsp.

■ patientenorientiertes praktisches **Beispiel**
aus unserer Klinik



ist eine **Systematik**
zur **Selbstbewertung**



führt zu **Verbesserungen**
+ erlaubt **Benchmarking**



Grundfrage:
wie können wir
in allem Tun stetig besser
werden ?



EFQM

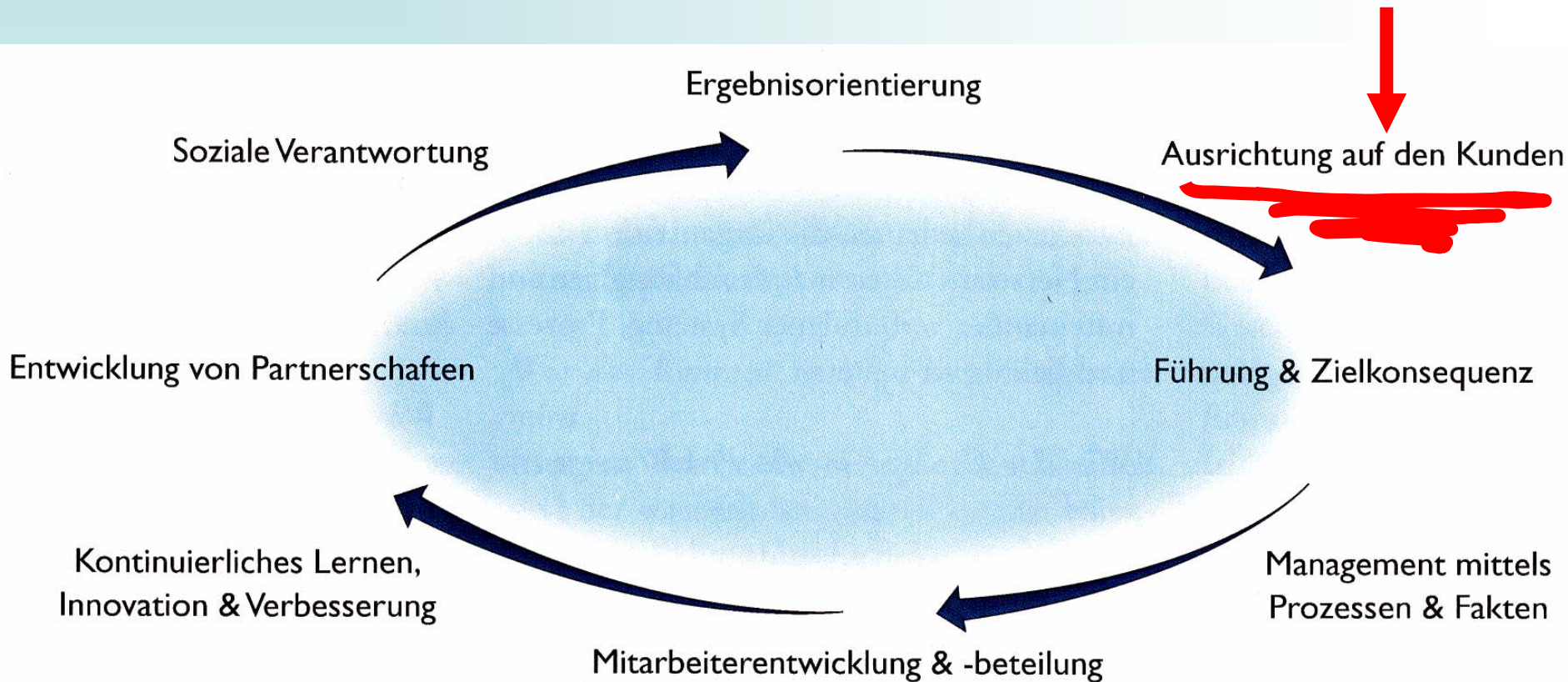


Grundkonzepte

Kriterien

**Bewertung
RADAR**

welches **Grundkonzept** haben wir für das folgende praktische Beispiel gebraucht?



