

Unternehmenskultur und Wettbewerbsposition

Kommunikation und Zusammenarbeit als
Erfolgsfaktor für Krankenhäuser

Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff
Universität Münster
Centrum für Krankenhaus-Management



5. Nationales Symposium für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen,
Inselspital Bern, 15. Mai 2012

Ziele des Vortrages

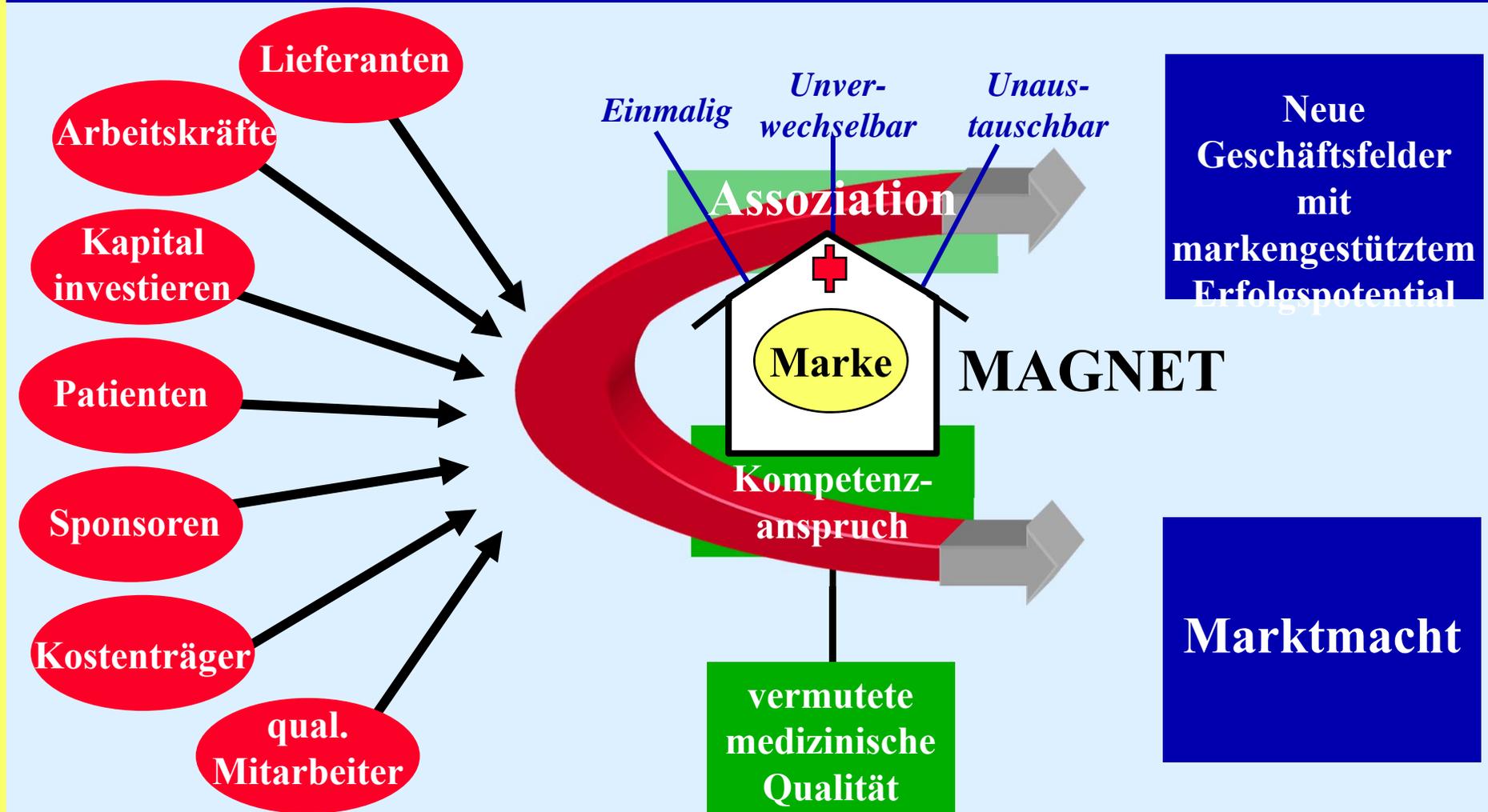
Die Unternehmenskultur bestimmt den Markenstatus eines Krankenhauses nachhaltig

- Warum ein Markenstatus vorteilhaft ist
- Wie ein Markenstatus entsteht
- Merkmale der Unternehmenskultur
- Unternehmenskultur, Werte, Ethik
- ▶▶ **Best Practices**
 - Greeter als Problemlöser
 - Was Ritz Carlton und das Evangelische Krankenhaus Herne verbindet
 - MAYO – we care
 - St. Joseph's Hospital
 - Harley Davidson für Krankenhäuser?

