



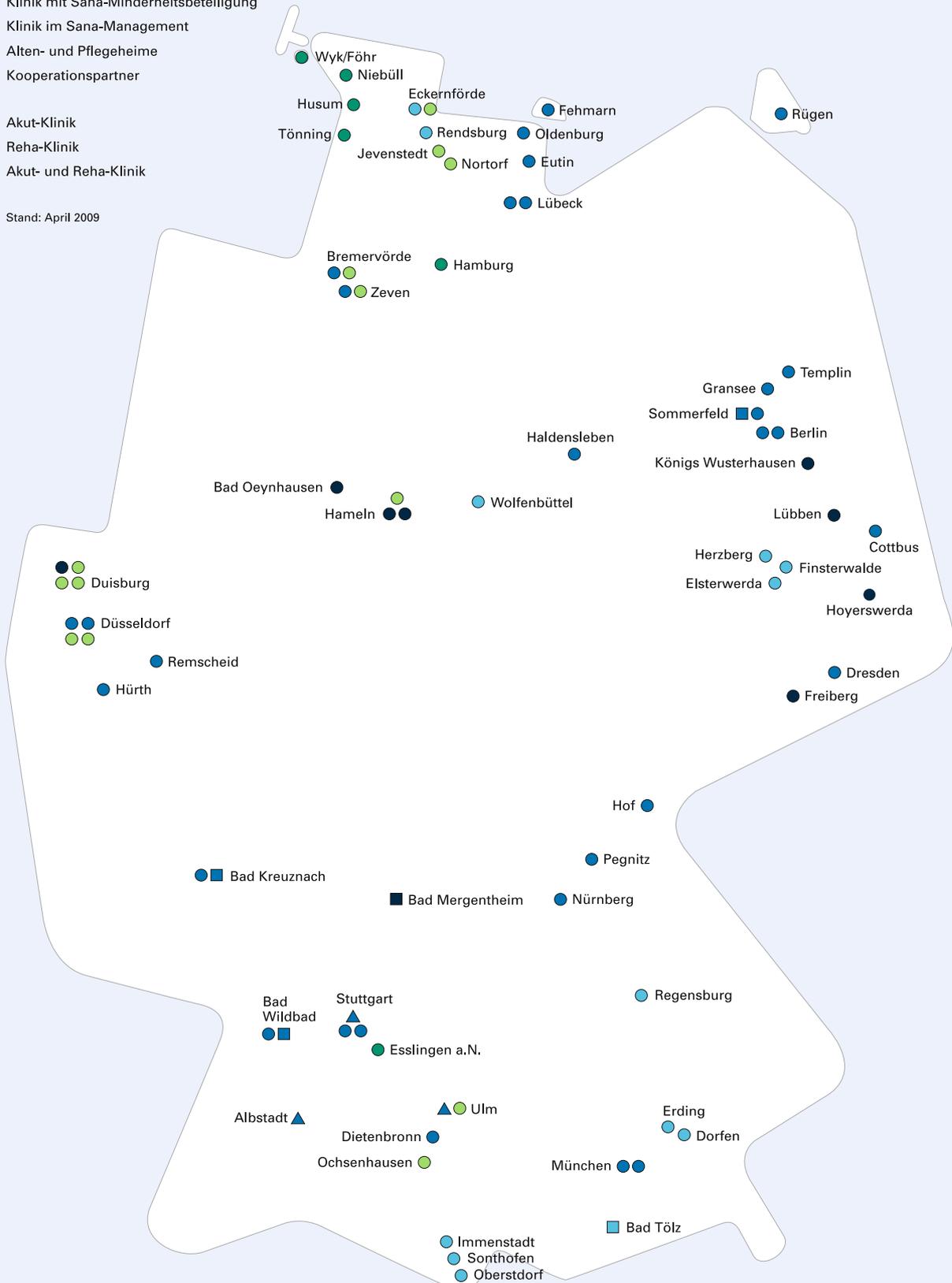
Sana Kliniken Solln Sendling

Qualitätsbericht 2008

Sana Einrichtungen in Deutschland

- ■ ▲ Klinik in Sana-Trägerschaft
- ■ ▲ Klinik mit Sana-Minderheitsbeteiligung
- ■ ▲ Klinik im Sana-Management
- ■ ▲ Alten- und Pflegeheime
- ■ ▲ Kooperationspartner
- Akut-Klinik
- Reha-Klinik
- △ Akut- und Reha-Klinik

Stand: April 2009



Qualitätsbericht 2008

Sana Kliniken Solln Sendling

INHALTSVERZEICHNIS



4	INHALTSVERZEICHNIS
6	MISSION UND VISION Leitbild der Sana Kliniken
8	SANA ETHIK-STATUT Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vorrang vor allem Anderen
10	GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG Engagiert für vorbildliche Kliniken
12	EDITORIAL DER KLINIK Qualität im Dialog mit Patienten und unseren Partnern
15	SANA KLINIKEN SOLLN SENDLING Wir sorgen für Bewegung!
16	ZUSAMMENARBEIT HOCHSPEZIALI- Sierter BERUFSGRUPPEN Unterschiedlichste Professionen sorgen für Ihre neue Mobilität
18	QUALITÄTSMANAGEMENT Qualität mit Auszeichnung: Unsere Kliniken sind KTQ-zertifiziert
20	DAS BELEGARZTSYSTEM Der Arzt Ihres Vertrauens
24	KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN So beurteilen Patienten unsere Kliniken
28	RISIKOMANAGEMENT Patientensicherheit vorausschauend planen

Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V

- 31** TEIL A
Struktur- und Leistungsdaten des
Krankenhauses

- 38** TEIL B
Struktur- und Leistungsdaten
der Organisationseinheiten/
Fachabteilungen

- 39** B-1
Orthopädie

- 47** B-2
Unfall-, Hand- und Orthopädische
Chirurgie

- 56** B-3
Allgemeine Chirurgie

- 64** TEIL C
Qualitätssicherung

- 66** TEIL D
Qualitätsmanagement

MISSION UND VISION

Leitbild der Sana Kliniken

Unsere Mission Wir als Sana haben unsere Krankenhäuser in einem Verbund vereint. So können wir erfolgreicher unsere Häuser führen und besser die Ansprüche unserer Patienten und Kunden erfüllen. Das ist unsere Überzeugung. Wir sind ein Tochterunternehmen der führenden deutschen privaten Krankenversicherer und unterstützen deren sozial- und gesundheitspolitischen Ziele. Wir wollen für andere ein Vorbild sein und zeigen, dass medizinische und pflegerische Höchstleistungen mit wirtschaftlicher Betriebsführung vereinbar sind. Unseren Erfolg bauen wir langfristig auf mit den eigenen Krankenhäusern, unseren Dienstleistungstöchtern und mit Managementverträgen.

Unsere Vision Unser Kerngeschäft ist der Betrieb von Akutkrankenhäusern. Hier beanspruchen wir die Führungsrolle. Unsere Aktivitäten, Prozesse und Strukturen sind darauf ausgerichtet, unsere Leistungen fortlaufend zu verbessern. Unser Qualitätsanspruch orientiert sich nur an den Besten sowie an der Zufriedenheit unserer Patienten, Kunden und Mitarbeiter. Wir erwarten von jedem einzelnen – insbesondere von unseren Führungskräften – die Umsetzung unserer Unternehmenswerte. Wir sagen, was wir tun, und wir tun, was wir sagen. Bei uns geht Qualität vor Unternehmensgröße, auch wenn wir weiterhin wachsen wollen. Für diese Ziele arbeiten Medizin, Pflege und Management Hand in Hand.

Unternehmenswert Respekt Wir begegnen allen Menschen mit Respekt, Wertschätzung und Freundlichkeit, ganz gleich, ob sie unsere Patienten, Kunden, Mitarbeiter oder Partner sind.

Unternehmenswert Fortschritt Unsere wichtigsten Dienstleistungen sind Diagnostik, Therapie, Pflege und Krankenhausmanagement. Wir tun alles, um sie zum Wohle unserer Patienten jederzeit auf dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik wirtschaftlich erbringen zu können. Dafür müssen wir uns stetig weiter entwickeln und unsere Prozesse in allen Bereichen optimieren.

Unternehmenswert Motivation Wir wissen, dass nur motivierte Mitarbeiter exzellente Leistungen erbringen können. Deshalb fördern wir die Weiterbildung und übertragen jedem Mitarbeiter möglichst viel Verantwortung und Entscheidungskompetenz. Unsere Führungskräfte werden als Repräsentanten des ganzen Unternehmens wahrgenommen und sind sich dessen bewusst.

Unternehmenswert Wissenstransfer Unser Verbund fördert einen vertrauensvollen Austausch von Wissen und Erfahrungen. Gegenseitige Beratung und Information machen unseren Erfolg wiederholbar und helfen, Fehler zu vermeiden. Offene Kommunikation ermöglicht uns einen transparenten Wissenstransfer.

Unternehmenswert Ergebnisorientierung Wir setzen uns Ziele und messen deren Ergebnisse. Diese vergleichen wir mit denen von Partnern innerhalb und außerhalb des Verbundes. Somit lernen wir fortlaufend und nutzen die Erkenntnisse für Verbesserungen. Unsere Kooperationen führen zu Synergieeffekten, besonders im Verbund.

Unternehmenswert Wirtschaftlichkeit Nur wirtschaftlich geführte Krankenhäuser, Pflege- und Reha-Einrichtungen sowie Dienstleistungstöchter können eine qualifizierte Patientenversorgung bieten. Jede unserer Einrichtungen hat daran einen positiven Anteil und trägt so auch zu einer angemessenen Rendite des Gesellschafterkapitals bei.

Unternehmenswert Kommunikation Wir betreiben eine offene und systematische Informationspolitik. Dadurch lassen wir unser Umfeld und unsere Mitarbeiter am Erfolg des ganzen Unternehmens teilhaben.

Unternehmenswert Ressourcen Unsere Arbeit erfordert sehr viel Material und Energie. Durch rationales Handeln vermeiden wir Verschwendung und unnötigen Verbrauch an Ressourcen. Dies kommt auch unserer Umwelt zugute. Wo immer möglich, erarbeiten und aktualisieren wir dafür sinnvolle Standards und wenden diese an.

SANA ETHIK - STATUT

Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vorrang vor allem Anderen

Wir tun alles, um einem Patienten die Wahrnehmung seiner Eigenverantwortlichkeit und Souveränität zu ermöglichen. Dafür informieren wir ihn ausführlich und verständlich und respektieren seinen Willen und seine Entscheidungen. Es ist uns wichtig, gegenseitiges Vertrauen aufzubauen und aktiv zu fördern. Unser Handeln soll stets dem Wohl des Patienten dienen und ihm nicht schaden. Dabei haben auch wir das Recht bzw. die rechtliche oder ethische Pflicht, nicht jede vom Patienten gewünschte Leistung auszuführen. Wir betrachten unsere Patienten eingebettet in ihre sozialen Zusammenhänge. Soweit es dem Patienten ein Anliegen ist, beziehen wir seine Familie oder andere ihm nahestehende Menschen ein. Für den Fall, dass ein Patient selbst seine Entscheidung nicht treffen und formulieren kann, beachten wir seine zuvor getroffenen Verfügungen, z.B. in Form einer Patientenverfügung oder schriftliche oder mündliche Erklärungen. Auch das Wissen der Familie oder anderer nahe stehender Menschen ist dabei zu Rate zu ziehen. In Fällen, in denen der mutmaßliche Wille des Patienten nicht in Erfahrung gebracht werden kann, entscheiden wir uns für die Bewahrung des Lebens.

Wir sorgen für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten

In unseren Überlegungen und Entscheidungen bemühen wir uns um Gerechtigkeit und machen unsere Argumente im therapeutischen Team nachvollziehbar und transparent. Dabei ist uns bewusst, dass vollkommene Verteilungsgerechtigkeit nicht immer erreicht werden kann. Wir setzen uns aktiv für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten, unabhängig von Rasse, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter und sexueller Identität ein. Wir respektieren die kulturellen, religiösen und weltanschaulichen Denkweisen unserer Patienten und beachten sie, soweit sie mit unseren ethischen und rechtlichen Grundsätzen vereinbar sind. Neues Leben begrüßen wir freudig und achtsam. Wir unterstützen die Eltern bei ihren ersten Schritten in der neuen Rolle. In enger Absprache mit den Eltern treffen wir Entscheidungen über das Therapiemaß bei Kindern, die krank, behindert oder wesentlich zu früh geboren werden. Wird ein Kind tot geboren oder verstirbt in unserer Einrichtung, geben wir der Trauer der Eltern Raum und unterstützen sie bei der Bewältigung des Verlustes.

Die aufmerksame, individuelle Begleitung unserer Patienten verstehen wir als unsere Aufgabe

In schwierigen Situationen lassen wir unsere Patienten und die ihnen nahestehenden Menschen nicht allein. Persönliche Nähe ist dabei ein wichtiges Element. Emotionale Probleme unserer Patienten nehmen wir wahr und reagieren darauf sorgsam. Der Ausnahmesituation unserer Patienten sind wir uns bewusst. Auf die Wahrung ihrer Persönlichkeitssphäre achten wir. Um den Krankheitsverlauf positiv zu beeinflussen informieren wir unsere Patienten fortlaufend und erklären ihnen die geplanten Maßnahmen, deren Ergebnis und ihren Zustand. Zu den Auswirkungen auf ihre künftigen Lebensumstände beraten wir sie individuell.

Wahrheit hat im Umgang mit dem Patienten Vorrang

Wir bemühen uns intensiv darum zu erkennen, in welchem Ausmaß der Patient sich aktuell mit seiner Situation auseinandersetzen möchte. Dabei beachten wir den Zustand des Patienten und sein Recht auf Nichtwissen.

Schmerzbehandlung ist ein wichtiger Beitrag zum Erhalt von Würde und Selbstbestimmung

Unter Berücksichtigung des individuellen Schmerzempfindens des Patienten versuchen wir, unnötige und ungewollte Schmerzen zu lindern. Aktiv unterstützen wir unsere Patienten im Umgang mit ihren Schmerzen. Unsere Therapie beruht auf einer Balance zwischen seinen Wünschen und unserem Wissen. Auch andere unangenehme Begleitscheinungen von Erkrankungen und Behandlungen wie Übelkeit und Luftnot versuchen wir zu vermeiden. Dies ist ein wichtiger Beitrag zur Aufrechterhaltung ihrer Würde, zur Stärkung ihres durch Krankheit oft ohnehin eingeschränkten Selbstwertgefühls und ihrer Autonomie.