Befähiger

Ergebnisse



~~Befähigerkriterien~~

~~Ergebniskriterien~~

Innovation und Lernen



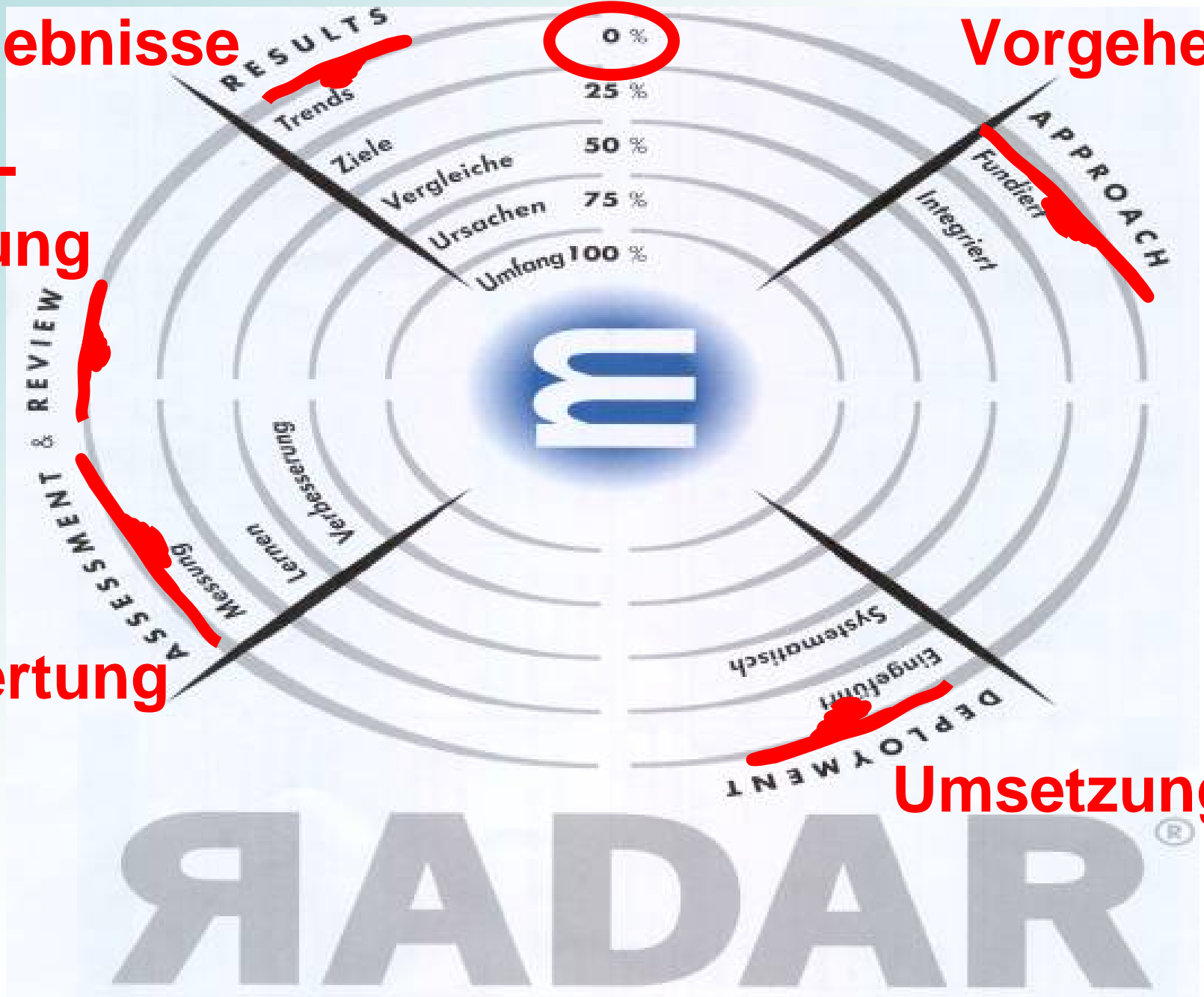
Ergebnisse

Vorgehen

Überprüfung

Bewertung

Umsetzung



■ **wie** kamen wir zum



EFQM



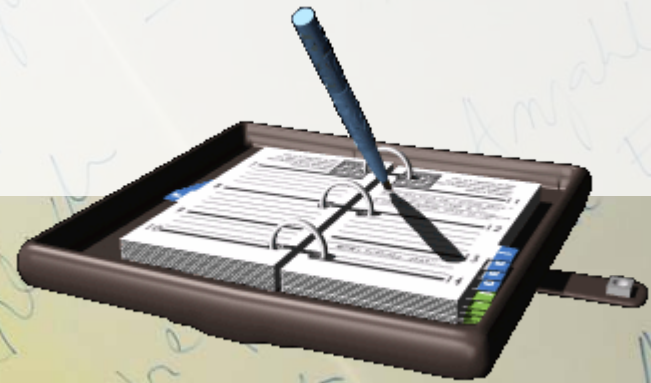
■ **Grundlagen** aus dem  für das Bsp.

