

ZSVA : Kundenzufriedenheit

von Oberschw. Donata Esposito*, Ing. Cristina De Capitani***, Dr. Cristina Curioni****, Dr. Elisa Pesenti**

Einleitung

In der heutigen Zeit bedeutet Sterilisieren die professionelle, kompetente und verantwortungsvolle Durchführung eines Produktionsprozesses: Wenn die ZSVA einen Auftrag erhält und annimmt, schliesst sie einen Vertrag mit dem Kunden und setzt sich zum Ziel, als Ergebnis eines wirksamen und effizienten Prozesses die Sterilität der Medizinprodukte (MP) zu garantieren.

Bei der Arbeitsplanung der ZSVA ist es äusserst wichtig, auch die Meinung der Kunden zu berücksichtigen, weil diese Dienstleistung ein Querschnittsprozess ist, der täglich alle operativen Organisationseinheiten betrifft. Der Kunde steht im Mittelpunkt der Organisation, weil die Ziele der ZSVA über die ausdrücklichen und stillschweigenden Anforderungen des Kunden definiert werden.

Die ZSVA des Ospedale Alessandro Manzoni in Lecco bedient interne Kunden wie auch vertraglich angeschlossene Gesundheitseinrichtungen. Aufgabe der ZSVA ist die Sterilisierung der von den Kunden geschickten, wiederverwendbaren MP, gemäss den Anweisungen der Hersteller, damit die Kunden ein garantiertes Endprodukt mit einem Qualitätsstandard erhalten, der durch den Verarbeitungsprozess und die daran beteiligten Mitarbeiter zertifiziert ist. Die ZSVA arbeitet im Einklang mit den Referenznormen für die Sterilisation von MP. Sie ist zusammen mit der gesamten Spitaleinrichtung «Ospedale di Lecco» seit 1999 für ihr Qualitätssicherungssystem und seit 2001 gemäss der Norm UNI EN ISO 9001:2000 (VISION

2000) zertifiziert. 2007 erfüllte das Spital auch die Akkreditierungsvoraussetzungen der Joint Commission International (Region Lombardei).

Dank der ZSVA kann der Prozess anhand von standardisierten Verfahren besser rückverfolgt werden. Die Möglichkeit, die Einrichtungen voll auszulasten, bringt ausserdem beträchtliche wirtschaftliche Vorteile.

Die Notwendigkeit einer verbesserten Kontrolle des Produktionsprozesses führte zur Schaffung einer innovativen Struktur, mit der seit 2001 auch das OP-Instrumentarium zentralisiert gereinigt wird, um den hohen Standard einer sich ständig wandelnden Dienstleistung zu erhalten.

Ziele

Ziel dieser Studie war, die Meinung der Kunden zu drei für die Kundenzufriedenheit als grundlegend erachteten Faktoren einzuholen:

- **Allgemeine Zufriedenheit mit der angebotenen Dienstleistung** hinsichtlich Effizienz, Verfügbarkeit der Mitarbeiter und Informationen zum **korrekten Umgang mit den MP**. In diesem Teil wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, sonstige Probleme anzusprechen und Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.
- **Bewältigung von Dringlichkeitsaufträgen**: Die Nachfrage nach einem «Dringlichkeitsdienst» durch die Abteilungen (vorrangige Sterilisation bestimmter, sofort benötigter MP) verursacht eine Verschwendung von Zeit und Mitteln, weil die ZSVA in einigen

Fällen gezwungen ist, den geplanten Aufbereitungsprozess zu unterbrechen und Autoklaven ohne volle Auslastung zu betreiben. Mit diesem Teil der Untersuchung sollte herausgefunden werden, wie die einzelnen Abteilungen den Begriff «Dringlichkeit» verstehen, welche Ursachen zu solchen Dringlichkeitsaufträgen führen und wie die ZSVA darauf reagiert. Ferner wollte man verstehen, welche Abteilungen diesen Dringlichkeitsdienst am häufigsten in Anspruch nehmen, die Gründe interpretieren und die von den Koordinatoren unterbreiteten Verbesserungsvorschläge erfassen.

- **MP-Lagermanagement**: Die Aufrechterhaltung der Sterilität von Sterilgut wird dadurch bestimmt, unter welchen Bedingungen es gelagert und wie häufig und auf welche Weise damit hantiert wird. Das Verfalldatum von Sterilgut ist nur bei korrekter Aufbewahrung als gültig zu betrachten. Mit dem Fragebogen sollte einerseits ermittelt werden, wie die Vorräte verwaltet und weshalb mit Sterilgut hantiert wird (so wurde etwa gefragt, ob man es für hilfreich halte, eine Aufbewahrungszeit von sechs Monaten für die Beutel aus Papier und Plastikfolie festzulegen oder die Aufbewahrungsdauer auf ein Jahr zu verlängern). Andererseits wollte man mit diesem Teil der Umfrage über die Kundenzufriedenheit herausfinden, welche Faktoren die Sterilität von MP hauptsächlich gefährden.