Magnet-Krankenhäuser

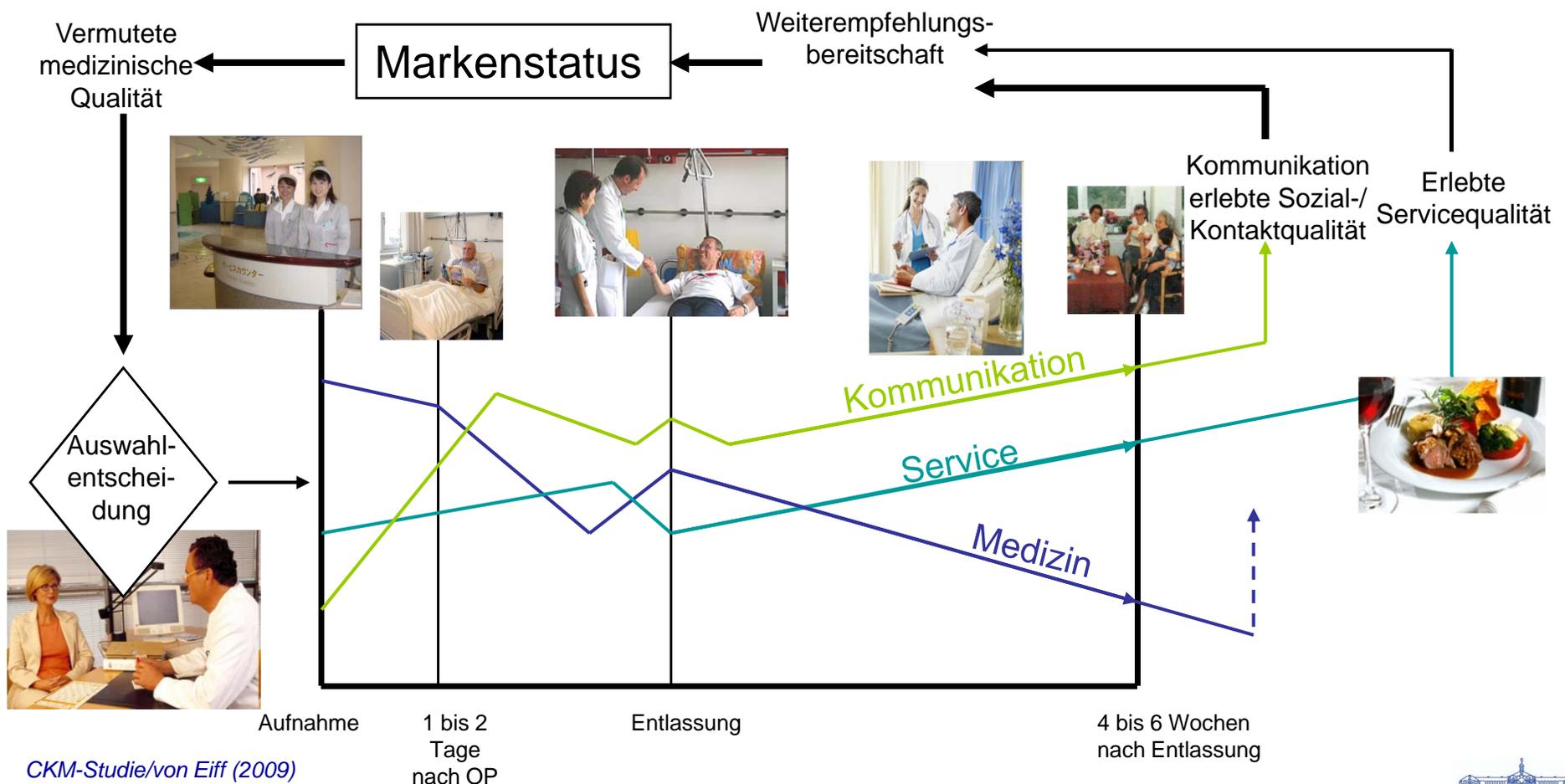


Das Krankenhaus mit Markenprofil wirkt im wachsenden Wettbewerb des Gesundheitsmarkts wie ein MAGNET.



