



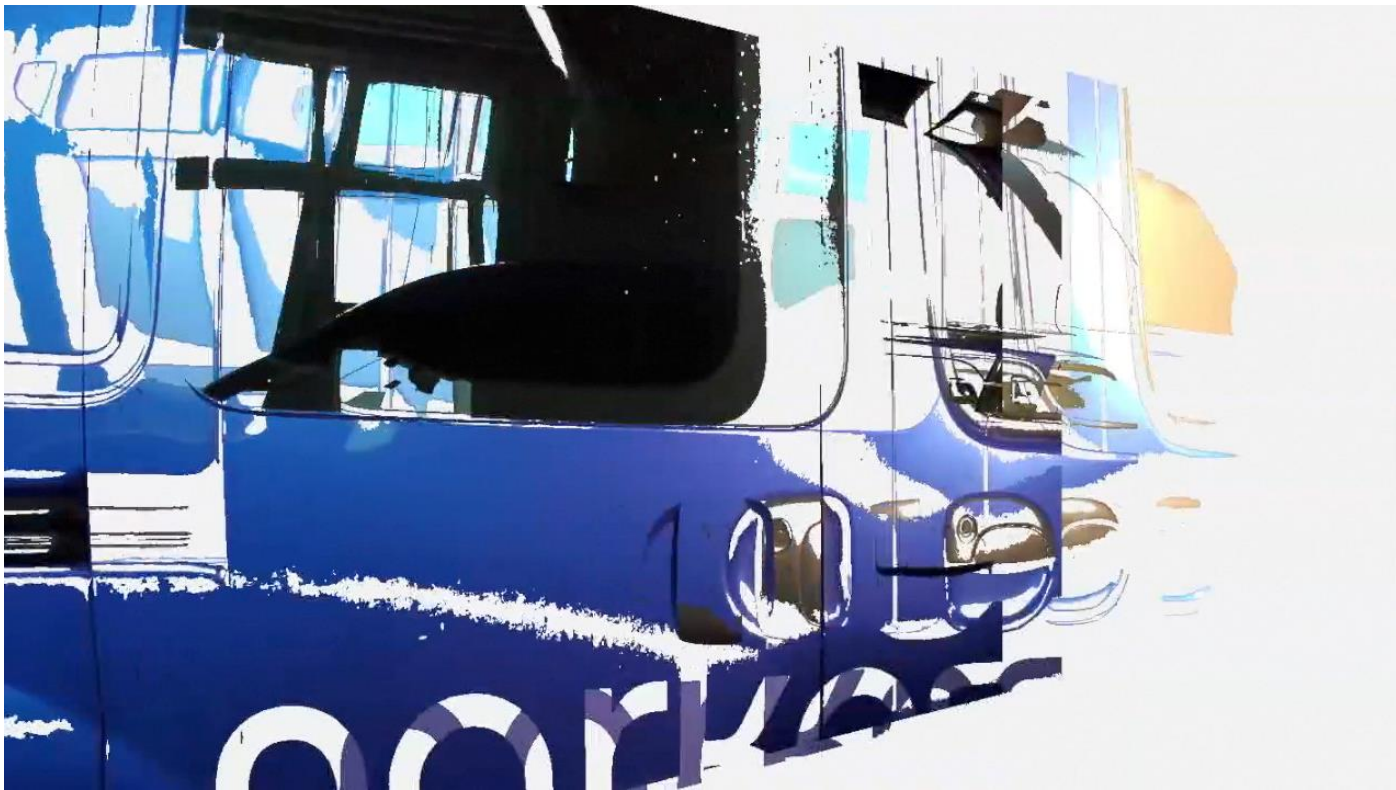
# Prozesshandbuch

## ISO 9001-2008

# QM-Handbuch ISO 9001-2008, narkose.ch

Inhalt:

1. Essentials narkose.ch
2. Das Unternehmen narkose.ch
3. Kontext des Unternehmens narkose.ch
4. ISO 9001:2008



## 1. Essentials narkose.ch (wichtige Arbeits-Dokumente)

[1 1 1 1 Leitbild](#)

[2 1 1 1 Guidelines: Praktische Anleitungen, Tipps und Tricks](#)

[2 2 1 2 Verhaltenskodex: Grundlage für die tägliche Arbeit im OP-Saal](#)

[1 5 1 1 Helsinki Deklaration](#)

[1 5 1 2 Standards SGAR-SSAR](#)

[1 5 1 3 Manual für Notfallsituationen](#)

[1 5 1 4 Standards Analgo Sedierung](#)

[1 5 1 5 Standards Ueberw und Betreuung](#)

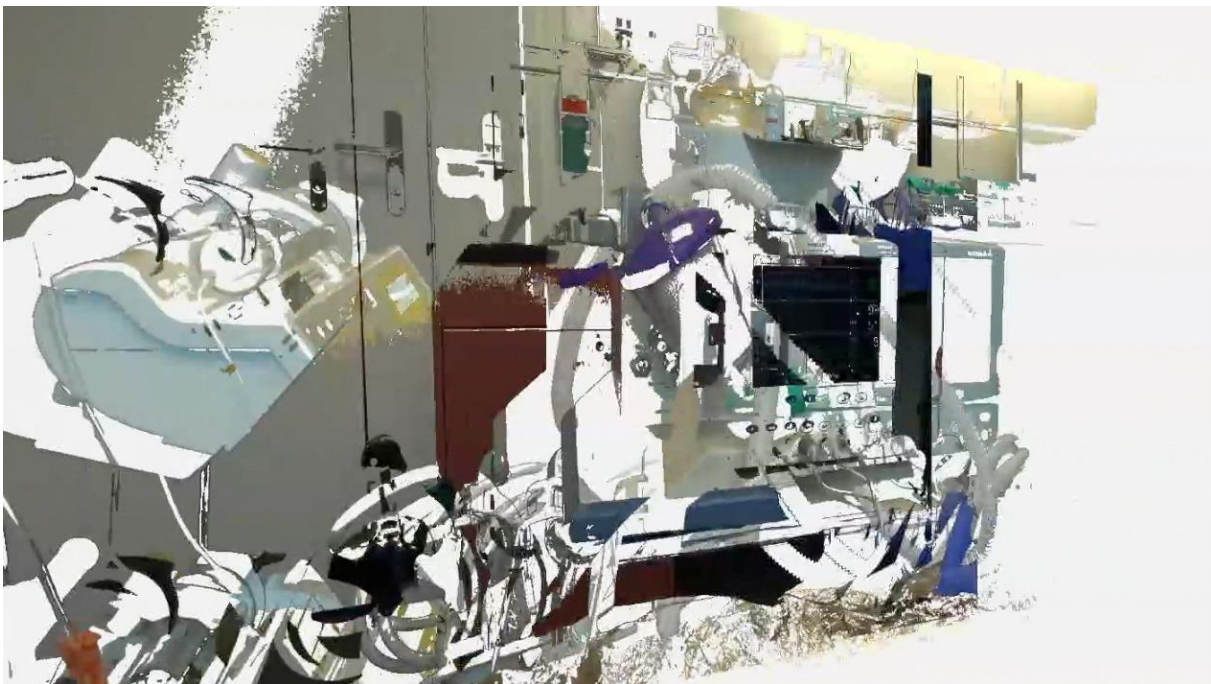
[1 5 1 6 Standards und Empfehlungen SGKA](#)

[1 5 2 1 berufliche Exposition](#)  
[1 5 2 2 berufliche Exposition, Checkliste](#)  
[1 5 2 3 Unfallprotokoll HIV-Exposition](#)  
[1 5 2 5 Electrical Safety](#)  
[1 5 3 1 Schadensmanagement](#)  
[1 5 3 2 Riskmanagement Zwischenfall](#)  
[1 5 3 3 Checkliste Schadensmanagement](#)  
[1 5 4 2 Medical Board MB](#)  
[1 5 4 4 Interne Fortbildung](#)  
[1 5 4 6 CIRS \(Critical Incidence Reporting System\)](#)  
[2 1 3 1 Patienten-Dokumente](#)  
[2 1 3 2 Grundlagendaten aus der Anästhesie-Anmeldung](#)  
[1 5 4 3 Patientenevaluation](#)  
[2 1 3 3 Patientenevaluation](#)  
[2 1 3 4 Patientenevaluation, Checkliste](#)  
[2 1 3 5 Anästhesie-Verfahren, Empfehlungen zur Wahl in der OBA](#)  
[2 2 1 4 a Info Stiftung für Patienten-Sicherheit in der Anästhesie](#)  
[2 2 1 4 b Quick Alerts CIRNET](#)  
[2 2 1 5 zusätzliche Geräte, Materialien und Medikamente für den Einsatz in der OBA](#)  
[2 2 1 6 Empfehlungen zum Anästhesie-Betrieb](#)  
[2 2 1 7 Patienten-Aufklärung 1](#)  
[2 2 1 8 Patienten-Aufklärung 2, Checkliste](#)  
[2 2 1 9 Patienten-Aufklärung 3](#)  
[2 2 1 10 Aufbau des Narkosearbeitsplatzes in der OBA](#)  
[2 2 1 11 Infrastruktur des Narkosearbeitsplatzes in der OBA](#)  
[2 2 1 12 Spritzenbezeichnung](#)  
[2 2 3 3 Allgemein-Anästhesie](#)  
[2 2 3 4 Regionalanästhesie](#)  
[2 2 3 7 Sedo-Analgesie](#)  
[2 2 3 8 MAC](#)  
[2 2 3 9 Anästhesie-Ausleitung](#)  
[2 2 3 10 Narkoseprotokolle Meggen](#)  
[2 2 3 11 Narkoseprotokolle Seuzach](#)  
[2 2 4 2 Postoperative Verordnungen](#)  
[2 2 4 3 Prophylaxen](#)  
[2 2 4 4 Patienten-Entlassung](#)  
[2 2 4 5 Entlassungsgespräch](#)  
[2 2 4 6 Postoperatives Verhalten](#)  
[2 2 4 7 Postoperative Schmerztherapie](#)  
[2 2 4 8 Analgetika](#)  
[2 2 4 9 Abbau des Narkosearbeitsplatzes in der OBA, Dotationen 1](#)  
[2 2 4 10 Abbau des Narkosearbeitsplatzes in der OBA, Dotationen 2](#)  
[2 3 1 4 Bestellung, Lagerung und Transport der Betäubungsmittel in der OBA](#)  
[2 3 1 5 Bestellung, Lagerung und Transport von Sauerstoff in der OBA](#)  
[2 3 2 1 Hygieneplan 1](#)  
[2 3 2 2 Hygieneplan 2](#)





[2 3 2 3 Hygieneplan 3](#)  
[3 1 3 7 hygienische Händedesinfektion](#)  
[2 3 3 1 Betäubungsmittelkontrolle](#)  
[2 3 4 1 Umgang mit Sondermüll](#)  
[2 3 4 2 Umgang mit verfallenen Betäubungsmitteln](#)  
[2 4 1 3 Verantwortung für das Einsatzfahrzeug](#)  
[2 4 1 4 Stationierung des Einsatzfahrzeuges](#)  
[2 4 2 1 Dräger SA2 \(Narkosegerät\)](#)  
[2 4 2 2 Dräger Titus \(Narkosegerät\)](#)  
[2 4 2 3 Carat plus \(Beatmungsgerät\)](#)  
[2 4 2 4 Smartair \(Beatmungsgerät\)](#)  
[2 4 2 5 bis 9 Geräte-Testprogramme](#)  
[2 5 3 2 Verladeordnung Einsatzfahrzeuge 11 bis 31](#)  
[2 5 3 3 Verladeordnung Einsatzfahrzeuge 12 und 23](#)  
[2 5 3 4 Fotos Einsatzfahrzeuge 11 bis 31](#)  
[2 5 3 5 Fotos Einsatzfahrzeuge 12 und 23](#)  
[2 5 3 8 Sicherheitsdatenblatt Sauerstoff, PanGas](#)  
[3 1 3 2 Meldung zu Schäden an Fahrzeugen, Geräten und Materialien](#)



## 2. Das Unternehmen narkose.ch

### 2.1.

*narkose.ch* wurde im Herbst 1997 von drei Anästhesisten aus dem Kantonsspital Winterthur unter dem Namen *nsn anästhesie* gegründet. Das Tätigkeitsspektrum umfasste damals die ambulante Office Based Anesthesia OBA zu Gunsten von operativ tätigen Praxen im Raum Winterthur und Zürich sowie die Hospital Based Anesthesia HBA für eine Privatklinik mit ambulanten und stationären Patienten im Zürcher Oberland.

Der rasche Zulauf von an dieser Dienstleistung interessierter Kundschaft erforderte bald die Suche und Anstellung von Fachärzten und –ärztinnen für Anästhesiologie sowie die Aufrüstung der Infrastruktur, um der Nachfrage gerecht zu werden. Mit der Akquisition einer weiteren Privatklinik im Raum Meggen LU war die Zeit gekommen, die Partnerschaft der drei Gründer-Ärzte auf vier Kollegen zu erweitern, wobei dem neu hinzugekommenen Partner die Geschäftsleitung der *nsn anästhesie* übertragen wurde.

Kurze Zeit später wurde der Name *nsn anästhesie* in *narkose.ch* umgeändert, basierend auf der Website-Adresse des Unternehmens.



Seither verzeichnet das Unternehmen ein stetiges Wachstum und versorgt Privatkliniken, medizinisch-operative Zentren und operativ tätige Praxen in der ganzen Schweiz mit Ausnahme des westlichen Landesteils und des Engadins.

*narkose.ch* gehört heute als Tochtergesellschaft zur *nsn medical*, zu welcher auch die *zedig.ch*, die *Limmatklinik* in Zürich-West, die *Eulachklinik* in Winterthur, das *Paracelsus-Spital Richterswil*, das OP-Zentrum *Avanti* in Pazzallo bei Lugano TI, die

*eulachKids* als Zentrum für Kinderchirurgie in Winterthur sowie das *Zentrum für integrative Onkologie* mit Standorten in Zürich, Glarus und Richterswil gehören.

*narkose.ch* erbringt zum heutigen Zeitpunkt ihre anästhesiologischen Dienstleistungen in allen medizinisch-operativ tätigen Tochtergesellschaften der *nsn medical* sowie zu Gunsten vieler externen Kunden (Kliniken / Spitäler, OP-Zentren und operativ tätige Praxen) innerhalb der Schweiz. Dabei beträgt die Jahresleistung ca 25'000 Anästhesien jeglicher Art, wobei sich das Operationsspektrum auf die folgenden Fachspezialitäten aufteilt:

Allgemeinchirurgie  
Handchirurgie  
Gefässchirurgie  
Plastische und rekonstruktive Chirurgie  
Gynäkologie  
Ophthalmochirurgie  
Gastroenterologie  
Schmerztherapie

Operative Urologie  
Kieferchirurgie  
Periphere Orthopädie  
ORL / HNO  
Mammachirurgie  
Zahnmedizin  
Kardiologie

## 2.2.

Das Unternehmen agiert im zunehmend schwieriger werdenden Bereich des Gesundheitswesens. Grosse und oft sehr einseitige Sparbemühungen seitens der Politik, stetig steigende Anforderungen seitens der Patienten und ihrer Operateure, wachsende Auflagen der Behörden, Tarif- und Interessenskämpfe zwischen den einzelnen Akteuren und leider auch innerhalb der Ärzteschaft selbst und eine Flut von medizinischen Neuerungen und „Neuentdeckungen“ sowie Studien, welche bisherige Erkenntnisse und erfolgreiche Praktiken auf den Kopf stellen wollen, sind die Herausforderungen, welchen sich *narkose.ch* täglich zu stellen hat.

In der Bildung von Netzwerken sieht *narkose.ch* ein grosses Potenzial. Aus diesem Grunde hat das Unternehmen Delegierte ernannt, welche in Kommissionen der Schweizerischen Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation SGAR-SSAR Einsitz genommen haben, hat mit der Association of Swiss Office Based Anesthesiologists ASOBA eine Informationsplattform für in der OBA tätige Anästhesisten geschaffen und unterstützt die Patientensicherheit unter anderem durch Engagement beim CIRNET.

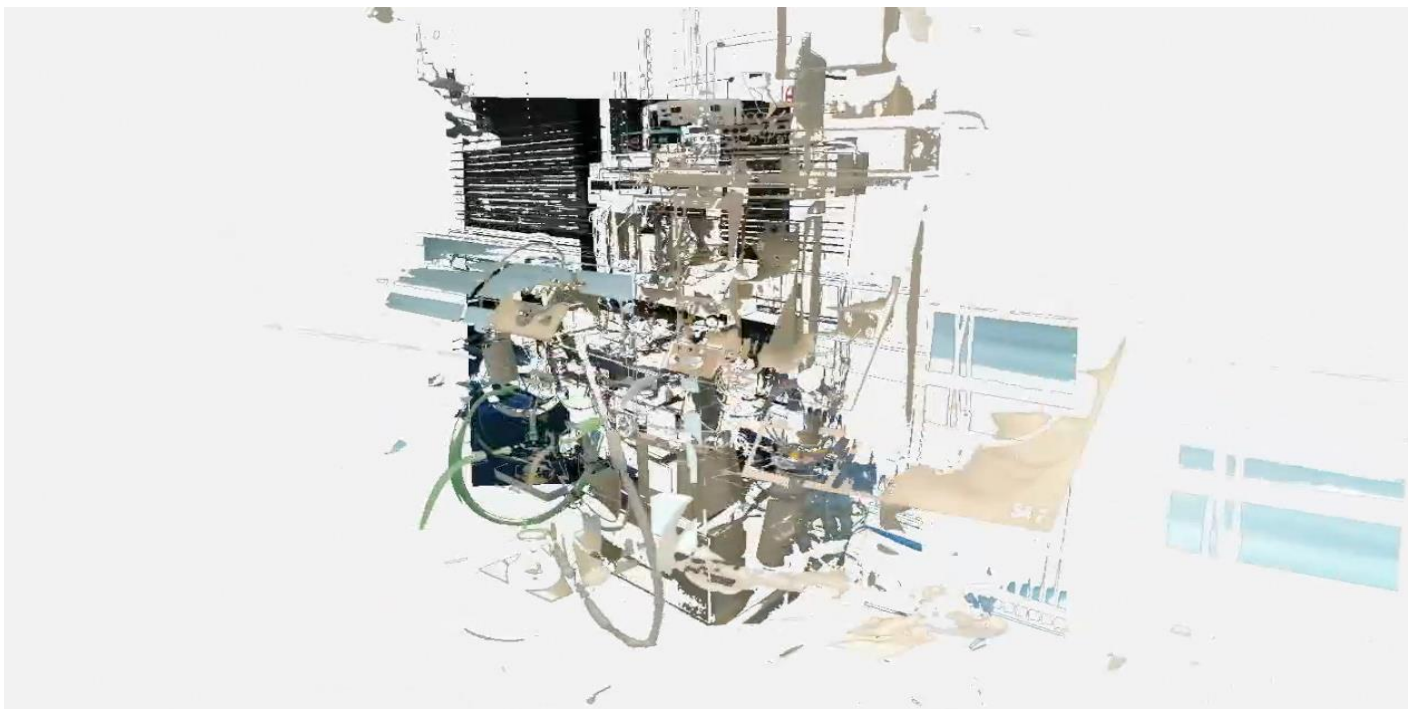
Neben der Patientensicherheit hat *narkose.ch* die Qualitätsicherung als einen der wichtigsten Eckpfeiler des Erhalts und des Ausbaus der Markstellung erkannt.