■ patientenorientiertes praktisches **Beispiel**
aus unserer Klinik



Terminplanung bei hosp. Patienten

früher



Vision

Wir wollen die Zukunft der Klinik
melweid sichern, indem wir unsere
Kernkompetenzen in den Bereichen
Pneumologie, kardiale Rehabilitation, so-

Terminplanung

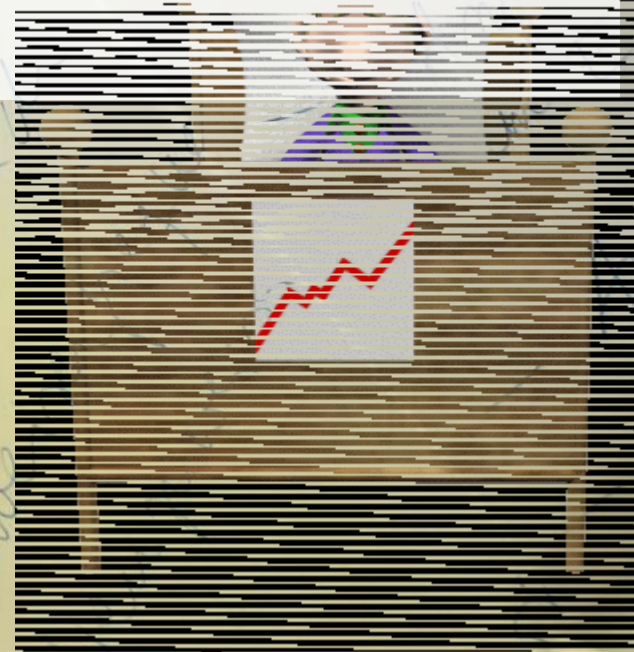
bei hosp. Patienten

→ patientenorientiert ←

heute

mit

EFQM



wie sind wir vorgegangen ?

1. aus Grundkonzepten



Ausrichtung auf den Kunden

als qualitätsorientierter Betrieb

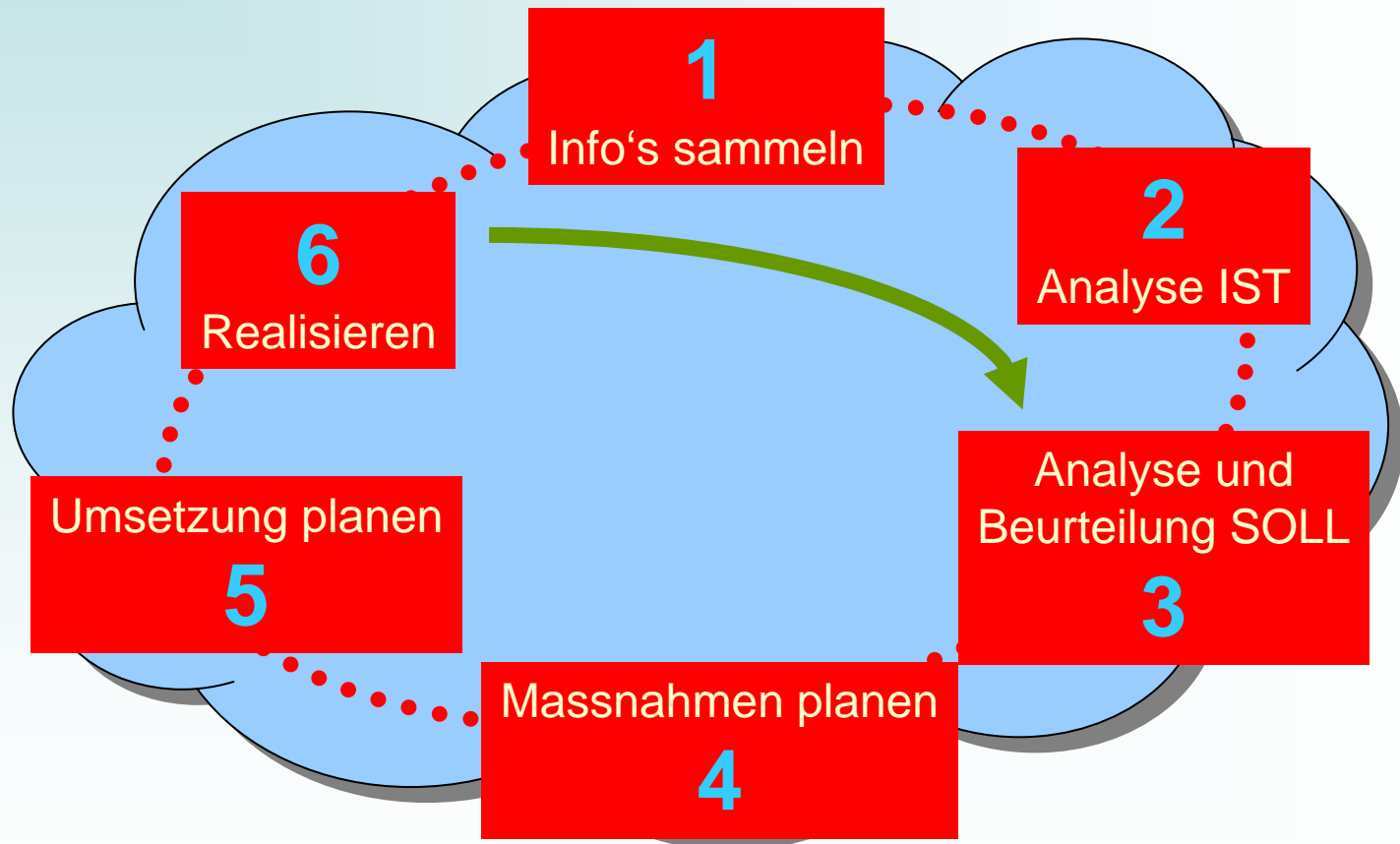
**sehen wir die Bedürfnisse und Erwartungen
der Kunden voraus**