Materialien und Methoden

2007 führten die ZSVA sowie die Pflegedienstleitung und die ärztliche Leitung des Ospedale Alessandro Manzoni zusammen mit Mitarbeitern der Fakultät für Verwaltungsengineering des Polytechnikums Mailand, Standort Lecco, eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Dabei wurde allen operativen Einheiten ein Fragebogen zugestellt, um einen vollständigen Überblick über die beanspruchte Dienstleistung zu erhalten und dabei die möglichen abweichenden Meinungen bei den sehr unterschiedlichen Abteilungen (z.B. Operationssäle und Praxen) zu berücksichtigen.

Da die Verantwortung für die Verwaltung der MP-Lager beim Koordinator liegt, wurde beschlossen, die Umfrage auch an alle Koordinatoren zu richten, weil diese direkt mit der ZSVA in Kontakt stehen und die vollständigsten Angaben machen können.

Die Mitarbeiter des Polytechnikums erhoben zuerst im Rahmen eines einleitenden Gesprächs die allgemeinen Eigenschaften des Sterilisationsdienstes.

Nach Festlegung der Umfrageziele wurde eine Pilotbefragung für vier (aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung, ihrer kritischen Haltung und ihrer Verfügbarkeit ausgewählte) Koordinatoren erarbeitet. Diese wurden zusätzlich zum Ausfüllen des Fragebogens gebeten, eine Einschätzung zur Verständlichkeit und Kohärenz der Fragen abzugeben, um ihre Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen. Nach Erhalt der Ergebnisse wurde der endgültige Fragebogen verfasst: Dazu wurden Änderungen als notwendig erachtet, weil sich einige Fragen als unklar oder unvollständig herausgestellt hatten.

Angesichts der knappen Zeit der Koordinatoren wurde beschlossen, die Umfrage in Form eines selbst auszufüllenden Fragebogens anstelle eines direkten Gesprächs durchzuführen. Der Fragebogen bestand aus Multiple-Choice-Fragen und enthielt auch einige Fragen mit offener Antwort, insbesondere zu möglichen Anregungen.

Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Fragebogenauswertung präsentiert.

Dienstleistungsqualität: Auf die direkte Frage «Was könnte man bei der von der ZSVA erbrachten Dienstleistung verbes-

sern?» antworteten alle Abteilungen positiv und zeigten sich mit der gebotenen Dienstleistung insgesamt zufrieden.

Rund die Hälfte (siehe *Grafik 1*) ist der Meinung, dass es keine besonderen verbesserungswürdigen Aspekte gebe. Die übrigen Befragten erwähnten am häufigsten die Einführung einer zusätzlichen Dienstleistung: Die Zusammenführung aller Sterilisations-schritte in der ZSVA, d.h. einschliesslich der Reinigungsphase, die – mit Ausnahme der Operationsblöcke – zurzeit in den Abteilungen angesiedelt ist.

Die Abteilungen wünschen eine bessere Verarbeitung der Dringlichkeitsaufträge an Samstagen, vor allem vor Feiertagen oder Streiks.

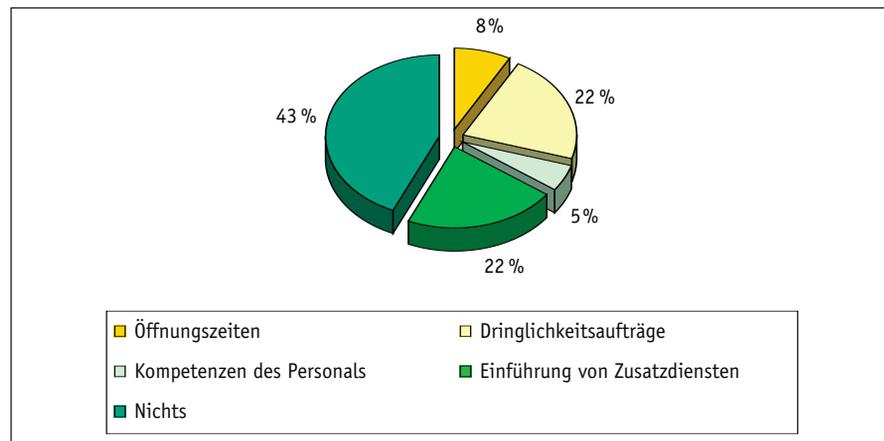
Korrektter Umgang mit MP: Die Befragten unterschieden zwei Arten von Referenzdokumenten:

- operative Anweisungen der Einrichtung, die im Allgemeinen bekannt und oft in der Abteilung angeschlagen sind;
- Anweisungen des Herstellers zur Behandlung spezifischer MP, die nicht immer klar sind.