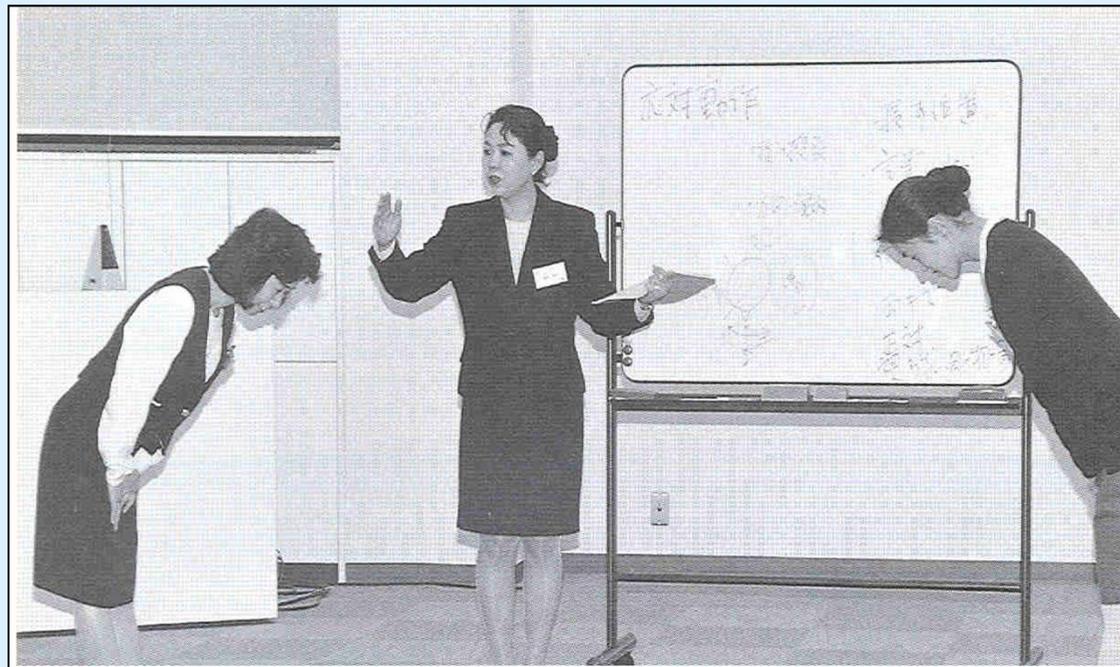
Qualität aus Patientensicht

Die Qualität eines Krankenhausaufenthalts beurteilt der Patient auf Basis von erlebter Kommunikation und Essen/Service.



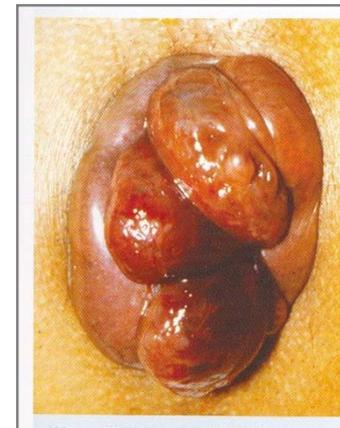
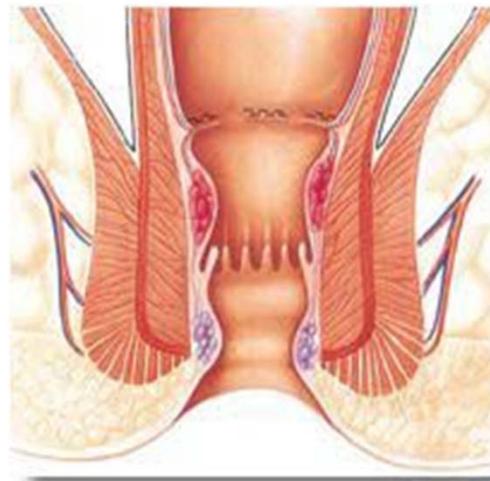
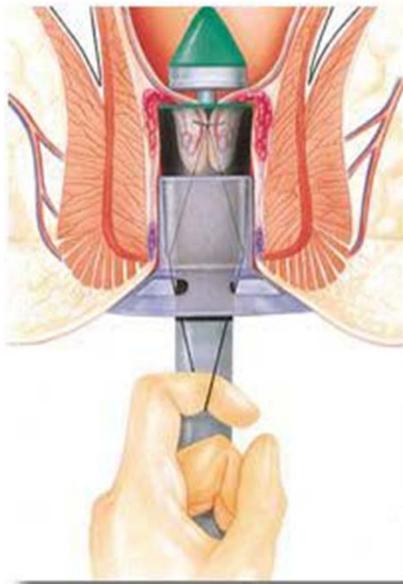
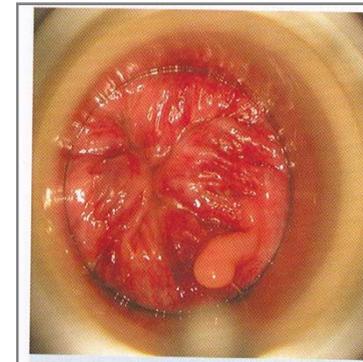
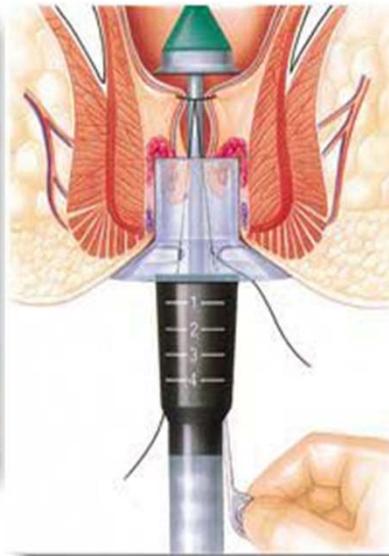
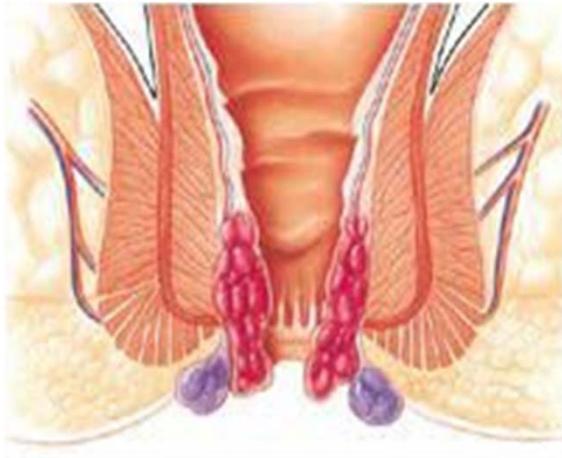
CKM-Studie/von Eiff (2009)

Die Investition in Freundlichkeitstraining zahlt sich mehr aus,
als Broschüren, Werbung oder Gimmicks.