und wir sind bestrebt,

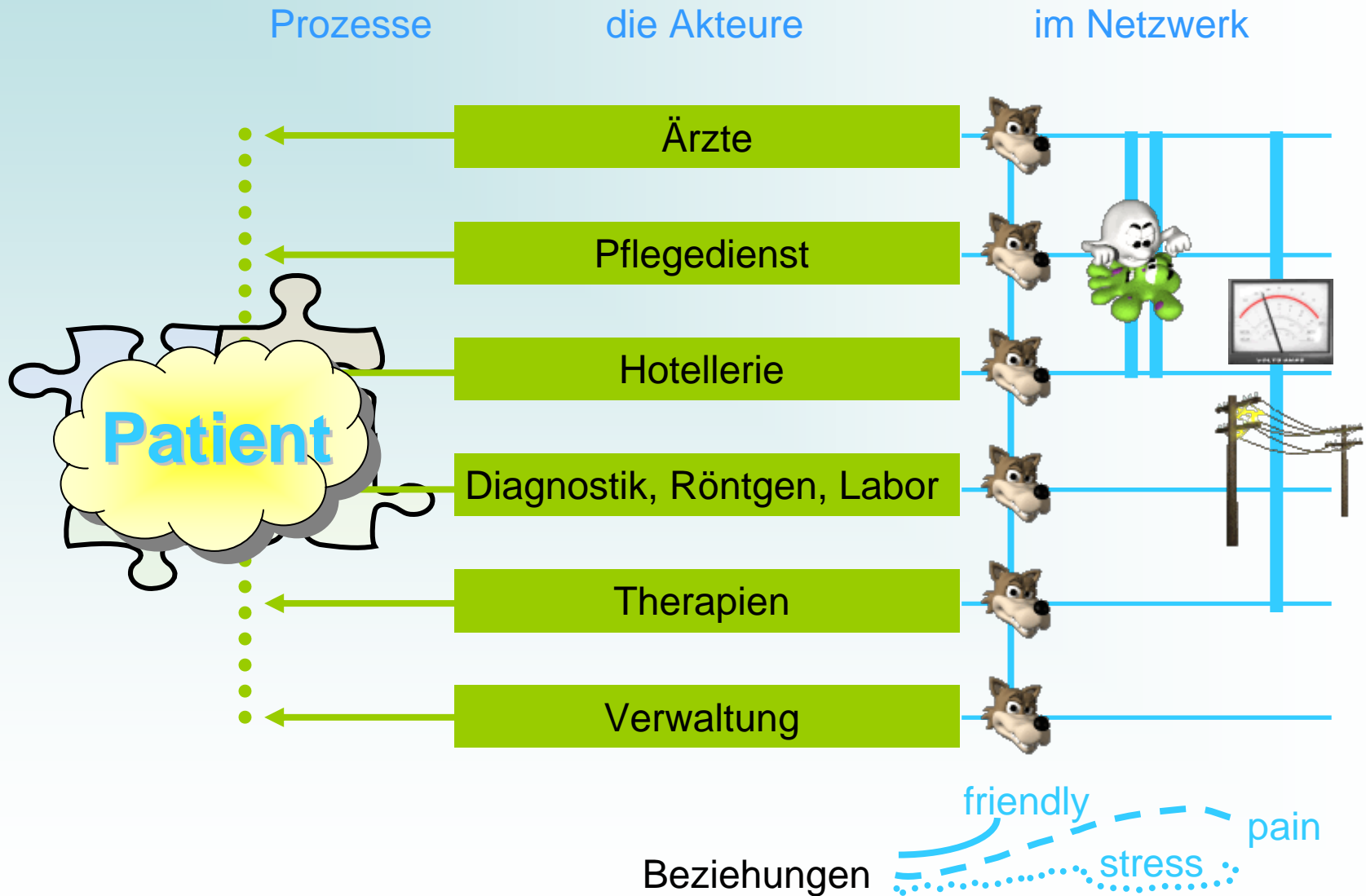
diese umgehend zu erfüllen,

und zu übertreffen

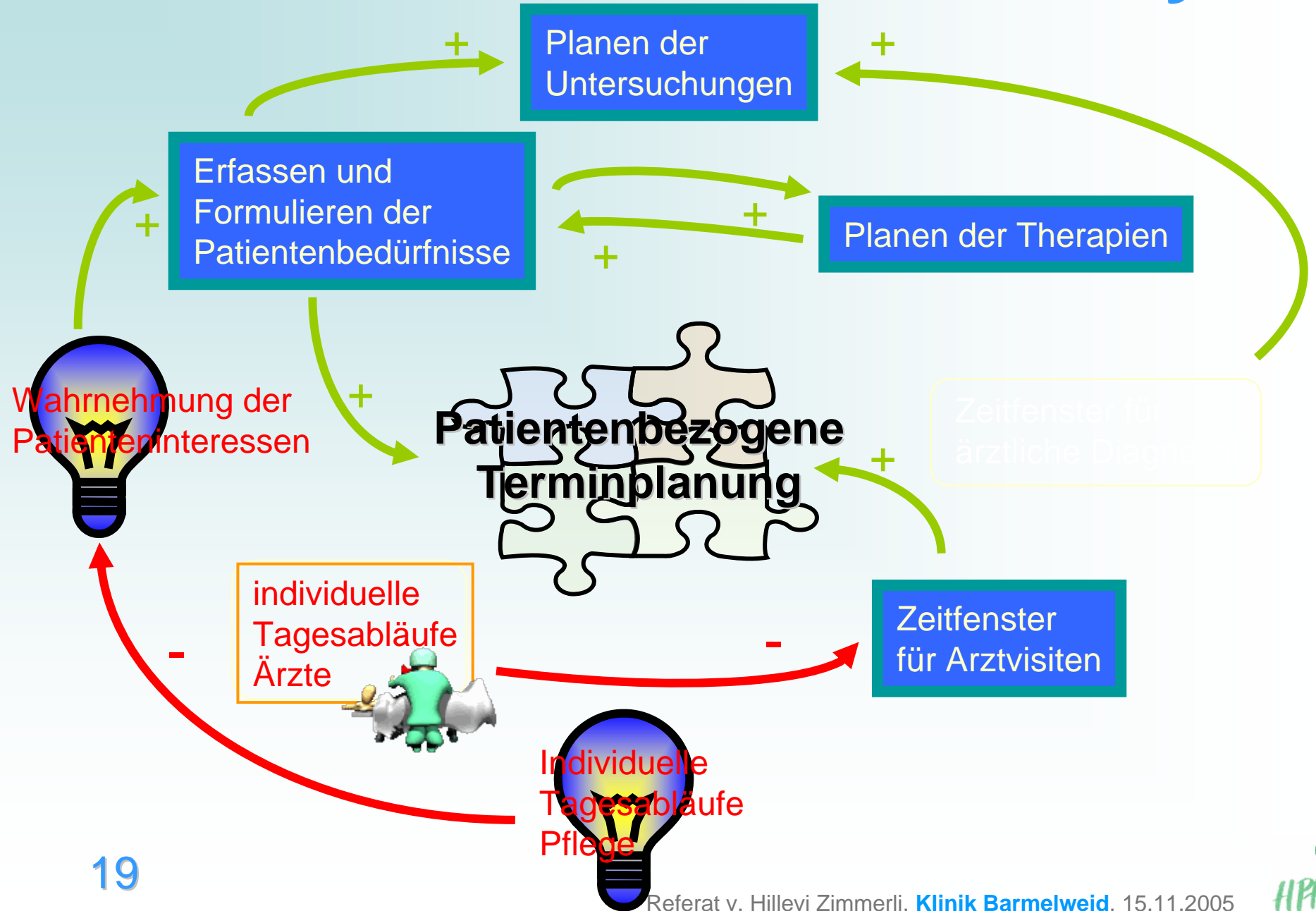
in einer Arbeitsgruppe
haben wir folgende Punkte
ausdiskutiert →



Akteurenanalyse



Zielanalyse



Störende Interferenzen

→ mangelhafte Koordination

- **Untersuche**
- **Therapien**
- **Visiten**

= klassisches **Schnittstellenproblem:**

die eine Seite kennt und/oder sieht
die Probleme der anderen Seite nicht

et vice versa

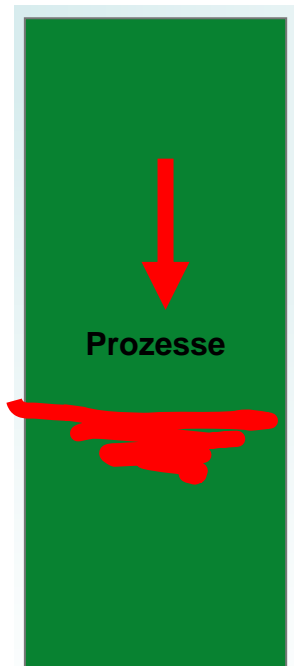


wie sind wir vorgegangen ?