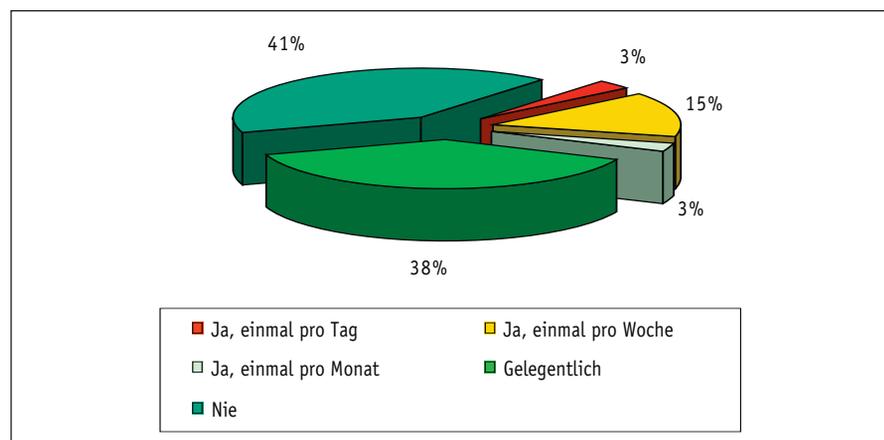
Die Befragten wiesen auf die Notwendigkeit hin, die operativen Anweisungen der ZSVA mit Fotos und Bildlegenden von kritischen oder bestimmten MP zu versehen, um sie für alle an diesem Prozess Beteiligten verständlicher zu machen.

Die Reaktion der ZSVA wird jedoch insgesamt als zufriedenstellend und die Unterstützung als der Nachfrage der Abteilungen entsprechend bewertet.

Dringlichkeitsaufträge: Die meisten Abteilungen benötigen keinen Dringlichkeitsdienst, wie aus *Grafik 2* hervorgeht.



Grafik 1 Was wäre zu verbessern?



Grafik 2 Mussten Sie bei der ZSVA schon einmal um eine dringlichen Auftrag bitten?

Einige wenige Abteilungen, insbesondere Notfall, Geburtshilfe, Dermatologie und Operationssäle benötigen mindestens einmal pro Woche dringliche Dienstleistungen.

Man kann deshalb davon ausgehen, dass sich das Problem auf diese Abteilungen konzentriert.

Die Umfrage zeigt, dass sich 84% der dringlichen Aufträge auf eine begrenzte Anzahl MP beziehen.

Wie aus dem Pareto-Diagramm (Grafik 3) hervorgeht, sind die häufigsten Ursachen die Abfolge nicht geplanter Eingriffe, für die das MP in kürzester Frist verfügbar sein muss, sowie die knappen Vorräte, durch die nicht viele gleichartige Eingriffe vorgenommen werden können.

Die Reaktionszeit der ZSVA auf die dringlichen Anfragen wird in fast allen Abteilungen als annehmbar betrachtet (Grafik 4).

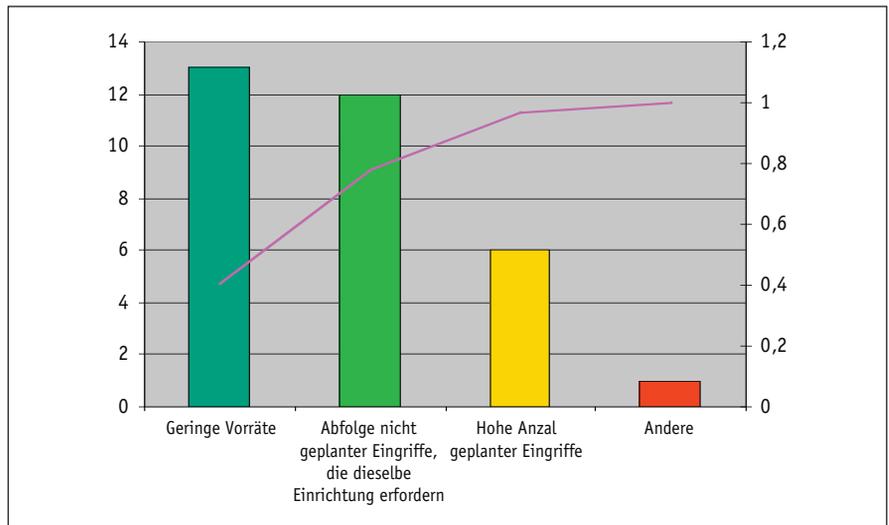
Lagermanagement: Mit diesem Teil der Umfrage zur Kundenzufriedenheit sollte herausgefunden werden, was die Sterilität der MP am meisten gefährdet, und man wollte überprüfen, ob eine Verlängerung der Aufbewahrungsdauer in den Abteilungen nützlich wäre.

Ein Faktor, der die Aufbewahrungszeit der Beutel erheblich beeinträchtigen kann, ist das Hantieren mit dem Sterilgut. Grafik 5 zeigt die sehr hohe Häufigkeit solcher Manipulationen. Die Umfrage förderte zutage, dass hauptsächlich für Routineeingriffe (ca. 34%) und die Kontrolle des Verfalldatums (ca. 31%) im Durchschnitt einmal pro Woche mit den Vorräten hantiert wird. Des Weiteren gibt es besondere Situationen, in denen die MP häufiger manipuliert werden.

