



QUALITÄTSREPORT
UNSERE QUALITÄT
– IHRE SICHERHEIT



VERTRAUEN
IST GUT.
KONTROLLE
IST BESSER!

Die Facharztambulanz Hamburg untersteht der ständigen Kontrolle. Nicht nur durch die eigenen Patienten, sondern auch durch unabhängige Institute. Warum die Facharztambulanz Hamburg die Ergebnisse für jeden nachvollziehbar offenlegt, erklärt der kaufmännische Geschäftsführer Christian Ernst.

VORWEG: WAS UNTERSCHIEDET DIE FACHARZTKLINIK HAMBURG VON ANDEREN KLINIKEN?

Bei uns ist der Patient von der Diagnose bis zur Nachbehandlung in vertrauten Händen. Hier arbeiten Hausarzt, unser Facharzt, Patient und das Klinikpersonal Hand in Hand. Unser Facharzt ist ein niedergelassener Arzt, der als Beleg-, Kooperations- oder angestellter Arzt einige Betten in einem Krankenhaus mit seinen Patienten belegen darf. Unsere über 80 Fachärzte decken dabei nahezu alle medizinischen Fachgebiete ab.

IMMER HÄUFIGER IST NUN ZU HÖREN, DASS QUALITÄT IM KRANKENHAUS WICHTIGER WIRD. WAR DAS BISHER NICHT SO?

Doch, in den Hamburger Krankenhäusern und speziell in der Facharztambulanz hat Qualität seit jeher einen sehr hohen Stellenwert. Das Fachwissen und die langjährige operative Erfahrung unserer Ärzte stehen für Zuverlässigkeit, Sicherheit und Qualität bei der Behandlung unserer Patienten. Wir bleiben jedoch nicht stehen, sondern versuchen uns stetig zu verbessern. Uns ist daher wichtig, transparent darzustellen, was wir für Erhaltung und Verbesserung unserer Qualität tun. Dies erfolgt mittels der jährlichen, gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsberichte und des Hamburger Krankenhausspiegels – und darüber hinaus nun zusätzlich mit diesem Report, in dem die Zahlen und Fakten für jeden verständlich und offen aufbereitet sind.



CHRISTIAN ERNST
Kaufmännischer
Geschäftsführer Fach-
arztambulanz Hamburg

WAS TUT DIE FACHARZTKLINIK HAMBURG DENN DAFÜR, DIE QUALITÄT ZU SICHERN?

Für die größtmögliche Sicherheit sorgen fest definierte und regelmäßig überprüfte Prozesse. So wenden wir Standards und Leitlinien für die pflegerische und ärztliche Behandlung an. Zudem entwickeln wir Hygienestandards weiter, überprüfen Medizingeräte und Medizinprodukte, überwachen die Mitarbeitergesundheit und den Infektionsschutz. Und wir führen permanent schriftliche und persönliche Patientenbefragungen durch. In den aktuellen internen als auch von extern durchgeführten Patientenumfragen wird uns von den Befragten eine hohe Zufriedenheit bescheinigt. Diesen Standard möchten wir halten.

VON WEM WIRD DIE FACHARZTKLINIK HAMBURG ÜBERPRÜFT?

Die Facharztambulanz Hamburg ist vom TÜV Nord gemäß DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Die unabhängige Überprüfung ergab, dass wir über ein sehr effektives und fortschrittliches Qualitätsmanagement verfügen, das sowohl den rechtlichen Anforderungen als auch den Erwartungen der Patienten gerecht wird. Weitere Überprüfungen erfolgen über AQS1, ein wissenschaftlich fundiertes System zur Qualitätssicherung beim ambulanten Operieren, über die Qualitätssicherung EQS-Hamburg, das BQS-Institut und das Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System (KISS). Zu den Ergebnissen erfahren Sie mehr in diesem Report.



WIE DER KREISLAUF DES VERTRAuens FUNKTIONIERT? DAS ERKLÄRT IHNEN EINER UNSERER PATIENTEN:

„Ich hatte eine schmerzhafte Schwellung am Handgelenk. Also suchte ich meinen Hausarzt auf, der ein sogenanntes Ganglion – also ein Überbein – vermutete. Mein Hausarzt überwies mich zur Weiterbehandlung an einen niedergelassenen Facharzt, einen spezialisierten Handchirurgen. Dieser nahm eine Röntgenuntersuchung vor. Der Verdacht bestätigte sich. Nachdem er mir ausführlich erklärt hatte, welche Möglichkeiten ich nun hätte, entschied ich mich für die operative Entfernung. Der Eingriff wurde von diesem Facharzt in der Facharztambulanz durchgeführt, wenige Stunden später konnte ich schon wieder nach Hause. Verbandswechsel und Fädenziehen übernahm ebenfalls der Facharzt in seiner Praxis, bevor ich dann zu meinem Hausarzt zurückkehrte.“
Klaus B. aus Hamburg

SICHER SEIN, SICHER ZU SEIN

Die Beachtung von Bestimmungen und Leitlinien umfasst alle Bereiche und Berufsgruppen unserer Klinik. Dazu gehört, auch Beinahe-Fehler sofort zu melden und die eigenen Abläufe immer wieder zu überprüfen. So können wir ein höchstmögliches Maß an Sicherheit gewährleisten.



IN GUTER NACHBARSCHAFT MIT DEM UKE

Wir befinden uns nicht nur in räumlicher Nähe zum Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE), auch medizinische Leistungen verbinden uns. So nutzen wir den internistischen, kardiologischen und neurologischen Konsiliardienst. Im Fall der Fälle kann sofort das Notfallteam herbeigerufen und der Patient – sofern erforderlich – auf die Intensivstation des UKE verlegt werden. Zudem kooperieren wir mit der ZNA (Zentrale Notaufnahme), der Radiologie, dem Gerinnungslabor und der Pathologie des UKE.



FEHLER SIND VERMEIDBAR.

Wir sind Mitglied im Aktionsbündnis Patientensicherheit, das sich zum Ziel gesetzt hat, die Patientensicherheit in Deutschland nachhaltig zu verbessern.

Das wichtigste Instrument zur Verbesserung der Patientensicherheit ist das gemeinsame Lernen aus Fehlern. Deshalb sind wir Mitglied im „Aktionsbündnis Patientensicherheit“ (APS). Dieses Netzwerk wird vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und gibt Handlungsempfehlungen heraus, die die Patientensicherheit verbessern.

Eine Empfehlung ist beispielsweise ein internes Berichtssystem über kritische Vorkommnisse, um Schwachstellen frühzeitig zu entdecken. Bei unserem Fehlermelde- und Fehleranalysesystem (Critical Incident Reporting System, kurz CIRS) können die Mitarbeiter in einem geschützten Umfeld kritische Ereignisse im Arbeitsumfeld melden. So kann vermieden werden, dass genau diese Fehler möglicherweise auch anderen Mitarbeitern passieren.

RISIKEN ERKENNEN UND MINIMIEREN

Ein wichtiger Part unseres Risikomanagements ist die Analyse und das Ausschalten möglicher Risiken. 2013 erteilten wir einer Risikoberatungsgesellschaft den Auftrag, sämtliche Risiken in unserer Patientenversorgung zu identifizieren, zu bewerten und Empfehlungen zur Risikoprävention zu erarbeiten. So wurde uns beispielsweise geraten, Medikamentennamen auszuschreiben und nicht abzukürzen, damit es nicht zu Ver-

wechslungen kommt. Die korrekte Dokumentation wird heute stichprobenartig überprüft. Infolge des Evaluierungsaudits 2014 haben wir heute als eines der ersten Krankenhäuser ein umfassendes klinisches Risikomanagementsystem etabliert.

OP-CHECKLISTE – KLEINE MASSNAHME, GROSSE WIRKUNG

Eine einfache Checkliste hilft, Verwechslungen zu vermeiden. Es wird alles kontrolliert, was zu einer Gefährdung des Patienten führen könnte. Die Liste wird bereits auf der Station überprüft, wo der Patient unter anderem nach der zu operierenden Seite und Körperstelle gefragt wird. Dies wiederholt sich beim Zugang zum OP-Bereich und im OP-Saal selbst. Weiter geht es im OP mit der Checkliste nach WHO-Vorgaben. Vor dem ersten Hautschnitt erfolgt das sogenannte Team-Time-Out, bei der zum Beispiel die Seitenlokalisierung ebenfalls durch den Operateur bestätigt werden muss. Erst dann darf die OP beginnen.

Die Checkliste endet, bevor der Patient den OP-Saal wieder verlässt. Ein Verantwortlicher sorgt dafür, dass sie eingehalten wird. Seien Sie als Patient also nicht verwundert, wenn Ihnen im Rahmen Ihrer OP-Vorbereitung mehrfach die gleichen Fragen gestellt werden. Dies ist beabsichtigt und dient Ihrer eigenen Sicherheit.

Die FACHARZTKLINIK HAMBURG nutzt standardisierte OP-Checklisten der World Health Organisation (WHO), mit deren Hilfe sich alle handelnden Akteure – von der Krankenschwester über den Anästhesisten bis zum Operateur – von der Richtigkeit der vorgesehenen Maßnahmen am richtigen Patienten überzeugen.

die facharztambulanz hamburg		Patientensicherheit		CL-002 Version: 13 Stand: 26.03.2014
Facharztambulanz Hamburg		Checkliste	Aktualisierung: 26.03.2017	Seite 1 von 2
		QM/H/Anhang F	DIN-Bezug: 8.2.3	

Patienten Aufkleber		OP-Gebiet vor Prä-Med.-Gabe markieren <input type="checkbox"/>
		Zutreffende Lokalisation ankreuzen
		L R
Bei Abweichung bitte Begründung unter Bemerkungen		
HZ: Stat. Pflege	HZ: Transport	HZ: Lagerung
HZ: Operateur		

Geplanter Eingriff:		
VORHANDEN / abhaken		FEHLT : unter Bemerkungen dokumentieren
DURCHFÜHRT		
Datum:	Station	Bemerkungen
Nüchternheit überprüfen		
Zahnersatz: <input type="checkbox"/> belassen <input type="checkbox"/> entfernt		
Schmuck und Piercing abgelegt?		
Blasen- u. Darmentleerung?		
Nagellack entfernt auf Anordnung?		
Lagerungshilfsmittel mitgegeben?		
Rasur nach Vorgabe Operateur		
Prämedikation gegeben?		
OP- Einwilligung vorhanden		
Anästhesie- Einwilligung und - Protokoll		
Endoprothesen- Pass?		
Blutgruppe, Kreuzblut nach OP Indikation		
Röntgen-/ MRT-Bilder, CD nach Vorgabe Operateur		
Handzeichen (HZ):		
Abweichungen unter Bemerkungen dokumentieren und an QM faxen		

die facharztambulanz hamburg		Patientensicherheit nach Vorgabe der WHO		CL-002 Version: 13 Stand: 26.03.2014
Facharztambulanz Hamburg		Checkliste	Aktualisierung: 26.03.2017	Seite 2 von 2
		QM/H/Anlage F	DIN-Bezug: Kap. 8.2.3	

<p>Vor Narkoseeinleitung</p> <p><input type="checkbox"/> Patient bestätigt</p> <p><input type="checkbox"/> Identität</p> <p><input type="checkbox"/> Seite (& Markierung mit wasserfestem Stift)</p> <p><input type="checkbox"/> OP</p> <p><input type="checkbox"/> Einverständnis (Narkose)</p> <p><input type="checkbox"/> Anästhesiegeräteecheck o.k.</p> <p><input type="checkbox"/> Pulsoximeter angelegt</p> <p>Bekannte Allergie?</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja ⇒ relevant für Anästhesie? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>Schwieriger Atemweg/Aspirationsrisiko:</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja ⇒ entsprechende Ausrüstung & Assistenz</p> <p>großer Blutverlust möglich (> 500ml, Kinder >7 ml/kg):</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja ⇒ adäquater Zugang und</p> <p><input type="checkbox"/> Volumen- Management? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>	<p>Vor Schnitt: Team-Time-Out (Ansaage durch den OP-Springer)</p> <p><input type="checkbox"/> Alle kennen sich oder haben sich mit Namen / Funktion vorgestellt</p> <p>Operateur, Anästhesist und OP –Team bestätigen:</p> <p><input type="checkbox"/> Patient</p> <p><input type="checkbox"/> Seite</p> <p><input type="checkbox"/> Eingriff</p> <p><input type="checkbox"/> Operateur checkt: kritische Schritte, mögliche Ereignisse, OP-Dauer, voraussichtlicher Blutverlust</p> <p><input type="checkbox"/> Anästhesist rekapituliert relevante Vorerkrankungen</p> <p><input type="checkbox"/> OP Team checkt Sterilität des Instrumentariums, Ausrüstung</p> <p>Antibiotikaprophylaxe:</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> nein, nicht nötig</p> <p>Röntgenbilder etc. vorhanden:</p> <p><input type="checkbox"/> ja</p> <p><input type="checkbox"/> nein, nicht nötig</p>	<p>Vor Verlassen des OPs</p> <p>OP Pflegeteam:</p> <p><input type="checkbox"/> Eingriff richtig eingetragen</p> <p><input type="checkbox"/> ASA richtig eingetragen</p> <p><input type="checkbox"/> Vollständige Zahl von Instrumenten: Tupfern, Bauchtüchern etc.; Nadeln;</p> <p><input type="checkbox"/> Korrekte Beschriftung der Gefäße für Pathologen, Gefäß korrekt gefüllt</p> <p><input type="checkbox"/> Etwaige Probleme melden</p> <p><input type="checkbox"/> Rekapitulieren der Kernprobleme des postoperatives Managements</p> <p>Hautläsionen:</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p> <p>-Rötung <input type="checkbox"/> ja</p> <p>-Blasenbildung <input type="checkbox"/> ja</p> <p>-Sonstiges:</p> <p>Benötigte Lagerungshilfsmittel: Siehe AMC</p>
Patientenaufkleber		

Unterschrift Anästhesist:
 Unterschrift Operateur:

Erstellt: 26.03.2014 QZ-OP/ Anästhesie/ E.Korhonen
 Dateiname: CL-002 (13) Patientensicherheit und Vorgabe der WHO 140326
 Geprüft: 26.03.2014 E.Korhonen
 Freigegeben: 26.03.2014 Chr. Ernst
 Abgabe: Patientenakte



BEI ERHÖHEM RISIKO EINER MRSA-BESIEDLUNG nimmt Schwester Eike Korhon vor der Aufnahme mit sterilen Wattestäbchen Abstriche aus Nase und Rachen. Das Ergebnis liegt nach zwei bis drei Tagen, beim Schnelltest nach wenigen Stunden fest.

GEFAHREN IM KEIM ERSTICKEN

Die Sicherheit der Patienten und das Hygienemanagement haben zu jeder Zeit allerhöchste Priorität. Damit gefährliche Keime keine Chance haben, enthält das Hygienekonzept umfassende Maßnahmen – vom MRSA-Screening bis zur Teilnahme an der „Aktion Saubere Hände“.

Eine wichtige Rolle für die Patientensicherheit spielt unser Hygienekompetenzteam um Pflege-OP-Managerin Gabriele Johné und Hygienefachschwester Ilona Carrasco-Pirard unter fachlicher Leitung des Ärztlichen Direktors Dr. Torsten Hemker. Es überwacht die Einhaltung hygienischer Standards nach den Richtlinien des Robert Koch-Instituts. Zudem sorgen auf jeder Station und im OP Hygieneverantwortliche dafür, dass die hygienerlevanten Bestimmungen und Leitlinien in der täglichen Arbeit aller Bereiche und Berufsgruppen der Klinik umgesetzt werden. Primäre Aufgabe von Hygienemaßnahmen ist die Vermeidung von Infektionen.

MRSA – WAS IST DAS EIGENTLICH?

Infektionen, die durch antibiotika-resistente Erreger verursacht wurden, können eine immense Gefahr darstellen. Beim Einsatz von Antibiotika sollten Ärzte daher das wählen, das den Keim gezielt abtötet, weil dieser ansonsten Resistenzen entwickelt. Besonders gefährlich für geschwächte Menschen ist das multiresistente Bakterium *Staphylococcus aureus*, kurz MRSA. Nicht gefährlich ist es für ansonsten gesunde Patienten. Daher keine Angst, wenn Sie positiv getestet wurden: Wir kümmern uns darum.

DAS TUN WIR, UM INFEKTIONEN ZU VERHINDERN

Die Facharztklinik Hamburg setzt zum Schutz ihrer Patienten neben der intensiven und laufenden

Desinfektion von Händen, Textilien, Geräten und Räumen ein mit dem Institut für Hygiene und Umwelt entwickeltes Screening-Konzept ein. Dabei wird bei Verdacht auch auf andere Keime, wie z. B. MRGN gescreent. Dies ist einer der effektivsten Wege, um die Ausbreitung von MRSA und anderen Keimen zu verhindern.

SO LÄUFT DAS SCREENING AB

In der Pflegesprechstunde werden alle Patienten auf das Risiko möglicherweise vorhandener MRSA-Erreger hin befragt. Die Hauptfragen lauten: **1. Waren Sie länger als 3 Tage im Krankenhaus?** **2. Hatten Sie Kontakt zu einem MRSA-Träger?** und **3. Hatten Sie direkten Kontakt zu Tieren der landwirtschaftlichen Tiermast?** Die letzte Frage klingt vielleicht ungewöhnlich, hängt jedoch damit zusammen, dass der ungezielte Einsatz von Antibiotika in der Tiermast dafür sorgt, dass sich multiresistente Keime ausbreiten können. Wer die Fragen mit Ja beantwortet, fällt ins Risikoprofil. Das ist etwa jeder 10. Patient. Bei ihnen ist eine labormedizinische Untersuchung erforderlich. „Hierfür nehmen wir mit einem Watteträger Abstriche von Nase und Rachen“, erklärt Qualitätsmanagement-Beauftragte Eike Korhon. Liegt ein positiver Befund vor – und das ist nur bei 1 % der Risikopatienten der Fall –, wird der behandelnde Arzt informiert und die OP verschoben. Mittels einer medikamentösen Behandlung von etwa zwei Wochen werden die Erreger beseitigt, und die OP kann wie geplant stattfinden.



AKTION „SAUBERE HÄNDE“ Die Händedesinfektion ist die effektivste Maßnahme im Kampf gegen Keime. Wir sind Teilnehmer und Träger des Bronzertifikates der „Aktion Saubere Hände“, einer nationalen Kampagne zur Verbesserung der Compliance der Händedesinfektion in deutschen Gesundheitseinrichtungen.

Bei nur
0,16%

all unserer Patienten stellen wir eine MRSA-Infektion fest. Denn: Von den ca. 700 Patienten im Jahr, die ins Risikoprofil fallen, werden nur 1 % positiv getestet. Auf die gesamte Patientenzahl gerechnet, ergibt das 0,16%. Vor der Aufnahme in unsere Klinik werden Infektionen behandelt, sodass sich kein anderer Patient anstecken kann.

KISS ist nicht nur die englische Übersetzung von Kuss. Es ist auch die Abkürzung für das Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System, an dem wir teilnehmen. Das ist die systematische Erfassung, Analyse und Interpretation relevanter Daten zu nosokomialen Infektionen, also zu Infektionen, die im Krankenhaus auftreten.

HYGIENEBERICHT Einmal jährlich erstellen wir gemäß § 11 HmbMed-HygVO einen Hygienebericht. Dieser wird an die Behörde gesendet und von der Hamburgischen Krankenhausgesellschaft veröffentlicht. Diesen können Sie unter www.hkgev.de einsehen.



ES GIBT UNZÄHLIGE REINIGUNGS- UND DESINFIZIERUNGSMITTEL: Welches das richtige für die unterschiedlichen Oberflächen ist, weiß Hygienefachschwester Ilona.



SERVICEKRAFT GABRIELA ZWAKA zeigt den Buffetwagen, der stets Kühlschranktemperatur haben muss. „Das überprüfe ich selbst bei der regelmäßigen Hygienebegehung“, so Schwester Ilona, „muss aber vor Arbeitsbeginn auch immer von den Mitarbeitern selbst gecheckt und in ein Formblatt übertragen werden.“



OP-LEITUNG UND HYGIENEFACHKRAFT stehen im engen Austausch miteinander.

„SHERLOCK HOLMES“ UNSERER KLINIK

Wenn sie im Hotel einen Reinigungswagen entdeckt, erwischt sie sich schon mal dabei, wie sie sich diesen genauer anschaut. „Berufskrankheit!“, sagt Hygienefachschwester Ilona Carrasco-Pirard lachend.

An der Facharztambulanz Hamburg ist Ilona Carrasco-Pirard für die Überwachung der Hygiene und Infektionsprävention zuständig. Sie begeht regelmäßig alle Bereiche des Krankenhauses, überwacht die Pflegetechniken und Arbeitsabläufe, erstellt Hygiene- und Reinigungspläne. Außerdem schult sie Mitarbeiter und erfasst und dokumentiert nosokomiale Infektionen, also Infektionen, die im Krankenhaus auftreten. Ihr heutiger Arbeitstag beginnt damit, dass eine Kollegin fragt, wie die neue Motorschiene zu desinfizieren ist. „Schon bei der Anschaffung neuer Medizinprodukte werde ich einbezogen und achte darauf, dass sie leicht zu reinigen sind. Es kann auch vorkommen, dass sich eine Verordnung ändert. Dann werde ich zu ‚Sherlock Holmes‘ und ermittle, wie das Produkt aufzubereiten ist“, erzählt Schwester Ilona. „Mit aufbereiten meine ich desinfizieren, z. B. nach Benutzung der Schiene durch einen Patienten oder das Desinfizieren von benutzten Instrumenten nach der OP.“

OP-HYGIENE, DESINFIZIERUNG UND STERILISATION

Bevor es am heutigen Tag weiter in den Operationsbereich geht, müssen in der Umklekabine zunächst die eigene Kleidung aus- und OP-Kittel

und -schuhe angezogen werden. „Erst nach der Händedesinfektion dürfen wir durch einen ‚reinen Raum‘ in den Operationsbereich. Bei der Hygienebegehung bin ich in den ganz normalen Operationsablauf eingebunden und achte darauf, ob und wie die Vorgaben umgesetzt werden“, erklärt sie.

Gerade ist eine Operation beendet worden, im „unreinen Raum“ erfolgt die Sterilisationsvorbereitung der benutzten OP-Instrumente. Bevor Schwester Ilona hier eintreten darf, muss sie sich einen weiteren – flüssigkeitsdichten – Kittel anziehen. Im benachbarten „reinen Bereich“ werden die aus der Desinfektionslösung entnommenen Instrumente dann gespült. Einfach hineinspazieren geht nicht. Wieder ist ein Kleidungswechsel angesagt, der getragene Schutzkittel wird ausgezogen. Und es müssen die Hände desinfiziert werden. „Die Händedesinfektion ist im ganzen Haus das A und O“, so Schwester Ilona. Während die Operateure in Fernsehserien vor der OP meist nur kurz ihre Hände und Oberarme mit Desinfektionsmittel benetzen, sollte bei einer chirurgischen Desinfektion die Einwirkzeit abgewartet werden, die je nach Herstellerangabe sogar mehrere Minuten dauern kann. „Es gibt sehr viele Vorschriften“, so Schwester Ilona, „und das ist gut so. Sie alle dienen der Sicherheit unserer Patienten!“



DIE WASCHBECKEN vor den OP-Sälen sind mit chirurgischem Desinfektionsmittel ausgestattet – und mit einer Uhr, damit die Einwirkzeit genau eingehalten wird.

NACHGEFRAGT

Die Facharztambulanz Hamburg gehört zu den Kliniken mit der höchsten Patientenzufriedenheit in Hamburg. Das bescheinigen unabhängige Befragungen wie die der Krankenkassen zur ärztlichen Versorgung und der pflegerischen Betreuung als auch zu den Organisationsabläufen, dem allgemeinen Service und dem Behandlungserfolg.

DRITTBESTE

IM HAMBURGER KRANKENHAUSSPIEGEL

2014 haben die Hamburger Krankenhäuser eine Befragung ihrer Patienten mit einem einheitlichen Fragebogen durchgeführt. Daran haben insgesamt 21 Krankenhäuser und 14.000 Patienten teilgenommen. Die Facharztambulanz Hamburg hat sehr gut abgeschnitten und mit einer Gesamtzufriedenheit von 94,6 % den drittbesten Wert erreicht. Alle Ergebnisse sind im Hamburger Krankenhausspiegel zu finden unter www.hamburger-krankenhausspiegel.de/patientenzufriedenheit oder hier:



9 VON 10

PATIENTEN EMPFEHLEN UNS WEITER

Laut der Versichertenbefragung mit dem wissenschaftlich fundierten Fragebogen „Patients' Experience Questionnaire“ (PEQ) von AOK, Barmer GEK und Weisse Liste in 2013 würden 91 % unserer Patienten die Facharztambulanz Hamburg weiterempfehlen. Damit liegen wir 9 Prozentpunkte über dem Bundesdurchschnitt und auf Platz 6 aller verglichenen 27 Kliniken in Hamburg. Mehr unter www.weisse-liste.de/krankenhaus oder scannen Sie nebenstehenden QR-Code ein:



LOB UND KRITIK

AUF UNSEREN EIGENEN FRAGEBÖGEN

Auch bei den eigenen Befragungen mit Patientenfragebögen freuen wir uns über gute Resultate. 92,4 % bewerteten ihren Aufenthalt bei uns mit sehr gut oder gut (Zahlen von 2014). Aber natürlich gibt es auch hin und wieder Kritik – und das ist gut so! Auf 77 von 602 abgegebenen Formbögen gab es neben Lob auch Kritik, 19 enthielten Verbesserungshinweise. So waren 0,8 % unserer Patienten nicht mit dem Essen zufrieden, wohingegen 63,3 % die Mahlzeiten als sehr gut empfanden.

SIEGER

BEI TK-BEFragung

Auch die Techniker Krankenkasse fragt ihre Versicherten in regelmäßigen Abständen, wie zufrieden sie mit den Krankenhäusern sind. 2014 haben wir es mit einem Wert von 92,5 % allgemeiner Zufriedenheit in Hamburg auf Platz 1 geschafft. Bundesweit auf Platz 7. Im TK-Klinikführer werden die Ergebnisse der Patientenbefragung 2013/14 für 1.024 Krankenhäuser und etliche Fachabteilungen veröffentlicht.

 Facharztambulanz Hamburg
 Gesamtwert aller Befragungshäuser

PATIENTENZUFRIEDENHEIT

So beurteilten TK-Versicherte ihren stationären Aufenthalt bei uns:
(Stand 18.2.2014, Quelle: www.tk.de)



WAS PASSIERT MIT MEINEN BESCHWERDEN?

SO FUNKTIONIERT DAS BESCHWERDEMANAGEMENT BEI UNS

Die Hamburger Erklärung – eine freiwillige Selbstverpflichtung für ein patientenorientiertes und strukturell verankertes Lob- und Beschwerdemanagement – wird seit 2004 in der Facharztambulanz umgesetzt. Informationen aus den Beschwerden werden genutzt, um Veränderungen und Verbesserungen für Patienten herbeizuführen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter bei uns Ansprechpartner für Beschwerden. Darüber hinaus wird stets das Qualitätsmanagement mit einbezogen. Jeder Patient erhält bei der Aufnahme zwei unterschiedliche Formblätter für Lob und Kritik. Er hat die Möglichkeit, seine Beurteilung, soweit gewünscht anonymisiert, abzugeben. Vielen Hinweisen, zum Beispiel fehlende Haken im Badezimmer oder Reparaturbedarf an technischen Geräten, konnten wir dadurch sofort nachgehen. Als Besonderheit führen wir wöchentlich stichprobenweise eine persönliche Befragung von 10 Patienten durch. Das sind insgesamt jährlich 500 Patienten und damit 8 % aller stationären Patienten. Die positiven Rückmeldungen liegen weiterhin auf sehr hohem Niveau.

ANGSTFREI IN DEN OP-SCHLUMMER

Ob kleinere Zahn-OP oder großer Eingriff: Vielen Menschen graut es vor der Narkose. Dr. Irmtraud Czieslik-Scheltat, Anästhesistin in der Facharztambulanz Hamburg, kennt die Ängste – und weiß, was dagegen hilft. Die 5 häufigsten Patientenfragen zum Thema Narkose:

Angst vor der Vollnarkose? Etwa 40 Prozent der Patienten in Deutschland ergeht es so. Dabei sind Anästhesien heute so sicher und sanft wie noch nie. In der Facharztambulanz Hamburg arbeiten zehn Fachärztinnen und ein Facharzt für Anästhesie mit den Operateuren und dem Pflegepersonal Hand in Hand, um Patienten sicher durch die OP zu führen.

IST NARKOSEANGST WIRKLICH SO WEIT VERBREITET?

Ja! Der Großteil der Patienten äußert Sorgen – ganz unterschiedlicher Art. Bei einigen ist es die Furcht vor dem Verlust der Eigenkontrolle. Viele haben auch Angst, nicht mehr oder zu früh wach zu werden. Und die meisten Patienten fürchten sich vor Schmerzen nach der OP.

WAS HILFT BEI ANGST VOR SCHMERZEN?

Zunächst hilft ein ausführliches Gespräch mit dem Narkosearzt. Wir legen Wert darauf, jeden Patienten vorab zu sehen. Das schafft Vertrauen. Wichtig zu wissen: Das Risiko von Komplikationen ist heute extrem niedrig. Kurz vor der OP können ein leichtes Beruhigungsmittel und eine ruhige Atmosphäre Anspannungen lösen. Die Externe Qualitätssicherung Hamburg (EQS) bestätigte uns: Unsere Patienten haben wenig Angst vor der OP.

WIE WIRD WÄHREND DER OP FÜR SICHERHEIT GESORGT?

Mit einem eingespielten Team – und ausgefeilter Technik. Alle Vitalfunktionen sind heute präziser

denn je kontrollierbar, Störungen können sofort behoben werden. Wir nutzen zudem moderne Verfahren zur Messung der Narkosetiefe. Dies geschieht mithilfe eines speziellen Neuromonitorings, durch das die Narkose exakt gesteuert wird. Das bringt zusätzliche Sicherheit. Schon während des Eingriffs gehen wir zudem gegen postoperative Schmerzen mit Gabe eines Schmerzmittels vor.

IST DIE ARBEIT ALS ANÄSTHESIST NACH DER OP BEENDET?

Nein, wir stehen dem Patienten auch nach der Operation zur Verfügung, denn eine gute und ausreichende Schmerztherapie ist für die Genesung von großer Bedeutung. Zusatzqualifikationen in der Schmerztherapie stehen für die Kompetenz und Erfahrung unseres Teams. So unterstützen uns unsere sogenannten, speziell ausgebildeten Pain Nurses. Bei vielen Patienten kann der postoperative Schmerz zudem mit PCA – Patient Control Analgesia minimiert werden. Das ist eine Pumpe, die es dem Patienten erlaubt, sich ein Schmerzmittel beim Eintreten von Schmerzen selbst zu verabreichen.

IST ÜBELKEIT NACH DER NARKOSE NOCH IMMER EIN PROBLEM?

Längst nicht mehr so wie früher. Die modernen Narkosemittel werden sehr gezielt dosiert und individuell angepasst. Empfindliche Menschen erhalten präventiv ein Gegenmittel. Dennoch: Jeder Patient wird im Aufwachraum – und bei Bedarf auch auf Station – so lange von uns betreut, bis er sich wirklich wohlfühlt.

94%

unserer Patienten sind 2014 mit ihrer Narkose zufrieden gewesen und würden die Betreuung an Familie und Freunde weiterempfehlen. Damit liegt die Facharztambulanz Hamburg über dem Durchschnitt aller 24 an der Befragung teilgenommenen Krankenhäuser.

(Postnarkotische Befragung der Anästhesie 2014 © EQS-Hamburg 2015)



DR. IRMTRAUD CZIESLIK-SCHELTAT ist Anästhesistin an der Facharztambulanz Hamburg. Die Angst vor der Narkose können sie und ihr Team den Patienten im Gespräch vor der Operation meist nehmen.

81%

unserer Patienten hatten vor ihrer OP wenig Angst, nachdem sie mit ihrem Narkosearzt über die anstehende Operation gesprochen hatten.

(Postnarkotische Befragung der Anästhesie 2014 © EQS-Hamburg 2015)

VON KOPF BIS FUSS AUF QUALITÄT EINGESTELLT

Unsere erfahrenen Fachärzte unterschiedlicher Fachrichtungen behandeln jährlich rund 7.500 Patienten vorwiegend operativ. Die guten Ergebnisse stehen für eine hohe Behandlungsqualität.

WIR LEGEN UNSERE DATEN OFFEN

Die Facharztambulanz nimmt an Modulen der EQS-Hamburg (Externe Qualitätssicherung Hamburg) teil und legt damit ihre medizinische Qualität zu den folgenden Behandlungsgebieten offen:

1. Brustkrebsoperationen
2. Gynäkologische Operationen
3. Gallenblasenoperationen
4. Hüftgelenkersatz
5. Kniegelenkersatz
6. Vermeidung von Druckgeschwüren (Dekubitus)

Diese Daten werden patientenverständlich im Hamburger Krankenhausspiegel unter www.hamburger-krankenhausspiegel.de veröffentlicht. Zudem nehmen wir an der postnarkotischen Befragung der Patienten teil – Ergebnisse finden Sie auf Seite 13.

CA. 300
OPERATIONEN DES
GRAUEN STARS

CA. 430
LEISTENBRUCH-
OPERATIONEN

CA. 400
FUSS-OPERATIONEN

Die Zahl der Operationen pro Jahr oben ergibt sich aus dem Durchschnitt der letzten drei Jahre.



CA. 1.300
OPERATIONEN AM
SCHULTERGELENK

SPEZIALISIERT, ERFAHREN UND VERNETZT

Das **Hamburger Schulterzentrum** ist ein professionelles Kompetenzzentrum für die Diagnostik und Therapie von Schultererkrankungen. Hier werden jährlich bis zu 1.300 Schulteroperationen durchgeführt.



CA. 260
WIRBELSÄULEN-
OPERATIONEN

CA. 1.500
ARTHROSKOPIEN AM
KNIEGELENK

ENDOPROTHESENREGISTER

Die Facharztambulanz nimmt am Endoprothesenregister Deutschland (EPRD) teil, das die Qualität der Versorgung mit künstlichen Hüft- und Kniegelenken weiter verbessern und die Zahl der unnötigen Wechseloperationen senken möchte. Das EPRD verknüpft Routedaten mit neuen Informationen über den Einbau künstlicher Hüft- und Kniegelenke und wertet diese mit Blick auf die Qualität der Implantate und der medizinischen Behandlung aus.

STATIONÄRE OPERATIONEN PRO JAHR (Zahlen 2014)

KOPF UND HALS

- 288 grauer Star-OPs
- 178 Nasennebenhöhlen-OPs
- 128 komplexe Nasennebenhöhlen-OPs
- 82 Mandelentfernungen
- 21 Ohr-, Ohrspeicheldrüsen- und Hals-OPs

SCHULTER

- 590 komplexe Schulter-OPs
- 528 Arthroskopien am Schultergelenk
- 123 Schulter-Endoprothesen

BRUST

- 81 brusterhaltende Tumorentfernungen
- 32 Entfernungen von gutartigen Brusttumoren
- 30 komplexe OPs bei Brusttumoren

ARME UND HÄNDE

- 165 Hand-OPs
- 29 Karpaltunnelsyndrom-OPs
- 21 OPs bei Nervenengpässen in Arm und Fuß

BAUCH UND BECKENBODEN

- 433 Leistenbrüche
- 85 Prostata-OPs
- 55 Blasen-OPs
- 23 komplexe OPs bei Narbenbruch
- 17 Eingriffe am Hoden
- 16 OPs beim Prostata-Karzinom
- 14 Blinddarm-OPs
- 13 Harnröhren-OPs
- 12 OPs bei Verwachsungsbauch
- 11 Entfernungen der Gallenblase

HÜFTE

- 115 Hüft-Endoprothesen
- 45 Hüft-Arthroskopien

RÜCKEN

- 161 Wirbelsäulen-OPs
- 51 komplexe Wirbelsäulen-OPs
- 40 Bandscheiben-Prothesen

GESÄSS

- 102 Hämorrhoiden-OPs
- 22 OPs bei Steißbeinfisteln

BEIN

- 953 Arthroskopien am Kniegelenk
- 383 Kreuzband-OPs
- 193 Knie-Endoprothesen
- 106 OPs nach Unterschenkel- und Sprunggelenksfrakturen, Fehlstellungskorrekturen
- 74 komplexe OPs an Knie- oder Hüftgelenk, u. a. Korrektur von Fehlstellungen
- 39 OPs nach Sprunggelenksfraktur
- 38 OPs von Varizen (Krampfadern)

FUSS

- 392 Fuß-OPs

AUSSERDEM

- 107 OPs an Muskeln und Sehnen, Schleimbeutelentfernung
- 184 Metallentfernungen
- 76 OPs bei Gefäßmissbildungen
- 44 Entfernungen von Lipomen (gutartige Geschwülste des Fettgewebes), Shunt-Implantationen
- 190 verschiedene OPs

WIRD ZU VIEL OPERIERT?

Vorschnelle und unnötige Operationen? Nicht bei uns, erklärt der Ärztliche Geschäftsführer Dr. Torsten Hemker im Interview. Jeder unserer Operateure behandelt seine Patienten in der Praxis auch konservativ.

Immer mal wieder wird in den Medien berichtet, dass in Deutschland besonders viel operiert wird. In dem Zusammenhang wird häufig gemutmaßt, dass darunter Eingriffe seien, die medizinisch gar nicht notwendig sind.

WIRD TATSÄCHLICH ZU VIEL UND ZU SCHNELL OPERIERT?

Die Facharztambulanz Hamburg betreffend kann ich dies klar verneinen. Unsere erfahrenen Fachärzte behandeln Patienten erst dann operativ, wenn eine Indikation für den Eingriff besteht. Im Übrigen steht die Ursachenanalyse, warum Krankenhausbehandlungen in ganz Deutschland steigen, noch aus. Häufig wird von Gesundheitspolitikern und Krankenkassen in diesem Zusammenhang als Beispiel die Operation künstlicher Knie- und Hüftgelenke genannt. Dass der Einsatz dieser in den vergangenen Jahren überproportional gestiegen sei, ist falsch. Die Zahl dieser Operationen in Deutschland ist seit 2009 sogar um über 20.000 gesunken – von 148.000 auf 127.000 im Jahr 2013. Nur die Zahl derer, die vor Jahrzehnten eine Gelenkprothese eingesetzt bekommen haben und heute eine Ersatzprothese benötigen, ist gestiegen. Gelenkprothesen sind eben nicht unbegrenzt haltbar, sondern sie verschleiben nach einer gewissen Zeit.

WANN IST EINE OPERATION BERECHTIGT, ALSO INDIZIERT?

Wir stellen eine Operationsindikation dann, wenn sämtliche nichtoperative – konservative – Therapieformen ausgeschöpft sind oder keinen Erfolg versprechen, beispielsweise bei einer Rückenmarksschädigung oder einer erheblichen Lähmung. Wir treffen unsere Therapieempfehlungen auf Basis der wissenschaftlichen Erkenntnisse und Erfahrungen im Gespräch mit unseren Patienten.



DR. TORSTEN HEMKER Ärztlicher Geschäftsführer der Facharztambulanz Hamburg und Facharzt für Orthopädie.

DER PATIENT ENTSCHEIDET SELBST?

Wir Ärzte geben unsere Empfehlung, doch letztlich trifft der Patient die Entscheidung. Denn selbst wenn Befunde dafür sprechen: Hat der Patient keine Beschwerden, so braucht er auch nicht operiert zu werden. Nur wenn absehbar ist, dass bei längerem Warten beispielsweise mit einer Beckenfehlstellung zu rechnen ist, würde ich zu einer operativen Behandlung raten. Das lässt sich keinesfalls pauschalisieren und ist individuell abzuklären.

AUCH HOCHBETAGTE MENSCHEN KÖNNEN BEI MEDIZINISCHER INDIKATION NOCH EINE NEUE HÜFTE BEKOMMEN?

Ja, natürlich! Immer mehr sind mit 70, 80 Jahren körperlich fit, da sie sportlich aktiv sind. Prognose und Risiken einer Operation hängen vom Krankheitsbild, der körperlichen Verfassung des Patienten, vom Operateur sowie der Technik ab – nicht vom Alter!

90
Betten

80
Operateure

190
Mitarbeiter

Davon arbeiten 80 in der
Pflege und 66 im Funktionsdienst (OP).

30
OPs pro
Wochentag

finden bei uns im Schnitt statt. Die Sehleistung, die durch den altersbedingten grauen Star getrübt ist, kann beispielsweise bereits nach einer 15-minütigen Operation zurückgebracht werden.

6
Operations-
säle

hat die Facharztambulanz, und alle zeichnen sich durch einen hohen technischen Standard aus.

2,7
Tage

bleiben Patienten im Schnitt bei uns.

31%

unserer Patienten kommen von außerhalb Hamburgs.

WUSSTEN SIE EIGENTLICH, DASS ...

... Hygienespender aus Brandschutzgründen nicht auf dem Flur angebracht werden dürfen? Dafür sind sie bei uns in jedem Zimmer und im Eingangsbereich angebracht.

... die Mitarbeiter in unserem Hause insgesamt zehn verschiedene Sprachen sprechen?

... unsere Patienten nicht nur aus Hamburg kommen? Auf Platz 2 der Herkunftsbundesländer unserer Patienten liegt Schleswig-Holstein, auf Platz 3 Niedersachsen und – wer hätte das gedacht – auf Platz 4 bereits Nordrhein-Westfalen. Übrigens: Innerhalb von vier Jahren ist die Zahl der Patienten von außerhalb von 25 auf 31 % gestiegen.



... unsere Sr. Heidi ein echtes Herzensprojekt hat? Sie ist eine der Freiwilligen, die ehrenamtlich bunte Herzkissen nähen. Diese werden an Brustkrebs erkrankte Frauen und Männer im Krankenhaus verschenkt. Die Kissen dienen dazu, den Druckschmerz nach einer Brustoperation zu mildern. Die Facharztklinik Hamburg unterstützt diese Aktion durch Spenden.

... dass wir zur „Umwelt-Partnerschaft Hamburg“ gehören – der Institution zur Förderung des freiwilligen betrieblichen Umweltschutzes in Hamburg?



... die Facharztklinik Hamburg für ihre betriebliche Gesundheitsförderung mit dem Hamburger Gesundheitspreis ausgezeichnet wurde?



SIE MACHEN UNSERE KLINIK AUS – UNSERE MITARBEITER

Wir versorgen mit unseren über 190 Mitarbeitern und 80 Ärzten pro Jahr insgesamt ca. 7.500 Patienten. Unsere Klinik ist gemeinnützig. Das bedeutet: Gewinne bleiben in der Klinik und werden reinvestiert, denn die Facharztklinik gehört den hier tätigen Ärzten. Teamgeist und Kollegialität stehen bei uns im Vordergrund. Dass das tatsächlich so ist, zeigt sich dadurch, dass fast 40 % unserer Mitarbeiter bereits länger als 10 Jahre bei uns arbeiten. Aber wir sind auch gewachsen – allein in den vergangenen fünf Jahren stieg die Zahl unserer Mitarbeiter um 16 %. Die Mitarbeiterbefragung 2014 ergab: Die allgemeine Arbeitszufriedenheit wird von allen Berufsgruppen als eher positiv bis sehr positiv beurteilt. Indikatoren sind insbesondere die gute Personalausstattung, die Verdienstmöglichkeiten, betriebliche Leistungen zur Altersversorgung, das gute Betriebsklima und die betriebliche Gesundheitsförderung. Übrigens: 2014 wurde die Facharztklinik für ihre betriebliche Gesundheitsförderung mit dem Hamburger Gesundheitspreis ausgezeichnet.

UNSERE HYGIENE-REGELN FÜR PATIENTEN



Hände desinfizieren

Bitte desinfizieren Sie sich regelmäßig Ihre Hände – hierfür stehen in jedem Zimmer und auch in anderen Bereichen der Klinik Desinfektionsmittelspender bereit. Benetzen Sie Ihre Hände vollständig mit dem Desinfektionsmittel. In der Regel muss es etwa 30 Sekunden einwirken, bis wirklich alle relevanten Erreger abgetötet sind.



Besucher informieren

Auch Ihre Besucher sollten sich vor Begrüßung die Hände desinfizieren. Hat einer Ihrer Angehörigen derzeit eine Infektionskrankheit, dann sollte er den Besuch bei Ihnen im Krankenhaus verschieben, um niemanden anzustecken.



Hände waschen

Nach jedem Toilettengang und sichtbarer Verschmutzung bitte Hände mit Wasser und Seife waschen!



Toilettendeckel schließen

Schließen Sie den Toilettendeckel, bevor sie spülen, damit im Toilettenwasser enthaltene Bakterien oder Viren nicht auf den Toilettensitz oder gar auf die Haut geraten können.



Persönliches Handtuch benutzen

Benutzen Sie im Sanitätsbereich Ihres Zimmers stets nur Ihr persönliches Handtuch.



Frische Wäsche tragen

Bringen Sie bitte frisch gewaschene Kleidung mit und wechseln Sie Ihre Wäsche täglich.



Regelmäßig duschen

Duschen Sie regelmäßig. Fragen Sie Ihren Arzt oder das Pflegepersonal, wie Sie auch mit Wunden oder Kathetersystemen duschen können.



Pflegepersonal informieren

Bei Schmerzen, Durchfall oder Erbrechen informieren Sie bitte Ihren Arzt oder die für Sie zuständigen Pflegefachkräfte.



Mitarbeiter ansprechen

Unsere Mitarbeiter sind um korrektes hygienisches Verhalten angehalten, um das Risiko der Keimübertragung zu verringern. Wundern Sie sich daher bitte nicht, wenn Ihnen unsere Ärzte oder das Pflegepersonal zur Begrüßung nicht die Hand geben – dieses Verhalten dient Ihrer Sicherheit. Sollten Sie feststellen, dass unsere Mitarbeitenden vor dem direkten Kontakt mit Ihnen keine Händedesinfektion vorgenommen haben, sprechen Sie sie bitte darauf an.



Wollen Sie mehr wissen oder haben Sie Fragen?

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf! Unsere Qualitätsmanagement- und Patientenbeauftragten, **Frau Korhon** und **Frau Ploen**, sind gern für Sie da.
Sie erreichen uns per E-Mail unter qm@facharzt klinik-hamburg.de.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

AMF Facharzt klinik Hamburg GmbH
Martinistraße 78
20251 Hamburg
Telefon (0)40 490 65-0
Telefax (0)40 490 65-4152
info@facharzt klinik-hamburg.de
www.facharzt klinik-hamburg.de
[www.facebook.com/
facharzt klinikhamburg](http://www.facebook.com/facharzt klinikhamburg) 

KONZEPT, TEXT, GESTALTUNG

schönknecht : kommunikation
gesellschaft für public relations
und marketing mbH
Stadtdeich 3
20097 Hamburg
www.schoenknecht-kommunikation.de

FOTOS

Steven Haberland (S. 18), Hamburgische
Arbeitsgemeinschaft für Gesundheits-
förderung e. V. (S. 18), [www.Herzkissen-
Hamburg.de](http://www.Herzkissen-Hamburg.de) (S. 18);
shutterstock.com: Dream Master (S. 14-15),
style-photography (S. 10-11), tulpahn (S. 19);
alle anderen: Bertram Solcher

Hinweis: Aufgrund der besseren
Lesbarkeit wird in den Texten dieses
Berichts bei Personenbezeichnungen
der Einfachheit halber nur die
männliche Form verwendet. Die
weibliche Form ist selbstverständlich
immer mit eingeschlossen.