2. aus Kriterien



als
qualitätsorien-
sind wir
bestrebt,
Prozesse im
konsequent
zu managen,
und laufend zu verbessern



tierter Betrieb
die definierten
Tagesgeschäft
umzusetzen,

Aufhebung der Störungen

- Definition der **Verantwortlichkeiten**
- Definition der **Schnittstellen**
- Definition der **Prioritäten**
- Definition des **Planungsinstrumentes**

Patientenorientierte Terminplanung

- Planung aller Termine für den Patienten
(individuell und verbindlich !!)
- → ermöglicht dem Patienten die **Selbst-Gestaltung** von freien Zeiten
- → **erhöhtes Wohlbefinden** und Zufriedenheit

Instrument H - Planer

H-Planer - [Termine]

Datei Bearbeiten Datengätze H-Planer Fenster ?

Patienten
 Patienten/Ressourcen
 Ressourcen

Tagesansicht
 Wochenansicht
 Tagesansicht mehrere Kalender
 Ressourcen Planer

Set Dauer [min]:

28.10.2005 **Heute**

Zeitintervall KW: 43

15 Minuten

Oktober 2005

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Station 01

Bemerkung:

Formularansicht

Start
 Citrix Program Nei...
 Posteingang - Micr...
 Kaderschule - \\Re...
 Phoenix Workstati...
 H-Planer - [Ter...
 NF

Instrument H - Planer

H-Planer - [Termine]

Patienten
 Patienten/Ressourcen
 Ressourcen

Std.
 Tage
 Matrix

26.10.2005 **Heute**

Zeitintervall: KW: 43

Tagesansicht | Wochenansicht | Tagesansicht mehrere Kalender | Ressourcen Planer

Kalender		8:00 9:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00													
Patient															
26.10.2005	Mi	Morgel	Physio									Kreatives Werken Mi			
27.10.2005	Do		Physio	Oberarztvisite								Therap. Wanc		Velo D	
28.10.2005	Fr	Morgel	Physio	Physio stunde								Therap. Wanc			
31.10.2005	Mo		Physio		Chefarztvisite							Therap. Wanc	Gespräch	Velo M	
01.11.2005	Di	Entspe	Physio									Sprechstunde	Therap. Wanc		
Pflege Station W2															
26.10.2005	Mi														
27.10.2005	Do		QA-Rapport								nl. der Schmer				
28.10.2005	Fr												Tagesl		
31.10.2005	Mo		CA-Rapport												
01.11.2005	Di		nl. der Schmer	tex-Rap											

Formularansicht

Start | Citrix Progr... | Posteingan... | Kaderschul... | Phoenix W... | H-Planer1 - ... | H-Planer - ... | H-Planer - ...

12:10

Instrument H - Planer

H-Planer - [Wochenplan_Patient : Bericht]

Datei Bearbeiten Datensätze H-Planer Fenster ?

Drucken Suchen Kalender H-Planer W X Schließen

Klinik Barmelweid AG Station 60110 H-Planer

Datumsbereich: Mo., 21.10.2006

Bemerkungen:

Patient(in): 1007933

Zeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
7:30						
7:35	Büro / Cavach Station 602					
7:50						
7:55	Morgenszenen					
8:00						
8:15						
8:30						
8:45	Rhyon (Grund) Medikation -1					
9:00						
9:15						
9:30						
9:45						
10:00						
10:15						
10:30						
10:45						
11:00	Chirurgische Station 602 Krankengruppen					
11:15						
11:30						
11:45	Mittagspause					
12:00						
12:15						
12:30						
12:45						
13:00						
13:15						
13:30						
13:45						
14:00						
14:15						
14:30	Therapeutische Kranken Medikation -1					
14:45						
15:00						
15:15						
15:30	Chirurgie im Sonderbereich					
15:45						
16:00						
16:15						
16:30						
16:45						
17:00						
17:15						
17:30						
17:45						
18:00						
18:15						
18:30						
18:45						
19:00						
19:15						
19:30						
19:45	Abendszenen					
20:00						
20:15						
20:30						

Mittwoch, 26. Oktober 2006 Wochenplan Patient 602 (Grund)

Seite: 1

Bereit

Start Citrix Progr... Posteingang... Kaderschul... Phoenix W... H-Planer1 -... H - Planer -... H-Planer -... 12:15

Instrument H - Planer

H-Planer - [Sprechstunde]

Datei Bearbeiten Datensätze H-Planer Fenster ?

Drucken Suchen Kalender H-Planer W X Schließen

Klinik Barmelweid AG Stationsleitung H-Planer

Tages-Agenda Station

Datumsbereich: Do, 27.10.2005

Bemerkungen:

Donnerstag, 27. Oktober 2005

8:30 C	0.10.28,	West 3	Physiotherapie (ET Z)	Monique Vogel	504058
9:00 S	4054 Basel	West 3	6 Min Gehstest	Barbara Bleuler-Adam	204639
9:00 L	rgi	West 3	6 Min Gehstest	Barbara Bleuler-Adam	204628
9:30 D	no, 10.04.56,	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	202116
9:30 C	2, Rothrist	West 3	Velo-/Laufbandtraining Gruppe	Patient	204095
9:30 L	rgi	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	204628
9:30 C	, Klagenfurt	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	204627
9:30 S	4054 Basel	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	204639
9:30 C	0.10.28,	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	504058
9:30 S	upfig	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	204487
9:30 S	, Eiken	West 3	Therap. Wandern P1	Patient, Petra Weidmann, Ulrike Hazoth	204376
10:00 C	Döttingen	West 3	Therap. Wandern K1	Patient, Ulrike Hazoth	202406
10:00 C	2 Rothrist	West 3	6 Min Gehstest	Kathrin Häring	204095