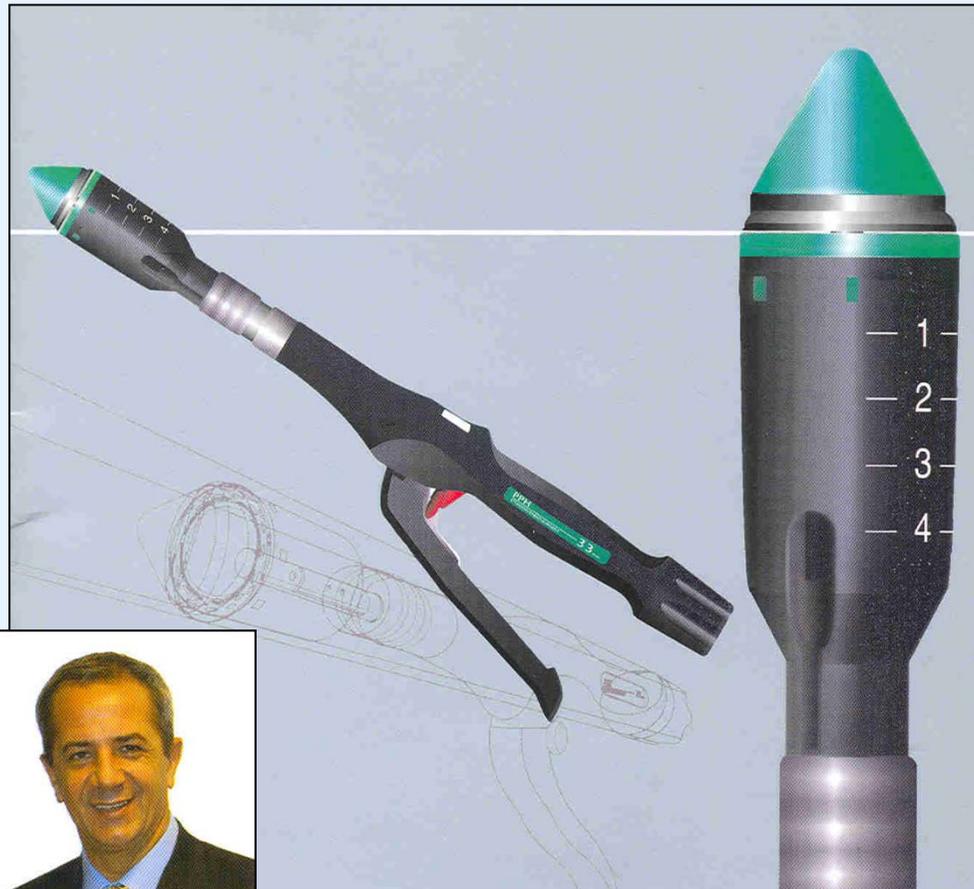


Das Freundlichkeitstraining ist Pflicht für alle (neuen)
Mitarbeiter.

Hämorrhoidalleiden/Hämorrhoidopexie



Die Longo-Methode zur Behandlung des Hämorrhoidal-Leidens ist ein Markenzeichen für kundenorientierte Krankenhäuser.