Eine sorgfältige Festlegung der Therapieziele gewinnt am möglichen Ende des Lebens eine besondere Bedeutung

Der Übergang zwischen komplizierten Krankheitsverläufen und beginnender Sterbesituation stellt sich oft unklar dar. Den daraus resultierenden Konflikten stellen wir uns aktiv. Die Unabsehbarkeit der Krankheitsverläufe verlangt eine fortlaufende Überprüfung einmal getroffener Entscheidungen im Rahmen festgelegter Strukturen. Ergebnis des jeweiligen Diskussionsprozesses ist eine klare, dokumentierte Entscheidung, die in einem angemessenen Rahmen getroffen wird. In diese Entscheidung fließen die Empfindungen, Erfahrungen und das Wissen des therapeutischen Teams und bei Bedarf ethisch besonders geschulter weiterer Mitarbeiter ein. Dabei bemühen wir uns um einen Konsens aller Beteiligten.

Sterbebegleitung ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit

Sterbenden Patienten und ihnen nahe stehenden Menschen gestalten wir eine würdevolle, auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmte Situation. Dabei respektieren wir Wünsche, die sich aus Lebensumständen, Konfession, Spiritualität, kulturellen Gewohnheiten und dem Wunsch nach menschlicher Nähe und Distanz ergeben.

Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um

Entsprechend den Regeln der verschiedenen Kulturkreise ermöglichen wir einen würdevollen Abschied von verstorbenen Patienten. Dazu gehört das zeitnahe Führen eines Abschlussgesprächs mit den Angehörigen und nahen Menschen. Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um. In Abwägung zwischen dem fachlichen Interesse an einer Bestätigung der Diagnose und Therapiewirksamkeit und dem Wunsch nach einem unversehrten Leichnam empfehlen wir – wo angemessen – den Angehörigen die Einwilligung in eine Obduktion. Organspende befürworten wir. Bei der individuellen Entscheidung zur Organentnahme beachten und respektieren wir den explizit geäußerten oder mutmaßlichen Willen des Patienten oder seiner Familie bzw. ihm nahestehender Menschen.

GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG

Engagiert für vorbildliche Kliniken



Dr. Michael Philippi

Die moderne Medizin hat in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht. Bei vielen Erkrankungen können heute mit schonenden Verfahren hervorragende Heilungserfolge erzielt werden. Oft können Patienten deutlich früher wieder aus der Klinik nach Hause. Und es gelingt immer besser, durch medizinische Behandlungen die Lebensqualität zu erhalten – auch bei Menschen in immer höherem Alter.

Insgesamt besitzt die Gesundheitsversorgung in Deutschland also ein sehr hohes Qualitätsniveau. Dennoch lohnt es sich, die Frage nach der Qualität immer wieder zu stellen. Denn nur durch eine konsequente Qualitätspolitik, die sich um kontinuierliche Verbesserungen bemüht, können wir diesen Status erhalten. Die Sana Kliniken sind dabei eine der treibenden Kräfte. Durch die Orientierung an ehrgeizigen Qualitätszielen setzen wir Maßstäbe, die als Ansporn im Wettbewerb der Kliniken auch Wirkung auf andere zeigen.

So haben sich unsere Kliniken im Jahr 2008 erfolgreich der KTQ-Zertifizierung unterzogen. Damit ist die Qualität unserer Leistungen durch neutrale Prüfer unter die Lupe genommen und bestätigt worden. Wie zufrieden unsere Hauptansprechpartner, also Patienten und einweisende Ärzte, mit unserer Arbeit sind, ermitteln wir außerdem regelmäßig durch schriftliche Befragungen. Auch deren Ergebnisse bestätigen uns in unserem Qualitäts-Kurs. Und als ein Unternehmen, das die Privaten Krankenversicherungen als Eigner hat, engagieren wir uns in besonderer Weise für eine vorbildhafte Servicekultur und einen hohen Komfortstandard in unseren Kliniken. All dies zusammen macht die besondere Qualität aus, für die Sana heute steht.

Mit dem Qualitätsbericht 2008, der Ihnen hier vorliegt, möchten wir sowohl für Experten als auch für Laien transparent machen, wie Qualität in unseren Kliniken realisiert wird. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.



Dr. Michael Philippi
Vorstandsvorsitzender

EDITORIAL DER KLINIK

Qualität im Dialog mit Patienten und unseren Partnern



Elmar Simon
Geschäftsführer



Bernhard Kaess
Mitglied der
Geschäftsleitung



Sieglinde Kühn
Pflegedienstleitung



Prof. Dr. Gerhard Metak
Ärztlicher Direktor

Liebe Leserin, lieber Leser,

bereits zum dritten Mal stellen unsere Kliniken den vom Gesetzgeber vorgesehenen umfassenden Qualitätsbericht vor. So finden Sie auf den folgenden Seiten zahlreiche Informationen, die Ihnen helfen sollen, das richtige Krankenhaus für Ihre individuellen Bedürfnisse auszuwählen. In der Vergangenheit ist viel über die Sinnhaftigkeit dieser stark formalisierten und auf Fachinformationen fokussierten Berichte diskutiert worden. Daher gehen wir mit unserem Informationsangebot deutlich über den geforderten Rahmen hinaus, um auch dem Laien ein verständliches Bild von der Arbeit unserer Kliniken zu zeichnen. Durch ein übersichtliches Kurzprofil und redaktionelle Beiträge, die wir dem Zahlenteil voranstellen, können Sie sich leicht über die wichtigsten Kennzahlen und besondere qualitätsrelevante Maßnahmen unserer Kliniken informieren.

Von unabhängiger Stelle wurde unseren Kliniken ein hohes Qualitätsniveau bescheinigt. Im Jahr 2007 hat die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen – KTQ – unser Qualitätsmanagement erfolgreich einer Prüfung unterzogen. Wir sind stolz auf das KTQ-Zertifikat, für das sich alle Mitarbeiter in unseren Häusern mit großem Engagement eingesetzt haben.

Große Anstrengungen wurden in den letzten Jahren vor allem unternommen, um die Qualität der Patientenversorgung weiter zu verbessern. Unseren Patienten kommt dies zugute zum Beispiel durch die Einführung modernster, auf wissenschaftlicher Grundlage basierender und erprobter Behandlungsverfahren, der so genannten „evidenzbasierten Medizin“. Ein weiteres Beispiel ist die Etablierung eines besonders wirksamen Konzeptes zur Prozessorientierten-Aufgaben-Gestaltung.

Qualität ist letztlich, was den Patienten nützt. Daher freuen wir uns über Rückmeldungen, die wir von Patienten erhalten – sei es als Unterstützung für neue Leistungsangebote, aber auch als Kritik, wenn unsere Bemühungen um Qualität aus externer Sicht Defizite aufweist. In diesem Sinne möchten wir diesen Bericht auch als Einladung verstehen zum Dialog, um gemeinsam mit Patienten, Angehörigen und unseren Partnern das Qualitätsprofil unserer Kliniken weiter zu verbessern.



SANA KLINIKEN SOLLN SENDLING

Wir sorgen für Bewegung!

Die Qualität unseres Lebens wird ganz besonders durch Beweglichkeit bestimmt – denn Leben ist Bewegung. Als Fachkliniken für orthopädische Chirurgie haben wir uns besonders auf den Bereich des menschlichen Bewegungsapparates spezialisiert. Mit ca. 8.000 Patienten und etwa 3.000 endoprothetischen Eingriffen (künstlicher Gelenkersatz) zählen wir zu den größten Kompetenzzentren Süddeutschlands. Ganz gleich aus welchen Gründen Sie (als Patient, Angehöriger oder aus beruflichem Interesse) unseren Qualitätsbericht lesen – wir wollen, dass Sie in Bewegung bleiben!

Die Sana Kliniken Solln Sendling mit ihren zwei Standorten im Münchner Süden (München-Solln und München-Sendling) und 125 bzw. 95 Betten bieten eine Behandlung und ein Arbeitsumfeld mit privatem, persönlichem Flair.

Leistungsfähige, schnelle OP-Teams mit kurzen Wechselzeiten, über 20 Jahre pflegerisch orthopädische Fachexpertise und spezialisierte Physiotherapie-Teams unterstützen unsere Ärzte der chirurgischen Hauptabteilung in Solln sowie unsere erfahrenen Belegärzte bei der bekannt hohen Behandlungsqualität.

In der Sana Klinik München-Solln besteht eine Hauptabteilung für Unfall-, Hand- und orthopädische Chirurgie mit 24-stündiger Notfallambulanz. Die in dieser Abteilung vorgenommenen operativen Eingriffe werden sowohl stationär als auch ambulant durchgeführt. Neben der Behandlung von Notfällen werden hier auch Arbeitsunfälle behandelt.

Notfallpatienten werden je nach Krankheitsbild bzw. Verletzungsmuster ambulant oder stationär versorgt. Erforderliche operative Eingriffe können notfallmäßig umgehend oder auch geplant zu einem Wahltermin des Patienten durchgeführt werden.

Die Wartezeiten sind im Vergleich zu den Notfallambulanzen großer Kliniken in der Regel kurz.

Geleitet wird die Abteilung von Herrn Prof. Dr. Gerhard Metak.

Operative Schwerpunkte:

- Versorgung von Knochenbrüchen aller Extremitäten einschließlich Wirbelsäule
- Gelenkverletzungen
- Verletzungen von Muskeln, Sehnen und Bändern
- Wiederherstellende Behandlung von Verletzungsfolgen
- Handchirurgie
- Künstlicher Gelenkersatz von Hüfte und Knie

ZUSAMMENARBEIT HOCHSPEZIALISIERTER BERUFSGRUPPEN

Unterschiedlichste Professionen sorgen für Ihre neue Mobilität

Die Vielschichtigkeit von Bewegungsproblemen stellt sowohl hohe Anforderungen an die operative Therapie als auch an die umfassenden Leistungen unserer Pflegekräfte und Physiotherapeuten. Für diese Herausforderung steht Ihnen das hohe Know-how unseres eingespielten interdisziplinären Teams zur Verfügung.

Im Fokus unseres Teams: Ihre Lebensqualität ist bestimmt durch die Beweglichkeit – denn Leben ist Bewegung.

Unsere Ärzte – hohe Qualifikation und höchste Kompetenz

Die an unseren Kliniken tätigen Ärzte sind auf ein oder mehrere Teilbereiche spezialisiert. Sie sind überregional anerkannte Spezialisten auf ihrem Fachgebiet, seien das Erkrankungen von Hüfte, Knie, Fuß, Wirbelsäule, Schulter, Ellenbogen oder Hand.

In fast allen Fällen ist der Arzt Ihres Vertrauens auch Ihr Operateur.

Unsere qualifizierten und langjährig erfahrenen Belegärzte der Anästhesie sorgen für Ihre umfassende schmerzfreie Betreuung vor, während und nach der Operation bei Anwendung moderner und schonender Narkoseverfahren.

Die ärztlichen Spezialisten setzen zusätzlich zu Ihrem Können auf die multiprofessionelle Teamleistung von Pflegekräften und Therapeuten.



Unsere Pflegekräfte – orthopädische Fachexpertise und langjährige Erfahrung

Ein kompetentes Pflege team betreut Sie nach modernsten medizinischen und pflegerischen Erkenntnissen.

Regelmäßige Fortbildungen für unsere Mitarbeiter gewährleisten einen aktuellen Wissensstand auch zu innovativen Pflegemethoden. Moderne Organisationsformen wie z. B. die Bereichspflege erhöhen die Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit unserer Pflegekräfte. In diesem Modell betreut die Pflegekraft eine überschaubare Anzahl Patienten. Diese moderne Form der Organisation bietet uns die Möglichkeit der vollen Konzentration auf unsere Patienten:

- Wahrnehmung des Patienten als Individuum
- intensiver Kontakt
- eine Bezugsperson pro Schicht

Unsere Physiotherapeuten – hochspezialisiertes Wissen und vielseitig im Anwendungsspektrum

Auf der Grundlage der ärztlichen Diagnose und Verordnung Ihres Arztes arbeiten unsere Physiotherapeuten mit medizinisch-therapeutischen Fachkenntnissen an der bestmöglichen Wiederherstellung Ihrer beeinträchtigten Mobilität. Zum Einsatz kommen hierbei individuelle Übungsprogramme mit unterschiedlichen Zielen, z.B.:

- Schmerzreduktion
- Besserung von Funktions- und Aktivitätseinschränkung
- Muskelaufbau
- Bewältigung bzw. Wiedereingliederung in die Aktivitäten des täglichen Lebens
- Verbesserung des Bewegungsausmaßes
- Ödemreduktion

Das enge Zusammenwirken und die hohe Professionalität dieser drei Berufsgruppen (Medizin, Pflege, Therapie) liefert das Fundament für unser hohes Leistungsniveau auf allen Ebenen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Qualität mit Auszeichnung: Unsere Kliniken sind KTQ-zertifiziert

Als Häuser im Sana-Verbund haben sich unsere Kliniken verpflichtet, höchste Anforderungen an ihr Qualitätsmanagement (QM) zu erfüllen. Daher haben wir ein QM-System nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) eingeführt und uns erfolgreich der unabhängigen Überprüfung und KTQ-Zertifizierung gestellt.

Schon im Jahr 1998 hatte Sana ein Qualitätsmanagement nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aufgebaut. Auch dieses Qualitätsmanagementsystem erfüllt den Anspruch des Gesetzgebers an den Nachweis qualitätssichernder Systeme im Krankenhaus. Aber die Ambitionen des Sana-Verbundes gehen weiter: Alle Sana Kliniken sollten die Qualität ihrer Arbeit durch ein auf die besonderen Anforderungen von Krankenhäusern zugeschnittenes System sicherstellen. Daher stand auch für unsere Häuser im Jahr 2007 die Zertifizierung nach dem KTQ-Modell auf dem Programm.

Mit einem übergreifenden Qualitätssystem spürbare Verbesserungen bewirken

Qualitätsmanagement ist heute vor dem Hintergrund großer Veränderungen im Gesundheitswesen und dem Anspruch optimaler Patientenbehandlung unverzichtbar geworden. Die KTQ-Zertifizierung unserer Häuser schafft sowohl intern, also für die Zusammenarbeit der Berufsgruppen in den Kliniken, als auch für unsere Patienten und Partner Transparenz hinsichtlich unserer gesamten Leistungen und Arbeitsabläufe und beweist ein besonderes Qualitätsbewusstsein.

Das KTQ-Verfahren

KTQ ist ein spezifisches Verfahren zur Zertifizierung von Krankenhäusern, das mit wissenschaftlicher Unterstützung erarbeitet wurde. Das Verfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung des Krankenhauses.

Überprüft werden dabei die Bereiche

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung
- Qualitätsmanagement.

Anders ausgedrückt: Das Krankenhaus hat sein Qualitätsziel nur dann erreicht, wenn die Patienten und Mitarbeiter zufrieden sind, die Sicherheit gewährleistet ist, die Informationen fließen und neben dem betriebswirtschaftlichen Konzept auch ein Qualitätskonzept existiert.

Besonders wichtig ist uns ein hoher Zufriedenheitsgrad von Patienten, Partnern und Mitarbeitern. Mit unserer kontinuierlichen Arbeit zur gezielten Qualitätsverbesserung wollen wir ihr Vertrauen Tag für Tag verdienen und langfristig sichern. Auch den Kostenträgern gegenüber bedeutet die KTQ-Zertifizierung ein klares Signal, ein Zeichen für Qualität und Transparenz, mit dem die Sana Kliniken Maßstäbe setzen.

Wie läuft eine KTQ-Zertifizierung ab?

Die Selbstbewertung des Krankenhauses und die Fremdbewertung durch Visitoren sind die beiden Kernelemente des Verfahrens. Alle Ebenen der Krankenhausmitarbeiter werden am KTQ-Prozess beteiligt: von den Pflegekräften über das medizinisch-technische Personal bis zu den Ärzten, von der Hauswirtschaft bis zur Verwaltung – es geht nur, wenn alle gemeinsam mitwirken. In Krankenhäusern, die mit der KTQ-Arbeit beginnen, lässt sich deshalb schnell eine Intensivierung der abteilungs- und berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit feststellen.

Der Erfolg: Zertifikat für drei Jahre

Um das KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss ein Krankenhaus mindestens 55 Prozent der theoretisch möglichen KTQ-Punkte in jeder Kategorie erreichen. Vor Einleitung einer Zertifizierung prüfen die Zertifizierungsstellen die eingereichten Selbstbewertungen. Fällt das Ergebnis positiv aus, besucht ein Team von erfahrenen Visitoren (meist ein Arzt, eine Pflegekraft, ein Ökonom) das Haus und prüft, ob die Selbstbewertung mit den realen Regelungen und Abläufen in der Einrichtung übereinstimmt. Die Visitation dauert je nach Größe des Krankenhauses zwei bis vier Tage. Anschließend erstellen die Visitoren ihren Visitationsbericht, der gleichzeitig die Grundlage der Zertifizierung ist.

Durch die gemeinsam geleistete Arbeit für Qualität haben unsere Häuser die unabhängigen Prüfer überzeugt. Der Lohn der Anstrengungen: die Vergabe des Zertifikats durch KTQ. Das Gütesiegel wird zunächst für drei Jahre verliehen, danach steht die Rezertifizierung an.

Qualität dauerhaft sichern

Drei Jahre bis zur Rezertifizierung sind eine lange Zeit. Um die Kontinuität in der Qualitätssicherung und -entwicklung, die durch die KTQ-Zertifizierung in unseren Kliniken angestoßen wurde, weiterzuführen und zu etablieren, werden bis zur Rezertifizierung jährliche interne Audits durchgeführt. Dies schafft eine stabile Grundlage, um dauerhaft höchste Qualität für unsere Häuser zu erzielen.



DAS BELEGARZTSYSTEM

Der Arzt Ihres Vertrauens

**Besonderer Individualitätsfaktor:
Behandlung durch den Arzt Ihres Vertrauens vor,
während und nach dem stationären Aufenthalt**

Als Belegkliniken bieten die Sana Kliniken Solln und Sendling kompetente Betreuung auf höchstem Niveau durch den Arzt Ihres Vertrauens während der gesamten Behandlung.

Wir arbeiten eng mit unseren Belegärzten zusammen. Diese sind keine Angestellten der Klinik, sondern in ihren Arztpraxen als niedergelassene Ärzte tätig. Bei der Notwendigkeit einer stationären Behandlung sorgen wir – die Sana Kliniken Solln und Sendling – für die optimalen Rahmenbedingungen:

Beste Organisation in Pflege, Therapie, Qualitätsmanagement, medizinischem Risikomanagement führen im Ergebnis zu einer herausragend guten Patientenversorgung.

Mit der belegärztlichen Versorgung bleibt die Behandlung vom ersten Befund in der Arztpraxis bis zur Genesung in einer Hand auf durchgängigem Facharztstandard.

Nachfolgend stellen wir Ihnen alle als Belegärzte tätigen Spezialisten in den Bereichen Orthopädie, Chirurgie, Kieferchirurgie und Anästhesie in unseren Kliniken vor. Das Konzept der integrierten Versorgung hat sich seit vielen Jahren bewährt und sichert uns überregional den Ruf, zu den Besten zu gehören.

 **BELEGÄRZTE SANA SOLLN**

Facharzt	für	Kontaktdaten
Dr. med. Torsten Burkhardt	Orthopädie und Unfallchirurgie	Orthopädische Gemeinschaftspraxis Kastanienallee 9 82049 Großhesselohe Filiale: Kirchplatz 9 82049 Pullach Telefon: 089 792074 Fax : 089 7901928 E-Mail: praxis@orthopaedie-pullach.de www.orthopaedie-pullach.de
Dr. med. Olaf Anders	Orthopädie und Unfallchirurgie	
Dr. med. Christian Carl	Orthopädie, spezielle orthopädische Chirurgie	Orthopädische Gemeinschaftspraxis Gleichmannstrasse 10 81241 München (Pasing) Telefon: 089 829985-0 Fax: 089 829985-85 E-Mail: orthopraxis-pasing@t-online.de www.orthopraxis-pasing.de
Herr Wolfgang Orth	Orthopädie, Unfallchirurgie, Chirurgie	
Prof. Dr. med. Jobst-Henner Kühne	Orthopädie, Unfallchirurgie	
Dr. med. Heiko Mitnacht	Orthopädie	
Dr. med. Werner Holm	Orthopädie	Orthopädie München Schützenstr. 8 80335 München Telefon: 089 539379 Fax: 089 539370
Dr. med. Peter Richter	Orthopädie	
Dr. med. Matthias Hoppert	Orthopädie, Orthopädie und Unfallchirurgie, H-Arzt, Sportmedizin, Belegarzt für orthopädische Chirurgie	Praxis Dr. med. Matthias Hoppert / Dr. med. Hartmut Kirhhübel Sauerlacherstraße 32 a 82515 Wolfratshausen Telefon: 08171 4345-0 E-Mail: www.schulter-knie.de
Dr. med. Hartmut Kirhhübel	Orthopädie	
Dr. med. Peter J. Kaiser	Orthopädie	leopold medical center Leopoldstraße 157 - 159 80804 München Telefon: 089 3229919-0 Fax: 089 3229919-19 E-Mail: info@dr-kaiser.de www.dr-kaiser.de
Dr. med. Dietrich Kornasoff	Orthopädie	Praxis Dr. med. Dietrich Kornasoff Kaiserstr. 26 80801 München Telefon: 089 396015-16 Fax: 089 337768 E-Mail: praxis@kornasoff.de www.kornasoff.de
Dr. med. Michael Krüger-Franke	Orthopädie und Unfallchirurgie	Orthopädisch-chirurgische Gemeinschaftspraxis im Medizinischen Versorgungszentrum am Nordbad Schleißheimer Str. 130 D-80797 München Telefon: 089 188424 Fax: 089 1233052 E-Mail: info@sport-ortho.de www.sport-ortho.de
Herr Bernhard Schurk	Orthopädie	
Dr. med. Andreas Kugler	Orthopädie und Unfallchirurgie, Chirurgie	
Dr. med. Andreas Englert	Chirurgie, Handchirurgie	

 **BELEGÄRZTE SANA SOLLN**

Facharzt	für	Kontaktdaten
Dr. med. Ludwig Löffler	Orthopädie	Orthopädische Praxis Briennerstr. 55 80333 München Telefon: 089 590680-60 Fax: 089 590680-70 E-Mail: praxis@fischerdoctor.de www.fischerdoctor.de
Dr. med. Stefan Fischer	Orthopädie und Unfallchirurgie, Rheumatologie	
Dr. med. Alexander Muck	Orthopädie und Chirurgie	Überörtliche orthopädische Gemeinschaftspraxis Dr. Feichtner/Dr. Muck E-Mail: info@feichtner-muck.de www.feichtner-muck.de Praxis Dr. Alexander Muck Romanstraße 62a 80639 München-Nymphenburg Telefon: 089 170436 Praxis Dr. Feichtner Gunzenlehstr. 24 80689 München-Laim Telefon: 089 583019
Dr. med. Franz Feichtner	Orthopädie	
Herr Ralf Neumann	Orthopädie	Ralf Neumann Arzt für Orthopädie Lindwurmstraße 103 80337 München Telefon:089 535343
Herr Farid Raufi	Orthopädie	Farid Raufi Chiemgastr. 50 81549 München Telefon: 089 69919238 Fax: 089 69979220 E-Mail: orthodoc-raufi@t-online.de www.ortho-raufi.de
Dr. med. Dr. med. dent. Gero Seeliger	Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie	Praxis Dres. Seeliger, Zauner & Hoffmann Blumenstrasse 1 am Viktualienmarkt 80331 München Telefon: 089 232365-0 Telefax: 089 232365-30 E-Mail: info@kieferchirurgie-implantologie.de www.kieferchirurgie-implantologie.de
Dr. med. Dr. med. dent. Reinhard Zauner	Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie	
Dr. med. Dr. med. dent. Andreas Hoffmann	Mund-, Kiefer- und Gesichtschirurgie	
Dr. med. Gabriele Horsmann-Blauth	Anästhesie	Telefon: 089 79101-0
Dr. med. Margit Czarnitzki	Anästhesie	
Herr Thomas Granetzny	Anästhesie	
Dr. med. Andreas Maier	Anästhesie	
Frau Gerlinde Köhler	Anästhesie	
Dr. med. Martina Rieffert	Anästhesie	
Dr. med. Sabine Schreiber	Anästhesie	

 **BELEGÄRZTE SANA SENDLING**

Facharzt	für	Kontaktdaten
Dr. med. Wolfgang Bracker	Orthopädie, Rheumatologie, Handchirurgie	OCM Gemeinschaftspraxis Steinerstr. 6 81369 München Telefon: 089 206082-0 Telefax: 089 206082-333 E-Mail: ocm@ocm-muenchen.de www.ocm-muenchen.de
Dr. med. Michael Heß	Orthopädie, Spezielle Schmerztherapie, Sportmedizin	
Priv.-Doz. Dr. med. Robert Hube	Orthopädie und Unfallchirurgie, Spezielle orthopädische Chirurgie	
Priv.-Doz. Dr. med. Thomas Kalteis	Orthopädie und Unfallchirurgie, Chirurgie, Sportmedizin, Notfallmedizin, Chirotherapie	
Dr. med. Alexander Kirgis	Orthopädie, Spezielle orthopädische Chirurgie, Rheumatologie, Sportmedizin	
Priv.-Doz. Dr. med. Hermann Mayr	Orthopädie und Unfallchirurgie, Spezielle orthopädische Chirurgie, Sportmedizin	
Dr. med. Ernst-Otto Münch	Orthopädie, Sportmedizin	
Dr. med. Johannes Schmidt	Orthopädie, Rheumatologie, Sportmedizin	
Dr. med. Gabriel Wasmer	Orthopädie, Sportmedizin	
Prof. Dr. med. Ernst Wiedemann	Chirurgie, Unfallchirurgie	
Dr. med. Andrea Gürzing	Anästhesie	Telefon: 089 72403-357 E-Mail: a.guerzing@sana-solln-sendling.de
Dr. med. Brigitte Hildebrand	Anästhesie	Telefon: 089 72403-355 E-Mail: b.hildebrand@sana-solln-sendling.de
Dr. med. Ute Nollert	Anästhesie	Telefon: 089 72403-356 E-Mail: u.nollert@sana-solln-sendling.de
Hr. Florian Rickerl	Anästhesie	Telefon: 089 72403-358 E-Mail: f.rickerl@sana-solln-sendling.de
Dr. med. Carmen Welte	Anästhesie	Telefon: 089 72403-356 E-Mail: c.welte@sana-solln-sendling.de

KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

So beurteilen Patienten unsere Kliniken

Damit sich Patienten in unseren Häusern medizinisch gut behandelt und auch menschlich gut aufgehoben fühlen, engagieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sana Kliniken Solln und Sendling jeden Tag aufs Neue. Um zu erfahren, wie erfolgreich wir mit diesem Einsatz sind, stellen wir unsere Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand. Die zentrale Frage, die das Ergebnis aller Bemühungen zusammenfasst, lautet dabei: Wie zufrieden sind die Patienten mit ihrer Versorgung in unseren Kliniken?

In Interviews mit mehr als 20.000 Patienten hat das renommierte Picker-Institut ermittelt, was für die Zufriedenheit von Patienten wirklich zählt und welche Aspekte ihnen bei ihrem Krankenhausaufenthalt am wichtigsten sind. Auf diesen gesicherten Erkenntnissen gründet der Fragebogen, den wir für die Zufriedenheitsmessung in unseren Häusern verwenden. Zu insgesamt 67 Fragen in fünf Themenbereichen können die Patienten ihre Beobachtungen und Bewertungen wiedergeben:

- zum Arzt-Patienten-Verhältnis
- zum Pflegepersonal-Patienten-Verhältnis
- zur Zimmerausstattung
- zum Erfolg der Behandlung
- zum Essen.

Die Sana Kliniken sind der erste große Krankenhausbetreiber in Deutschland, der sich für diese wissenschaftlich fundierte Befragungsmethodik des Picker-Instituts entschieden hat. Inzwischen werden die Befragungen in den Sana-Kliniken bereits im vierten Jahr durchgeführt. Damit können wir als Häuser im Sana Verbund mehr als nur eine Momentaufnahme der Patientenzufriedenheit zeigen. Erst durch die regelmäßigen Befragungen wird der nachhaltige Erfolg unserer kontinuierlichen Qualitätsmaßnahmen transparent.



Patientenmeinungen als Motor für Verbesserungen

Die Methodik des Picker-Instituts gibt vor, dass die Patienten den Fragebogen zirka 14 Tage nach ihrer Entlassung aus der Klinik erhalten. Damit erfahren wir nicht nur, wie die Zeit im Krankenhaus erlebt wurde, sondern auch, ob die wichtige Phase rund um die Entlassung aus der Klinik positiv verlaufen ist. Mit der Befragung nach Abschluss des Klinikaufenthalts können Patienten außerdem offener und ohne emotionalen Druck oder übermäßige Dankbarkeit ihre Meinung äußern. Diese ehrlichen Antworten sind uns wichtig, um die Ergebnisse der Befragungen für die Verbesserung unserer Arbeit nutzen zu können.

Die Auswertung der Patientenantworten zeigt sowohl die Stärken als auch die aktuellen Verbesserungspotentiale in der Versorgungsqualität deutlich auf. Auf dieser Grundlage leiten wir gezielte Veränderungsmaßnahmen rasch ein und integrieren dabei Instrumente zur Qualitätsverbesserung, die sich in anderen Kliniken als erfolgreich bewiesen haben, in unsere Arbeit.

Sana Kliniken mit überdurchschnittlich guten Ergebnissen

Die positive Leistungseinschätzung, die die Befragungsergebnisse für die Sana Kliniken zeigen, steht auf einer soliden Datenbasis. Darin sind die Befragungsergebnisse aller Sana-Einrichtungen und der Picker-Vergleichsgruppe, die aus ca. 100 weiteren Kliniken besteht, verarbeitet. An der ersten Sana-Patientenbefragung im Jahr 2004 waren 12.000 Patienten aus 24 Krankenhäusern der Sana Kliniken beteiligt. In 2008 haben bereits 46 Kliniken des Sana-Verbunds mit fast 200 Fachabteilungen teilgenommen; in die Auswertung dieses Jahres sind die Äußerungen von ca. 50.000 Patienten eingegangen.

In nahezu allen Dimensionen schneiden die Sana-Kliniken besser ab als die Vergleichsgruppe. Einige Beispiele: Die Einschätzung der medizinischen Qualität durch die Patienten erreicht sehr gute Werte. Mit der Aufklärung vor operativen Eingriffen und der Erklärung von Testergebnissen sind Sana-Patienten zufriedener als Patienten der Vergleichshäuser. Auch der Umfang der Informationen, die ihre Angehörigen von der Klinik erhalten, wird signifikant positiver bewertet.

Neben der Qualität der medizinischen Betreuung legen Patienten vor allem großen Wert darauf, sich in dem ungewohnten klinischen Umfeld wohl zu fühlen. Die Qualität des Essens, die Sauberkeit in der Klinik und die Atmosphäre der Patientenzimmer erhält im Urteil der Befragten gute Noten. So zahlt es sich aus, dass Sana im vergangenen Jahr weiter in die Zimmerausstattung investiert hat. Auch künftig werden die Sana Kliniken den hohen baulichen Standard sowie Service und Komfortangebote weiterentwickeln, damit wir uns unseren Patienten als moderne Häuser mit wohltuender Atmosphäre präsentieren.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

Erfolgreich mit Verbesserungen in zahlreichen Details

In den folgenden Kategorien haben die Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling im nationalen Vergleich zu anderen orthopädischen Einrichtungen besonders positive Ergebnisse erzielt:

- Arzt-Patienten-Verhältnis
- Erfolg der Behandlung
- Sauberkeit
- Aufnahmeverhalten
- und über 96% Prozent unserer Patienten würden die Sana Kliniken Solln und Sendling uneingeschränkt weiterempfehlen.

Der Themenbereich des Behandlungserfolges setzt sich aus drei Fragen zusammen:

- Haben sich die Beschwerden, die zu Ihrem Krankenhausaufenthalt geführt haben, gebessert?
- Traten nach Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus Komplikationen auf?
- Wie beurteilen Sie den Erfolg der medizinischen Behandlung?

In diesem Themenbereich schnitten die Sana Kliniken Solln und Sendling nicht nur im nationalen Vergleich besonders gut ab, sondern belegten auch konzernweit die beiden vordersten Plätze.

Auf die Frage „Hatten Sie Vertrauen in die Ärzte und Ärztinnen?“ antworteten 93% unserer Patienten mit „ja, immer“. Im Vergleich mit allen Sana Kliniken (Vergleichswert 86%) und mit dem Bundesdurchschnitt (84%) lagen wir mit diesem Ergebnis auf einem der vorderen Plätze.

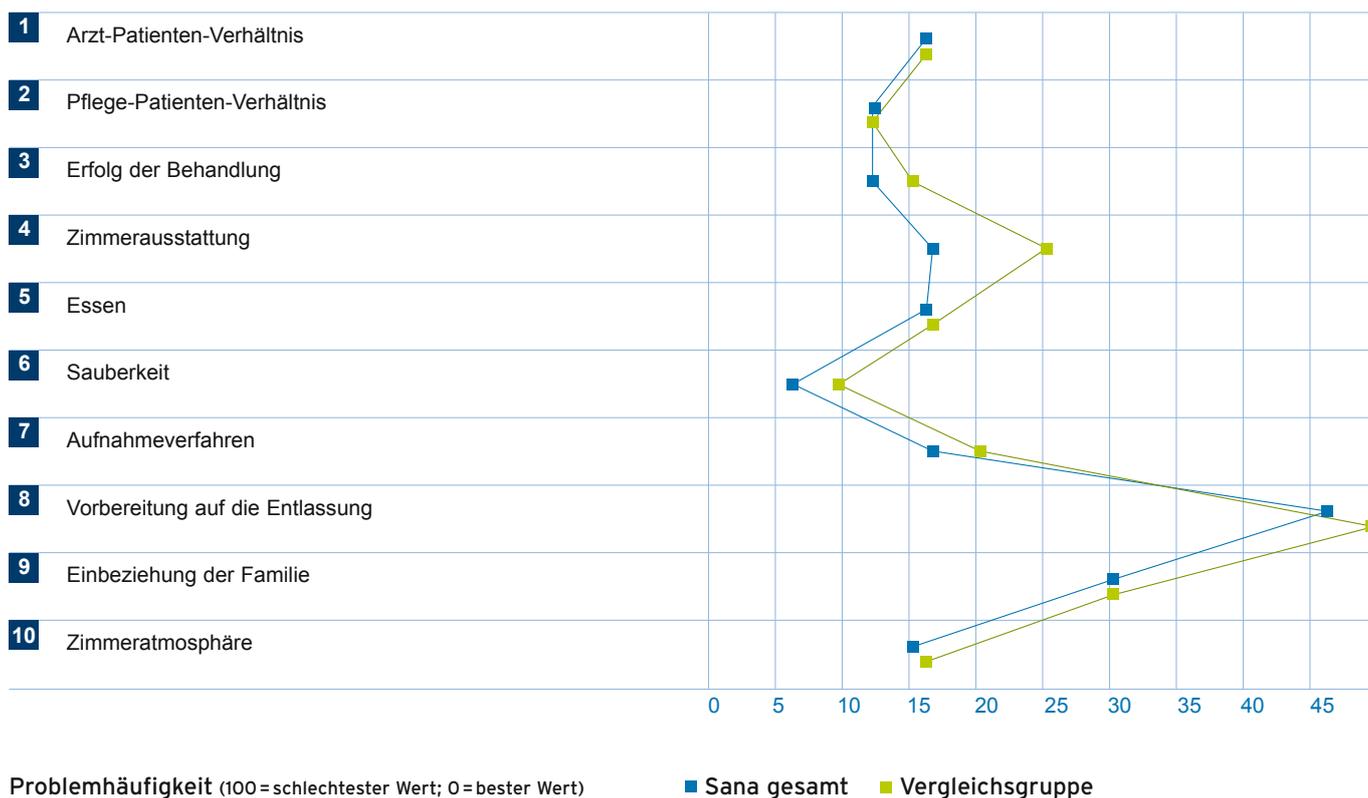
Bei der Frage nach der Sauberkeit in unseren Häusern waren nur 4% unserer Patienten unzufrieden. Gegenüber einem nationalen Vergleichswert von 10% und einem Sana Vergleichswert von 7% lagen wir mit diesem guten Ergebnis ebenfalls im Vordergrund.

Diese guten Ergebnisse sind unser täglicher Ansporn, in dem Bestreben nach Qualität weiter voranzukommen und aus den von unseren Patienten aufgezeigten Verbesserungsbereichen sofort Veränderungsmaßnahmen einzuleiten.



Grafische Darstellung

Die Methodik der Picker-Befragung präsentiert in der Auswertung so genannte „Problemhäufigkeiten“. Damit sind Antworten gemeint, die auf eine nicht vollständige Zufriedenheit der Patienten schließen lassen. In der Grafik zeigen wir, wo sich die Sana Kliniken im Vergleich mit der Gesamtgruppe der von Picker untersuchten Kliniken im Jahr 2008 platzieren konnte.



RISIKOMANAGEMENT

Patientensicherheit vorausschauend planen

Risikomanagement ist ein strategisches Konzept der Prävention, das die Sicherheit in der Klinik durch eine systematische Analyse aller Abläufe erhöht. Ziel eines Risikomanagements ist die frühzeitige Identifizierung von Situationen, die zu Fehlern in der täglichen Arbeit führen könnten. So können Maßnahmen getroffen werden, durch die eine sichere Konstellation erreicht wird.

Dabei ist neben der selbstkritischen Überprüfung eigener Abläufe auch die Auswertung der Erfahrungen in vergleichbaren Krankenhäusern von besonderer Bedeutung. Wenn es schon das ideale fehlerfreie Krankenhaus nicht gibt, so liegt es doch in unserer Verantwortung, aus gemachten Fehlern zu lernen: Pro-aktives Risikomanagement erkennt Gefahrenpotentiale, bevor etwas passiert.

Aus dieser Grundüberzeugung heraus haben die Sana Kliniken im Jahr 2006 das klinische Risikomanagementsystem als Standard in allen Sana-Einrichtungen eingeführt. Seither wurden umfassende Maßnahmen zur Erkennung und Vermeidung von Risikopotentialen in den Kliniken umgesetzt. Als spezialisiertes Beratungsinstitut unterstützte die „GRB Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH“, ein Tochterunternehmen der ECCLESIA Versicherungsdienst GmbH, alle Krankenhäuser der Sana Kliniken AG bei der Einführung und Umsetzung dieser Risikomanagement-Aktivitäten.

Empfehlungen durch unabhängige Experten

Grundlagen für die Planung und Umsetzung von Verbesserungen sind die umfassenden klinischen Risiko-Audits, also Begehungen und Anhörungen, in allen Einrichtungen. Dabei werden die Prozesse der Patientenversorgung von den externen Experten sorgfältig durchleuchtet. Interviews mit Mitarbeitern der therapeutischen Teams geben zusätzliche Hinweise, in welchen Bereichen gegebenenfalls klinikspezifische Verbesserungspotentiale zu erwarten sind.

Als Ergebnis der umfassenden Analysen entsteht für jede Klinik ein individuelles Stärken- und Schwächen-Profil, aus dem konkrete Handlungsempfehlungen für Verbesserungen abgeleitet werden. Damit steht der Klinikleitung ein praxisnaher Leitfaden zur Verfügung, der die Ansatzpunkte für Optimierungen der Patientensicherheit transparent macht.

Nach einem Zeitraum von etwa einem halben Jahr stellen sich die Kliniken dann einer Projektevaluation, durchgeführt wiederum durch die neutralen Experten der GRB. So wird überprüft, ob die eingeleiteten Maßnahmen greifen, ob die Umsetzung von risikominimierenden Maßnahmen Wirkung zeigt.

Frühwarnsystem zur Schadensvermeidung

Als nächsten Schritt beginnen die Sana Kliniken nun, ein Fehlerkommunikationssystem (CIRS - Critical Incident Reporting System) einzuführen, mit dem sie das Präventionskonzept des Risikomanagements um ein weiteres Element ergänzen. Während üblicherweise Maßnahmen zur Schadensabwehr als Reaktion auf eingetretene Schäden ergriffen werden, setzt das CIRS wesentlich früher an. Es richtet das Augenmerk kontinuierlich auf kritische Situationen, die im Alltag der Kliniken immer wieder vorkommen, jedoch ohne Schaden bleiben. Auch wenn alles noch einmal gut gegangen ist, so lassen diese Ereignisse doch Schwachstelle erkennen.

Mit einem CIRS können diese Vorfälle strukturiert erfasst und aufgearbeitet werden. So wird verhindert, dass weiterhin Situationen auftreten, die bei einem ungünstigen Verlauf irgendwann einmal mit einer tatsächlichen Schädigung von Patienten oder Mitarbeitern enden. Risikomanagement und transparente Fehlerkommunikationssysteme sind daher für den Sana-Verbund eine sinnvolle Ergänzung zum Qualitätsmanagement.

Aktionsbündnis Patientensicherheit

Ergänzt wird das Engagement der Sana Kliniken für Qualität im Krankenhausalltag durch die Teilnahme am Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS). Diese unabhängige Plattform setzt sich ein für eine sichere Gesundheitsversorgung in Deutschland. Durch die Zusammenarbeit können unsere Kliniken von anderen Einrichtungen auch außerhalb des Sana-Verbunds lernen und andere an den eigenen Lernprozessen teilhaben lassen. Die von dem Aktionsbündnis koordinierten Analysen fließen in die Arbeit ein und bilden die Grundlage vieler Empfehlungen zur praktischen Verbesserung der Patientensicherheit.





STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL A

Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Zusatzbezeichnung	Fachkliniken für orthopädische Chirurgie
E-Mail	info@sana-solln-sendling.de
Webadresse	www.sana-solln-sendling.de

Name	Sana Klinik München-Solln
Straße und Nummer	Bertelestraße 75
PLZ und Ort	81479 München
Telefon	089 79101-0
Telefax	089 79101-122

Name	Sana Klinik München-Sendling
Straße und Nummer	Plingansertstraße 122/Eingang Steinerstraße 6
PLZ und Ort	81369 München
Telefon	089 72403-0
Telefax	089 72403-120

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

260911353

A-3
Standort(nummer)

00

A-4
Name und Art des Krankenhausträgers

Name	Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Art	privat

A-5
Akademisches Lehrkrankenhaus

Akademisches Lehrkrankenhaus	Nein
-------------------------------------	------

A-6
Organisationsstruktur des Krankenhauses

Abteilung/Organisationseinheit	Ansprechpartner/Kontakt
Orthopädie	Belegärzte/Belegabteilung
Unfall-, Hand- und Orthopädische Chirurgie	Herr Prof. Dr. Gerhard Metak Ärztlicher Direktor
Chirurgie	Belegarzt/Belegabteilung

A-7
Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Nein

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Nr.	Fachabteilungsübergreifender Versorgungsschwerpunkt	Fachabteilungen, die an dem Versorgungsschwerpunkt beteiligt sind
VS16	Endoprothesenzentrum	<ul style="list-style-type: none"> • Orthopädische Belegabteilung • Chirurgische Hauptabteilung • Chirurgische Belegabteilung <p>Mit ca. 2.800 Eingriffen auf dem Gebiet der Endoprothetik gehören die Kliniken gemeinsam mit ihren Belegärzten zu den erfahrensten Anbietern in der Region Süddeutschland.</p>

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP01	Akupressur
MP02	Akupunktur
MP04	Atemgymnastik/-therapie
MP06	Basale Stimulation
MP11	Bewegungstherapie
MP12	Bobath-Therapie (für Erwachsene und/oder Kinder)
MP15	Entlassungsmanagement/Brückenpflege/Überleitungspflege
MP17	Fallmanagement/Case Management/PrimaryNursing/Bezugspflege
MP18	Fußreflexzonenmassage
MP21	Kinästhetik
MP24	Manuelle Lymphdrainage
MP25	Massage
MP26	Medizinische Fußpflege
MP31	Physikalische Therapie/Bädetherapie
MP32	Physiotherapie/Krankengymnastik als Einzel- und/oder Gruppentherapie
MP60	Propriozeptive neuromuskuläre Fazilitation (PNF)
MP35	Rückenschule/Haltungsschulung/Wirbelsäulengymnastik

>>

>> **A-9**
Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP37	Schmerztherapie/-management
MP40	Spezielle Entspannungstherapie
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln/Orthopädietechnik
MP48	Wärme- und Kälteanwendungen
MP49	Wirbelsäulengymnastik
MP51	Wundmanagement
MP52	Zusammenarbeit mit/Kontakt zu Selbsthilfegruppen

A-10
Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot
SA43	Abschiedsraum
SA01	Aufenthaltsräume
SA02	Ein-Bett-Zimmer
SA03	Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
SA06	Rollstuhlgerechte Nasszellen
SA09	Unterbringung Begleitperson
SA10	Zwei-Bett-Zimmer
SA11	Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
SA12	Balkon/Terrasse
SA13	Elektrisch verstellbare Betten
SA14	Fernsehgerät am Bett/im Zimmer
SA16	Kühlschrank
SA17	Rundfunkempfang am Bett
SA18	Telefon

>>

>> **A-10**
Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot
SA19	Wertfach/Tresor am Bett/im Zimmer
SA20	Frei wählbare Essenszusammenstellung (Komponentenwahl)
SA46	Getränkeautomat
SA47	Nachmittagstee/-kaffee
SA23	Cafeteria
SA25	Fitnessraum
SA49	Fortbildungsangebote/Informationsveranstaltungen
SA27	Internetzugang
SA28	Kiosk/Einkaufsmöglichkeiten
SA51	Orientierungshilfen
SA33	Parkanlage
SA34	Rauchfreies Krankenhaus
SA54	Tageszeitungsangebot
SA55	Beschwerdemanagement
SA41	Dolmetscherdienste
SA21	Kostenlose Getränkebereitstellung (Mineralwasser, Tee)
SA24	Faxempfang für Patienten und Patientinnen
SA32	Maniküre/Pediküre
SA52	Postdienst
SA38	Wäscheservice

A-11 **Forschung und Lehre des Krankenhauses**

A-11.1 **Forschungsschwerpunkte**

Unser Ärztlicher Direktor, Herr Prof. Dr. Metak, ist in dem Lehrbetrieb des Klinikum Rechts der Isar der Technischen Universität München eingebunden.

Ebenso liegen zahlreiche wissenschaftliche Publikationen aus den Reihen unserer Belegärzte vor.

A-12 **Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V (Stichtag 31.12. des Berichtsjahres)**

220

A-13 **Fallzahlen des Krankenhauses**

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle	
Vollstationäre Fallzahl	7.974
Ambulante Fallzahl	
Fallzählweise	7.407

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	12,9	Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	4	Vollkräfte
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	47	Personen

A-14.2 Pflegepersonal

	Anzahl		Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	138,5	Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	8	Vollkräfte	1 Jahr
Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	1	Vollkraft	3 Jahre

STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL B

Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Datenschutzhinweis:
Aus Datenschutzgründen sind keine Fallzahlen ≤ 5 Fälle angegeben.

B-1 Orthopädie

B-1.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Orthopädie
-------------------------------	------------

Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Zusatzbezeichnung	Fachkliniken für orthopädische Chirurgie
E-Mail	info@sana-solln-sendling.de
Webadresse	www.sana-solln-sendling.de

Name	Sana Klinik München-Solln
Straße und Nummer	Bertelestraße 75
PLZ und Ort	81479 München
Telefon	089 79101-0
Telefax	089 79101-122

Name	Sana Klinik München-Sendling
Straße und Nummer	Plingansertstraße 122/Eingang Steinerstraße 6
PLZ und Ort	81369 München
Telefon	089 72403-0
Telefax	089 72403-120

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Belegabteilung
--------------------------	----------------

ORTHOPÄDIE

B-1.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VO14	Endoprothetik
VO03	Diagnostik und Therapie von Deformitäten der Wirbelsäule und des Rückens
VO04	Diagnostik und Therapie von Spondylopathien
VO05	Diagnostik und Therapie von sonstigen Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens
VO06	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Muskeln
VO07	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Synovialis und der Sehnen
VO08	Diagnostik und Therapie von sonstigen Krankheiten des Weichteilgewebes
VO09	Diagnostik und Therapie von Osteopathien und Chondropathien
VO15	Fußchirurgie
VO16	Handchirurgie
VO17	Rheumachirurgie
VO19	Schulterchirurgie
VO20	Sportmedizin/Sporttraumatologie
VC26	Metall-/Fremdkörperentfernungen
VC65	Wirbelsäulenchirurgie
VC66	Arthroskopische Operationen

ORTHOPÄDIE

B-1.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	7.048
-------------------------	-------

B-1.6

Diagnosen nach ICD

B-1.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	M17	1.354	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes
2	M16	1.305	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Hüftgelenkes
3	M75	938	Schulterverletzung
4	M23	826	Schädigung von Bändern bzw. Knorpeln des Kniegelenkes
5	S83	418	Verrenkung, Verstauchung oder Zerrung des Kniegelenkes bzw. seiner Bänder
6	T84	276	Komplikationen durch künstliche Gelenke, Metallteile oder durch Verpflanzung von Gewebe in Knochen, Sehnen, Muskeln bzw. Gelenken
7	M20	263	Nicht angeborene Verformungen von Fingern bzw. Zehen
8	M19	178	Sonstige Form des Gelenkverschleißes (Arthrose)
9	M94	148	Sonstige Knorpelkrankheit
10	M51	116	Sonstiger Bandscheibenschaden

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

ORTHOPÄDIE

B-1.7

Prozeduren nach OPS

B-1.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-820	1.275	Operatives Einsetzen eines künstlichen Hüftgelenks
2	5-822	1.250	Operatives Einsetzen eines künstlichen Kniegelenks
3	5-812	913	Operation am Gelenkknorpel bzw. an den knorpeligen Zwischenscheiben (Menisken) durch eine Spiegelung
4	5-805	773	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern des Schultergelenks
5	5-813	490	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern im Kniegelenk durch eine Spiegelung
6	5-788	237	Operation an den Fußknochen
7	5-814	180	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern des Schultergelenks durch eine Spiegelung
8	5-787	165	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
9	5-810	129	Sonstige Operationen eines Gelenkes durch eine Spiegelung
10	5-839	107	Sonstige Operation an der Wirbelsäule

ORTHOPÄDIE

B-1.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM1	Belegarztpraxis am Krankenhaus Alle unsere Belegärzte bieten ein breites ambulantes Behandlungsspektrum in den einzelnen Praxen an.		

B-1.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu

B-1.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

B-1.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA37	Arthroskop	Gelenksspiegelung	✓
AA38	Beatmungsgeräte/CPAP-Geräte	Maskenbeatmungsgerät mit dauerhaft positivem Beatmungsdruck	✓
AA07	Cell Saver	Eigenblutaufbereitungsgerät	✓
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	✓
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓

ORTHOPÄDIE

B-1.12 Personelle Ausstattung

B-1.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	43 Personen

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ01	Anästhesiologie
AQ40	Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie
AQ61	Orthopädie
AQ10	Orthopädie und Unfallchirurgie

Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)
ZF24	Manuelle Medizin/Chirotherapie
ZF29	Orthopädische Rheumatologie
ZF41	Spezielle Orthopädische Chirurgie
ZF42	Spezielle Schmerztherapie
ZF44	Sportmedizin

ORTHOPÄDIE

B-1.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	122,5 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	7 Vollkräfte	1 Jahr
Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0,9 Vollkräfte	3 Jahre

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Anerkannte Fachweiterbildung/zusätzlicher akademischer Abschluss
PQ02	Diplom
PQ03	Hygienefachkraft
PQ04	Intensivpflege und Anästhesie
PQ05	Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten
PQ08	Operationsdienst

Nr.	Zusatzqualifikation
ZP01	Basale Stimulation
ZP02	Bobath
ZP08	Kinästhetik
ZP13	Qualitätsmanagement
ZP14	Schmerzmanagement
ZP16	Wundmanagement

ORTHOPÄDIE

B-1.12.3 **Spezielles therapeutisches Personal**

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP39	Heilpraktiker und Heilpraktikerin/Homöopath und Homöopathin
SP15	Masseur/Medizinischer Bademeister und Masseurin/Medizinische Bademeisterin
SP43	Medizinisch-technischer Assistent und Medizinisch-technische Assistentin/Funktionspersonal
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin
SP22	Podologe und Podologin/Fußpfleger und Fußpflegerin
SP28	Wundmanager und Wundmanagerin/Wundberater und Wundberaterin/Wundexperte und Wundexpertin/Wundbeauftragter und Wundbeauftragte

B-2 Unfall-, Hand- und Orthopädische Chirurgie

B-2.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Allgemeine Chirurgie – Unfall-, Hand- und Orthopädische Chirurgie
-------------------------------	---

Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Chefarzt / Chefärztin	Prof. Dr. Gerhard Metak
Straße und Nummer	Bertelestraße 75
PLZ und Ort	81479 München
Telefon	089 79101-0
Telefax	089 79101-122
E-Mail	g.metak@sana-solln-sendling.de
Webadresse	www.sana-solln-sendling.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VC26	Metall-/Fremdkörperentfernungen
VC27	Bandrekonstruktionen/Plastiken
VC36	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Schulter und des Oberarmes
VC37	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Ellenbogens und des Unterarmes
VC38	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Handgelenkes und der Hand
VC39	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Hüfte und des Oberschenkels
VC40	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Knies und des Unterschenkels
VC41	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Knöchelregion und des Fußes
VC66	Arthroskopische Operationen
VO14	Endoprothetik
VO15	Fußchirurgie
VO16	Handchirurgie
VO19	Schulterchirurgie
VO20	Sportmedizin/Sporttraumatologie
VC28	Gelenkersatzverfahren/Endoprothetik
VC33	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Halses
VC34	Diagnostik und Therapie von Verletzungen des Thorax
VC35	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Lumbosakralgegend, der Lendenwirbelsäule und des Beckens
VC42	Diagnostik und Therapie von sonstigen Verletzungen
VC58	Spezialsprechstunde
VC65	Wirbelsäulenchirurgie

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	920
-------------------------	-----

B-2.6

Diagnosen nach ICD

B-2.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	M17	96	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes
2	S52	66	Knochenbruch des Unterarmes
3	M20	59	Nicht angeborene Verformungen von Fingern bzw. Zehen
4	S82	55	Knochenbruch des Unterschenkels, einschließlich des oberen Sprunggelenkes
5	S42	44	Knochenbruch im Bereich der Schulter bzw. des Oberarms
6	M23	42	Schädigung von Bändern bzw. Knorpeln des Kniegelenkes
7	S72	35	Knochenbruch des Oberschenkels
8	M16	29	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Hüftgelenkes
9	S06	22	Verletzung des Schädelinneren
10	S32	19	Knochenbruch der Lendenwirbelsäule bzw. des Beckens

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.7

Prozeduren nach OPS

B-2.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-822	94	Operatives Einsetzen eines künstlichen Kniegelenks
2	5-794	75	Operatives Einrichten (Reposition) eines mehrfachen Bruchs im Gelenkbereich eines langen Röhrenknochens und Befestigung der Knochenteile mit Hilfsmitteln wie Schrauben oder Platten
3	5-788	57	Operation an den Fußknochen
4	5-812	51	Operation am Gelenkknorpel bzw. an den knorpeligen Zwischenscheiben (Menisken) durch eine Spiegelung
5	5-787	44	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
6	5-820	33	Operatives Einsetzen eines künstlichen Hüftgelenks
7	5-793	30	Operatives Einrichten (Reposition) eines einfachen Bruchs im Gelenkbereich eines langen Röhrenknochens
8	5-790	24	Einrichten (Reposition) eines Knochenbruchs oder einer Ablösung der Wachstumsfuge und Befestigung der Knochenteile mit Hilfsmitteln wie Schrauben oder Platten von außen
9	5-796	24	Operatives Einrichten (Reposition) eines mehrfachen Bruchs an kleinen Knochen
10	5-808	19	Operative Gelenkversteifung

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM09	D-Arzt-/Berufsgenossenschaftliche Ambulanz	Arbeitsunfallsprechstunde	
	Behandlung und Nachsorge von Arbeitsunfällen		
AM11	Vor- und nachstationäre Leistungen nach § 115a SGB V		
	Vorstellung, Behandlung und Nachsorge von ambulanten, z.B. handchirurgischen Eingriffen		
AM08	Notfallambulanz (24h)	Notfallversorgung	
	Telefon: 089 79101-169		

B-2.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-787	29	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
2	5-845	12	Operative Entfernung der Gelenkinnenhaut an der Hand
3	5-056	7	Operation zur Lösung von Verwachsungen um einen Nerv bzw. zur Druckentlastung des Nerven oder zur Aufhebung der Nervenfunktion
4	5-841	≤5	Operation an den Bändern der Hand
5	5-840	≤5	Operation an den Sehnen der Hand

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt oder Ärztin mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden	Ja
Stationäre BG-Zulassung vorhanden	Ja

B-2.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfall-verfügbarkeit
AA37	Arthroskop	Gelenksspiegelung	✓
AA38	Beatmungsgeräte/CPAP-Geräte	Maskenbeatmungsgerät mit dauerhaft positivem Beatmungsdruck	✓
AA07	Cell Saver	Eigenblutaufbereitungsgerät	✓
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	✓
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.12 Personelle Ausstattung

B-2.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	12,9 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	4 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ61	Orthopädie
AQ10	Orthopädie und Unfallchirurgie
AQ62	Unfallchirurgie
AQ06	Allgemeine Chirurgie

Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)
ZF28	Notfallmedizin
ZF43	Spezielle Unfallchirurgie
ZF44	Sportmedizin
ZF24	Manuelle Medizin/Chirotherapie
ZF38	Röntgendiagnostik

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	13,1 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	0,7 Vollkräfte	1 Jahr
Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0,1 Vollkräfte	3 Jahre

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Anerkannte Fachweiterbildung/zusätzlicher akademischer Abschluss
PQ02	Diplom
PQ03	Hygienefachkraft
PQ04	Intensivpflege und Anästhesie
PQ05	Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten
PQ08	Operationsdienst

Nr.	Zusatzqualifikation
ZP01	Basale Stimulation
ZP02	Bobath
ZP08	Kinästhetik
ZP11	Notaufnahme
ZP13	Qualitätsmanagement
ZP14	Schmerzmanagement
ZP16	Wundmanagement

UNFALL-, HAND- UND ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE

B-2.12.3 **Spezielles therapeutisches Personal**

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP15	Masseur/Medizinischer Bademeister und Masseurin/Medizinische Bademeisterin
SP43	Medizinisch-technischer Assistent und Medizinisch-technische Assistentin/Funktionspersonal
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin
SP22	Podologe und Podologin/Fußpfleger und Fußpflegerin
SP28	Wundmanager und Wundmanagerin/Wundberater und Wundberaterin/Wundexperte und Wundexpertin/Wundbeauftragter und Wundbeauftragte

B-3 Allgemeine Chirurgie

B-3.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Allgemeine Chirurgie
-------------------------------	----------------------

Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Zusatzbezeichnung	Fachkliniken für orthopädische Chirurgie
E-Mail	info@sana-solln-sendling.de
Webadresse	www.sana-solln-sendling.de

Name	Sana Klinik München-Solln
Straße und Nummer	Bertelestraße 75
PLZ und Ort	81479 München
Telefon	089 79101-0
Telefax	089 79101-122

Name	Sana Klinik München-Sendling
Straße und Nummer	Plingansertstraße 122/Eingang Steinerstraße 6
PLZ und Ort	81369 München
Telefon	089 72403-0
Telefax	089 72403-120

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Belegabteilung
--------------------------	----------------

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VC26	Metall-/Fremdkörperentfernungen
VC27	Bandrekonstruktionen/Plastiken
VC28	Gelenkersatzverfahren/Endoprothetik
VC31	Diagnostik und Therapie von Knochenentzündungen
VC36	Diagnostik und Therapie von Verletzungen der Schulter und des Oberarmes
VO19	Schulterchirurgie
VO20	Sportmedizin/Sporttraumatologie
VC56	Minimalinvasive endoskopische Operationen
VC58	Spezialsprechstunde Schulterchirurgie und -endoprothetik
VC66	Arthroskopische Operationen

B-3.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	173
-------------------------	-----

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.6 Diagnosen nach ICD

B-3.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	M75	58	Schulterverletzung
2	M19	38	Sonstige Form des Gelenkverschleißes (Arthrose)
3	K07	25	Veränderung der Kiefergröße bzw. der Zahnstellung einschließlich Fehlbiss
4	S42	12	Knochenbruch im Bereich der Schulter bzw. des Oberarms
5	M25	11	Sonstige Gelenkkrankheit
6	K08	6	Sonstige Krankheit der Zähne bzw. des Zahnhalteapparates
7	T84	6	Komplikationen durch künstliche Gelenke, Metallteile oder durch Verpflanzung von Gewebe in Knochen, Sehnen, Muskeln bzw. Gelenken
8	S43	≤5	Verrenkung, Verstauchung oder Zerrung von Gelenken bzw. Bändern des Schultergürtels
9	M84	≤5	Knochenbruch bzw. fehlerhafte Heilung eines Bruches
10	S46	≤5	Verletzung von Muskeln oder Sehnen im Bereich der Schulter bzw. des Oberarms

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.7

Prozeduren nach OPS

B-3.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-814	45	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern des Schultergelenks durch eine Spiegelung
2	5-824	35	Operatives Einsetzen eines künstlichen Gelenks am Arm oder an der Schulter
3	5-805	24	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern des Schultergelenks
4	5-777	15	Operative Durchtrennung zur Verlagerung des Mittelgesichts
5	5-810	10	Sonstige Operationen eines Gelenkes durch eine Spiegelung
6	5-776	9	Operative Durchtrennung von Knochen zur Verlagerung des Untergesichts
7	5-825	7	Erneute Operation, Wechsel bzw. Entfernung eines künstlichen Gelenks am Arm oder an der Schulter
8	5-787	≤5	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden
9	5-782	≤5	Operative Entfernung von erkranktem Knochengewebe
10	5-794	≤5	Operatives Einrichten (Reposition) eines mehrfachen Bruchs im Gelenkbereich eines langen Röhrenknochens und Befestigung der Knochenteile mit Hilfsmitteln wie Schrauben oder Platten

B-3.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angeborene Leistung
AM1	Belegarztpraxis am Krankenhaus Alle unsere Belegärzte bieten ein breites ambulantes Behandlungsspektrum in den einzelnen Praxen an.		

B-3.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

B-3.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA37	Arthroskop	Gelenksspiegelung	✓
AA38	Beatmungsgeräte/CPAP-Geräte	Maskenbeatmungsgerät mit dauerhaft positivem Beatmungsdruck	✓
AA07	Cell Saver	Eigenblutauflbereitungsgesät	✓
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	✓
AA27	Röntgensgerät/Durchleuchtungsgerät		✓

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.12 Personelle Ausstattung

B-3.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	4 Personen

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ10	Orthopädie und Unfallchirurgie
AQ62	Unfallchirurgie
AQ40	Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie
AQ06	Allgemeine Chirurgie

Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)
ZF43	Spezielle Unfallchirurgie

ALLGEMEINE CHIRURGIE

B-3.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	2,8 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	0,2 Vollkräfte	1 Jahr

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Anerkannte Fachweiterbildung/zusätzlicher akademischer Abschluss
PQ03	Hygienefachkraft
PQ04	Intensivpflege und Anästhesie
PQ05	Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten
PQ08	Operationsdienst

Nr.	Zusatzqualifikation
ZP01	Basale Stimulation
ZP02	Bobath
ZP08	Kinästhetik
ZP13	Qualitätsmanagement
ZP16	Wundmanagement

B-3.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP32	Bobath-Therapeut und Bobath-Therapeutin für Erwachsene und/oder Kinder
SP39	Heilpraktiker und Heilpraktikerin/Homöopath und Homöopathin
SP00	Physiotherapeuten
SP00	Masseure/Medizinische Bademeister



STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL C

Qualitätssicherung

C-1

Die Daten zur externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V werden bis zum 31.12. direkt an die Annahmestelle übermittelt.

C-2

Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene keine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart.

C-3

Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Trifft nicht zu

C-4

Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Teilnahme am KISS (Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System) im Modul OP-KISS, Indikator-OP: KPRO (Erstimplantation Knie-Endoprothese) beim NRZ (Nationales Referenzzentrum für Surveillance von nosokomialen Infektionen).

C-5

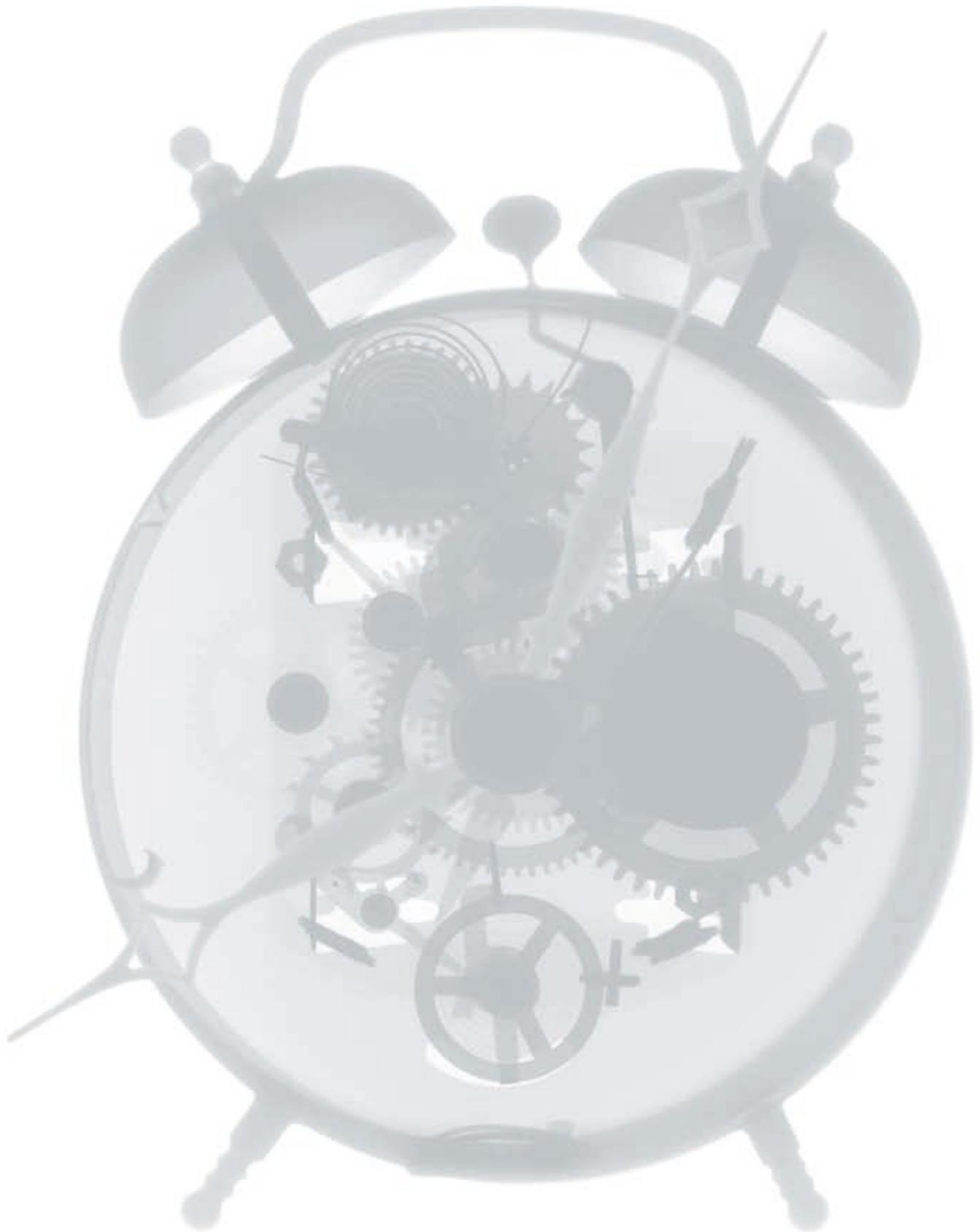
Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

Leistungsbereich	Mindestmenge	Erbrachte Menge	Ausnahmetatbestand
Knie-TEP	50	1.329	MM05/Kein Ausnahmetatbestand

C-6

Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)

Trifft nicht zu



STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL D

Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Besser sein – unser Qualitätsmanagement

Die Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling setzen auf Transparenz. Durch unsere systematischen Patientenbefragungen, durch die KTQ-Zertifizierung, durch die Einführung eines Risiko-Managementsystems und durch den kontinuierlichen Vergleich mit anderen Kliniken beweisen wir, dass wir den höchsten Anforderungen – hohe Zufriedenheit bei den Patienten, beste Qualität und Sicherheit bei angemessener Wirtschaftlichkeit – gerecht werden. Ein Ergebnis, das für uns Verpflichtung ist!

Qualitätsmanagement ist in der Unternehmensstrategie des Sana-Konzerns fest verankert und hat somit einen hohen Stellenwert. Im Sinne des Sana Leitbildes „Mission Vision Werte“ entwickeln die Sana Kliniken Solln Sendling ein Qualitätsmanagement, das sowohl den hohen Anspruch der Patienten als auch den veränderten gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen gerecht wird, kontinuierlich und systematisch weiter.

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

Weiterentwicklung mit Methodik

Schon im Jahre 1999 führten wir ein Qualitätsmanagement auf der Grundlage des Modells der European Foundation for Quality Management, kurz „EFQM“ ein. Bis 2005 wurden in diesem Rahmen mehrere EFQM-Selbstbewertungen durchgeführt. Die Erfahrungen aus den Selbstbewertungsprojekten, die gezielte Steuerung von Prozessen und die intensive Auseinandersetzung mit der EFQM-Philosophie bieten ideale Voraussetzungen für die effiziente Einführung eines spezifischen Qualitätsmanagement-Systems. Dies wurde mit der Zertifizierung nach den Qualitätskriterien von KTQ („Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen“) realisiert. Wir haben damit eine stabile Grundlage geschaffen, um das erklärte strategische Ziel unserer Kliniken – profitables Wachstum bei gleichzeitiger Qualitätsgüte in Medizin, Pflege und Organisation – erfolgreich umzusetzen. Die Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling stellen mit diesem Verfahren zur Qualitätssicherung und -beurteilung aktuell ihren hohen Standard unter Beweis und verpflichten sich zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung aller qualitätsrelevanten Prozesse. Dies ist ein wichtiger Baustein auf dem Weg zur Excellence.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Unsere Qualitätsphilosophie

- Die Gewährleistung einer hohen Qualitätsgüte in der Patientenversorgung betrachten wir als die kontinuierliche Grundlage unseres Handelns.
- Die dauerhafte Qualitätsverbesserung innerhalb der Sana Kliniken Solln Sendling ist in unserer täglichen Arbeit fest integriert.
- Wir überprüfen die Qualität unserer Arbeit anhand von Ergebnissen aus Statistiken, aus dem Berichtswesen, aus dem Beschwerdemanagement und aus Befragungen.
- Wir lassen unsere Qualität durch unabhängige Expertenkommissionen überprüfen.
- Unerwünschte Ereignisse und Fehler betrachten wir als Chancen, aus denen wir lernen können.
- Wir verstehen die transparente Darstellung unserer Qualität als wesentlichen Motor für die Weiterentwicklung.

D-2 Qualitätsziele

“Wer kein Ziel hat, kommt nirgendwo an!“

Die Qualitätsziele der Sana Kliniken Solln Sendling orientieren sich am Leitbild „Mission Vision Werte“, am Medizinischen Konzept, an den Konzernzielen der Sana, am KTQ-Modell, externen Trends, an den Ergebnissen aus Qualitätsmessungen und der Erhebung von Kennzahlen und Kundenbeschwerden bzw. Benchmarks aus verschiedenen Datenquellen.

Unser Leitbild „Mission Vision Werte“ orientiert sich an dem des Sana Konzerns. Mit der Mission von Sana beschreiben wir unseren Unternehmenszweck, die Rolle, die wir am Markt einnehmen wollen, und welchen Mehrwert wir für unsere Patienten, Aktionäre und Partner bieten. Zur Mission gehört der Nachweis, dass medizinische und pflegerische Höchstleistungen vereinbar sind mit wirtschaftlicher Betriebsführung.

Mit der **Vision** von Sana wollen wir eine klare und eindeutige Vorstellung dessen vermitteln, was unser unternehmerisches Handeln verbindlich prägt. Zur Vision gehört die fortlaufende Leistungsverbesserung bei gleichzeitig höchstem Qualitätsanspruch.

Die Garanten für den täglichen Transfer der Mission und Vision von Sana in die Unternehmen sind das Team und die Führungskräfte der Sana Kliniken Solln und Sendling. Sie alle handeln nach unseren Unternehmenswerten, inspiriert von unserer **Vision**.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Unser Handeln beruht auf den Unternehmenswerten

- Respekt
- Fortschritt
- Motivation
- Wissenstransfer
- Ergebnisorientierung
- Wirtschaftlichkeit
- Kommunikation
- Ressourcen

Medizinisches Konzept

Als Fachkliniken für orthopädische Chirurgie haben wir uns besonders auf den Bereich des menschlichen Bewegungsapparates spezialisiert. Mit ca. 8.000 Patienten und etwa 3.000 endoprothetischen Eingriffen (künstlicher Gelenkersatz) zählen wir zu den größten Kompetenzzentren Süddeutschlands. Berufsgruppen aus den Bereichen Medizin, Pflege und Therapie arbeiten Hand in Hand auf der Grundlage von berufsgruppenübergreifenden Standards, um den Behandlungsprozess an den individuellen Patientenbedürfnissen auszurichten.

Unser Leistungsspektrum umfasst insbesondere folgende Anatomie des Bewegungsapparates:

- Hüfte
- Knie
- Sprunggelenk
- Fuß
- Wirbelsäule
- Schulter
- Ellenbogen
- Hand

Ein besonderer Schwerpunkt der Sana Kliniken Solln und Sendling liegt in der Endoprothetik (künstlicher Gelenkersatz).

QUALITÄTSMANAGEMENT

Konzernziele der Sana

„Vorbild sein für andere und zeigen, dass medizinische und pflegerische Höchstleistungen mit wirtschaftlicher Betriebsführung vereinbar sind“ – der im Gründungsjahr 1976 formulierte Unternehmensauftrag hat bis heute Gültigkeit. Auch in Zukunft ist es unser Ziel, durch qualitativ hochwertige medizinische und pflegerische Dienstleistungen das Fundament für weiteres Wachstum und Profitabilität zu schaffen.

Insbesondere gewinnen neue, sektorübergreifende Versorgungsformen und Vernetzungen, wie z.B. die Integrierte Versorgung an Bedeutung. Hierbei erhalten die Patienten alle Leistungen, die sie vor, während und nach dem stationären Aufenthalt benötigen, aus einer Hand. Diese neue Form der optimierten Organisation in der Patientenversorgung sehen wir als Gestaltungsmöglichkeit, um den zukünftigen Herausforderungen im Gesundheitswesen, wie die demographische Entwicklung (z.B. zunehmend steigende Lebenserwartung) bei immer knapperen finanziellen Mitteln, zu begegnen.

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist eine vorrangige Zielsetzung. Wir entwickeln Leistungen in Management, Organisation, Medizin und Pflege entsprechend unserer Unternehmensgrundsätze einer optimalen Patientenversorgung sowie dem EFQM-Modell für Qualitätsmanagement. Um dieses Ziel zu erreichen, lernen wir von den Besten durch kontinuierliches Benchmarking.

Ein regelmäßiger Austausch von Expertenwissen innerhalb des Verbundes schafft Wettbewerbsvorsprünge auf dem hochregulierten und öffentlich dominierten Krankenhausmarkt. Die gewünschte Qualitätssteigerung wird durch die regelmäßige Befragung der Patienten, Einweiser und Mitarbeiter sowie ein systematisches Beschwerdemanagement gemessen und ggf. Konsequenzen daraus abgeleitet.

QUALITÄTSMANAGEMENT

KTQ-Modell

Das Modell versteht sechs Kategorien als zentrale Elemente für die Darstellung der Patientenbedürfnisse:

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung
- Qualitätsmanagement

Die Kategorien Mitarbeiterorientierung und Führung sind in einer modernen Klinik unerlässlich. Damit alle Abläufe reibungslos und effizient ablaufen, benötigt ein Krankenhaus neben Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit, Informationswesen, Führung auch das Qualitätsmanagement zur sinnhaften Verbindung aller mit den Kategorien verbunden Prozesse. Die Sana Kliniken Solln und Sendling legen unter anderem die Qualitätsziele anhand der verschiedenen Kriterien dieses national anerkannten Kategorien-Modells fest.

Externe Trends

Weiterhin sind bei der Zieldefinition die externen Trends nicht zu vergessen.

Folgende Faktoren gewinnen hierbei an Bedeutung:

- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Wirtschaftliche Entwicklung
- Veränderte Markt- und Wettbewerbsstrukturen
- Technologische Innovationen
- Demographie
- Kundenerwartungen

Unter Berücksichtigung und Einbeziehung dieser Trends definieren die Sana Kliniken Solln und Sendling ihre Ziele.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-3 Aufbau des einrichtungswinteren Qualitätsmanagements

Ergebnisse aus den Messungen, Erhebung von Kennzahlen und Kundenbeschwerden bzw. Benchmarks aus verschiedenen Datenquellen

In regelmäßigen Abständen führen wir sowohl Patienten- und Mitarbeiterbefragungen als auch Präventions- und Risikoanalysen durch. Diese Befragungen werden valide durchgeführt und nach wissenschaftlichen Erkenntnissen statistisch ausgewertet.

Zusammengefasst leiten wir unsere Qualitätsziele auf der Grundlage des KTQ-Modells, aus dem Leitbild, dem medizinischen Konzept, den Konzernzielen, den externen Trends und aus den Ergebnissen von Messungen, Kennzahlenerhebungen und Benchmarks ab.

Sana Kliniken Solln Sendling als lernende Organisation

Die Sana Kliniken Solln Sendling verstehen sich als eine gemeinsame lernende Organisation, die sich in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess befindet. Die Qualitätsmanagementbeauftragte plant, steuert und organisiert in enger Absprache mit der Klinikleitung die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Unterstützt wird sie hierbei von der Qualitätskommission.

Die **Klinikleitung**, bestehend aus der Geschäftsleitung, der Pflegedienstleitung und dem ärztlichen Direktor, ist die oberste Instanz unseres Qualitätsmanagementsystems. Im Rahmen des Qualitätsmanagements hat die Klinikleitung folgende Aufgaben:

- Steuerung des Gesamtprozesses zu Aufbau und Aufrechterhaltung eines QM-Systems
- Errichtung einer Aufbauorganisation
- Definition der Verantwortlichkeiten für die Strukturen der Aufbauorganisation
- Bereitstellung der notwendigen Ressourcen für die Durchführung von Schulungen und Qualitätsverbesserungsprojekten und deren Umsetzung
- Beschlussfassung über die Umsetzung von Lösungen aus Qualitätsverbesserungsprojekten auf der Basis von Empfehlungen durch die Qualitätskommission

QUALITÄTSMANAGEMENT

Die **Qualitätsmanagementbeauftragte** steht der Klinikleitung beratend in allen Fragen des Qualitätsmanagements zur Verfügung und nimmt unter anderem folgende Aufgaben wahr:

- Verwirklichung, Förderung der Wirksamkeit und Weiterentwicklung des mit der Klinikleitung abgestimmten Qualitätsmanagementsystems
- Beratung hinsichtlich der Auswahl von Qualitätsverbesserungsprojekten
- Beratung der Klinikleitung, der Qualitätskommission, der Leitungen von Klein- und Projektgruppen hinsichtlich des Qualitätsmanagements
- Erstellung, Distribution und Pflege des QM-Konzeptes
- Identifizierung von Qualitätsproblemen
- Jährliche Überprüfung der Effektivität der Arbeit mit entsprechender Überarbeitung der Verantwortungsbeschreibung und Vorlage zur erneuten Freizeichnung
- Jährliche Überprüfung der verantworteten Verfahrens- und Arbeitsanweisungen bzw. anderen Vorgabendokumente auf Aktualität mit entsprechender Überarbeitung und Vorlage zur erneuten Freizeichnung
- Koordination der Qualitätsentwicklung, der Aktivitäten und Projekte von Projektgruppen und anderen Kleingruppen im Bereich QM
- Leitung von Projekten zur Selbstbewertung und Zertifizierungsvorbereitung
- Vor- und Nachbereitung der Qualitätskommissions-Sitzungen
- Berichterstattung über Projektfortschritt und andere Aktivitäten
- Durchführung von Schulungen im QM
- Ansprechpartner der Mitarbeiter in allen Fragen des Qualitätsmanagements

Die **Qualitätskommission** ist das wichtigste Beratungsgremium der Klinikleitung in Fragen der Qualitätsentwicklung. Alle im Folgenden genannten Aufgaben übernimmt sie im Auftrag der Klinikleitung und fasst ausschließlich Beschlüsse, die beratenden Charakter haben.

Die Qualitätskommission ist zusammengesetzt aus 16 Personen aller Berufsgruppen und Hierarchieebenen der Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling. Die Mitglieder der Klinikleitung sind Teil der Qualitätskommission.

Die Qualitätsmanagementbeauftragte leitet die Qualitätskommission. Die interprofessionelle Zusammensetzung der Qualitätskommission betont die berufsgruppen- und hierarchieübergreifende Bedeutung des Qualitätsmanagements. Sie unterstützt die Einbeziehung aller Sichtweisen und Erfahrungshintergründe in Entscheidungen und eine gute Information aller Berufsgruppen und Hierarchieebenen über Ziele, Projekte und Probleme sowie deren Kommunikation.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Die Qualitätskommission hat vor allem folgende Aufgaben:

- Beratung und Information der Klinikleitung in Fragen des Qualitätsmanagements
- Koordination der Aktivitäten unserer Klinik bei Aufbau und Aufrechterhaltung eines QM-Systems
- Prioritätensetzung beim Aufbau des QM-Systems und beim kontinuierlichen Qualitätsverbesserungsprozess; Hierzu gehört die Priorisierung von Projekten resultierend aus der KTQ-Selbstbewertung und zukünftig aus dem Feedback-Bericht der Fremdbewertung.
- Beauftragung der Erstellung und Verabschiedung des zukünftigen Qualitätsentwicklungsplans, Diskussion und Verabschiedung des Inhaltes auf der Basis der ausgewählten priorisierten Projekte
- Systematische, regelmäßige Suche nach Verbesserungspotenzialen im Krankenhaus und Auswahl von Qualitätsverbesserungsprojekten; Hier wird vor allem auf die Ergebnisse der KTQ-Selbstbewertung zurückgegriffen.
- Beauftragung, Unterstützung und Überwachung aller laufenden Qualitätsverbesserungsprojekte
- Übernahme der Leitung von Projekten
- Benennung von Projektleitern
- Berufung von Mitgliedern für Projektgruppen
- Abnahme von Zwischenergebnissen und Ergebnissen von Qualitätsverbesserungsprojekten
- Überwachung der Umsetzung der Lösungen aus Qualitätsverbesserungsprojekten
- Unterstützung und Koordination der QM-bezogenen Schulung der Mitarbeiter
- Information der Mitarbeiter über qualitätsbezogene Aktivitäten des Krankenhauses

Bei der Zusammenarbeit der **Projektgruppen** wird besonders auf Interprofessionalität geachtet. Um die Effektivität der Prozesse zu unterstützen, soll das Wissen und das gesamte Potenzial der Mitarbeiter auf individueller, teamorientierter und organisatorischer Ebene entwickelt und freigesetzt werden. Die von Projektgruppen entwickelten Lösungen für Probleme tragen wesentlich zur Verbesserung der berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit insbesondere an den Schnittstellen von Prozessen bei.

Die sorgfältige Schulung der Projektverantwortlichen in Projekt- und Prozessmanagement ist Grundlage für eine gut funktionierende Projektgruppe. Da ein großer Teil der Qualitätsverbesserungsaktivitäten in diesen Gruppen stattfindet, ist es wichtig, dass diese ihre Arbeit mit möglichst wenigen effizienten Sitzungen zum Erfolg führen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Systematische Anwendung führt zur kontinuierlichen Verbesserung

Die Sana Kliniken Solln Sendling setzen gezielt und systematisch Instrumente ein, um die Qualität der Leistungen zu messen und zu verbessern.

Das Urteil von Patienten zählt

Nur wer weiß, wo seine Stärken und Schwächen liegen, kann gezielt an Verbesserungen arbeiten. Um ein klares Bild der Zufriedenheit von Patienten zu erhalten, setzen wir wissenschaftlich abgesicherte Befragungen ein.

Die subjektive Wahrnehmung von Defiziten spielt bei der Beurteilung einer Klinik durch Patienten eine große Rolle. Negative Erfahrungen werden, etwa im Gespräch mit Angehörigen und Bekannten oder in der Rückmeldung an den Hausarzt zehn Mal häufiger thematisiert als positive. Die Methodik der Sana-Patientenbefragung trägt dem Rechnung. So liefert die vom Picker-Meinungsforschungsinstitut betreute regelmäßige Befragung Werte, die nicht nur zeigen, wie zufrieden die Patienten waren, sondern auch, in welchen Bereichen eine überdurchschnittliche Problemhäufigkeit gemessen wurde. Die Patienten werden dabei erst befragt, nachdem sie das Krankenhaus bereits verlassen haben. Dadurch werden Beeinflussungen des Patientenurteils durch das Krankenhausumfeld vermieden. Für uns geben die Ergebnisse wertvolle Hinweise für die sofortige Einleitung von Maßnahmen, mit denen die Patientenzufriedenheit gesteigert werden kann.

Ergänzt wird die externe Patientenbefragung durch ein kontinuierliches internes Rückmeldesystem. Bei stationärer Aufnahme bekommt jeder Patient einen Feedback-Bogen ausgehändigt. Dieser wird monatlich im Rahmen des Qualitätsmanagements ausgewertet. Die Ergebnisse werden an alle beteiligten Abteilungen rückgespiegelt. Aus der Auswertung werden entsprechende Maßnahmen klärender oder regulierender Art abgeleitet.

Im Gegensatz zu der oben beschriebenen externen Patientenbefragung lassen sich durch die kontinuierliche interne Befragung Veränderungen zeitnah erfassen und wirksame Verbesserungen schneller einleiten.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Interne Audits als Instrument zur Überprüfung in der Zeit zwischen den Zertifizierungen

Zertifizierung geschafft – Das Thema „Qualität“ ist damit jedoch keineswegs erledigt. Zum einen wollen wir im Sinne von EFQM natürlich immer noch besser werden, zum anderen gilt: Nach der Zertifizierung ist vor der Zertifizierung! Deshalb wurde im Sana-Konzern die „Internen Audits“ als nächster Schritt zur Weiterentwicklung des QM-Systems eingeführt. Jede Klinik stellt einen internen Auditor, der eine andere Sana-Einrichtung auditiert. Im Frühjahr 2008 wurden diese Auditoren geschult, im Sommer erfolgte die Zuteilung der Kliniken und Ende 2008 waren alle Kliniken auditiert.

Damit die Ergebnisse der Audits nach der Auswertung zu vergleichen sind, ist es insbesondere wichtig, dass alle Auditoren dieselben Bereiche überprüfen. Für 2008 wurden die Themen Dokumentenlenkung und Beschwerdemanagement in den Auditkatalog aufgenommen. Entspricht die Struktur des QM-Handbuchs den Vorgaben? Weisen alle Dokumente die vereinbarte Struktur auf? Solche Fragen standen beim Thema Dokumentenlenkung im Vordergrund. Beim Thema Beschwerdemanagement wurde die Ablauforganisation überprüft: Sind verschiedene Beschwerdemöglichkeiten eingerichtet, werden Fristen eingehalten, werden Beschwerden ausgewertet und Verbesserungen daraus abgeleitet? Dazu wurde die Bearbeitung von mindestens drei konkreten Beschwerden aus verschiedenen Bereichen nachvollzogen und bewertet.

Klinisches Risikomanagement – Risiken erkennen, Fehler vermeiden

Wir sehen die Qualität in der Versorgung und die lückenlose Sicherheit der Patienten als höchstes Gut in der Arbeit unserer Kliniken. Um in diesen Bereichen nicht nur optimale Ergebnisse zu erzielen, sondern eine stetige Weiterentwicklung zu garantieren, setzen die Sana Kliniken Solln Sendling zielgerichtete und koordinierte Systeme in Sicherheit und Risikomanagement ein. Durch regelmäßige Risiko-Audits und mittels Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in wirksame Strukturen zur Fehlervermeidung in der täglichen Praxis steigern wir konsequent die Patientensicherheit.

Die Risiko-Audits werden von der Gesellschaft für Risikoberatung durchgeführt. Alle klinischen Prozesse werden dabei genau unter die Lupe genommen, so zum Beispiel die Dokumentation, das Notfallmanagement und die Patientenaufklärung. Daneben werden in vielen Bereichen einfache, aber sehr effektive Strukturen eingeführt, die helfen, Behandlungsfehler zu verhindern. Die Ergebnisse werden quantitativ im Sinne der EFQM-Bewertungsmatrix eingestuft, wodurch ein Benchmarking innerhalb des Sana-Konzerns möglich ist. Das Risiko-Audit wird auch als ein Teil der Ist-Erhebungen im Rahmen der QM-Zertifizierungsvorbereitung genutzt.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-5 Qualitätsmanagement- Projekte

In den Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling sind im Berichtszeitraum eine Vielzahl von Projekten im Rahmen des Qualitätsmanagements durchgeführt worden. Nachfolgend werden exemplarisch einige Projekte beschrieben.

Weiterentwicklung der unterschiedlich bestehenden QM-Systeme der Sana Kliniken München-Solln und München-Sendling zu einem gemeinsamen zertifizierungsfähigen QM-System

Um Synergien sinnvoll und praktikabel zu nutzen, wurde der Aufbau des Qualitätsmanagements reorganisiert. Hierzu gehörte u.a. die Benennung einer Qualitätsmanagementbeauftragten für beide Kliniken, die Weiterentwicklung des QM-Systems und die Neuaufstellung einer gemeinsamen Qualitätskommission.

Zusammenführung der getrennten Internetauftritte zu einer gemeinsamen Homepage

Die getrennt bestehenden Internetauftritte der Kliniken wurden zu einer gemeinsamen Präsentation des „Kompetenzzentrums für Orthopädie in Süddeutschland“ zusammengeführt. Die Neugestaltung des Internetauftritts hebt insbesondere unsere besonderen Merkmale Transparenz und Partnerschaft hervor. Auf der Homepage informieren wir ausführlich unsere Patienten und deren Angehörige, verschiedene Fachgruppen und die allgemeine Öffentlichkeit über unser breites Leistungsspektrum.

Digitales Röntgen

Die Einführung des digitalen Röntgens bringt verschiedene Vorteile mit sich:

- sofortige Verfügbarkeit, Entwicklungszeit entfällt – dadurch kurze Wartezeit für unsere Patienten
- Bildbegutachtung am PC, Vergrößerung beliebiger Stellen möglich
- Verkürzung der Zeit zwischen Diagnostik und Einleitung der ersten notwendigen Therapieschritte
- Möglichkeit der digitalen Nachbearbeitung, dadurch keine Wiederholungsaufnahmen nötig
- automatische Strahlendosisanpassung an den individuellen Patienten
- 100% Auffindbarkeit von Röntgenbildern
- keine Anwendung von Chemikalien zur Filmentwicklung
- automatische digitale Archivierung
- geringere Strahlenbelastung

QUALITÄTSMANAGEMENT

Prozessorientierte-Aufgaben-Gestaltung

Analysen in Krankenhäusern zeigen in aller Regel Optimierungspotenzial bezüglich der Prozesse und Strukturen. So beschäftigen wir uns derzeit mit der Aufgabenverteilung zwischen den Berufsgruppen auf den Stationen, den Abläufen im OP-Bereich und der effizienten Gestaltung der Aufnahme- und Entlassungsprozesse. Dabei gilt es, der oft hohen Komplexität gerecht zu werden und unterschiedliche Veränderungsprojekte gut aufeinander abzustimmen. Aus diesem Grunde brachten die Sana Kliniken Solln Sendling den Projektrahmen Prozessorientierte-Aufgaben-Gestaltung auf den Weg. Innerhalb dieses Projektrahmens werden Projekte gebündelt und aufeinander abgestimmt. Einen Schwerpunkt bilden hierbei unsere Kernprozesse wie Diagnostik- und Aufnahmeprozesse, OP-/Anästhesie- und Aufwachraum-Prozesse, Pflegeprozesse sowie das Entlassungs- und Bettenmanagement. Weiterhin beschäftigen wir uns in diesem Projektrahmen mit der Ausbildung von Pflegespezialisten durch den Erwerb von Zusatzqualifikationen in den Bereichen Wund- und Schmerzmanagement.

Wir sehen die Optimierung unserer Prozesse als Möglichkeit, den Veränderungen im Gesundheitswesen, wie kürzere Verweildauer und erhöhter wirtschaftlicher Druck, erfolgreich zu begegnen, um auch weiterhin unseren Patienten hohe Qualität zu bieten.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Die Zahlen immer im Blick

Ergebnisse, die aufgrund von Analysen und Messungen gewonnen werden, dienen als Grundlage der Bewertung von eingeleiteten Qualitätsmaßnahmen.

Selbstbewertung nach den Qualitätskriterien der KTQ

Die Kliniken führten zur Vorbereitung auf die KTQ-Zertifizierung im Frühjahr bzw. Sommer 2007 eine Selbstbewertung durch. Hierbei wurde ein umfangreicher Fragenkatalog zu den Leistungen, Prozessabläufen und zum Qualitätsmanagement beantwortet. Diese Ist-Analyse stellt eine Standortbestimmung über den Erreichungs- und Durchdringungsgrad der KTQ-Kriterien.

KTQ-Fremdbewertung

Im Sommer bzw. Herbst 2007 führten Experten eine externe, unabhängige Fremdbewertung gemäß des KTQ-Katalogs durch. Hierbei wurde der Selbstbewertungsbericht hinterfragt und die zutreffenden Kriterien des KTQ-Katalogs bewertet. Dazu wurden mit unseren Mitarbeitern „Kollegiale Dialoge“ geführt und verschiedene Bereiche der Kliniken im Sinne von Stichproben überprüft. Als Zeichen, dass unsere Patienten und Mitarbeiter zufrieden sind, die Sicherheit gewährleistet ist, die Informationen fließen,

QUALITÄTSMANAGEMENT

die betriebswirtschaftlichen Belange geregelt sind und ein Qualitätsmanagement-Konzept eingeführt ist, erhielten sowohl die Sana Klinik München-Solln als auch die Sana Klinik München-Sendling das KTQ-Zertifikat.

Bewertung der Visitationsberichte

Nach der bestandenen Zertifizierung erhielten beide Kliniken einen ausführlichen Visitationsbericht. Auf Grundlage dieses Berichtes führten die Mitglieder der Qualitätskommission Anfang 2008 eine erneute Bewertung des QM-Systems durch und initiierten verschiedene Projekte zur Verbesserung der Prozessabläufe.

Externe Qualitätssicherung

Die Sana Kliniken Solln Sendling beteiligen sich an der externen Qualitätssicherung nach §137 SGB V. Die erhobenen Daten werden der Bayerischen Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung (BAQ) zugesandt. Diese nimmt die Auswertung vor und stellt die Ergebnisse in landesweiten Vergleich mit anderen Kliniken.

Patientenbefragung

Eine Rückmeldung zu unserer Versorgungsqualität aus dem Blickwinkel der Patienten ist uns sehr wichtig. Deshalb befragen wir alle zwei Jahre systematisch und nach wissenschaftlichen Richtlinien unsere Patienten. Die Auswertung erfolgt durch ein renommiertes, wissenschaftlich arbeitendes Unternehmen. Wir vergleichen die Ergebnisse mit anderen Sana-Einrichtungen und mit etwa 100 weiteren Kliniken in Deutschland. Hierdurch können wir unsere Leistungen objektiv einschätzen und erhalten so konkrete Hinweise auf Stärken und Verbesserungspotenziale.

Interne Audits

Weiterhin finden in unseren Kliniken regelmäßige Überprüfungen in folgenden Bereichen statt:

- Arbeitssicherheit
- klinisches Risikomanagement
- Weiterentwicklung QM-System mit unterschiedlichen Themenstellungen
- Brandschutz
- Transfusionsmedizin
- Medizinprodukte
- Hygiene

Die Ergebnisse dieser regelmäßigen Bewertungen unseres Qualitätsmanagements zeigen uns Stärken, aber auch Schwächen auf, die wir als Chance sehen und nutzen, um weiterhin höchste Qualität in Medizin und Pflege zum Wohle unserer Patienten einzusetzen.

Impressum
Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Fachkliniken für orthopädische Chirurgie

Geschäftsführer
Elmar Simon

Sana Klinik München-Solln

Bertelestraße 75
81479 München

Telefon 089 79101-0
Telefax 089 79101-122

Sana Klinik München-Sendling

Plinganserstraße 122
81369 München

Telefon 089 72403-0
Telefax 089 72403-120

www.sana-solln-sendling.de

Realisation
Amedick & Sommer GmbH Stuttgart
www.amedick-sommer.de

Sana Kliniken Solln Sendling GmbH
Fachkliniken für orthopädische Chirurgie

Sana Klinik München-Solln
Bertelestraße 75 | 81479 München | Telefon 089 79101-0 | Telefax 089 79101-122
info@sana-solln-sendling.de | www.sana-solln-sendling.de

Sana Klinik München-Sendling
Plinganserstraße 122 | 81369 München | Telefon 089 72403-0 | Telefax 089 72403-120
info@sana-solln-sendling.de | www.sana-solln-sendling.de