Seite: 14 | 1

Bereit

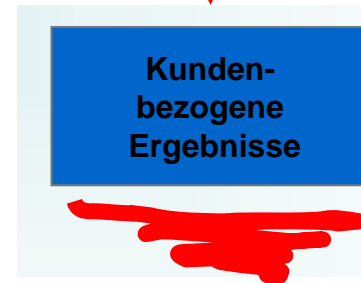
Start Citrix Pr... Posteing... Kadersc... Phoenix ... H-Planer... H - Plane... H-Plane... 11:55

wie sind wir vorgegangen ?

3. aus Kriterien



Wir wollen Verbesserungen zur Weiterentwicklung von Dienstleistungen voraussehen, und durch Messung der patientenbezogenen Ergebnisse identifizieren



→ **MECON** Zufriedenheitsbefragung

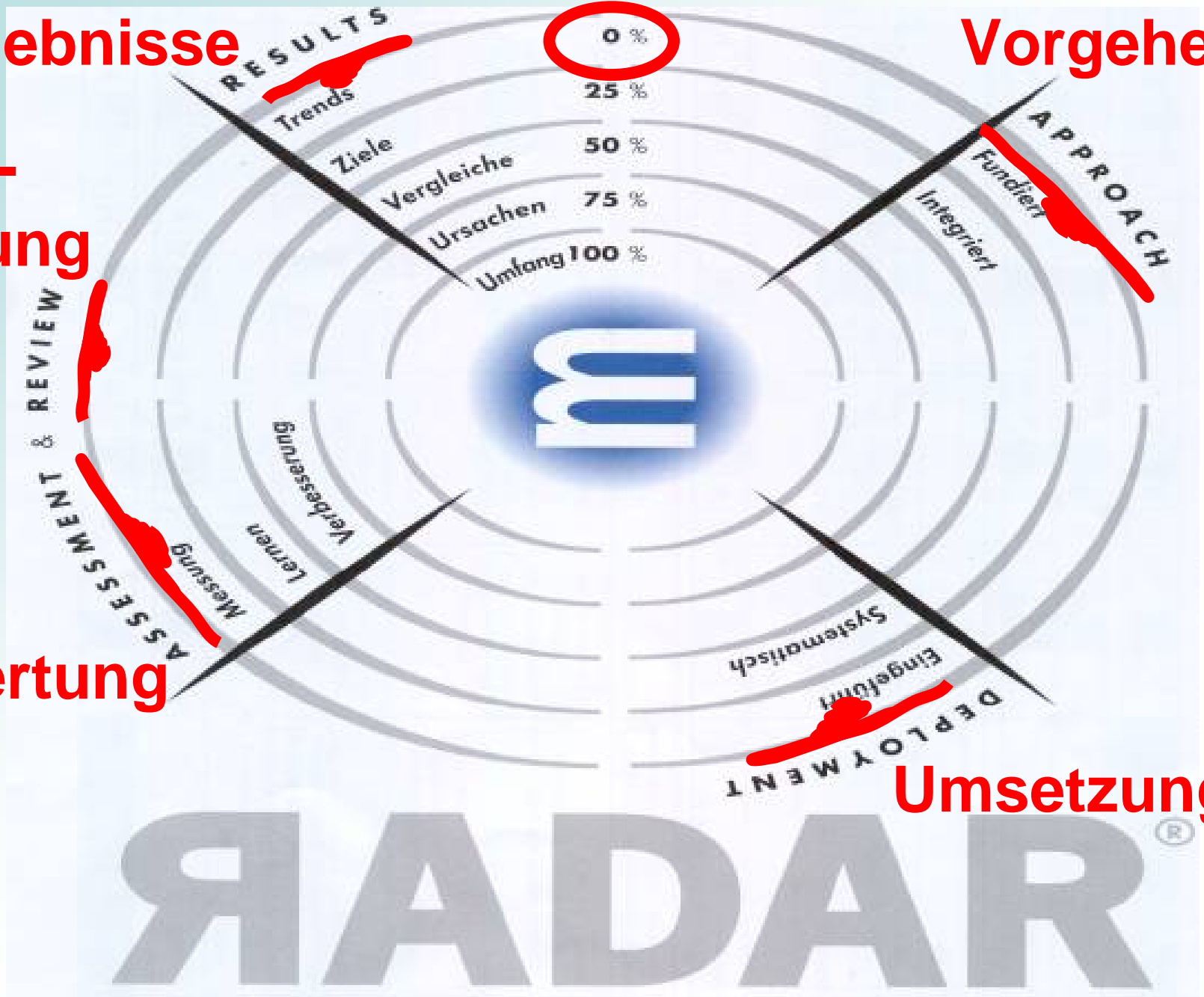
Ergebnisse

Vorgehen

Überprüfung

Bewertung

Umsetzung



Bewertung

Befähiger



Prozesse



Vorgehen

Umsetzung

Vorgehen + Umsetzung

- begründet
- definierter Prozess liegt vor
- das Vorgehen ist auf die Interessengruppen ausgerichtet
- das Vorgehen unterstützt die Strategie der Klinik

klare Nachweise liegen vor

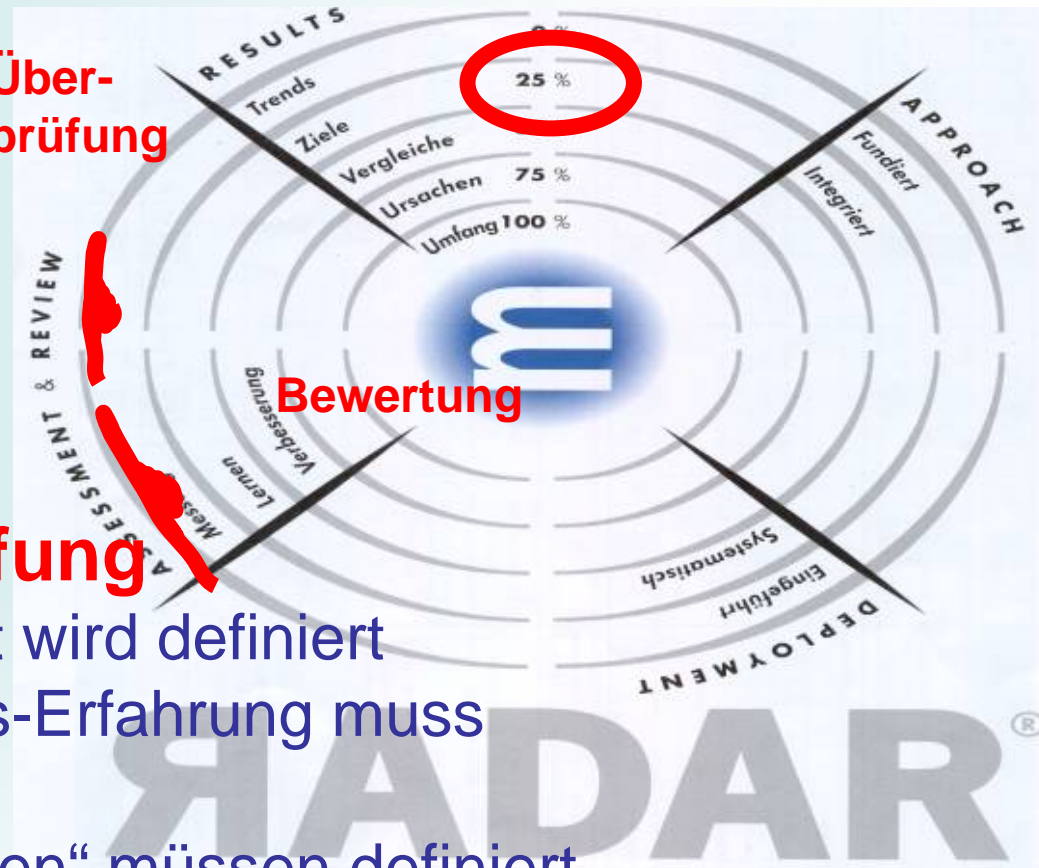
75%

Bewertung

Befähiger



Überprüfung



Bewertung + Überprüfung

- Messung der Effektivität wird definiert
- das Lernen aus Prozess-Erfahrung muss noch gefördert werden
- die „Strategische Aktionen“ müssen definiert und umgesetzt werden

einige Nachweise liegen vor
25%

Bewertung

Ergebnisse



kundenorientierte
Ergebnisse

Ergebnisse



Ergebnisse

- „Trends“ sind positiv
- Ziele sind angemessen
- Ziele werden in den meisten Bereichen erreicht
- Benchmarking ist geplant
- Ergebnisse sind auf das Vorgehen zurückzuführen

viele Bereiche sind angesprochen

50%

Vision

Wir wollen die Zukunft der Klinik sichern, indem wir unsere Bereiche Rehabilitation, Matik so-

Zusammenfassung

dieses in der **Klinik Barmelweid** in die Praxis umgesetzte Beispiel zur Einführung einer **patientenorientierten Terminplanung**

wurde mit dem Modell  analysiert



die neue **patientenorientierte Terminplanung** führte zur deutlichen Steigerung der **Zufriedenheit** der **Patienten** und **entstresste** die Schnittstellenproblematik in der Klinik



DISKUSION