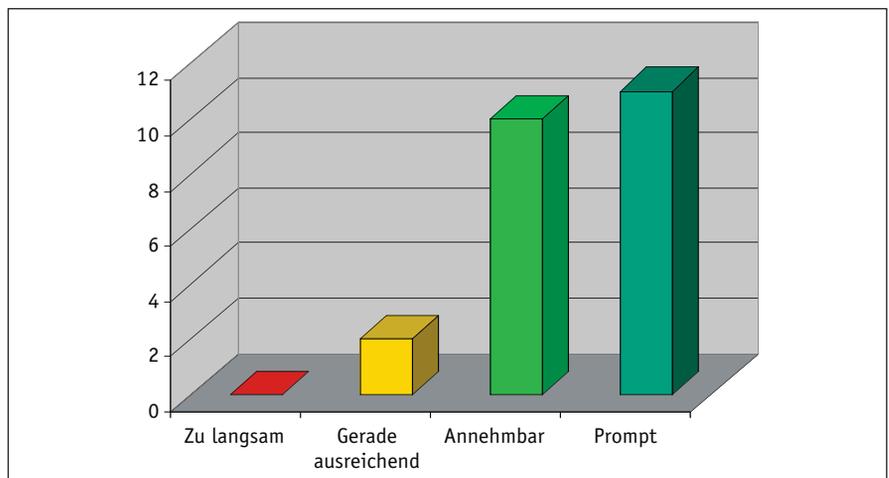
Beim medizinischen Notfalldienst (SSUEm 118) wird zur Kontrolle des Materials in der Kiste oft mit den Beuteln hantiert.

Im März 2006 erhöhte die ZSVA die Sterilitätsdauer der Beutel aus Papier und Plastikfolie von zwei auf sechs Monate. Wie sich aus Grafik 6 ergibt, halten die meisten Abteilungen diese Verlängerung für nützlich. Nur wenige äuserten sich gleichgültig, weil sie so viele MP benötigen, dass der Verbrauch immer vor dem Verfalldatum erfolgt.

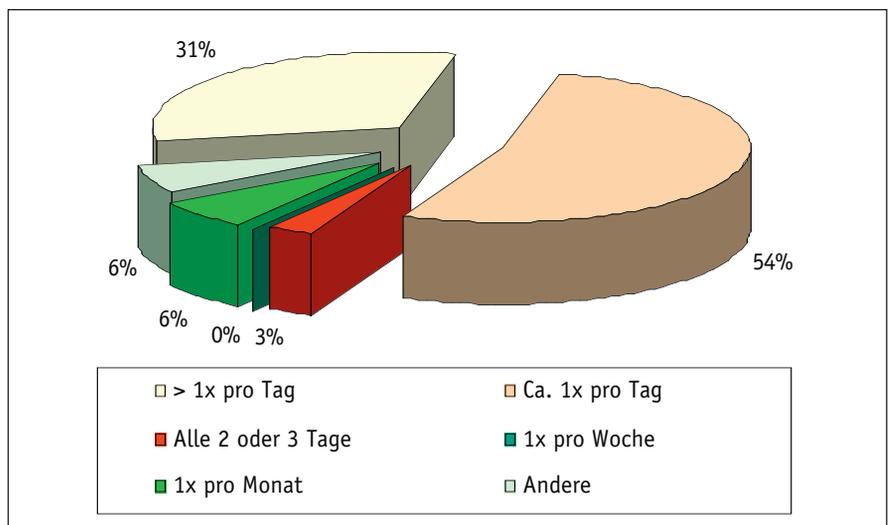
Rund die Hälfte der Abteilungen hält eine Verlängerung der Aufbewahrungsdauer für sterile Beutel auf ein Jahr für hilfreich (Grafik 7).



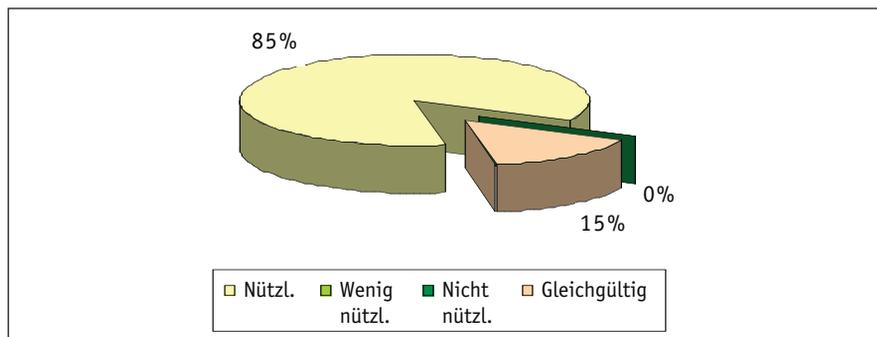
Grafik 3 Welches sind die Hauptursachen für dringliche Aufträge?



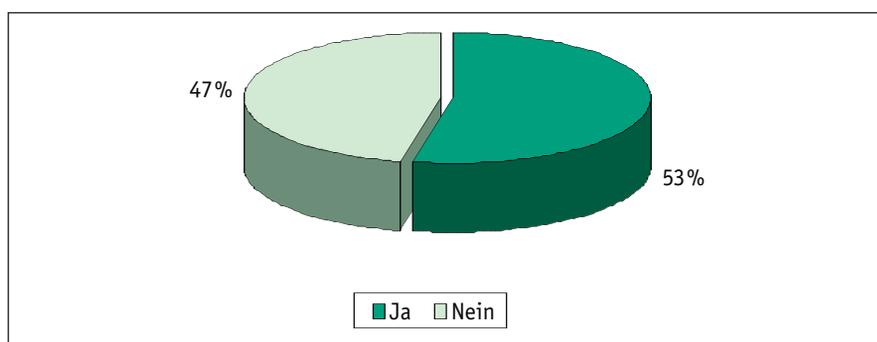
Grafik 4 Bei Dringlichkeit ist die Reaktion der ZSVA in Bezug auf Ihre Aunforderungen:



Grafik 5 Häufigkeit des Hantierens mit sterilen Beuteln.



Grafik 6 Verlängerung der Aufbewahrungsdauer der Beutel.



Grafik 7 Verlängerung der Sterilisationsdauer auf ein Jahr?

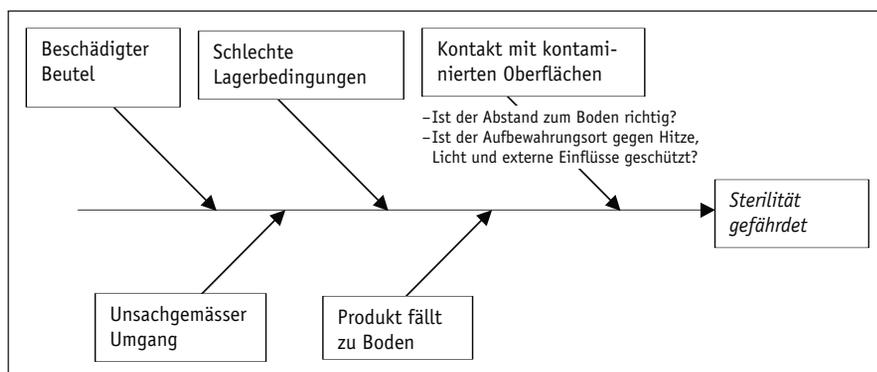


Abb. 1 Faktoren die die Sterilität beeinträchtigen.

Andere Abteilungen bezeichnen dies für ihre Bedürfnisse als nicht erforderlich und sind der Auffassung, dass durch eine zu lange Aufbewahrungsdauer das Lagermanagement erschwert würde.

Schliesslich wurden die Koordinatoren gebeten, sich zu möglichen Themen zu äussern, die im Rahmen der unternehmensinternen Ausbildungen vertieft werden könnten. Zu den häufigsten Anregungen gehören:

- Sterilisationsverfahren für MP;
- Lagersystem in der Abteilung;
- Modalitäten für die Wiederverwendung von Mehrwegprodukten (vor allem bestimmte MP).

Diskussion

Die Einführung einer zusätzlichen Dienstleistung, d.h. die Zusammenlegung aller Schritte des Sterilisationsprozesses einschliesslich der Reinigungsphase, die zurzeit mit Ausnahme der Operationsblöcke in den Abteilungen stattfindet, würde diesen eine Zeitersparnis bringen und eine bessere Standardisierung und Kontrolle des Sterilisationsprozesses garantieren.

Die korrekte Behandlung der MP beginnt in den Abteilungen mit der Überprüfung, dass jedes Produkt mit einem technischen Datenblatt und/oder einer Abbildung versehen ist, sowie mit der Übersendung der Kopien an die ZSVA für eine korrekte

Behandlung der mehrfach sterilisierbaren MP. Auch die ZSVA führt ein Archiv der technischen Datenblätter bzw. Abbildungen. **Auf die Nachfrage der Abteilungen nach einer besseren Bearbeitung der Dringlichkeitsaufträge** wird zurzeit mit den Öffnungszeiten der ZSVA reagiert: Montags bis Freitags 6:30 Uhr bis 21:00 Uhr sowie Samstags 7:00 Uhr bis 13:00 Uhr. Samstags und an Feiertagen ist für die Notfälle der Operationssäle und chirurgischen Notfallabteilungen sowie die Intensivpflegestationen und allgemeine Dringlichkeitsfälle, wegen knapp bemessener Instrumentierung, ein Bereitschaftsdienst vorgesehen. **Die Aufbewahrungsdauer der Beutel** kann durch Hantieren deutlich beeinträchtigt werden.

Das Hantieren mit Beuteln hat korrekt zu erfolgen, um die Sterilität des MP nicht zu gefährden:

- mit sauberen und trockenen Händen
- nur wenn nötig
- vorsichtig mit den Beuteln umgehen
- die Beutel nicht gegeneinanderpressen.

Wie sich aus dem Diagramm über Ursache und Wirkung ergibt, beeinflussen neben dem nicht korrekten Umgang weitere Faktoren die MP-Sterilität erheblich: Beschädigte Beutel und schlechte Lagerbedingungen wurden als wichtigste Aspekte genannt. Die MP müssen in den Abteilungen unbedingt auf geeignete Weise an einem sauberen, trockenen Ort vom Boden und von der Decke entfernt aufbewahrt werden.

Die Verlängerung der maximalen Sterilitätsdauer bringt zwei Vorteile: einen Zeitgewinn für den Mitarbeiter, der das Verfalldatum weniger oft kontrollieren und somit weniger häufig mit den Medizinprodukten hantieren muss, und einen geringeren Verbrauch an Beuteln.