Antonio Longo

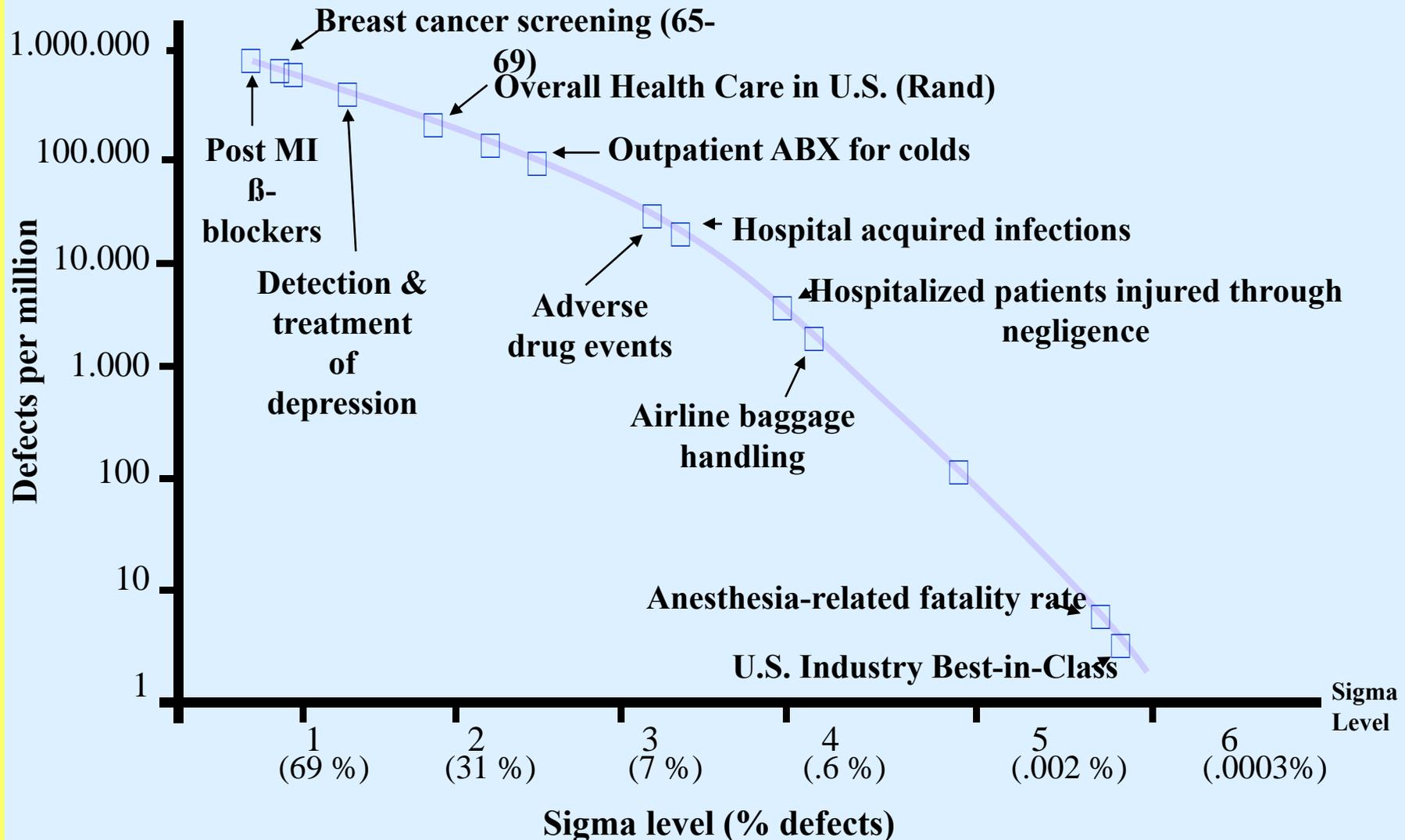
Die Stapler-Hämorrhoidopexie ermöglicht:

- Ø Heilung/signifikante Verbesserung der präoperativen Symptome ohne Entfernung der Hämorrhoidalblutgefäße;
- Ø schnellere Rückkehr des Patienten ins normale Alltagsleben;
- Ø Weniger postoperative Blutungen und Hautjucken (im Vergleich zur offenen Hämorrhoidektomie);
- Ø Weniger Fälle postoperativer Inkontinenz und Obstipation.



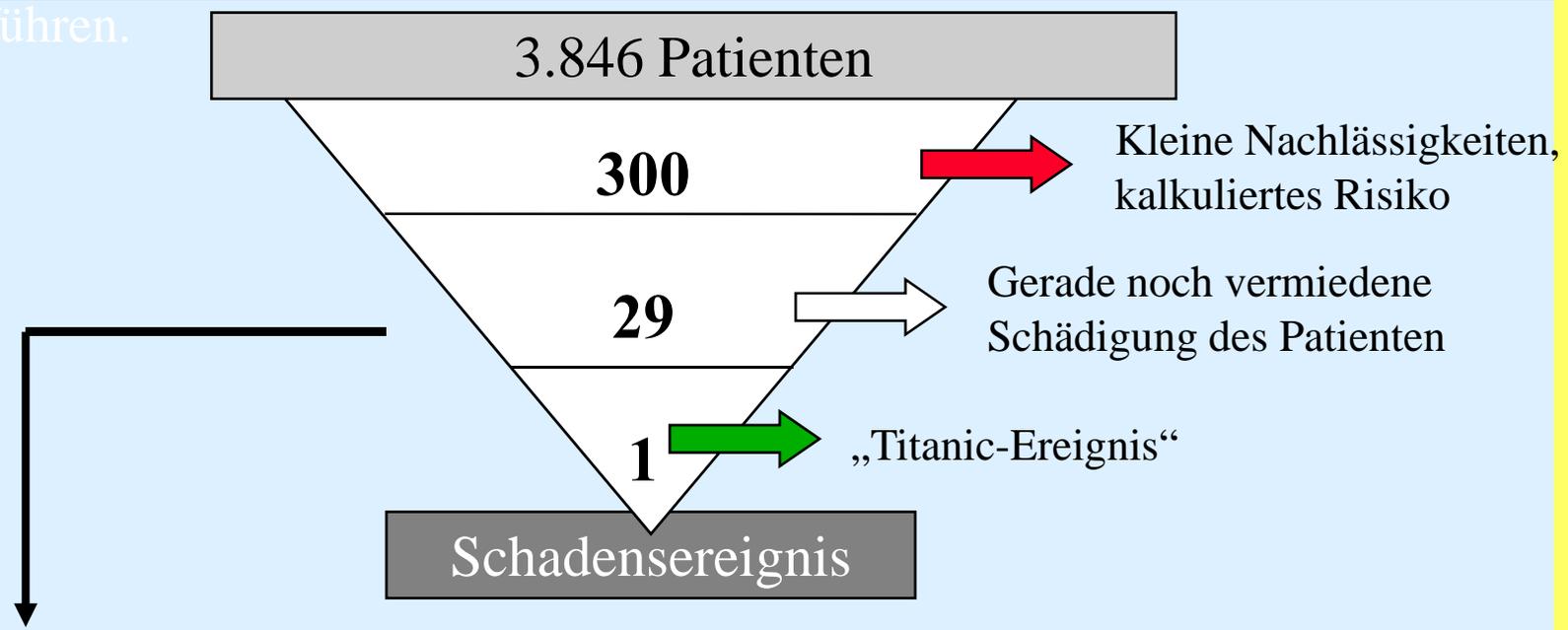
- Über 70% der Fehler im Klinikbereich sind auf Mängel im Organisationsablauf sowie Kommunikationsprobleme zurückzuführen.
- Handover-Situationen sind besonders Fehler gefährdet
- Personalabbau führt zu Arbeitsverdichtung
- Zeit für Händedesinfektion fehlt