Das Unternehmen hat sich deshalb entschieden, die Führung mittels eines Qualitätsmanagementsystems prozessorientiert zu gestalten. Diese Prozesse leiten die tägliche Arbeit am Patienten und zu Gunsten des jeweiligen Operateurs und seiner Organisation.

*narkose.ch* will dabei ihren Kunden die qualitativ hochwertigsten und wertvollsten Dienstleistungen zur Verfügung stellen.

Das vorliegende Handbuch gibt einen Überblick über die definierten Geschäftsprozesse von *narkose.ch* und zeigt ihre Einordnung ins Unternehmen und ihre Vernetzung untereinander auf.

Es ist einerseits und in erster Linie für die Mitarbeiter gedacht, welche damit Zugang und Kenntnis zu sämtlichen geltenden Standards, Weisungen, SOP's und Dokumenten zur Best Practice von *narkose.ch* erhalten.



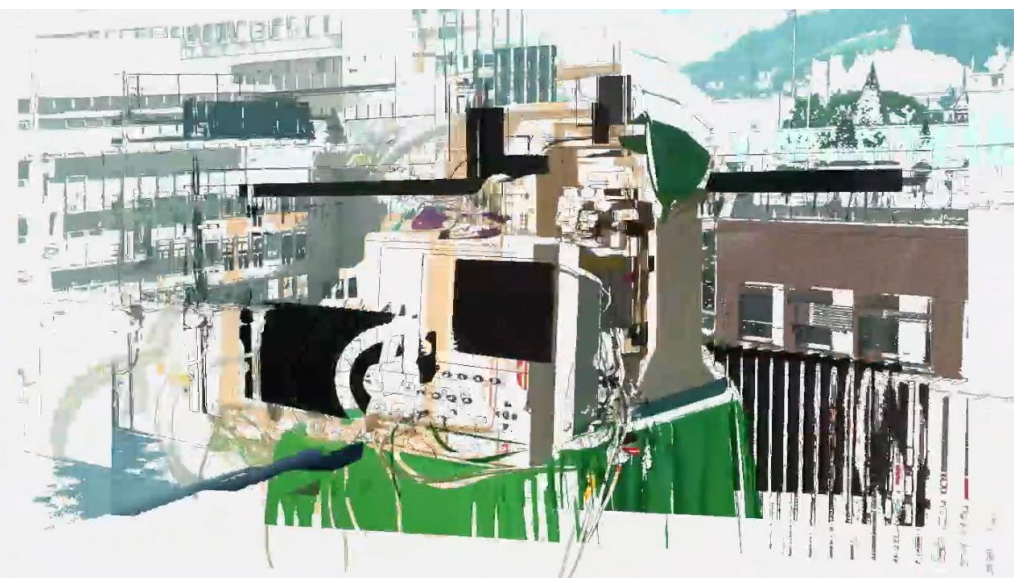


### 2.3.

Die ambulante Anästhesie hat in den vergangenen Jahren eine deutliche Erweiterung erfahren, ist momentan aber durch politisch-tarifarische Regelungen und Massnahmen in eine Phase der Stagnation geraten. Es wird sich zeigen, ob Bundesrat, Regierungen und Behörden fähig sind, das vermeintlich als Markt bezeichnete Gesundheitswesen so zu gestalten, dass tatsächlich faire Marktbedingungen herrschen können und alle Marktteilnehmer gleichlange Spiesse in die Hand gedrückt erhalten respektive Chancengleichheit entsteht.

Innerhalb des anästhesiologischen Tätigkeitsbereiches in der Schweiz hat sich die praxisbasierte Anästhesie – die sogenannte Office Based Anesthesia (OBA) – als Gegenpart zur spitalgestützten Anästhesie (Hospital Based Anesthesia, HBA) zunehmend etabliert.

Diese – von herkömmlichen und bekannten Spitalstrukturen losgelöste – Art der anästhesiologischen Tätigkeit findet sich in stärkerem Masse in einer Dienstleistungsfunktion zu Gunsten des Operators und seines Patienten, als es im Kontext eines Spitals verstanden wird. Diese spezielle Stellung erfordert seitens des Anästhesiarztes / der Anästhesieärztin ein hohes Mass an Flexibilität, Sozialkompetenz und Teamfähigkeit, aber auch und gerade deswegen ein starkes Selbstbewusstsein als Vertreter / Vertreterin einer ärztlichen Fachdisziplin, die einerseits fächerübergreifend tätig ist und andererseits praktisch unmittelbar mit der Patientensicherheit und auch dem Patientenkomfort verbunden wird.



Die Tätigkeit in der Office Based Anesthesia bedeutet in jeder ihrer Facetten eine grosse Herausforderung für den Anästhesiarzt / die Anästhesieärztin und setzt fundiertes Fachwissen, praktische Erfahrung in allen gängigen Anästhesieverfahren und letztlich eine schon mehrjährige Tätigkeit in der Anästhesiologie voraus.

### 2.4.

Für narkose.ch bedeutet prozessorientiertes Arbeiten, dass die einzelnen Aktivitäten in Ziel, Zweck und zeitlicher Abfolge logisch so verknüpft werden, dass sie als Prozesse – als Bündel von Aktivitäten – wahrgenommen werden und so die klare Aufgabenverteilung, den Überblick über die Abläufe, Effizienz, Transparenz und Nachhaltigkeit erzeugen.

Die Prozesse beginnen beim Kundenbedürfnis (Input, Start) und enden bei dessen Erfüllung (Output, Ende). Dazwischen liegt ein klar definiertes Verarbeitungsverfahren, der Prozessablauf.

Wir gliedern hierarchisch in Geschäfts-, Haupt- und Subprozesse.

2.5.

Die Prozessarchitektur oder „Prozesslandschaft“ von *narkose.ch* zeigt, ausgehend von den drei übergeordneten Prozessen „Führung“, „Dienstleistungsprozesse“ und „Supportprozesse“ (Geschäftsprozesse), die Zuordnung und Abfolge der einzelnen Haupt- und Subprozesse.

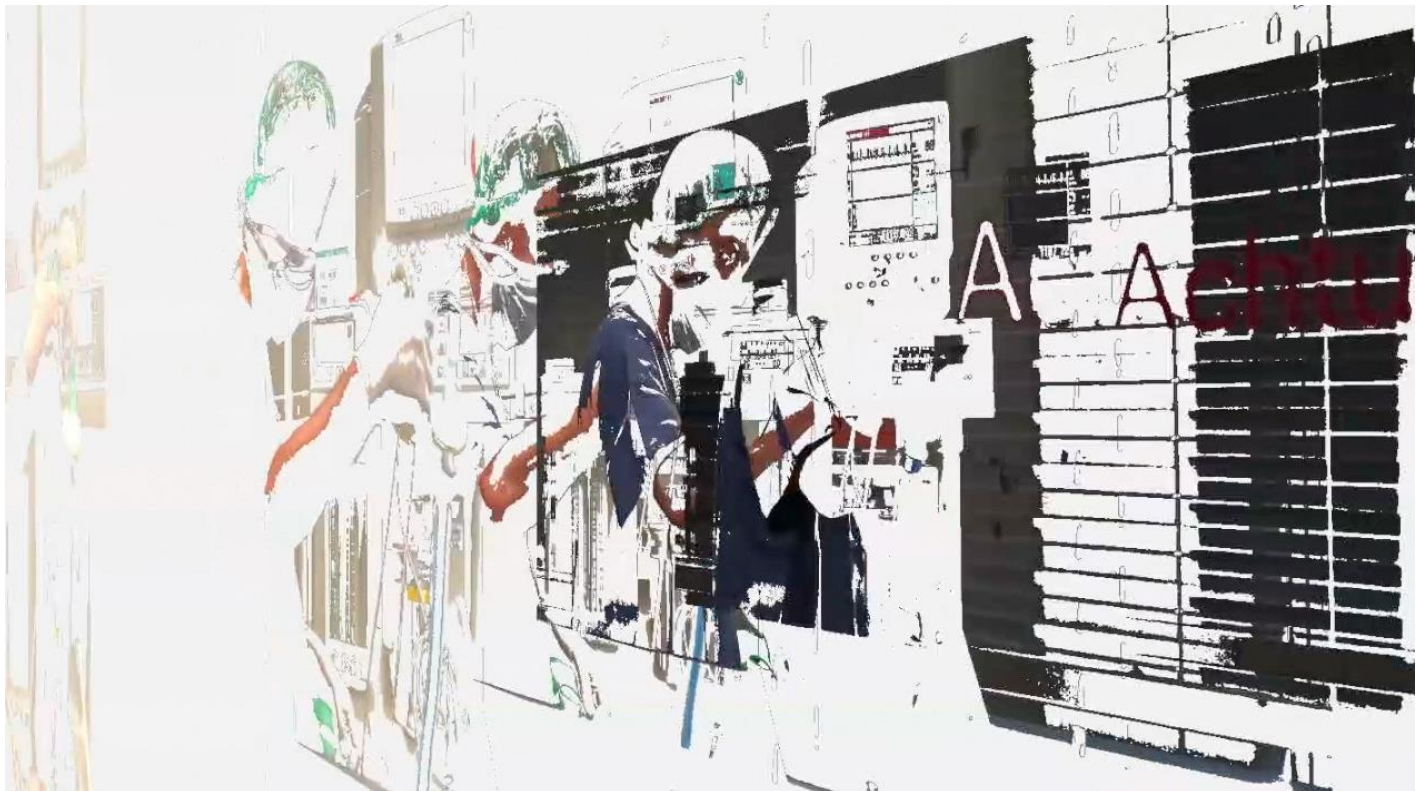
- [Dok. „Prozessarchitektur narkose.ch“](#)

(Durch Anklicken dieses Links wird die Prozessarchitektur aufgerufen. Jedes rot umrandete Feld führt entweder direkt zu Dokumenten oder zu den nachgegliederten Prozessen, in welchen die zugehörigen Dokumente aufgerufen werden können).

2.6.

*narkose.ch* wird im Geschäftsprozess „1. Führung“, unter „1.1. Unternehmensplanung / -Steuerung“ und „1.2. Organisation“ dargestellt:

- [Dok. 1.1.1. Politik](#)
- [Dok. 1.1.2. Ziele](#)
- [Dok. 1.1.4. Gesetzeskonformitäten](#)
- [Dok. 1.2.1. Organigramm](#)
- [Dok. 1.2.2. Organisationsprofil](#)
- [Dok. 1.2.3. Funktionsbeschriebe / Verantwortung](#)





### 3. Kontext des Unternehmens (Organisation)

#### 3.1.

##### Leitbild (Dok. 1.1.1.3.)

##### Identität:

narkose.ch ist ein eigenständiges Unternehmen und bietet anästhesiologische Dienstleistungen für den ambulanten Bereich in operativ tätigen Praxen, OP-Zentren und Kliniken sowie für den stationären Bereich in Kliniken an.



##### Leitmotto (Grundlage, Vision):

narkose.ch gilt schweizweit als zuverlässiger Partner für Anästhesie im Gesundheitswesen.

##### Leitmotiv:

narkose.ch leitet sich durch

- Selbständigkeit / Eigenständigkeit
- Kreativität / Innovation
- stetiges Suchen und Erkennen von neuen / unbewirtschafteten Geschäftsfeldern im operativen Bereich des Gesundheitswesens
- Konsolidieren der Dienstleistung im Rahmen der gesetzlichen und fachlichen Vorgaben / Standards
- Bestreben nach kontinuierlicher Verbesserung der Dienstleistungen

##### Kunden:

Unsere Kunden arbeiten gerne mit uns zusammen, weil sie

- Ihre Patienten in kompetenten und sicheren Händen wissen
- In der eigenen Arbeit (operativer Eingriff) unterstützt und gefördert werden
- Unsere stetige Aufmerksamkeit besitzen
- Mit unserem vorausschauenden Mitdenken rechnen können
- Unser reibungsloses Einfügen in die vorgegebenen Betriebsabläufe einer Praxis, eines OP-Zentrums, einer Klinik erwarten dürfen

##### Mitarbeiter:

Unsere Mitarbeiter sind motiviert, weil sie

- In ihren täglichen Aufgaben die Chancen für Verantwortung, Selbständigkeit, Handlungsspielräume und Flexibilität erkennen
- Sie die Möglichkeit für eine bestmögliche Abstimmung von Arbeitspensum und Privatleben wahrnehmen können
- Die gute Zusammenarbeit und den gegenseitigen Respekt im Team schätzen

##### Lieferanten / Partner:

- Wir streben eine langfristige und für beide Seiten profitable Zusammenarbeit mit Lieferanten und Partner an.
- Wir erwarten Leistungen zu bestmöglichen Kosten.

##### Firmeninhaber:

- Unsere Planung ist langfristig, nachhaltig, rentabel sowie risikobewusst und sichert die Arbeitsplätze.

##### Gesellschaft:

- Ethisches, ökologisches und ökonomisches Handeln bestimmen unsere tägliche Arbeit.

### 3.2. Umfeldanalyse / STEP-Analyse (Sociological, Technological, Economic and Political Change)

	Umfeldfaktoren	Bedeutung für die Firma	Auswirkung für die Zukunft
1	Soziokulturelle Faktoren: Werte, Lebensstil, Bildung, Unabhängigkeit, Flexibilität, Sicherheit, Einkommensklasse, Komfort- und Luxusbedarf	hoch	Bedarf an sicherem und gut bezahltem Arbeitsplatz, an welchem durch Wissen, Kompetenz und Erfahrung Einfluss genommen werden kann, welcher das Wahrgenommenwerden als gleichberechtigter ärztlicher Partner im operativen und perioperativen Bereich ermöglicht und welcher Innovation in Fragen der Dienstleistung ebenso erlaubt wie weitgehend freie Gestaltung.
2	Technologische Faktoren: Forschung, neue Produkte und Techniken zu Gunsten der Patientensicherheit und des Patientenkomforts, neue Prozessabläufe	hoch	Der Bedarf / die Nachfrage nach erhöhter Patientensicherheit und Patientenkomfort – deren Garant der Facharzt für Anästhesie ist oder sein kann – ist vorhanden und steigt. Ebenso ist der Bedarf an kompetenter Unterstützung des Operators (und letztlich einer Klinik) – durch einen Facharzt für Anästhesie – vorhanden und gesucht.
3	Ökonomische Faktoren: Arbeitslosigkeit, Konjunkturzyklen, Tarife	hoch	Der Einfluss auf tarifarische Entscheidungen muss gesteigert werden durch die verstärkte Wahrnehmung des Anästhesisten als unverzichtbarer operativer und perioperativer Partner.
4	Politische Faktoren: Rechtliche / behördliche Vorgaben, Sicherheitsvorgaben, Umwelt	mittel bis hoch	Die Unabhängigkeit der Fachdisziplin und damit des einzelnen Facharztes für Anästhesie muss gewahrt werden, um durch Anwendung der fach eigenen Standards die gesetzlichen und sicherheitstechnischen Vorgaben stets erfüllen zu können.



### 3.3. SWOT-Analyse narkose.ch

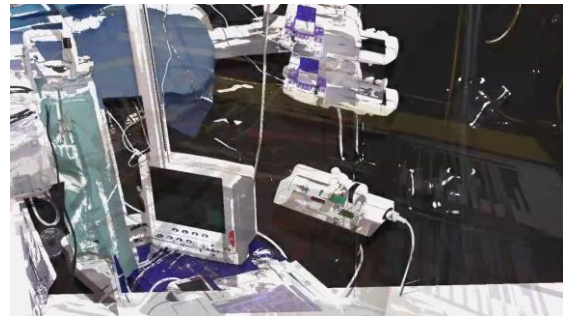
<p><b>Interne (fachspezifische) Faktoren</b></p> <p><b>Externe Faktoren (Patient, Operateur, Ökonomie, Gesundheitswesen u.a.)</b></p>	<p><b>Strengths – Stärken</b></p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Was kann narkose.ch als Alleinstellungsmerkmal (USP) anbieten?</li> <li>Stärken? Erfolge? Schwerpunkte?</li> <li>Worauf sind wir stolz?</li> <li>Wo stehen wir aktuell?</li> </ul> <p>Antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breite und fächerübergreifende Ausbildung (insbesondere auch internistisch, IPS, Krisenmanagement, Notfallwesen etc)</li> <li>Querschnittstätigkeit (die Grenzen des eigenen Faches überschreitend)</li> <li>Interdisziplinäre und interprofessionelle Zusammenarbeit</li> <li>Patientensicherheit und Qualität stets im Focus</li> <li>Managementfunktion (perioperativ, OP, Sprechstunde)</li> <li>Durch bisherige Tätigkeiten erworbene Erfahrungen sowie hohe Flexibilität, kurze Reaktionszeiten auf Bedürfnisse und Anforderungen</li> <li>Ärztliche / personelle Verfügbarkeit während eines Eingriffs in Abhängigkeit der Gegebenheiten möglich</li> </ul>	<p><b>Weakness – Schwächen</b></p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Haben wir den Gesundheitsmarkt verstanden?</li> <li>Kennen wir die tatsächlichen Bedürfnisse und Anforderungen an narkose.ch?</li> <li>Sind wir gewillt, von unseren eigenen Bedürfnissen wegzuschauen auf die Anforderungen, die tatsächlich an uns gestellt werden?</li> <li>Ist unser Selbstverständnis realistisch?</li> <li>Welches sind unsere Defizite?</li> <li>Wo ist Lern- und Aufholbedarf?</li> <li>Was benötigen wir, um besser zu werden und zu sein?</li> </ul> <p>Antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ungenügend genutzte Möglichkeiten im perioperativen Management</li> <li>Präoperative Evaluation an Hausarzt oder Operateur delegiert</li> <li>Imageschwäche, da ungenügende Präsenz (v.a. im OP)</li> <li>keine oder wenig klinische Fort- oder gar Weiterbildung</li> <li>Die Anästhesie wird von fachfremden Institutionen leicht als „Nur“-Kostenfaktor verstanden (Vorhalteleistung, Personal)</li> </ul>
<p><b>Opportunities – Chancen</b></p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welches sind die Bedürfnisse auf dem Gesundheitsmarkt?</li> <li>Was wird allgemein vom Anästhesisten und speziell von narkose.ch erwartet?</li> <li>Was kann narkose.ch wem anbieten?</li> <li>Welche Kompetenzen kann narkose.ch als Angebote ausbauen?</li> <li>Wie kann narkose.ch die Gegebenheiten und Bedürfnisse des Umfeldes nutzen?</li> <li>Wo besteht für narkose.ch Freiheit?</li> </ul> <p>Antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Präoperative Patientenbeurteilung inkl. klinischem Status und allenfalls Optimierung.</li> <li>Beratung und Aufklärung des Patienten (Sprechstunden)</li> <li>Übernahme der Betreuung des Patienten (ermöglicht dem Operateur den ausschliesslichen Focus auf den Eingriff) inklusive postoperative Phase.</li> <li>OP-Management (Tagesgeschäft, Gesamtführung etc.)</li> <li>Perioperatives Management / perioperative Behandlung = ganzheitliche Betreuung des Patienten in der perioperativen Phase.</li> </ul>	<p><b>S-O Strategien</b></p> <p>Kernkompetenzen ausbauen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Patientensicherheit und Patientenbetreuung</li> <li>Präzision</li> <li>Zuverlässigkeit</li> <li>Qualität</li> <li>Anästhesie i.e.S.</li> <li>Klinische Kompetenz und Tätigkeit</li> </ul> <p>Klinische Patientenbetreuung anstelle von Operateur / Belegarzt übernehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Auf- und Ausbau der perioperativen Management-Kompetenzen (Patientenabklärung und –beurteilung, Patientendokumentation, Patientenbetreuung prä-, intra- und postoperativ)</li> </ul>	<p><b>W-O Strategien</b></p> <p>Klinische Kompetenz fördern und erhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Förderung und Pflege der Fortbildung (in erster Linie des internen Angebotes)</li> </ul> <p>Präsenz fördern und erhalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Präsenz im Op und Op-Umfeld verbessern und pflegen (spür- und sichtbare Präsenz des Anästhesisten gibt dem Operateur und dem Patienten Sicherheit und Vertrauen)</li> <li>Aktive Suche nach den perioperativen Möglichkeiten und Wahrnehmen derselben</li> <li>Eruiere der geldwerten Leistungen im perioperativen Umfeld und Übernahme derselben</li> <li>Zwingende Beachtung des Verhaltenscodex bei narkose.ch</li> </ul>
<p><b>Threats – Risiko</b></p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wer und wo ist die Konkurrenz?</li> <li>Wo entsteht eine Konkurrenzsituation?</li> <li>Wo und wie könnte narkose.ch Einfluss verlieren oder gar nicht erst erhalten?</li> <li>Wo und was sind mögliche Risiken / kritische Faktoren?</li> <li>Mit welchen Schwierigkeiten müssen wir rechnen?</li> </ul> <p>Antworten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Andere Anästhesieanbieter (Einzelpersonen, Gruppen oder Inhouse-Anästhesisten von Kliniken / Spitälern)</li> <li>Das perioperative Patienten-Management wird durch andere Anbieter geleistet (Vertreter einer anderen Fachspezialität, Pflege, Hausarzt oder oben genannte Player etc)</li> <li>Die Qualität des medizinischen Personals stagniert oder sinkt gar durch fehlende qualifizierte Stellenbewerber und / oder Abwanderung an andere Anbieter</li> <li>Zunehmende Kosten durch Anforderung seitens Kunden (Operateur, Patient, Klinik) und Behörden.</li> <li>Kein eigenes Patientengut</li> <li>Personalreduktion wegen Personalkosten (Arbeitsbelastung und Risiko steigen)</li> <li>„Faulheit-Image“ des Anästhesisten wegen fehlender Präsenz im OP</li> <li>Die Möglichkeit von vermehrter Konfrontation mit risikobelasteten Patienten nimmt wegen ungenügender präoperativer Beurteilung durch anästhesiefremde und damit inkompetente Institutionen zu.</li> </ul>	<p><b>S-T Strategien</b></p> <p>Schaffen von Alleinstellungsmerkmalen durch:</p> <p>Anbieten von Leistungen, welche eine hohe Attraktivität für Operateur, Patient und Klinik besitzen und damit die Möglichkeit bieten, ein Abhängigkeitsverhältnis von der Anästhesiedienstleistung zu schaffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Perioperative Patientenbetreuung in umfassendem Masse evaluieren, aufbauen und anbieten (dadurch Erstellen der grösstmöglichen Arbeitssicherheit für den Operateur und seinen Patienten sowie für die Klinik)</li> <li>Die darin enthaltenen geldwerten Leistungen erschliessen und konsequent verrechnen</li> </ul> <p>Imageverbesserung und -pflege:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Präsenz des Anästhesisten im perioperativen Umfeld herstellen, verstärken und dauernd verbessern (Elimination des „Faulheit-Images“, strikte Umsetzung des Verhaltenscodex von narkose.ch)</li> <li>Attraktivität des Arbeitsplatzes bei narkose.ch erhöhen</li> <li>Mitarbeiterbewerbung in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen erwägen und fördern (Austausch mit Spitälern als Zusatz zur Weiterbildung, Vortragstätigkeit zu Gunsten der internen Fortbildung von „Partnerspitälern“)</li> <li>Sicherheit am Arbeitsplatz erhöhen (zum Bsp. Personalplanung und –einsätze klären und verbessern)</li> </ul>	<p><b>W-T Strategien</b></p> <p>Verhindern von Überraschung und Verspätung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ständige Beobachtung und Analyse des Gesundheitsmarktes national und international</li> <li>ständige Evaluation von möglichen Bedürfnissen seitens Operateur / Patient / Klinik</li> <li>ständige Information über und Beurteilung von behördlichen Forderungen</li> </ul> <p>Verhindern von fachlicher und interdisziplinärer Inkompetenz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>strenge Evaluation von Stellenbewerbern</li> <li>Förderung und Forderung der Fortbildung intern und extern (Kontrolle im Rahmen von internen Audits erwägen)</li> <li>Förderung von Tätigkeiten zu Gunsten von Kongressen (Vorträge, Poster etc)</li> </ul> <p>Verhindern des schlechten Images:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verhindern des „Job-Verständnisses“ (Anästhesiologie ist ein Beruf und kein Job) schon bei der Anstellung</li> <li>Verhindern der Beschränkung alleine auf anästhesiologische Tätigkeiten</li> </ul> <p>Verhindern von zusätzlichen und überflüssigen Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Keine Tätigkeiten, welche weder geldwert noch imagefördernd sind und welche für den Operateur / den Patienten / die Klinik / die Allgemeinheit nicht essentiell und von Wert sind</li> </ul>



## 4. ISO 9001:2008

### 4.1. Anwendungsbereich

Das Qualitätsmanagementsystem gilt für den ganzen Aktivitätsbereich von narkose.ch, umfasst also sämtliche Mitarbeiter (Ärzte, Pflegefachpersonen, Administration) sowie alle Arbeitsplätze, an welchen narkose.ch ihre Dienstleistung erbringt.



### 4.2. Normative Verweisungen

Das gesamte Qualitätsmanagementsystem berücksichtigt

- die Forderungen der Norm SN EN ISO 9001:2008
- die Standards und Empfehlungen für die Anästhesie der Schweizerischen Fachgesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation SGAR – SSAR

### 4.3. Qualitätsmanagementsystem

#### 3.1. Allgemeine Anforderungen

Die allgemeinen Anforderungen und Zielsetzungen an das Qualitätsmanagementsystem werden in der Einleitung beschrieben.

#### 3.2. Dokumentation

narkose.ch unterscheidet zwischen den Dokumenten, welche für die Dienstleistungserbringung grundlegend sind und im Wesentlichen sämtliche Dokumente zum Qualitätsmanagementsystem umfassen sowie den patientenspezifischen Aufzeichnungen (Aufklärungsformulare / -Brochuren, Anmeldungen zur Anästhesie, Hausarztberichte, weitere Gesundheitsberichte und –Daten, Protokolle zu den jeweils durchgeführten Anästhesien). Die Zuständigkeit für die Lenkung und Aufbewahrung der Aufzeichnungen ist von der jeweiligen Prozessphase abhängig. So nimmt als erste Instanz die Administration die patientenspezifischen Dokumente entgegen respektive fordert sie bei Fehlen an und stellt das Anästhesieprotokollformular zur Verfügung, in einer zweiten Phase übernimmt der Arzt die Dokumente und ist verantwortlich für die exakte Führung des Anästhesieprotokolls. In der letzten Phase übernimmt die Administration sämtliche patientenspezifischen Dokumente zu Händen der Abrechnungsstelle und archiviert sie.

- [Prozess 2.1 Buchung, Triage](#)
- [Dok. 3.2.6.1 Lenkung der Aufzeichnungen](#)
- [Dok. 3.2.6.2 Lenkung der Dokumente](#)

### 4.4. Verantwortung der Leitung

#### 4.1. Verpflichtung der Leitung



Die Leitung von narkose.ch verpflichtet sich, allen Mitarbeitern die Bedeutung der Erfüllung der Kundenanforderungen und auch der gesetzlichen und behördlichen Anforderungen zu vermitteln, indem sie ihre Qualitätspolitik bekannt macht.

Die Leitung von narkose.ch empfiehlt allen Mitarbeitern dieses Handbuch zum genauen Studium und zur praktischen Umsetzung im täglichen Arbeitseinsatz.

#### 4.2. Kundenorientierung

Kundenorientiert zu arbeiten bedeutet für narkose.ch in erster Linie patientenorientierte Dienstleistung mit täglichem Engagement für eine bessere Patientenversorgung. Der Patient und seine Sicherheit stehen dabei ganz im Focus der Arbeit bei narkose.ch. Gleichzeitig sind

die Bedürfnisse des Operators und seines Teams stets zu suchen und zu erkennen, um bestmögliche Unterstützung zu leisten mit dem Ziel eines optimalen Ergebnisses für den Patienten.

#### 4.3. Qualitätspolitik

narkose.ch vernetzt Leistungsanbieter (Anästhesieärzte und Pflegepersonal) mit Leistungsabnehmern (Arztpraxen, Ambulatorien und Spitäler) und stellt die Leistungserbringung in Übereinstimmung mit den Zielsetzungen beider Seiten sicher. Im zunehmend schwierigeren wirtschaftlichen Umfeld des Gesundheitswesens sucht sie nach optimalen Lösungen für beide Seiten.

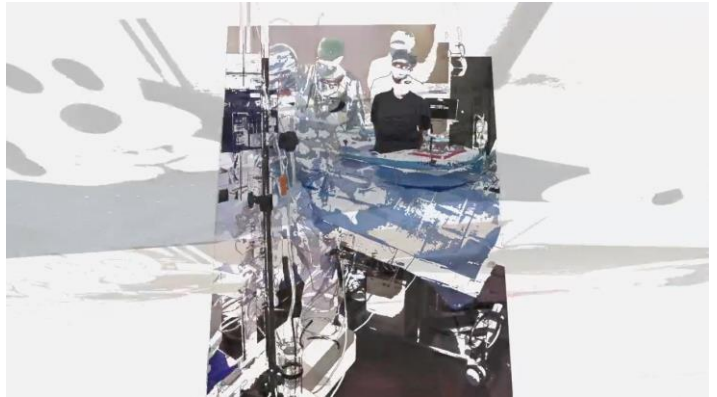
narkose.ch strebt eine kontinuierliche Verbesserung des Unternehmens und all seiner Mitarbeiter an.

narkose.ch erbringt ihre Dienstleistungen unter steter Berücksichtigung des eigenen Fachgebietes, seiner Standards und der damit verbundenen

Qualitätsanforderungen.

Die oberste Verantwortung gilt den Patienten, welche fachlich einwandfrei behandelt und auf deren individuelle menschliche Bedürfnisse dabei eingegangen wird.

narkose.ch betrachtet die Operateure als Partner in dem gemeinsamen Ziel, den Patienten eine möglichst optimale Betreuung anzubieten. narkose.ch bejaht den Dienstleistungsauftrag gegenüber den operierenden Kollegen.



#### 4.4. Planung

narkose.ch nennt die grundsätzlichen Qualitätsziele:

- Erfüllen und Übertreffen der Kundenanforderungen (Patientensicherheit, Patientenkomfort, optimalste Unterstützung des Operators und seines Teams).
- Erlangen und Erhalten des Vertrauens seitens der Patienten und deren Operateure.
- Effiziente, wirtschaftliche und flexible Dienstleistungserbringung.
- Aufrechterhaltung und stetige Verbesserung des QM-Systemes.
- Fehlervermeidung hat Vorrang vor Fehlerbeseitigung.
- Jeder Mitarbeiter trägt an seinem Arbeitsplatz zur Verwirklichung der Qualitätsziele bei.

#### 4.5. Verantwortung, Befugnisse, Kommunikation

narkose.ch hat die Verantwortungen und Befugnisse innerhalb der Organisation festgelegt

- [Dok. 1.2.1 Organigramm](#)
- [Dok. 1.2.2 Organisationsprofil](#)
- [Dok. 1.2.3 Funktionsbeschriebe](#)
- [Dok. 1.3.2 Stellenbeschriebe](#)

narkose.ch stellt die interne Kommunikation sicher

- [Dok. 1.4.1 Kommunikation](#)
- [Dok. 1.5.3.2 Riskmanagement Zwischenfall](#)

#### 4.6. Managementbewertung

narkose.ch beurteilt einmal pro Jahr das Qualitätsmanagementsystem auf dessen Aktualität, Eignung zur Darstellung der tatsächlichen Arbeitsabläufe, Angemessenheit und Wirksamkeit und führt Korrekturen, Verbesserung durch.

- [Dok. 1.1.1.3 Bewertung des QM-Systems](#)



#### 4.5. Management der Ressourcen

##### 5.1. Bereitstellung der Ressourcen

narkose.ch ermittelt und stellt die erforderlichen Ressourcen bereit, um

- das Qualitätsmanagementsystem zu verwirklichen und aufrechtzuerhalten und seine Wirksamkeit ständig zu verbessern
- die Kundenzufriedenheit durch Erfüllung der Kundenanforderungen zu erhöhen

##### 5.2. Personelle Ressourcen

Allgemeines:

Die Auswahl des Personals (Fachärzte für Anästhesiologie, Pflegefachleute für Anästhesiologie) erfolgt durch die Gebietskoordinatoren in Zusammenarbeit mit den Bereichsleitern unter Berücksichtigung des Erfahrungsstandes als Facharzt / Pflegefachfrau / Pflegefachmann, der bisherigen Tätigkeitsgebiete (insbesondere ambulante Anästhesie), der Teamfähigkeit und der Sozialkompetenz.

Kompetenz, Schulung, Bewusstsein:

narkose.ch fördert ihre Ärzte und Pflegepersonen, indem sie eine Plattform zum regelmässigen Erfahrungsaustausch aus der täglichen Arbeit zur Verfügung stellt und regelmässige Fortbildungen zu ausgewählten Fachthemen durchführt.

➤ [Dok. 1.3.3.1 Fortbildung](#)

##### 5.3. Infrastruktur

narkose.ch ermittelt die Infrastruktur, die zur Erreichung der Konformität mit den Dienstleistungsanforderungen erforderlich ist, stellt sie bereit und veranlasst die vorgeschriebenen regelmässigen Wartungsarbeiten.

Zur Infrastruktur gehören:

- Gebäude, Arbeitsort, zugehörige Versorgungseinrichtungen
- Prozessausrüstungen (mobile und stationäre anästhesiologische Arbeitsplätze)
- Unterstützende Dienstleistungen wie:
  - Bewirtschaftung von Material- und Medikamentenlager
  - Bewirtschaftung der Betäubungsmittel
  - Bewirtschaftung der Einsatzfahrzeuge
  - Kommunikations- / Informationssysteme
  - Einsatzplanung und Einsatzorganisation

#### 4.6. Dienstleistungsrealisierung

##### 6.1. Planung der Realisierung

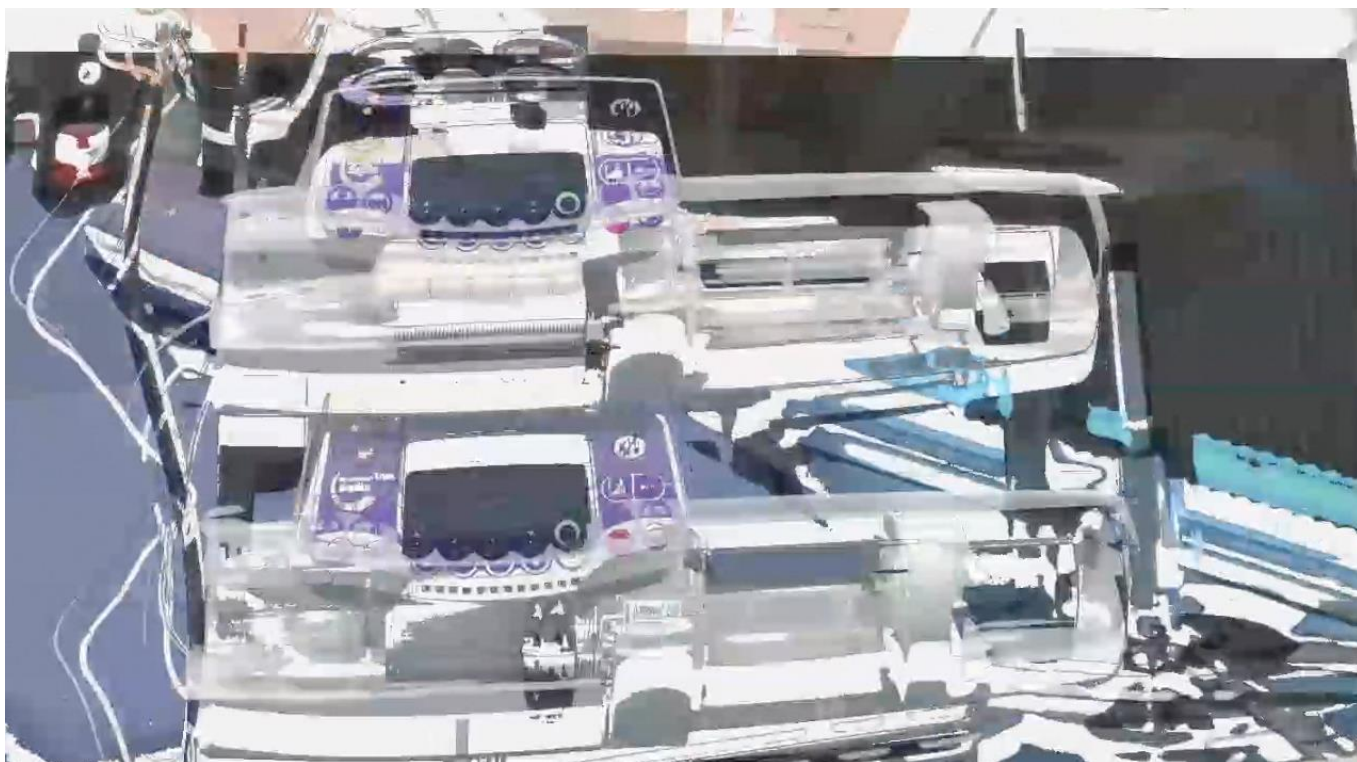
narkose.ch plant die und entwickelt die Prozesse, welche für die Erbringung der Anästhesie-Dienstleistung erforderlich sind.

narkose.ch bestimmt dazu unter Berücksichtigung der geltenden fachlichen Standards die folgenden Punkte:

- Qualitätsziele und Anforderungen an die Anästhesiedienstleistung (Produkt)
- Die Notwendigkeit, Prozesse einzuführen, Dokumente zu erstellen und die dienstleistungsspezifischen Ressourcen bereitzustellen
- Die erforderlichen dienstleistungsspezifischen Überwachungs- und Prüftätigkeiten
- Die erforderlichen Aufzeichnungen, um nachzuweisen, dass die resultierenden Anästhesiedienstleistungen die Anforderungen erfüllen (Anästhesieprotokoll)







## 6.2. Kundenbezogene Prozesse

Feststellen der Anforderungen:  
narkose.ch ermittelt

- Die vom Kunden (Operator, Tagesklinik, OP-Zentrum, Klinik) und seinem Patienten festgelegten Anforderungen (Anästhesie-Anmeldung, Patienten-Daten, Krankengeschichte mit vorbestehenden Krankheiten und Risiken, Patienten-Gespräch)
  - Patienten-Beurteilung / -Evaluation
- Vom Kunden nicht explizit angegebene Anforderungen, welche jedoch für die Erbringung der Anästhesie-Dienstleistung und deren Ziele (Patientensicherheit, Patientenkomfort) notwendig sind
  - Patienten-Information / -Aufklärung
- Die gesetzlichen, behördlichen und fachlichen (Standards) Anforderungen an die Anästhesie-Dienstleistung
- Alle weiteren von narkose.ch als notwendig erachteten Anforderungen
  - Arbeitsplatzsicherheit
  - Hygiene
  - Notfallpläne

Bewertung der Anforderungen:

narkose.ch bewertet die Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung. Diese Bewertung wird nach dem Eingang der entsprechenden Anästhesie-Anmeldung und der zugehörigen Patienten-Daten und –Unterlagen (Untersuchungsberichte, Krankengeschichte, Labordaten etc) vorgenommen und stellt sicher, dass

- Die Patientensicherheit stets gewährleistet ist
- Die Anforderungen an die Anästhesie-Dienstleistung klar festgelegt sind
- narkose.ch in der Lage ist, die festgelegten Anforderungen unter stetiger Beachtung der Patientensicherheit und der Wirtschaftlichkeit zu erfüllen

Dazu werden im Rahmen einer Patienten-Evaluation die eingegangenen Daten und Anforderungen geprüft und die Frage beantwortet, ob im gegebenen Operations-Setting (räumliche Infrastruktur, Background, Transportwege, verfügbares und kompetentes

Personal, Material und Überwachungsgeräte) die Patienten-Sicherheit gewährleistet ist und eine Anästhesie durchgeführt werden darf und kann.

Kommunikation mit dem Kunden:

narkose.ch legt wirksame Regelungen für die Kommunikation mit dem Kunden (Operator, Tagesklinik, OP-Zentrum, Klinik) und seinem Patienten fest und verwirklicht sie. Diese Regelungen umfassen die folgenden Punkte:

- Information über die Anästhesiedienstleistung für den Kunden
- Information über die Anästhesiedienstleistung für den Patienten, Patientenaufklärung
- Rückmeldungen von Kunden und deren Patienten inklusive Beschwerden

#### 6.3. Entwicklung

Bei der Anästhesiedienstleistung handelt es sich um standardisierte Verfahren. Die Standards sind durch übergeordnete Fachgremien vorgegeben (für die Schweiz: Schweizerische Gesellschaft für Anästhesie und Reanimation SGAR, Foederatio Medicorum Helveticorum FMH, kantonale Ärztesellschaften); gesetzliche und behördliche Vorgaben inklusive internationale Normen bilden den Rahmen. Eine Entwicklung im Sinne dieser Norm findet somit nicht auf der Stufe der Organisation statt.

#### 6.4. Beschaffung

Beschaffungsprozess:

narkose.ch stellt sicher, dass die für die Anästhesiedienstleistung beschafften Geräte, Materialien und Medikamente die benötigten Anforderungen insbesondere im Hinblick auf die Patientensicherheit und den Patientenkomfort erfüllen und mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften (Medizinalprodukte-Verordnung MepV, Heilmittelgesetz HMG) konform sind. narkose.ch beurteilt und wählt Hersteller und Lieferanten aufgrund ihrer Fähigkeit, Produkte entsprechend den Anforderungen von narkose.ch und im Einklang zu den geltenden Gesetzen und Vorschriften (Medizinalprodukte-Verordnung MepV, Heilmittelgesetz HMG) zu liefern.

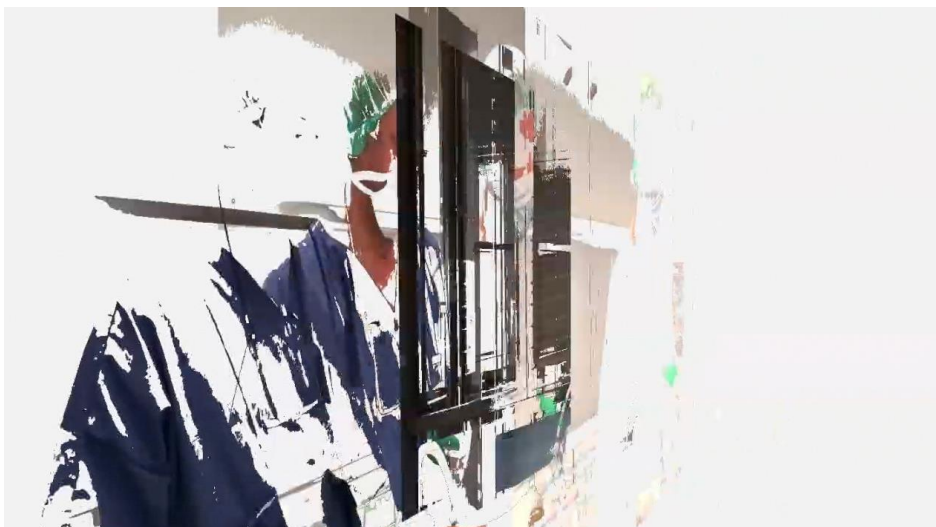
##### ➤ Prozess 3.1. „Logistik Anästhesie“

Beschaffungsangaben:

Die Beschaffungsangaben beschränken sich auf die benötigte Funktion / Wirkung des Produkts (Gerät, Material, Medikament).

Die Anforderungen an die Genehmigung / Zulassung von Produkten, an die Qualifikation des Personals und an das Qualitätsmanagementsystem werden von übergeordneten Gremien gestellt:

- Medizinalprodukte-Verordnung MepV
- Heilmittelgesetz HMG
- Schweizerische Gesellschaft für Anästhesie und Reanimation SGAR
- internationale Normen



Verifizierung von beschafften Produkten:

Die Anforderungen an die Genehmigung / Zulassung von Produkten, an die Qualifikation des Personals und an das Qualitätsmanagementsystem werden von übergeordneten Gremien erstellt:

- Medizinalprodukte-Verordnung MepV
- Heilmittelgesetz HMG
- Schweizerische Gesellschaft für Anästhesie und Reanimation SGAR
- internationale Normen

#### 6.5. Dienstleistungsrealisierung

Lenkung der Dienstleistungsrealisierung:

narkose.ch plant die Dienstleistungserbringung (Anästhesie) unter beherrschten Bedingungen:

- [Prozess 2.1. „Buchung, Triage“](#)
- [Dok. 2.1.1.1 „Guidelines 04.12“](#): Leitlinien als Grundlage zur Erbringung der gesamten Dienstleistung
- [Prozess 3.2. „Administration, Dokumentation“](#)

narkose.ch führt die Anästhesiedienstleistung unter beherrschten Bedingungen durch:

- [Prozess 2.2. „Medizinisch-anästhesiologische Betreuung“](#)
- [Dok. 2.1.1.1 „Guidelines 04.12“](#): Leitlinien als Grundlage zur Erbringung der gesamten Dienstleistung

narkose.ch stellt die für die Durchführung benötigte Ausrüstung bereit, stellt die korrekte Handhabung sicher und behandelt mögliche Schadenfälle ohne Zeitverzug:

- [Prozess 2.3. „Tech. DL Medikamente und Betäubungsmittel \(BM\)“](#)
- [Prozess 2.4. „Tech. DL Geräte“](#)
- [Prozess 2.5. „Tech. DL Fahrzeuge“](#)
- [Prozess 3.1. „Logistik Anästhesie“](#)
- [Dok. 3.1.3.2 „Schadenmeldung“](#)

Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung:



narkose.ch verwendet für ihre Anästhesiedienstleistung durch übergeordnete Instanzen (Schweizerische Gesellschaft für Anästhesie und Reanimation SGAR, internationale Fachgesellschaften, Foederatio Medicorum Helveticorum FMH, Gesundheitsbehörden, Gesetzgeber) validierte Verfahren und Methoden, sofern sie nicht von individuellen Eigenschaften seitens des Kunden und / oder des Patienten abhängig sind.

Dazu gehören:

- Methodik der Patienteninformation / -Aufklärung und deren Dokumentation
- Personelle Besetzung des Arbeitsplatzes
- Arbeitsplatzvorbereitungen
- Methodik der Handhabung von Geräten, Material und Medikamenten
- Methodik der Anästhesieeinleitung, der Anästhesieführung, der Anästhesieausleitung, der postoperativen Überwachung, der Schmerzbehandlung
- Methodik der Dokumentation (Anästhesieprotokoll)
- Methodik der Wiederaufbereitung / Entsorgung
- Methodik der Gerätereinigung und Pflege

Die individuelle Beurteilung des Patienten vor, während und nach der Operation, dessen individuelle Betreuung sowie die dauernde Überwachung und Kontrolle, die Einleitung, Steuerung und Ausleitung der eigentlichen Anästhesie im Rahmen des Verfahrens und die Entlassung nach standardisierten Kriterien zusammen mit individuellen Gegebenheiten sind ein inhärenter Bestandteil jeder Anästhesiedienstleistung.



Kennzeichnung der Rückverfolgbarkeit:

Jede Anästhesiedienstleistung, welche durch narkose.ch erbracht wird, ist durch ein Anästhesieprotokoll und die mitgeltenden Dokumente (Patienten-Anmeldung, Antworten auf die Gesundheitsfragen, gegebenenfalls präoperative Untersuchung / Beurteilung, gegebenenfalls Hausarztbericht, informed consent) gekennzeichnet.

- [Dok. 2.2.3.11 „Narkoseprotokolle“](#)
- [Dok. 3.2.5.3 „Liste der Anästhesie-Dokumente“](#)
- [Dok. 2.1.3.1 „Anästhesie-Dokumente“](#)
- [Dok. 2.1.3.2 „Grundlagendaten“](#)

Eigentum des Kunden:

Sofern narkose.ch Eigentum des Kunden mitverwendet, geht sie sorgfältig damit um. Solches Eigentum ist stets auf den Bereich der Operationseinrichtung beschränkt und verlässt den Standort des Kunden nicht.

Im Falle einer Beschädigung von Eigentum des Kunden erstattet narkose.ch vor Ort dem Kunden Bericht und erstellt eine schriftliche Schadensmeldung zu Händen der Leitung von narkose.ch und zu Händen des Kunden.

- [Dok. 3.1.3.2 „Schadensmeldung“](#)

Produkterhaltung:

Die Dienstleistung wird stets unmittelbar vor Ort erbracht. Die Produktion und der Erhalt finden als Einheit gleichzeitig statt.

#### 6.6. Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln

narkose.ch führt zu jeder Anästhesiedienstleistung ein Anästhesieprotokoll.

Die Überwachungsdaten, welche in diesem Protokoll niedergelegt sind, werden durch Aufzeichnungsgeräte (Messmittel) ermittelt und dargestellt.

Diese Messmittel werden gemäss Medizinprodukte-Verordnung MepV in regelmässigen Abständen gewartet und entsprechend gekennzeichnet.

narkose.ch stellt sicher, dass diese Aufzeichnungsgeräte sorgfältig und korrekt gelagert, transportiert, verwendet und gereinigt werden.

Die Aufzeichnungen über die Ergebnisse der Wartung werden geführt.

- [Dok. 2.2.3.11 „Narkoseprotokolle“](#)
- [Dok. 3.1.3.1 „Wartungsvertrag“](#), [3.1.3.1e „Vertrag Hospitec“](#)



#### 4.7. Messung, Analyse, Verbesserung

##### 7.1. Allgemeines:

Überwachungs- und Messmittel sind inhärente Bestandteile der Anästhesie-Dienstleistung und werden durch die geltenden Standards der Schweizerischen Fachgesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation SGAR – SSAR, durch die Schweizerische Ärztesgesellschaft FMH, internationale Standards und Normen sowie rechtliche und behördliche Vorgaben festgelegt.

##### 7.2. Überwachung und Messung

narkose.ch verschafft sich durch die nachfolgend aufgeführten Massnahmen Information zur Kundenzufriedenheit:

- Regelmässige Patientenbefragungen
- Regelmässige persönliche Kontakte zu den Kunden (Operateure, OP-Zentren, Tageskliniken, Kliniken) und Befragungen
- Berichte aus dem internen Fehlermeldesystem (FMS)

- Berichte der Mitarbeiter
- Meldungen von Zwischenfällen

narkose.ch führt regelmässig Erhebungen durch, um sicher zu stellen, dass

- Die Patientensicherheit ununterbrochen gewährleistet ist.
- Die Anforderungen der Kunden angemessen erfüllt werden.
- Die geltenden fachlichen Standards und behördlichen Forderungen eingehalten werden.

### 7.3. Lenkung fehlerhafter Dienstleistungen

Die Möglichkeit einer fehlerhaften oder für den Patienten unverhältnismässig hoch risikobelasteten Anästhesie erfasst narkose.ch zu Beginn der Prozesskette der Dienstleistung. Zu den Massnahmen gehören:

- Beschaffung aller für die Dienstleistung nötigen und relevanten Daten zum Patienten und zum Eingriff
- Nachfordern von Hausarztberichten
- Anästhesie-Sprechstunde
  - **Teilprozess 2.1.3. (Patientendokumentation und Triage)**

### 7.4. Datenanalyse

narkose.ch analysiert die erhobenen Daten und Befunde aus

- Patientenbefragungen
- Kundenbefragungen
- Internen Erhebungen
- Fehlermeldesystem
- Fallberichten anlässlich der regelmässigen Fortbildungen

um die Wirksamkeit des QM-Systems festzustellen und Verbesserungen einzubringen.

### 7.5. Verbesserung

narkose.ch verbessert die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems durch:

- Analyse der Daten (7.4)
- Regelmässige Fortbildungen, Fall-vorstellungen und Teambesprechungen
- Anpassen von Prozessen und Verfahren (z.Bsp. Schmerztherapie)
- Anpassen von Dokumenten und Weisungen
- Nötigenfalls Anpassen / Ausbau der Infrastruktur