Angesichts dieser positiven Ergebnisse führt die ZSVA zurzeit Untersuchungen über eine weitere Verlängerung der Aufbewahrungsdauer steriler Beutel auf ein Jahr durch.

Positiv dazu geäussert haben sich Abteilungen, die Produkte mit besonderen Eigenschaften verwenden: Sie sind teuer, werden nur selten eingesetzt und können teilweise nur begrenzt wieder sterilisiert werden. Eine Verlängerung der Aufbewahrungsdauer würde folglich auch wegen der geringeren Anzahl verfallener Sterilprodukte erhebliche wirtschaftliche Einsparungen ermöglichen.

Schlussfolgerungen

Die Umfrage ergab, dass die Abteilungen mit der Dienstleistung der ZSVA insgesamt zufrieden sind, und die Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter wird sehr positiv bewertet. Dennoch haben sich verschiedene Bereiche für eine weitere Verbesserung der Dienstleistung herauskristallisiert. Zur Veranschaulichung der Umfrageergebnisse wurde den Abteilungen ein Dokument mit einer Analyse der Antworten, entsprechenden Grafiken und einer Zusammenfassung der Antworten auf die offenen Fragen sowie die Schlussfolgerungen zugestellt. Die Erhebung bestätigte der ZSVA einerseits die Richtigkeit ihrer Arbeitspläne in Bezug auf die Kundenerwartungen und half ihr andererseits, Verbesserungsmöglichkeiten aufzudecken. Nachfolgend werden die von der ZSVA ergriffenen Massnahmen im Einklang mit den bei der Umfrage genannten Erwartungen der Kunden erläutert.

Verstärkung der Reinigungsdienstleistung durch die Übernahme der systematischen Reinigung sämtlicher Instrumente des Kreissaals durch die ZSVA

Regelmässige Überprüfung der Effizienz der Instrumente in den Abteilungen, die bereits gereinigt in die ZSVA kommen, und

Setzen von Prioritäten beim Ersatz wegen Abnutzung. Interessant ist, dass ein höherer Vorrat eines bestimmten MP zu einem selteneren Einsatz und damit zu weniger Abnutzung führt.

Dringlichkeitsaufträge: Feststellung der Prioritäten bei der Erhöhung der Verfügbarkeit von Instrumenten gemäss den dringlichen Sterilisationsaufträgen. Dank Marktforschungen konnten bestimmte Arten von chirurgischen Instrumenten für die Notfallstation gefunden werden, die ein hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis aufweisen.

Medizinprodukte: Die Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten wurde verstärkt, um das Archiv der technischen Datenblätter bzw. Abbildungen der mehrfach sterilisierbaren MP der ZSVA effizient und auf dem neusten Stand zu halten. Zurzeit wird auch ein Fotoarchiv der mehrfach sterilisierbaren MP erstellt, damit die Produkte für eine korrekte Behandlung besser erkannt werden. Die Kontakte der ZSVA zu den Herstellern (in Bezug auf die eigenen Kompetenzen) wurden verstärkt, um Erklärungen und die nötige Klarheit in Bezug auf die den MP beiliegenden Abbildungen/Anwendungsvorschriften zu erhalten. Dort wo erforderlich bzw. nützlich wurden die Informationen

auch an die Abteilungen weitergeleitet, aus denen die MP kommen. In einigen Fällen wurden diese Angaben für eine korrekte Verwendung der Produkte durch Fotos ergänzt.

Lagermanagement: Da regelmässig dokumentiert werden muss, dass die Lagerung der Beutel bei den Kunden eine Beibehaltung der sechsmonatigen Aufbewahrungsfrist erlaubt, wurden Untersuchungen mit spezifischen Analysen von Stichproben und technischen/wissenschaftlichen Belegen durchgeführt. Die Koordinatoren verschiedener Abteilungen wurden gebeten, an einer experimentellen Lagerung von Stichproben mitzuwirken, die den verschiedenen betrieblichen Gegebenheiten der Einrichtung entspricht. Damit sollten die Ergebnisse (wie von der Referenznorm gefordert) auf der Basis realer Ereignisse dokumentiert sowie eventuelle kritische Faktoren identifiziert und Korrekturmassnahmen getroffen werden.

Interne Schulung: Im September 2006 begann im Spital die Durchführung von ECM-Basiskursen (medizinische Weiterbildung) für die Pflegefachleute, die Angestellten der Geburtsabteilung und das Hilfspersonal. Das Thema sind die verschiedenen Schritte der sterilen Aufbereitung von MP (Desinfektion, Reinigung, Verpackung,

BAG Steri-Produkte

DIE UMFASSENDE PRODUKTEPALETTE

- **BAG HeliPac®** für die Dampfsterilisation bei 134°/18Min mit Prüfsicherheit für Hohlkörper und poröse Güter
- **Tosi® LumCheck** für die Überprüfung der Reinigungswirkung von Wasch-Desinfektions-Automaten
- **BAG Chemoindikatoren:** *ChemoStrip* 121°, 134°, 134°/18Min, *Integrath*, *GasCheck EO* (Ethylenoxid), *Cross-Check F* (Formaldehyd), *Cross-Check P* (Plasma), *RePac* 121°, 134°, 134°/18Min, *Dry Checks*
- **BAG Bioindikatoren:** u.a. *BAG BioStrip*, *BAG DEWA Test*
- **BAG Bowie-Dick-Tests:** einmalige / mehrfache Anwendung

Weitere Informationen: **026 672 90 90** www.almedica.ch



ALMEDICA
SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS

Almedica AG
Guglera 1, 1735 Giffers
Tel. +41 (0)26 672 90 90
Fax +41 (0)26 672 90 99
office@almedica.ch, www.almedica.ch

Sterilisation, Transport, Lagerung in der Abteilung und korrekter Einsatz am Patienten), die sowohl die Mitarbeiter der ZSVA als auch das Personal der Abteilungen betreffen. Die bis heute nur für die Mitarbeiter der ZSVA und der Endourologie durchgeführten Schulungskurse werden nun auch für das Personal der Operationssäle und die Geburtshelferinnen geplant und schrittweise auf andere Abteilungen ausgedehnt. Die Arbeit der Studenten des Polytechnikums förderte die Zusammenarbeit zwischen der ZSVA und den Betriebseinheiten, die die Produkte einsetzen. Die künftigen Pläne für eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität werden unter größtmöglicher Berücksichtigung der Meinungen und Vorschläge der Koordinatoren erstellt, um eine Dienstleistung anzubieten, die dem zentralen Ziel der Sterilisation, d.h. der Infektionsprävention, immer stärker entspricht.

Anmerkung zu den Autorinnen:

- * Wissenschaftliche Referentin der ZSVA H. Manzoni LECCO
- * Ärztliche Leiterin der medizinischen Direktion H. Manzoni LECCO
- *** MIP Polytechnikum Mailand
- **** Qualität und strategische Kontrolle Az. Ospedaliera H. LECCO

Anfragen oder Mitteilungen können an folgende Adresse gerichtet werden:
 Donata Esposito,
 d.esposito@ospedale.lecco.it

BIBLIOGRAFIE:

- Brambilla E, Crimella E, Giudicatti E, Molteni Claudia, Sacchi A. GESTIONE DELLA QUALITÀ PROJECT WORK CENTRALE DI STERILIZZAZIONE «customer satisfaction» anno 2007. Politecnico di Milano, Polo di Lecco, Ing.Gestionale.
- NORMA UNI EN ISO 9001:2000.
- NORMA UNI EN ISO 9004:2000. Sistemi di gestione per la qualità. Linee guida per il miglioramento delle prestazioni. ■

CAS[®] INTERNATIONAL

Clean-Air-Service AG

Service und Instandhaltung

- Reinraumqualifizierung
- Filtersystem-Integritätstest
- Mikrobiologische Messungen
- Instandhaltung und Sanierung

Prozessqualifizierung

- Qualifizierung von Dampf- und Heissluftsterilisatoren,
- Ueberprüfung der Temperaturverteilung
- Wartungsarbeiten an Autoklaven

Visualisierung

- Strömungsprofile Video und Einzelbilder

Consulting und Schulung

- Beratung zu und von Qualitätssicherungsmassnahmen
- Validationsvorschriften
- Erstellung von Arbeitsvorschriften (SOP's)
- Kundenseminare und Workshops

Vertrieb und Kalibrierung

- CLIMET Partikelzähler, Systeme und deren Kalibrierung



führender

Ihr Partner für Reinraumtechnik

CAS Clean-Air-Service AG

Hauptsitz
 Reinluftweg 1
 CH – 9630 Wattwil
 Tel. +41(0)71 987 01 01
 Fax +41(0)71 987 01 11
 http://www.cas.ch
 E-Mail: info@cas.ch

CAS Clean-Air-Service AG

Niederlassung Österreich
 Eduard-Bodem Gasse 3
 A – 6020 Innsbruck
 Tel. +43(0)512 390 500
 Fax +43(0)512 390 501
 E-Mail: office@cas-austria.at

CAS Clean-Air-Service AG

Verkaufsbüro Messtechnik
 Kaiserstrasse 100
 D – 52134 Herzogenrath
 Tel. +49(0)2407 5656-0
 Fax +49(0)2407 5656-11
 E-Mail: thelen@cas.ch

Standort Lecco – Diplomkurs Verwaltungsengineering

Kundenzufriedenheitsumfrage im Ospedale Manzoni von Lecco

Projektarbeit

Sehr geehrte Damen und Herren,
die medizinische Leitung des Spitals und die ZSVA bitten Sie in Zusammenarbeit mit einem Team von Studenten des Qualitätssicherungslehrgangs am Polytechnikum Mailand, Standort Lecco, die nachfolgenden Fragen zu beantworten, um die Dienstleistungen der ZSVA im Spital zu verbessern.

Der Fragebogen befasst sich mit verschiedenen Themen:

- Dienstleistungsqualität
- Umgang mit Dringlichkeitsaufträgen
- Lagermanagement

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

Einrichtung: _____

DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT:

1. Sind Sie mit der von der ZSVA erbrachten Dienstleistung zufrieden?

- Überhaupt nicht
 Wenig
 Ziemlich
 Sehr

Was wäre zu verbessern?

- Öffnungszeiten
 Umgang mit Dringlichkeitsaufträgen
 Kompetenzen des Personals
 Einführung zusätzlicher Dienstleistungen
 Welche? _____

Sonstiges: _____

2. Entspricht die Verfügbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ZSVA Ihren Erwartungen?

- Überhaupt nicht
 Wenig
 Ziemlich
 Sehr

Haben Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ZSVA je über den Umgang mit den MP befragt (z.B. maximale Sterilisationszyklen für Medizinprodukte, Aufbewahrungsmodalitäten für sterile Kits etc.)?

- Nie
 Selten
 Oft

Wie bewerten Sie die technische Unterstützung?

- Zufriedenstellend
 Teilweise zufriedenstellend
 Ungenügend
 Völlig ungenügend

3. Werden Ihre Aufträge von der ZSVA prompt erledigt?

- Immer
 Oft
 Manchmal
 Selten
 Nie

Falls selten oder nie: Welche Gründe werden angeführt?

Welches sind Ihre häufigsten Aufträge?

4. Werden die Desinfektion und Reinigung in der Abteilung vorgenommen?

- Desinfektion JA
 Desinfektion NEIN
 Reinigung JA
 Reinigung NEIN

5. Sind in der Abteilung die nötigen betrieblichen Anweisungen für die korrekte Reinigung der Medizinprodukte vorhanden?

- Für alle Medizinprodukte
 Nur für einige Medizinprodukte
 Für keine Medizinprodukte

Sind die Anweisungen klar?

- Immer
 Oft
 Manchmal
 Selten
 Nie

Wie können Sie verbessert werden?

6. Sind Sie der Auffassung, genügend Informationen über den Umgang mit den zu sterilisierenden Produkten zu haben?

- Überhaupt nicht
- Wenig
- Ziemlich
- Sehr

Welche Themen möchten Sie über eine unternehmensinterne Schulung gerne vertiefen?

DRINGLICHKEITSAUFTRÄGE:

1. Mussten Sie je einen dringlichen Auftrag an die ZSVA richten?

- Ja, einmal pro Tag
- Ja, einmal pro Woche
- Ja, einmal pro Monat
- Gelegentlich
- Nein

2. Was verstehen Sie unter Dringlichkeit?

- Unaufschiebbarer Notwendigkeit
- Notwendigkeit desselben Medizinprodukts für bereits geplante, aufeinanderfolgende Eingriffe
- Sicherheitsanforderung: Lagerbestand
- Sonstiges: _____

3. Welches sind die häufigsten Ursachen für solche Aufträge? (Sie können mehrere Antworten wählen).

- Knappe Vorräte
- Hohe Anzahl aufeinanderfolgender Eingriffe der gleichen Art im **Operationsprogramm**
- Abfolge von **nicht geplanten** Eingriffen, die dieselben Medizinprodukte erfordern.
- Sonstiges: _____

4. Die Dringlichkeitsaufträge in Ihrer Abteilung stehen im Zusammenhang mit:

- einer beschränkten Art von Medizinprodukten
- jeglichen Medizinprodukten unabhängig von ihrer Art

5. Bei Dringlichkeitsaufträgen ist die Reaktion der ZSVA auf Ihre Anfrage:

- Prompt
- Annehmbar
- Knapp ausreichend
- Zu langsam

Geben Sie bitte die maximale Zeit an:

- Weniger als 3 Stunden
- 3-4 Stunden
- 4-5 Stunden
- 5-10 Stunden
- Über 10 Stunden

LAGERMANAGEMENT

1. Wie oft wird mit den sterilen Beuteln hantiert (jeglicher Kontakt Mitarbeiter-Beutel)?

- Mehr als einmal pro Tag
- Ca. einmal pro Tag
- Alle 2 bis 3 Tage
- Einmal pro Woche
- Einmal pro Monat
- Sonstiges: _____

2. Aus welchen Gründen wird mit den Beuteln hantiert? (Sie können mehrere Antworten wählen.)

- Dringende** Suche nach einem bestimmten Instrument
- Suche nach Medizinprodukten für **Routineeingriffe**
- Kontrolle der Verfallsdaten
- Inventur
- Nicht angemessenes **Lagersystem**
- Sonstiges: _____

3. Wie oft muss kontrolliert werden, welche Produkte verfallen sind?

(Bitte geben Sie die Anzahl pro Woche oder Monat an.)

Almedica AG, CH-1735 Giffers



Steri-Kontrolle

Qualitätssicherung in Ihrer Praxis

Unsere qualifizierten Mitarbeiter überprüfen 2-4-mal pro Jahr den Sterilisationsprozess sowie den Hygienestatus von Oberflächen, Wasser und Luft in Ihrer Praxis. Unsere Firma ist für diese Kontrollen nach ISO 9001:2000 zertifiziert.

Weitere Informationen:
www.almedica.ch
Tel. 026 672 90 90



ALMEDICA

SPECIFIC IN MEDICAL DIAGNOSTICS

Almedica AG
 Guglera 1, 1735 Giffers
 Tel. +41 (0)26 672 90 90
 Fax +41 (0)26 672 90 99
 office@almedica.ch, www.almedica.ch