Healthcare Quality Defect Rates Occur at Alarming Rates



Risikomanagement Ansatz: Das „stumpfe Ende managen“

Die meisten Behandlungsfehler und kritischen Ereignisse für die Patienten können durch Mitarbeiter selbst vermieden werden. 70 Prozent der Behandlungsfehler in Krankenhäusern sind auf eine mangelhafte Organisation zurückzuführen.



Wir müssen umdenken:
vom Krisenmanagement
zur Patientenbetroffenheit

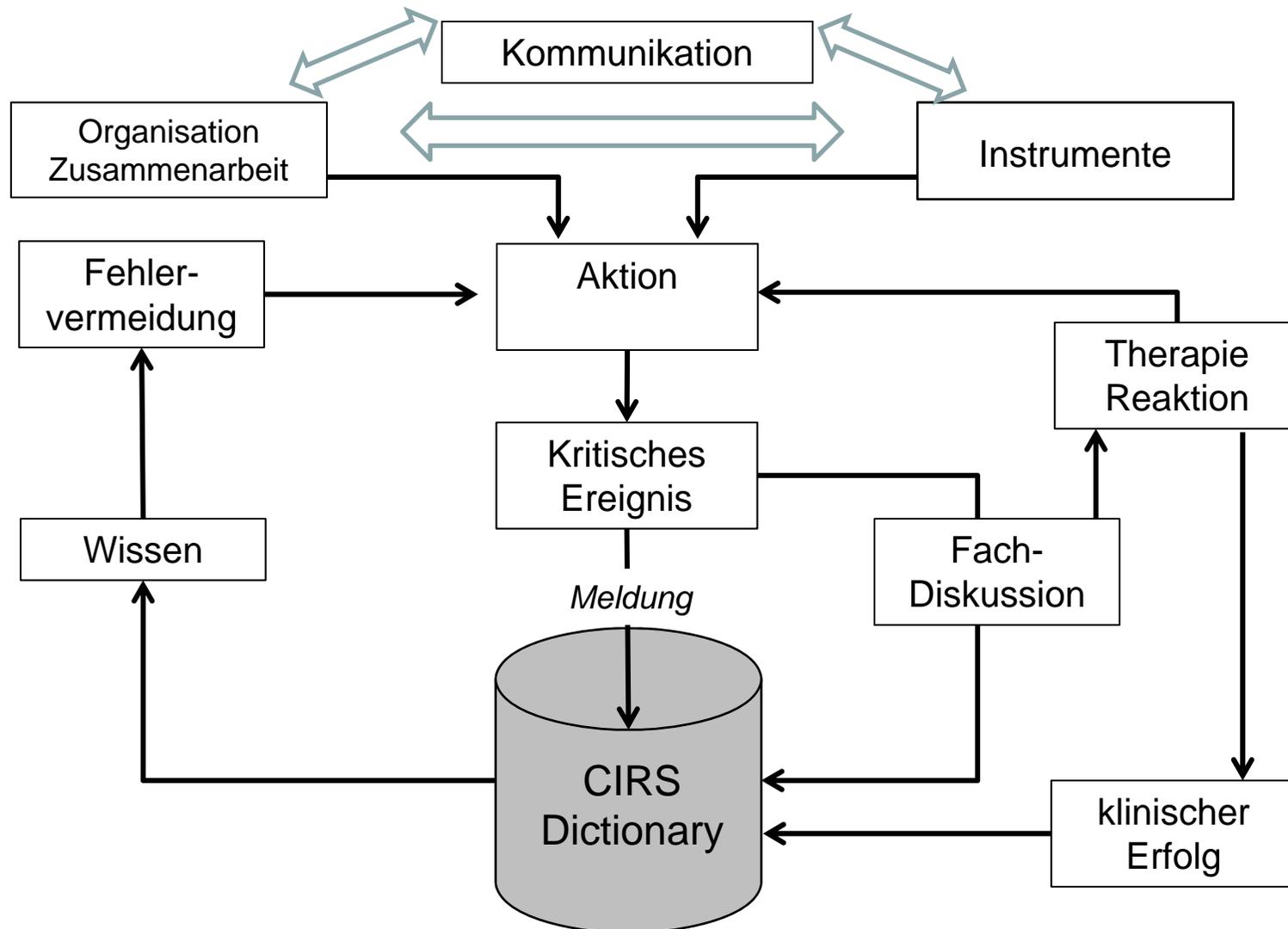
- Patient stürzt
- Patient fällt aus dem Bett
- Patient ist nicht zugedeckt
- Vermeidbares
- Nicht kontrollierte Medikamenteneinnahme
- Patient nimmt unzureichend Flüssigkeit auf
- vom Patienten (desorientiert) verursachte Katheterverletzungen

CIRS-Konzept



CENTRUM FÜR
KRANKENHAUS
MANAGEMENT

CIRS ermöglicht individuelles und organisationales Lernen.



Medikamenten-Management



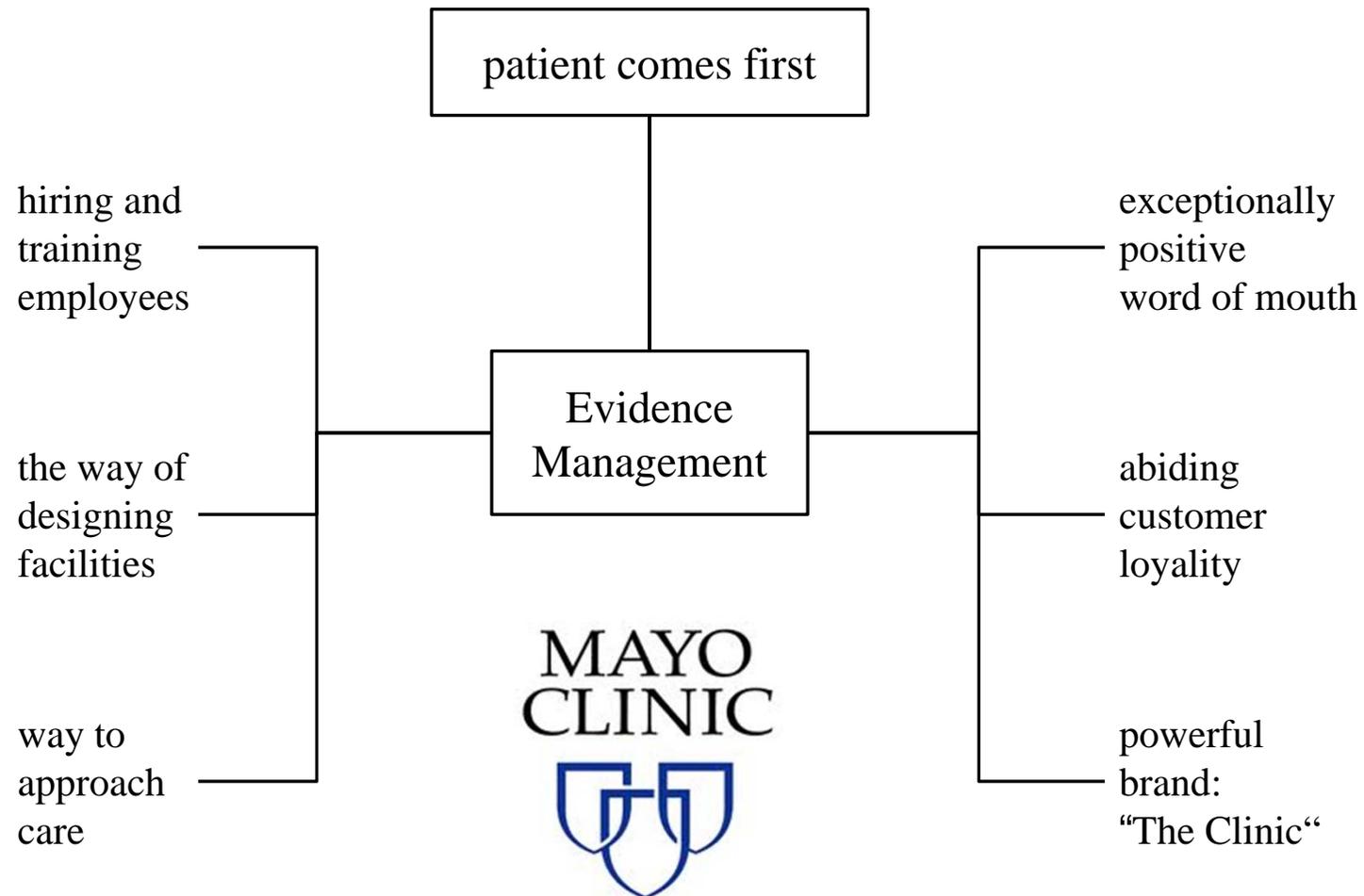
35 % aller Behandlungsfehler im Krankenhaus sind auf Medikationsfehler zurückzuführen: Das elektronische Verteilsystem verhindert diese vermeidbaren „adverse events“



 -Lösung
im Bellevue-Hospital New
York

Quelle: von Eiff
< Arzneimittelversorgung >
2008

The Mayo Approach



Time-out

Time out zwingt Operateur und Team zu konsequenter Vorbereitung auf Patient und Eingriff.

Time-out Stufe 1

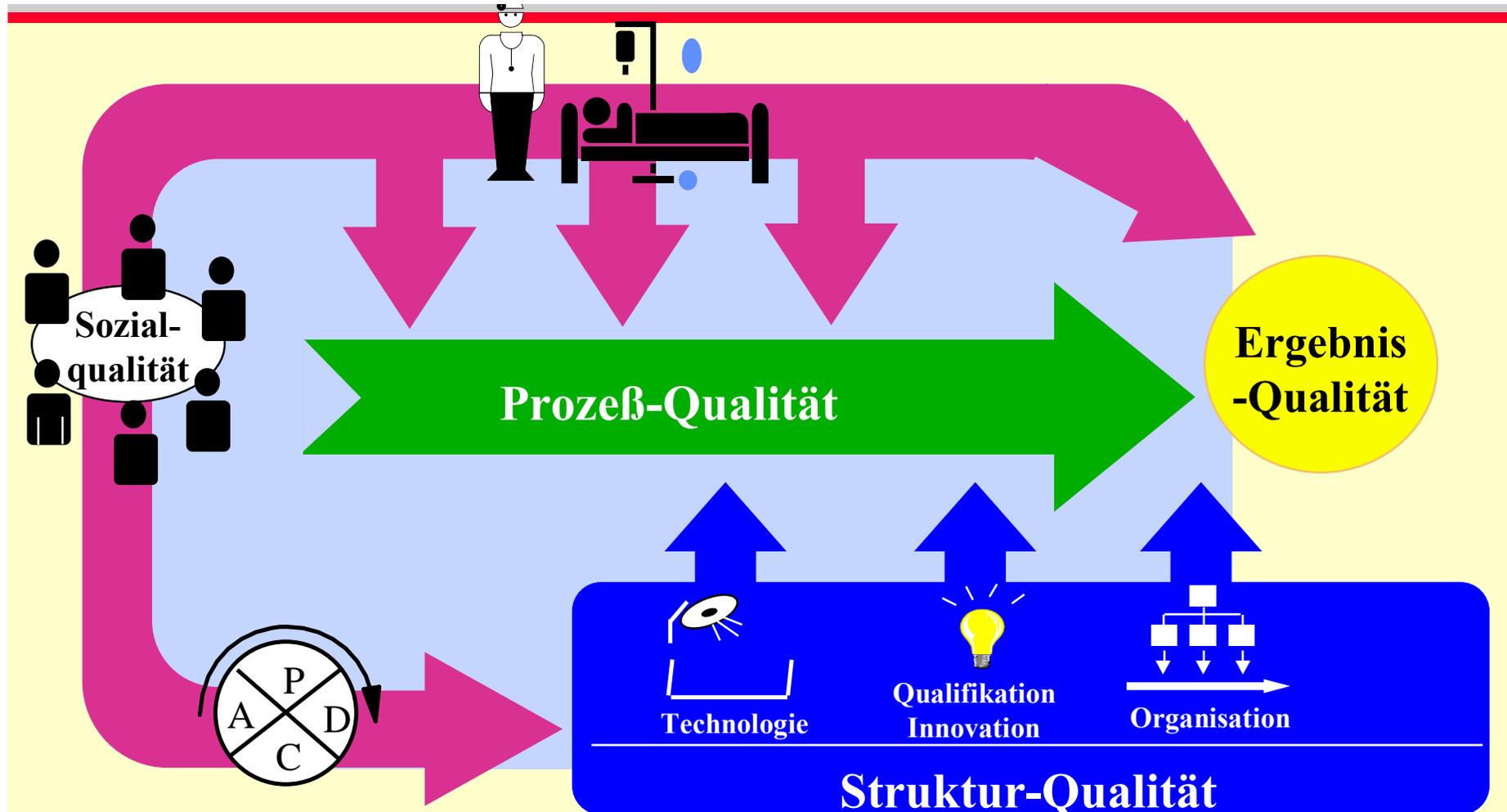
- Richtiger Patient
 - > Name
 - > Geburtsdatum
 - > Allergien
 - > Besonderheiten
 - Risiken •
 - Begleiterkrankungen
 - > Voroperationen
 - > Kardiologisches Konsil erfolgt

Time-out Stufe 2

- Anästhesist und Chirurg stimmen nochmals ab:
 - > Patient und Fallidentität
 - > Risiken
- Trendelenburg-Lage
- Chirurg fragt OP-Pflege: Siebe komplett?

Qualitätsmessung im Rettungsdienst

Neben der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität nach Donabedian ist im Gesundheitswesen die Sozialqualität von besonderer Bedeutung



■ *Wilfried von Eiff, Kerstin Stachel (Hrsg.)*

Unternehmenskultur im Krankenhaus

CKM
CENTRUM FÜR
KRANKENHAUS
MANAGEMENT



Band 1 der Reihe
»Leistungsorientierte Führung
und Organisation
im Gesundheitswesen«
Wilfried von Eiff (Hrsg.)

| Verlag BertelsmannStiftung

Corporate Culture pays off!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit