AniCura

Qualitäts bericht 2017

„Qualität steht für uns bei jeder Interaktion mit unseren Patienten an vorderster Stelle."

KARIN KRISTRÖM, TIERÄRZTIN ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO, SCHWEDEN

„Durch AniCura erhielten wir das Wissen und die Unterstützung, um die Patientensicherheit in unserer Klinik zu verbessern“

FLOOR STEMBERT, KLINIKLEITER DES DIER MEDISCH CENTRUM KENNEMERLAND, TEIL VON ANICURA, NIEDERLANDE

INHALT

30

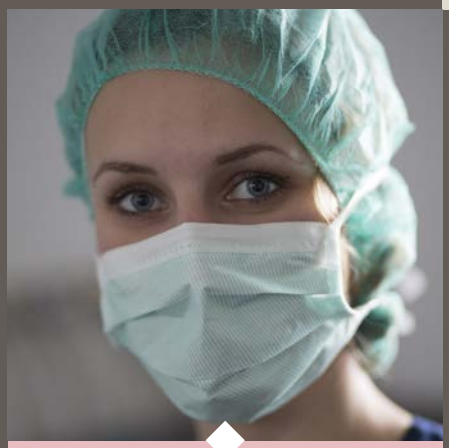
Bewussterer Umgang mit Antibiotika
AniCura verwendete 2017 weniger Antibiotika als 2016, jedoch ist der Einsatz in Kliniken und Ländern unterschiedlich intensiv.

20

Verbesserung der fachlichen Kommunikationsfähigkeit
Die Qualität der zwischenmenschlichen Kommunikation beeinflusst sowohl die Behandlungserfolge der Patienten als auch die Kundenzufriedenheit.

Kundenzufriedenheit
hängt in hohem Maße von der Qualitätswahrnehmung ab. Über 20.000 Kunden nahmen an der Kundenzufriedenheitsumfrage von AniCura teil.

39



26

Postoperative
Wundinfektionen und der Einsatz von Antibiotika bei Operationen wurden bei 1.000 Hunden analysiert, die in Kliniken und Praxen in ganz Europa operiert wurden.

14

Förderung beruflicher Entwicklung und Spezialisierung
Im Jahr 2017 startete AniCura ein neues, unternehmensweites Bildungs- und Trainingsprogramm namens AniCura Continuing Education (ACE).

5 Vorwort des CEO
6 Das Jahr in Kürze
8 Gemeinsam genutzte Ressourcen zur Qualitätsentwicklung bei AniCura
10 QualiCura
12 Förderung der fachlichen Entwicklung und Spezialisierung
14 AniCura Continuing Education (ACE)
16 AniCura 2017
18 Medizinische Best-Practice-Lösungen erarbeiten und teilen
20 Verbesserung der fachlichen Kommunikationsfähigkeit
22 Bereitstellen zuverlässiger Diagnostik
26 Überwachung postoperativer Wundinfektionen
30 Bewussterer Umgang mit Antibiotika
32 Sicherstellung der Prävention und Kontrolle von Infektionen
34 Sachgerechter Umgang mit unerwarteten Vorkommnissen
36 Stetige Verbesserung von medizinischen Aufzeichnungen
39 Kundenzufriedenheit
41 QualiCura Besuche
42 Vertiefung Sterkliniek
44 Klinische Forschung bei AniCura

„Als ein führender Anbieter fachtierärztlicher Versorgung in Europa haben wir großartige Möglichkeiten, aber auch die Verantwortung, die Qualität der Tiermedizin weiterzuentwickeln.“

PETER DAHLBERG, CEO

QUALITÄT als unsere oberste Priorität

AniCura wurde 2011 mit einer klaren Vision gegründet, die Zukunft der tierärztlichen Versorgung gemeinsam zu gestalten. Diese Vision zielt darauf ab, die größtmögliche Versorgungsqualität anzubieten und für eine nachhaltige Verbesserung der Lebensqualität von Haustieren überall in Europa zu sorgen.

AniCura ist ein werteorientiertes Unternehmen mit hoch motivierten und engagierten Mitarbeitern, und das Qualitätsprogramm ist im Unternehmen breit aufgestellt. Die 200 zu AniCura gehörenden Tierkliniken und Praxen wurden basierend auf ihrer Expertise und ihrem Streben nach einer Weiterentwicklung der medizinischen Qualität sorgfältig ausgewählt. Die Qualitätsinitiativen, die derzeit in unseren Kliniken und Praxen laufen, und das Engagement, mit dem sich unsere 4.000 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für diese Themen begeistern, sind wirklich beeindruckend.

EINE GROSSE VERANTWORTUNG

Als ein führender Anbieter für fachtierärztliche Versorgung in Europa haben wir eine große Verantwortung, die Entwicklung der Tiermedizin zu beschleunigen. Im Jahr 2015 riefen wir QualiCura, ein Programm zur systematischen Qualitätsentwicklung, ins Leben. Es umfasst die wesentlichsten Aspekte der medizinischen Qualität und Patientensicherheit.

> ***DAS JAHR 2017 IST DAS DRITTE JAHR MIT QUALICURA, UND WIR SEHEN JETZT, WIE ES IN UNSEREN KLINIKEN UND PRAXEN ZU SPÜRBAREN VERBESSERUNGEN FÜHRT.***

Das Programm ist eine Unterstützung für die AniCura Kliniken und Praxen und zusammen mit unseren Initiativen einzigartig in der Veterinärbranche.

Das Jahr 2017 ist das dritte Jahr mit QualiCura, und wir sehen jetzt, wie es in den AniCura Kliniken und Praxen zu spürbaren Verbesserungen führt.

Durch unsere Studien und Umfragen erhalten wir die nötigen Daten und Erkenntnisse, die die Voraussetzung für eine systematische, langfristige Qualitätsentwicklung im Unternehmen bilden.

TRANSPARENZ UND INSPIRATION

In diesem Bericht beschreiben wir unsere Entwicklungen und unsere Arbeit zur Verbesserung der medizinischen Qualität. Wir präsentieren Daten und Ergebnisse unserer Bestrebungen im Infektionsschutz, beim Einsatz von Antibiotika, in der Kundenkommunikation, beim Umgang mit unerwarteten Vorkommnissen und vielem mehr. Für 2017 berichten wir auch, wie AniCura und unsere Qualitätsarbeit von unseren wichtigsten Stakeholdern, unseren Kunden und Mitarbeitern, wahrgenommen werden.

Dieser Bericht soll die Transparenz unserer Tätigkeiten sicherstellen und die Vorteile einer engen Zusammenarbeit zwischen den Kliniken und Praxen herausheben. Wir möchten die gesamte Veterinärbranche inspirieren, medizinische Qualität und Patientensicherheit weiterzuentwickeln.

Ich hoffe, dass dieser Bericht alle Leser inspirieren wird.

PETER DAHLBERG
Chief Executive Officer, CEO

Das Qualitätsjahr in Kürze

13

FORSCHUNGSPROJEKTE ERHIELTEN MITTEL AUS DEM ANICURA FORSCHUNGSFONDS

1116

MITGLIEDER IN 20 MEDICAL INTEREST GROUPS

HOHER UND STABILER KUNDENZUFRIEDENHEITS

INDEX

83

QUELLE: ANICURA KUNDENUMFRAGE 2017

24000

Patientenakten zur Qualitätsverbesserung geprüft

4 in der Industrie einzigartige Qualitätsstudien QualiCura

- 6 % INFEKTIONSRATE BEI OPERATIONEN
- 13 % DER PATIENTEN ERHIELTEN ANTIBIOTIKA
- 7,6 ML HÄNDEDESINFEKTIONSMITTEL PRO TAG UND PATIENT VERWENDET
- 50 % DER KLINIKEN UND PRAXEN KONTROLLIEREN REGELMÄSSIG IHRE LABOR- UND BILDGEBUNGSGERÄTE

600 Mitarbeiter in Kommunikationstrainings

Wir haben AniCura Mitarbeiter gefragt:

„Denken Sie, dass die Patienten, die in Ihre Praxis kommen, qualitativ hochwertig tierärztlich versorgt werden?“

QUELLE: ANICURA MITARBEITERBEFRAGUNG 2017

AniCura in Kürze

Einer der führenden Anbieter hochwertiger tierärztlicher Haustierversorgung in Europa.

AniCura ist eine auf die tierärztliche Versorgung von Haustieren spezialisierte Familie namhafter Kleintierkliniken und Tierarztpraxen. AniCura wurde 2011 als erste Fusion von Kleintierkliniken in Skandinavien aus der Idee heraus gegründet, dass der gemeinsame Einsatz von Ressourcen neue Chancen für eine bessere tierärztliche Versorgung schafft. Heute ist AniCura ein Vorbild in der fachtierärztlichen Versorgung und ein geschätzter Partner für Tierbesitzer und überweisende Tierärzte und Tierärztinnen überall in Europa.

FOKUS AUF MEDIZINISCHE QUALITÄT

AniCura strebt danach, stets die größtmögliche medizinische Qualität anzubieten. Alle zu AniCura gehörenden Kliniken und Praxen wurden basierend auf ihrer Expertise und ihrem Streben nach einer Weiterentwicklung der tiermedizinischen Qualität sorgfältig ausgewählt. Im Jahr 2015 wurde ein unternehmensweites Programm zur medizinischen Qualitätssteigerung, QualiCura, ins Leben gerufen, das Kliniken und Praxen in ihren Bestrebungen zur Weiterentwicklung unterstützt. Im selben Jahr wurde der AniCura Forschungsfonds zur finanziellen Unterstützung klinischer Forschung gegründet.

- **2 MILLIONEN PATIENTENBESUCHE**
- **4.000 MITARBEITER**
- **1.200 TIERÄRZTE UND TIERÄRZTINNEN**
- **7 LÄNDER**
- **200 TIERKLINIKEN UND -PRAXEN**

GEMEINSAM GENUTZTE Ressourcen zur Qualitätsentwicklung

Medizinische Qualitätsentwicklung durch Wissensaustausch und gemeinsam genutzte Ressourcen machen AniCura einzigartig. Mit Unterstützung durch zentrale Funktionen und durch die klinik- und länderübergreifende Weitergabe von Best-Practice-Lösungen kann die Entwicklung medizinischer Qualität beschleunigt werden.

Einer der Vorteile von AniCura als Arbeitgeber, Institution und Unternehmen ist die Möglichkeit zu einer engeren Zusammenarbeit und gemeinsamen Nutzung von Best-Practice-Lösungen. Dadurch wird die Weiterentwicklung der medizinischen Qualität in bislang unerreichtem Maß beschleunigt.

Qualitätsverbesserungen werden bei AniCura vor Ort in jeder Klinik und Praxis umgesetzt. Um dies zu unterstützen und zu gewährleisten, dass Qualitätsverbesserungen weitergegeben werden, stellt AniCura zentrale Strukturen und Ressourcen zur Verfügung. Drei dieser Strukturen sind das zentrale Quality Team, das Scientific Council und das Veterinary Medical Development Council.

QUALITY DEVELOPMENT TEAM

Dieses Team unterstützt die kontinuierliche Entwicklungsarbeit in Kliniken und Praxen, indem es spezielle Expertise und Infrastruktur für den Wissensaustausch bereitstellt. Das Team legt die unternehmensweite Agenda für die medizinische Qualitätsentwicklung fest und betreibt QualiCura, das medizinische Qualitätsentwicklungsprogramm von AniCura.

Im Jahr 2017 bestand das zentrale AniCura Veterinary Medical Quality Development Team aus:

JO AMUNDSTAD,
DVM, MVM, Managing Director, VetScan

ANNELI BJÖERSDORFF,
DVM, PhD, AniCura Group Education Manager

ULRIKA GRÖNLUND,
DVM, PhD, Associate Professor, Group Medical Quality Manager

PETER FELEDY, *Group Care Services Director*

KIM MIDDELDORF,
DVM, Operations & Quality Manager

LISEN SCHORTZ, *Biomedical Scientist, Group Medical Development Coordinator*

STEIN ISTRE THORESEN,
DVM, PhD, Professor, Dipl. ECVIM, Dipl. ECVCP, Group Medical Development Director

QUALITY COORDINATORS

Im Jahr 2017 ernannte jede AniCura Klinik bzw. Praxis einen Quality Coordinator für die Organisation und Umsetzung von QualiCura vor Ort. Die Quality Coordinators sind Tierärzte und Tierärztinnen, tiermedizinische Fachangestellte oder Manager.
Die Gesamtverantwortung für die systematische Qualitätsentwicklung liegt jedoch immer bei der Leitung jeder Klinik bzw. Praxis.

ANICURA SCIENTIFIC COUNCIL

Das AniCura Scientific Council wurde 2013 zur Unterstützung der AniCura Kliniken und Praxen in Bezug auf evidenzbasierte Versorgung und Forschungsstrategie eingesetzt. Das Council prüft Forschungsanträge und

weist Gelder aus dem AniCura Forschungsfonds zu.

Im Jahr 2017 bestand der AniCura Scientific Council aus folgenden Mitgliedern:

ANNELI BJÖERSDORFF,
DVM, PhD, Group Education Manager

STEEN ENGERMANN, *DVM, dänischer Spezialist (specialdyrlæge) in Onkologie*

BARBARA KASER-HOTZ,
Prof. Dr. med. vet., Dipl. ACVR, Dipl. ECVDI

MONIKA LINEK, *DVM, Dipl. ECVD*

CHRISTINA STRAND THOMSEN, *DVM, Dipl. ECVS*

ANNA TIDHOLM, *(Vorsitzende),*
DVM, PhD, Associate Professor, Dipl. ECVIM-CA

STEIN ISTRE THORESEN,
DVM, PhD, Professor, Dipl. ECVCP, Dipl. ECVIM-CA

ANICURA VETERINARY MEDICAL DEVELOPMENT COUNCIL

Das AniCura Veterinary Medical Development Council stellt sicher, dass Trends und Entwicklungen in der Veterinärbranche in den AniCura Strategien angemessen berücksichtigt werden. Das Council thematisiert auch ethische Probleme, die durch die rasanten Fortschritte in der fachtierärztlichen Versorgung entstehen.

Im Jahr 2017 bestand der AniCura Veterinary Medical Development Council aus folgenden Mitgliedern:

PETER DAHLBERG, *Chief Executive Officer*

NANNA DENNEBERG, *DVM, mit schwedischer Spezialisierung in Hunde- und Katzen-Onkologie*

PETER FELEDY,
(Vorsitzender), Group Care Services Director

BIRGITTE GRANN GREVE,
DVM, Fachtierärztin für Augenheilkunde

MARIE GUSTAVSSON, *Tiermedizinische Fachangestellte*

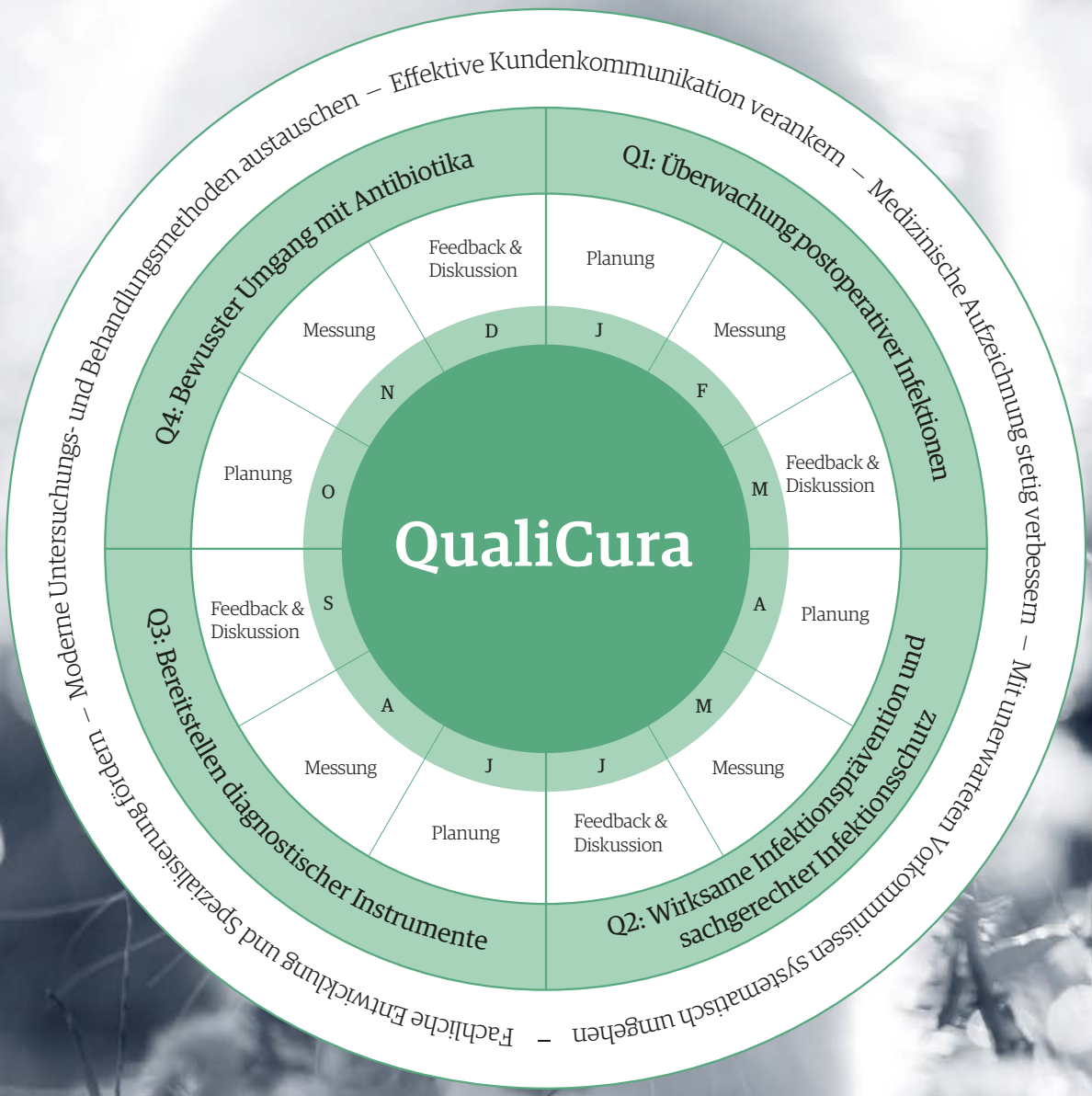
FRANK HÖHNER, *DVM*

MAAIKE MARIJNE, *Tiermedizinische Fachangestellte*

MARCEL REIJERS, *DVM*

HENRIK STRANGE, *DVM, dänischer Spezialist (Fagdyrlæge)*

QualiCura


Effektive Kundenkommunikation verankern – Medizinische Aufzeichnung stetig verbessern – Mit unerwarteten Vorkommnissen systematisch umgehen – Fachliche Entwicklung und Spezialisierung fördern – Moderne Untersuchungs- und Behandlungsmethoden austauschen
Q1: Überwachung postoperativer Infektionen
Q2: Wirksame Infektionsprävention und sachgerechter Infektionsschutz
Q3: Bereitstellen diagnostischer Instrumente
Q4: Bewusster Umgang mit Antibiotika
QualiCura
Planung
Messung
Feedback & Diskussion
J F M A M J J A S O N D

Im Jahr 2015 hat AniCura ein unternehmensweites Programm ins Leben gerufen, um die Qualitätsentwicklung in AniCura Kliniken und Praxen systematisch zu fördern.

Ziel des Programms ist die Steigerung der Patientensicherheit und Verbesserung der medizinischen Ergebnisse für Patienten in der tierärztlichen Versorgung. QualiCura konzentriert sich auf neun Gebiete, die besonderen Einfluss auf die Patientensicherheit und das medizinische Ergebnis haben.

DIESE GEBIETE SIND:

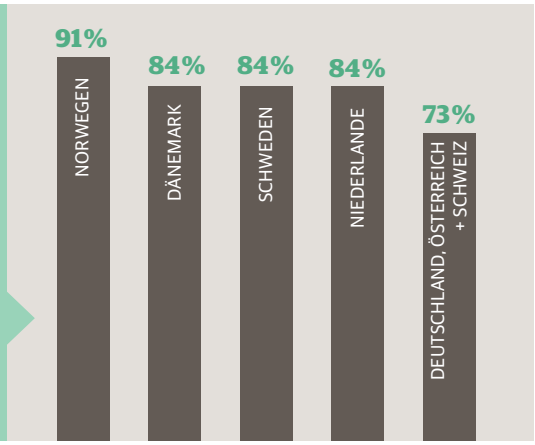
- *Die Förderung fachlicher Entwicklung und Spezialisierung*
- *Erarbeitung und Weitergabe medizinischer Best-Practice-Lösungen*
- *Verbesserung der fachlichen Kommunikationsfähigkeiten*
- *Bereitstellen zuverlässiger Diagnostik*
- *Sicherstellung eines bewussteren Antibiotikaeinsatzes*
- *Überwachung postoperativer Wundinfektionen*
- *Sicherstellung einer wirksamen Prävention und Kontrolle von Infektionen*
- *Sachgerechter Umgang mit unerwarteten Vorkommnissen*
- *Verbesserung der Qualität von Patientenakten*

Dem QualiCura Rad folgend (siehe Abbildung links) wurden Studien zu folgenden Themenbereichen durchgeführt: Postoperative Infektionen im ersten Quartal, Infektionsprävention und -kontrolle im zweiten Quartal, medizinische Diagnostik im dritten Quartal sowie Einsatz von Antibiotika im letzten Quartal 2017.

Mitarbeiter sehen die Qualitätsentwicklung positiv

In der jährlichen AniCura Mitarbeiterumfrage gaben über 80 % der Mitarbeiter an, dass ihre Klinik oder Praxis systematisch mit der medizinischen Qualitätsentwicklung arbeitet.

Arbeitet Ihre Klinik systematisch mit den Verbesserungen in der Qualität der Versorgung, die Sie anbieten?



ZIELE und Entwicklungspläne für jeden Einzelnen

Eine strukturierte berufliche Entwicklung aller Mitarbeiter ist essenziell, um die Qualität in der Veterinärmedizin zu sichern.

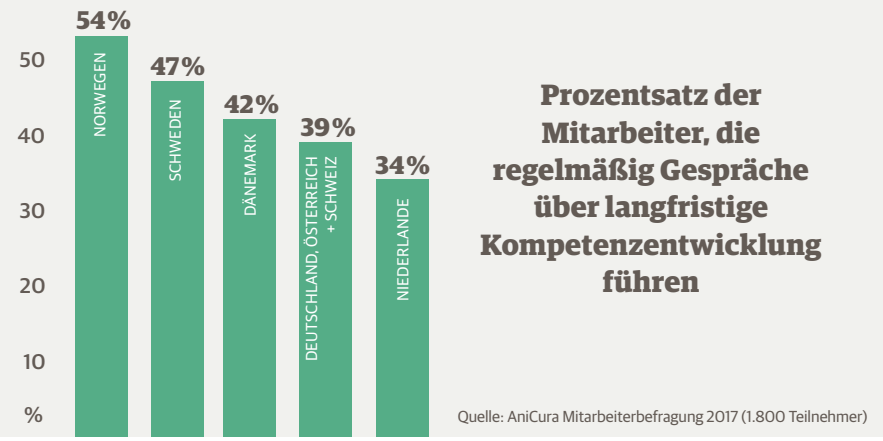
AniCura hat die Investitionen in Bildung und Training in diesem Jahr noch einmal deutlich erhöht. Um weitere Vorteile aus der Zusammenarbeit in einem hoch spezialisierten Umfeld zu ziehen, wurde ein neues Bildungsprogramm namens AniCura Continuing Education (ACE) ins Leben gerufen (lesen Sie mehr dazu auf Seite 14).

Jede AniCura Klinik und Praxis soll Ziele und Pläne zur Förderung jedes Mitarbeiters besprechen und festlegen. Diese Pläne beinhalten Training in der Klinik sowie interne und externe theoretische und praktische Fortbildungen. Im Jahr 2017 besprach etwa die Hälfte der AniCura Mitarbeiter regelmäßig die langfristige Förderung ihrer Kompetenzen mit ihren Vorgesetzten. Es ist AniCuras Ziel, diesen Anteil deutlich zu erhöhen, da aktive Personalentwicklung ein ausschlaggebender Faktor für die Mitarbeiterzufriedenheit ist (AniCura Mitarbeiterumfrage 2017).

SPEZIALISIERUNG FÖRDERN

Spezialisierte Tierärzte und Tierärztinnen sind wichtig zur Sicherung einer hochqualitativen Versorgung nach den neusten medizinischen Standards. AniCura ermuntert die Mitarbeiter, sich zu spezialisieren. Etwa ein Drittel der AniCura Kliniken und Praxen sind als Weiterbildungsstätten für verschiedene europäische und länderspezifische Spezialisierungswege zertifiziert.

Dieser Schwerpunkt auf moderne und spezialisierte Versorgung bewirkt, dass AniCura über einen vergleichsweise hohen Anteil an Fachtierärzten und -tierärztinnen verfügt. Ende 2017 beschäftigte AniCura mehr als 200 nationale und internationale Spezialisten, darunter 54 European Specialists (Diplomates).



Quelle: AniCura Mitarbeiterbefragung 2017 (1.800 Teilnehmer)

Wie hat Ihre Klinik Ihre berufliche Entwicklung gefördert?

MARK DIRVEN,
TIERARZT BEI ANICURA
DIERENZIEKENHUIS
DRECHTSTREEK,
NIEDERLANDE

„Meine direkten Vorgesetzten haben mein Training vollständig unterstützt. Sie waren bezüglich meiner Arbeitszeiten flexibel, ich konnte zum Lernen vor der Abschlussprüfung vier Monate frei nehmen. Als ich meine Prüfung bestanden hatte, waren meine AniCura Kollegen und das zentrale AniCura Team unter den ersten, die mir gratulierten."

Mark Dirven begann eine Weiterbildung zum European Specialist (Diplomate) in Kardiologie an der Universität Utrecht. Während des fünfjährigen Studiums begann Mark im AniCura Dierenziekenhuis Drechtstreek zu arbeiten. Die AniCura Manager halfen bei der Planung von Terminen und Arbeitszeiten, sodass er seine Spezialisierung abschließen konnte.

AniCura Continuing Education (ACE)

Um die qualitativ hochwertige berufliche Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter zu fördern, rief AniCura 2017 das unternehmensweite Fortbildungs- und Trainingsprogramm AniCura Continuing Education (ACE) ins Leben.

Es gibt viele Anbieter für Fort- und Weiterbildung in der Tiermedizin. Doch aufgrund des stark fragmentierten und schwer zu überblickenden internationalen Marktes sind zusätzliche Bildungsinitiativen gefragt. Mit ACE möchte AniCura die Fort- und Weiterbildung ganzheitlich betrachten und sicherstellen, dass der Fortbildungsbedarf einer neuen Generation von Tierärzten und Tierärztinnen sowie tiermedizinischen Fachangestellten erfüllt wird.

WEITERBILDUNG IST DER SCHLÜSSEL ZUR VERBESSERUNG DER MEDIZINISCHEN QUALITÄT

ACE steht in Verbindung mit einer Referenzgruppe aus Vertretern der AniCura Kliniken überall in Europa, die den Lehrplan prüfen und die fachliche Ausrichtung sicherstellen.
AniCura glaubt fest daran, dass die Teilnahme an verschiedenen Trainings und der Austausch von Tierärzten und Tierärztinnen aus verschiedenen Bereichen der Branche und Institutionen bei Kongressen, Kursen und Seminaren, die durch tierärztliche Verbände organisiert werden, Vorteile bietet. ACE ist eine Ergänzung zu den existierenden nationalen und internationalen Fortbildungen in der Veterinärbranche.

INTERNATIONALE, NATIONALE UND REGIONALE KURSE

Entsprechend dem Fortbildungsbedarf der Kliniken und Praxen werden die Kurse von AniCura oder gemeinsam mit ausgewählten Kurspartnern zusammengestellt. ACE besteht sowohl aus einzelnen medizinischen Kursen, Seminaren und Webinaren als auch aus einem rotierenden Lehrplan für Tierärzte, Tierärztinnen und tiermedizinische Fachangestellte mit 0-10 Jahren Berufserfahrung.
Im Einklang mit dem AniCura Ziel, die gesamte tierärztliche Branche weiterzuentwickeln, sind meist auch externe Teilnehmer willkommen. Die einzelnen Kurse und Kursprogramme dienen auch dem Aufbau von Beziehungen und ermöglichen einen Wissensaustausch zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen in der Branche.
ACE wurde im Mai 2017 ins Leben gerufen. Im Jahr 2017 wurden mehr als 20 Kurse und Seminare von ACE organisiert und vermarktet, die ein breites Feld tiermedizinischer Themen sowohl für tiermedizinische Fachangestellte als auch für Tierärzte und Tierärztinnen abdeckten.

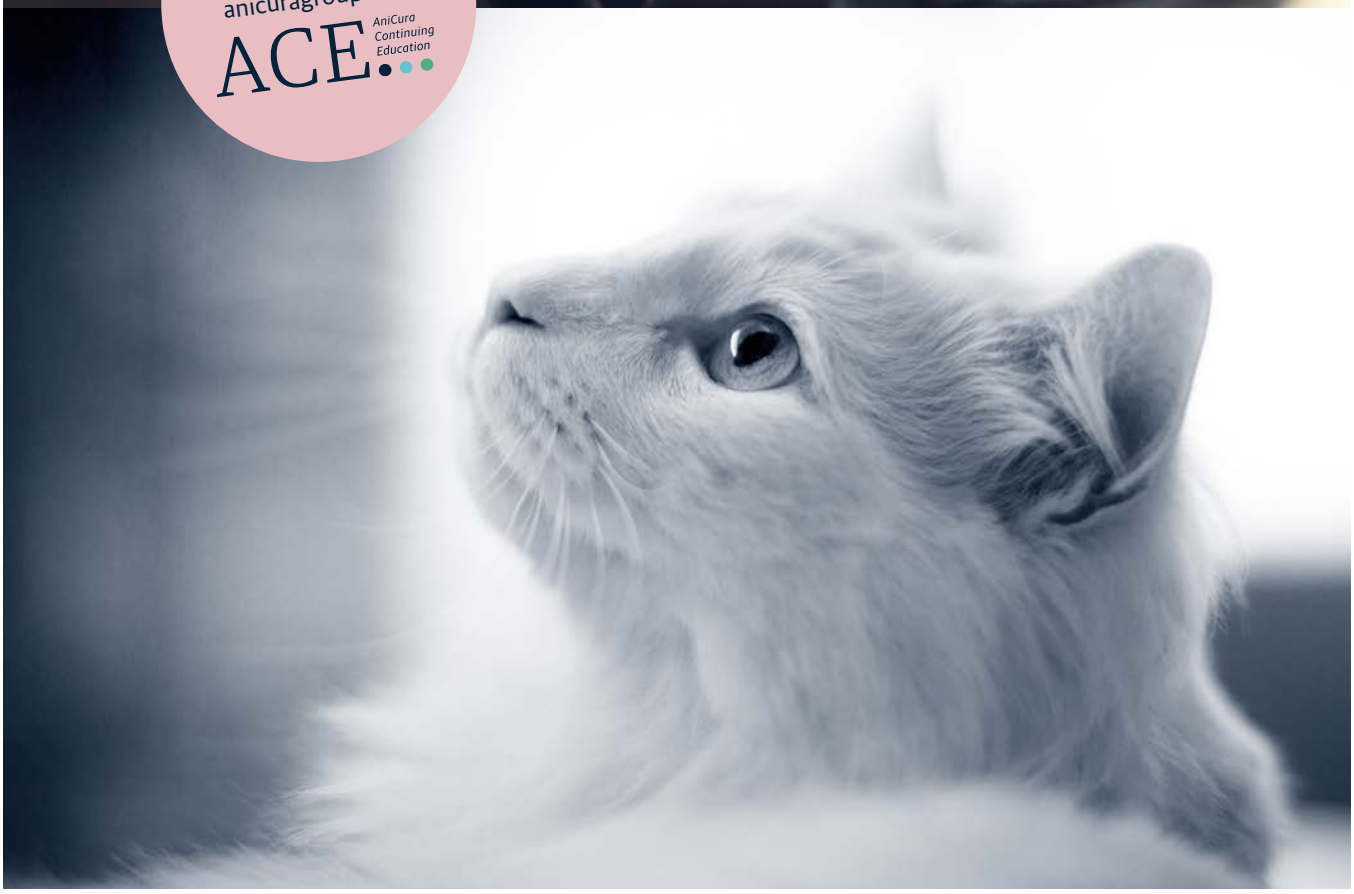
SIRI SEDBERG, TIERÄRZTIN UND KLINIKLEITERIN IM ANICURA DYRESYKEHUS STAVANGER, NORWEGEN

„Ich bin sehr zufrieden mit den Weiterbildungsangeboten, die nun durch AniCura verfügbar sind. Im letzten Monat habe ich an einem speziellen AniCura Chirurgiekurs in München teilgenommen. Nicht nur der Kurs selbst war phantastisch, ein besonderes Highlight war auch der Austausch mit Kollegen aus ganz Europa. Wenn man andere persönlich kennenlernt, wird es leichter, um Hilfe zu bitten und voneinander zu lernen."

FÖRDERUNG BERUFLICHER ENTWICKLUNG UND SPEZIALISIERUNG

Um unser Kursprogramm einzusehen, besuchen Sie anicuragroup.com

ACE AniCura Continuing Education



ANICURA 2017

FEB

Neue Erkenntnisse zum Antibiotikaeinsatz

APR

AniCura veröffentlicht den Qualitätsbericht für das Jahr 2016

JUN

Neue Erkenntnisse zu postoperativen Wundinfektionen

Die AniCura Medical Interest Group für Chirurgie veröffentlicht die erste Fallbesprechung des Jahres zum Thema Thoraxchirurgie und -radiografie

JAN

179 aktive Nutzer auf Yammer, der AniCura Plattform für Wissens-austausch

Ulrika Grönlund erhält den schwedischen Hygienepreis

MÄRZ

Der AniCura Forschungsfonds unterstützt 13 neue Projekte

MAI

Das Jahr 2017 war das dritte Jahr mit AniCuras Qualitätsentwicklungsprogramm QualiCura. Es wurden eine Reihe von Maßnahmen zur Steigerung der medizinischen Qualität und Patientensicherheit implementiert. Mehr als 1.000 Mitarbeiter begannen damit, das digitale AniCura Tool für Wissensaustausch zu verwenden, und eine Rekordzahl von Tierärzten und Tierärztinnen stellte Förderanträge an den AniCura Forschungsfonds.

SEP

In jeder Klinik wurde ein QualiCura Quality Coordinator ernannt

20.000
Kunden in der jährlichen Zufriedenheitsumfrage

OKT

Die AniCura Medical Interest Group für Katzenmedizin organisiert einen Kongress in Amsterdam

AUG

Neue Erkenntnisse zur Handhygiene

1.000 aktive Nutzer auf Yammer, der AniCura Plattform für Wissensaustausch

OKT

Neue Erkenntnisse zur medizinischen Diagnostik

ACE AniCura Continuing Education

AniCura Continuing Education (ACE) organisiert einen Kurs zum Infektionsschutz und einen zur Anästhesiologie. Im Verlauf des Jahres 2017 wurden mehr als 20 ACE-Kurse in 6 Ländern veranstaltet

DEZ

STRUKTURIERTER Wissensaustausch fördert die Tiermedizin

Zusammenarbeit, Wissensaustausch sowie klinik- und länderübergreifende Best-Practice-Lösungen tragen immens zur Weiterentwicklung der Qualität in der Tiermedizin bei und bilden das Herzstück dessen, was AniCura ausmacht.

AniCura hat erhebliche Anstrengungen unternommen, um mehrere verschiedene Strukturen und digitale Plattformen zum Wissensaustausch zwischen Kliniken und Mitarbeitern im Unternehmen bereitzustellen. Darunter sind eine Wissensdatenbank mit Best-Practice-Fällen aus allen Bereichen der Tiermedizin, ein Intranet mit Zugang zu medizinischen Datenbanken und Fachzeitschriften sowie mehrere verschiedene nationale und internationale Foren und Councils. Im Jahr 2016 implementierte AniCura darüber hinaus die Kollaborationsplattform „Yammer" als unternehmensweites, soziales Netzwerk. Ende 2017 nutzten mehr als 1.000 AniCura Mitarbeiter Yammer aktiv zur Diskussion von Patientenfällen und aktuellen Forschungsthemen sowie für den allgemeinen Wissensaustausch.

MEDICAL INTEREST GROUPS

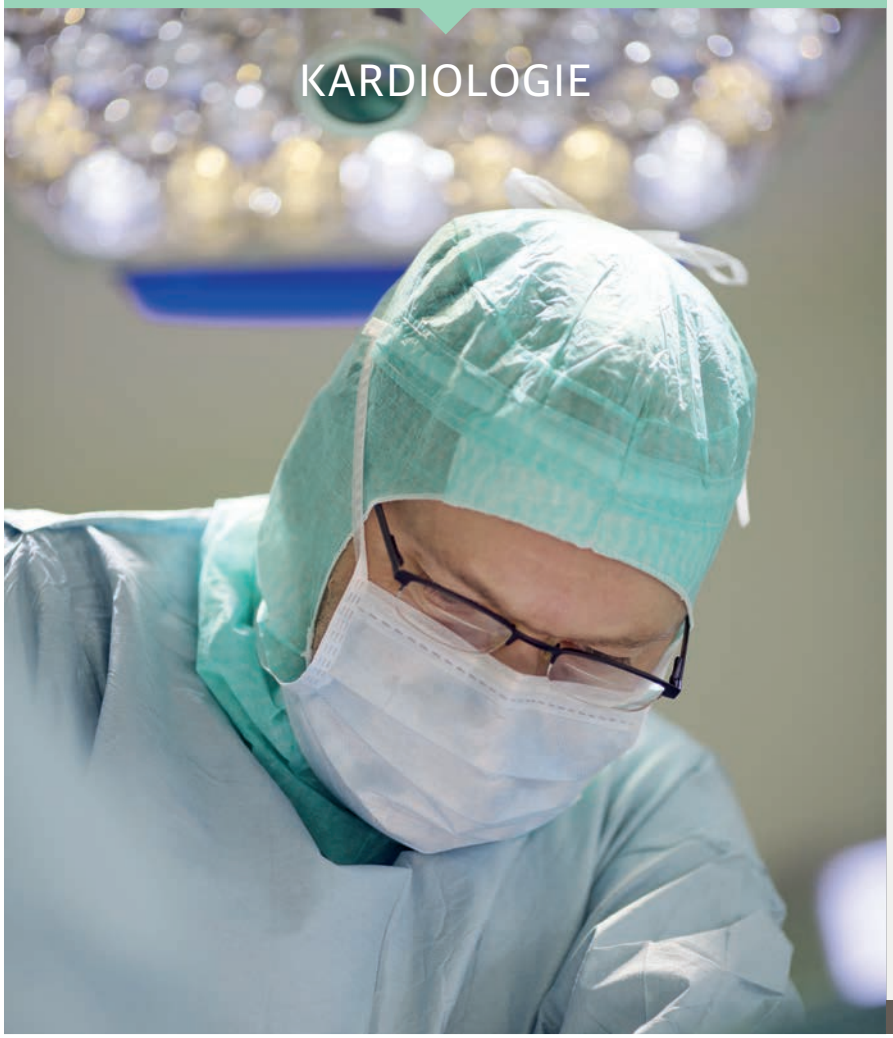
AniCura Medical Interest Groups haben verschiedene tiermedizinische Fachgebiete zum Schwerpunkt und sind für alle Mitarbeiter bei AniCura offen. Die Gruppen bestehen üblicherweise aus 30–150 Mitgliedern aus verschiedenen Ländern. Innerhalb der Gruppen werden Best-Practice-Lösungen in Diagnose und Therapie sowie neue Forschungsergebnisse und Erkenntnisse diskutiert und analysiert. Die Medical Interest Groups organisieren Meetings, veröffentlichen Fallstudien und helfen bei Patientenfällen. Nachdem im Jahre 2017 zwei weitere Gruppen gegründet wurden, verfügt AniCura nun über insgesamt 20 aktive Medical Interest Groups.

AniCura Medical Interest Groups

- *Anästhesiologie*
- *Antibiotika und Resistenz*
- *Kardiologie*
- *Zahnheilkunde*
- *Dermatologie*
- *Diagnostische Bildgebung*
- *Notfallmedizin und Intensivpflege*
- *Katzenmedizin*
- *Gastroenterologie*
- *Prävention und Kontrolle von Infektionen (Hygiene)*
- *Labormedizin*
- *Neurologie*
- *Onkologie*
- *Augenheilkunde*
- *Physiotherapie und Rehabilitation*
- *Reproduktion*
- *Kleinsäuger und Exoten (neu)*
- *Chirurgie und Orthopädie*
- *Wundbehandlung*
- *Urologie (neu)*

DERMATOLOGIE

Medical Interest Group Fallbeispiele



KARDIOLOGIE

REBECKA FREY, DVM, SCHWEDISCHE SPEZIALISTIN IN DERMATOLOGIE, VORSITZENDE DER DERMATOLOGY GROUP

Erzählen Sie uns etwas über sich!

Mein Name ist Rebecka Frey und ich arbeite als Cheftierärztin im AniCura Norsholms Djursjukhus. Ich bin eine schwedische Specialist II für Dermatologie.

Wann wurde die Dermatologie-Gruppe gegründet?

Die Gruppe ist seit 2013 aktiv und hat derzeit mehr als 60 Mitglieder aus sieben Ländern.

Welche Arbeit leistete Ihre Interest Group 2017?

Wir haben Artikel und wichtige Erkenntnisse aus Vorträgen in unserem Intranet und auf Yammer veröffentlicht und Hinweise auf lohnenswerte Webinare gegeben. Auf Yammer hatten wir auch zahlreiche Falldiskussionen mit Teilnehmern aus verschiedenen Ländern. Wir organisierten eine ganztägige Vorlesung über Otitis in Stockholm mit der AniCura Dermatologin Monika Linek, Dipl. ECVD, als geschätzter Referentin.

ANNA TIDHOLM, DVM, PHD, ASSOCIATE PROFESSOR, DIPL. ECVIM-CA, VORSITZENDE DER CARDIOLOGY GROUP

Erzählen Sie uns etwas über sich!

Mein Name ist Anna Tidholm. Ich bin ECVIM-Diplomate (Kardiologie) und arbeite im AniCura Djursjukhuset Albano. Ich bin zudem aktive Wissenschaftlerin in Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Kardiologen und derzeit Vorsitzende des AniCura Scientific Council.

Die Cardiology Group war die erste Medical Interest Group und existierte bereits lange vor AniCura! Wie ging das damals alles los?

Die Cardiology Group in Albano wurde 2001 gegründet, um zukünftige Kardiologen sowohl klinisch als auch wissenschaftlich in Albano und andernorts auszubilden. Die Group umfasste ursprünglich sieben Personen aus Albano und anderen schwedischen Tierkliniken. Wir trafen uns monatlich, um aktuelle Fälle und Literatur zu diskutieren. Heute zählen wir europaweit fast 70 Mitglieder.

GUTE KUNDEN-kommunikation erfordert Training

Es gibt deutliche wissenschaftliche Belege dafür, dass sich die Qualität der zwischenmenschlichen Kommunikation sowohl auf die Behandlungserfolge der Patienten als auch auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Deshalb ist es für AniCura selbstverständlich, in diesen Bereich kontinuierlich zu investieren.

Die Kommunikation im medizinischen Umfeld kann viele Formen annehmen: Von der Aufklärung über Kosten bis zum Überbringen schlechter Nachrichten. AniCura thematisiert verschiedene Perspektiven fachlicher Kommunikation: Best-Practice-Telefonate, Training für Empfangs- und Rezeptionspersonal, Exzellenz in den tierärztlichen Beratungsgesprächen sowie im Umgang mit schwierigen oder bedrückenden Situationen wie Trauer und starken Emotionen.

ETABLIERTES MODELL FÜR KOMMUNIKATIONSTRAINING

Das tierärztliche Beratungsgespräch und besonders die Interaktion zwischen Tierarzt und Patientenbesitzer sind das Herzstück der Arbeit von AniCura. Informationsaustausch und Kommunikation sind elementar wichtig. Eine der Methoden, die AniCura zur Verbesserung der Kundenkommunikation eingeführt hat, ist das „Four-Habits-Modell" (Modell der vier Gewohnheiten).

> *„EIN HERVORRAGENDER KURS MIT GROSSARTIGEN INHALTEN! ES WAR VIEL NEUES DABEI, ES WIRD SICH EXTREM POSITIV AUF DIE KLINIK AUSWIRKEN. ICH WÜNSCHTE, ALLE KÖNNTEN DIESEN KURS BELEGEN!"*
>
> – TEILNEHMER DES FOUR-HABITS-SEMINARS

AniCura führt regelmäßig mit Unterstützung einiger der renommiertesten Institute auf dem Gebiet Seminare und Rollenspiele durch. Im Jahr 2017 nahmen rund 600 Mitarbeiter an einem der Kurse oder Vorträge zum Four-Habits-Modell teil.

TELEFONSCHULUNGEN

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck, der in einer tierärztlichen Klinik oder Praxis meist duch den ersten Telefonkontakt entsteht. Der erste Kontakt per Telefon verlangt dem Personal empathisches Zuhören und Kommunikationsfähigkeiten in teils sehr kritischen Situationen ab. AniCura arbeitet regional mit einer Reihe von Fachleuten für Telefonkommunikation zusammen, um unser Personal zu schulen und kontinuierlich weiterzubilden.

FEEDBACK EINHOLEN

In jedem Jahr führt AniCura eine unternehmensweite Kundenbefragung durch. Die meisten AniCura Kliniken und Praxen erfassen Kundenfeedback zudem auf wöchentlicher Basis. Sie fragen ihre Kunden zum Beispiel, wie einfach es ist, mit der Klinik in Kontakt zu treten und wie die Behandlung und die Versorgung wahrgenommen werden. Weitere Informationen zur allgemeinen AniCura Kundenzufriedenheit erfahren Sie auf Seite 39 dieses Berichts.

Was haben Sie unternommen, um Ihre Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern?

SANDRA GÖRANSSON, TIERÄRZTIN IM ANICURA REGIONDJURSJUKHUSET BAGARMOSSEN, SCHWEDEN

„Das Seminar hat mich mit dem nötigen Handwerkszeug ausgestattet, um Tierbesitzern traurige Nachrichten angemessen mitzuteilen. Ich konnte auch lernen, wie ich besser auf die Gefühle und Emotionen des Besitzers reagiere."

Sandra Göransson nahm an einem zweitägigen Kommunikationsseminar mit Bård Fossli Jensen teil. Er ist Mediziner und Kinderarzt und hat einen Doktortitel in medizinischer Kommunikation. Das Seminar half Sandra dabei, die Fragen der Tierbesitzer besser zu verstehen. Sie lernte auch, wie sie ein Beratungsgespräch besser beenden und zusammenfassen kann, was für ihre alltägliche Arbeit extrem hilfreich ist.

SABINE LEHMANN & JOHANNA GALL, REZEPTIONSMITARBEITERINNEN, ANICURA KLEINTIERMEDIZINISCHES ZENTRUM HÜTTIG, REUTLINGEN, DEUTSCHLAND

„Wir als Rezeptionsteam haben unsere Begrüßung am Telefon geändert, damit der Anrufer weiß, mit wem er oder sie spricht. Wir verwenden jetzt auch den Namen des Tieres viel öfter während des Telefonats. Das Feedback unserer Kunden war beeindruckend. Sie haben diese kleinen Veränderungen sofort bemerkt."

Sabine und Johanna nahmen an einem eintägigen Seminar für tiermedizinische Fachangestellte und Rezeptionsmitarbeiter mit Ute Grundt teil. Sie ist unsere deutsche Kommunikationstrainerin und arbeitet seit 10 Jahren mit Tierärzten und Klinikpersonal. Das Seminar beschäftigte sich schwerpunktmäßig mit der Kommunikation am Telefon sowie mit der Handhabung schwieriger Situationen an der Rezeption.

THORSTEN RAVNBORG THUDE, TIERARZT UND KLINIKLEITER IM ANICURA VARDE DYREHOSPITAL, DÄNEMARK

„Ich habe viel durch unsere Audits gelernt. Ich habe vor allem gelernt, geduldig mit Tierbesitzern zu sein und nichts zu überstürzen. Letztendlich erfahre ich so mehr über den Patienten, ohne mehr Zeit zu investieren."

Das AniCura Varde Dyrehospital nahm an einem Fachkollegen-Audit teil, um Verbesserungen in der fachlichen Kommunikation zu erzielen. Bei diesen Audits waren zwei Tierärzte oder Tierärztinnen im Behandlungszimmer anwesend. Während einer der Tierärzte für den Patienten und das Gespräch mit dem Tierbesitzer zuständig war, hörte der andere dem Gespräch zu. Nach dem Beratungsgespräch machte der beobachtende Tierarzt dem behandelnden Tierarzt Verbesserungsvorschläge.

QUALIFIZIERTES PERSONAL und dokumentierte Arbeitsabläufe sind Schlüsselelemente zur Qualitätssteigerung

Medizinisch-klinische Entscheidungen basieren oft auf Ergebnissen von Bild- oder Laboranalysen. Die Qualität und Zuverlässigkeit dieser Analysen haben wesentliche Auswirkungen auf medizinische Ergebnisse und auf die Patientensicherheit.

Fast alle AniCura Kliniken und Praxen verfügen über Röntgensysteme und in-house Laborgeräte für Untersuchungen vor Ort. Mehr als 40 Kliniken sind zudem mit Computertomografen (CT) und 16 Kliniken mit Magnetresonanztomografen (MRT) ausgestattet. Im Jahre 2017 wurde eine QualiCura Studie zur Überprüfung der diagnostischen Qualität in 78 AniCura Kliniken und Praxen durchgeführt.

FACHKOMPETENZ IST WICHTIG

Sachkundige Tierärzte und Tierärztinnen sowie sachkundiges medizinisches Personal sind für die Verwendung von Diagnosegeräten und die Auswertung der Bilder und Testergebnisse essenziell. Die QualiCura Studie zur Diagnostik 2017 ergab, dass in 50 % der klinischen in-house Labore bei AniCura die Arbeitsabläufe durch einen speziell zugewiesenen verantwortlichen Tierarzt überwacht wurden. Für die Bildgebung zeigte die Studie, dass es große Unterschiede zwischen den Kliniken gibt, was die Kompetenz des Personals, das die Scans durchführt, genehmigt und auswertet, betrifft. AniCura hat das Ziel, jedem Gerät und jedem Apparat einen verantwortlichen Tierarzt oder medizinischen Spezialisten zuzuordnen. Diese Person sollte die Arbeitsabläufe festlegen, die Qualität überwachen und die Ergebnisse auswerten, da hierzu in die fachliche Tiefe gehende Kenntnisse erforderlich sind.

BEST-PRACTICE-PROZESSE

Laboranalysen und Bildgebungsverfahren sollten immer gleichen Vorgehensweisen folgen, um korrekte Ergebnisse sicherzustellen und diese vergleichbar zu machen. Dies erfordert dokumentierte Arbeitsabläufe und -prozesse. Es ist zudem allgemein bekannt, dass etablierte Arbeitsabläufe mit geschulten Mitarbeitern eine effiziente Arbeitsweise ermöglichen.

In dieser QualiCura Studie wurden die Kliniken und Praxen gefragt, ob sie für verschiedene Arten von Laborproben dokumentierte und etablierte Arbeitsabläufe haben und diese aktiv einsetzen (Probenentnahme, -handhabung und -analyse). Die Antworten ergaben, dass etwa 60 % der Kliniken und Praxen dokumentierte Arbeitsabläufe und -prozesse für häufig anfallende Proben, wie Blut und Urin, haben und diese auch aktiv einsetzen (siehe Diagramm auf Seite 24). Verbesserungsbedarf gibt es vor allem auf dem Gebiet der Arbeitsabläufe bei bakteriologischen Probenentnahmen.

DIE QUALITÄT DER SCANS UND LABORANALYSEN HAT WESENTLICHE AUSWIRKUNGEN AUF MEDIZINISCHE ERGEBNISSE

Die Kliniken, die im Jahr 2017 über Standardprozesse oder dokumentierte Arbeitsabläufe verfügten, wurden gebeten, ihre Abläufe und Dokumente mit anderen Kliniken und Praxen des Unternehmens zu teilen, um die Qualität der Labordiagnostik bei AniCura insgesamt zu steigern.

BEREITSTELLEN ZUVERLÄSSIGER DIAGNOSTIK

„Diagnostische Qualität hängt stark von etablierten Prozessen, Qualitätskontrollen und vor allem von geschultem Personal ab."

ANNELI BJÖERSDORFF,
GROUP LABORATORY MANAGER

BEREITSTELLEN ZUVERLÄSSIGER DIAGNOSTIK

ERGEBNISSE UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

EIN VERMEHRTER EINSATZ VON QUALITÄTSKONTROLLEN IST ESSENZIELL

- 47 % der Kliniken und Praxen führen regelmäßige Leistungsprüfungen des Röntgengeräts und Bildgebungssystems durch.
- 48 % der Kliniken führen monatlich oder öfter Qualitätskontrollen der Laborgeräte durch.

Kliniken und Praxen sind aufgefordert, ihre Qualitätskontrollen regelmäßig zu überprüfen, da die medizinische Diagnostik eine immer zentralere Rolle in der modernen Tiermedizin einnimmt.

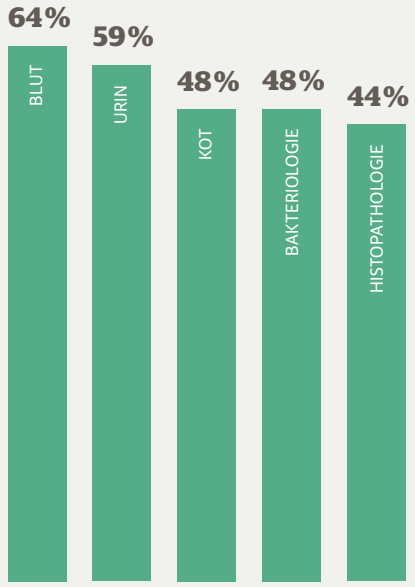
ZU WENIGE BILDER WERDEN VON SPEZIALISTEN GELESEN UND AUSGEWERTET

In nur 17 % der Kliniken und Praxen werden Röntgenbilder immer oder soweit möglich von einem Radiologen (board certified Specialist, Diplomate ACVR, ECVDI) gelesen und ausgewertet. In einer weiteren Studie wurden zufällig ausgesuchte Röntgenbilder einiger Kliniken für eine Zweitmeinung an einen Radiologen gesandt, und in 10–15 % der Fälle zog dieser neue und/oder andere Schlüsse daraus. Dies zeigt die Vorteile der Einbeziehung von Spezialisten bei der Bildauswertung.

FÜR ZAHNBEHANDLUNGEN IST EIN RÖNTGENBILD DER ZÄHNE NÖTIG

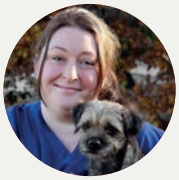
46 % der Kliniken hatten standardisierte Arbeitsabläufe, nach denen vor Zahnbehandlungen eine Zahnröntgenaufnahme angefertigt werden musste. Es gab jedoch regionale Unterschiede.
In Skandinavien hatten 56 % der Kliniken Arbeitsabläufe definiert. In Kontinentaleuropa waren es 35 %. Stets ein Röntgenbild vor einer Zahnbehandlung aufzunehmen, gilt als Best Practice, um die klinische Situation korrekt beurteilen zu können.

Prozentsatz der Kliniken und Praxen, die dokumentierte Arbeitsabläufe für Laborproben verwenden



QUELLE: QualiCura Q3-Studie 2017.

Welche Maßnahmen haben Sie zur Verbesserung der Diagnostik ergriffen?



ANNA GEHLIN, BIOMEDIZINISCHE WISSENSCHAFTLERIN IM ANICURA REGIONDJURSJUKHUSET BAGARMOSSEN, SCHWEDEN

„Ich war um die Qualität unserer bakteriologischen Analysen besorgt. Doch nun, nachdem wir unsere Arbeit von einem Spezialisten auditieren und unsere Ergebnisse in Qualitätssicherungsprogrammen kontrollieren ließen, fühle ich mich viel sicherer, dass unsere Ergebnisse zuverlässig sind."

Im Labor für klinische Mikrobiologie des AniCura Regiondjursjukhuset Bagarmossen wurde 2017 ein Programm zur Qualitätssteigerung begonnen. Gemeinsam mit externen Mikrobiologie-Experten werteten die biomedizinischen Wissenschaftler Standardarbeitsanweisungen und Abläufe für bakteriologische Analysen sowie die Resitenztests für Antibiotika aus. Die Umsetzung der überarbeiteten Arbeitsabläufe hat jetzt begonnen. Das Labor nimmt zudem an zwei unterschiedlichen Qualitätssicherungsprogrammen teil, in denen bakteriologische Proben zum Erregernachweis und Resistenztest versendet werden.

ANTIBIOTIKA sind nicht immer erforderlich

Postoperative Wundinfektionen nach einem Eingriff können schwere Komplikationen verursachen. Infektionen können aber durch bessere Überwachung, verbesserten Infektionsschutz und chirurgische Fähigkeiten vermieden werden.

AniCura möchte in allen Kliniken und Praxen einen Prozess zur aktiven Überwachung von postoperativen Wundinfektionen implementieren, um das Risiko postoperativer Komplikationen zu senken.
Aktive Überwachung bedeutet, dass nach der Entlassung aus der Klinik das Operationsergebnis eine Woche und einen Monat nach dem Eingriff durch Nachuntersuchung oder Kontaktaufnahme mit dem Tierbesitzer überprüft wird. Die systematische Analyse der Ergebnisse mehrerer Patienten aus jeder Klinik zeigt, dass die Arbeitsabläufe verbessert werden können, um die Patientensicherheit zu steigern.

EINZIGARTIGE STUDIE MIT 1.035 HUNDEN

In der QualiCura Studie 2017 wurde zum zweiten Mal in Folge das Auftreten postoperativer Wundinfektionen erfasst. Diesmal wurden insgesamt 1.035 Hunde, die in 50 AniCura Kliniken quer durch Europa operiert wurden, in der Studie berücksichtigt. 73 % hatten einen sogenannten sauberen Eingriff, bei der die Operationsstelle nicht kontaminiert ist. Die Hunde wurden sieben und dreißig Tage nach der Operation untersucht, um zuverlässig mögliche postoperative Infektionen identifizieren zu können.
In der Studie lag das durchschnittliche Auftreten von postoperativen Wundinfektionen bei 6,3 %, definiert nach den Richtlinien der Centres of Disease Control and Prevention, USA. Ein ähnliches Niveau wird in der wissenschaftlichen veterinärmedizinischen Fachliteratur beschrieben. Jede an der Studie teilnehmende Klinik und Praxis erhielt ihre eigenen Ergebnisse zusammen mit Empfehlungen zur Verbesserung bei Operationsverfahren und Infektionsschutz, um das Infektionsrisiko zu senken.

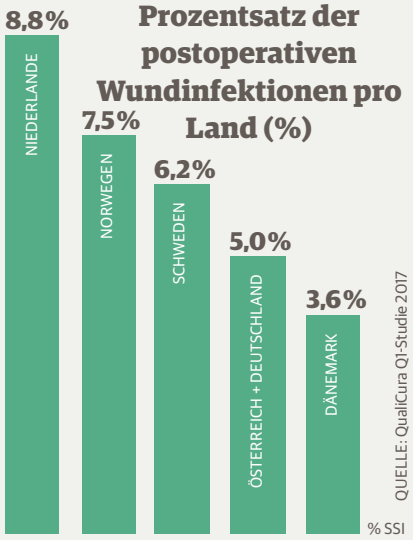
ANITIBIOTIKA GEBEN KEINE GARANTIE

Die AniCura Studie zeigte länderspezifische Unterschiede sowohl bei den Infektionsraten (siehe Diagramm) als auch in der Anwendung einer antimikrobiellen Prophylaxe (AMP). Insgesamt wurde eine antimikrobielle Operationsprophylaxe bei 48 % der Patienten in der Studie angewandt. Eine wesentliche Erkenntnis der Studie war, dass postoperative Wundinfektionen in Kliniken, die häufig AMP einsetzen, nicht seltener vorkommen als in anderen. Demnach sind Antibiotika keine Garanten für weniger Infektionen.

> ***BEI ANWENDUNG DER RICHTIGEN TECHNIKEN UND HYGIENEMASSNAHMEN SOLLTEN ANTIBIOTIKA FÜR EINGRIFFE AN NICHT INFIZIERTEM GEWEBE NICHT NOTWENDIG SEIN.***

ERGEBNISSE

- 23 % der Kliniken nutzen Checklisten für die Operationssicherheit, ein bewährtes Hilfsmittel zur Reduktion von Komplikationen
- 83 % der Kliniken nutzen Anästhesie-Protokolle



ENTWICKLUNGEN SEIT DER STUDIE 2016:

- 60 % der Kliniken, die in beiden Jahren teilnahmen, haben das Auftreten postoperativer Wundinfektionen verringert
- 58 % der Kliniken haben die Anzahl der Patienten erhöht, die während der Operation warm gehalten wurden (über 37 °C). Eine zu niedrige Körpertemperatur während der Operation erhöht das postoperative Komplikationsrisiko.
- 51 % der Kliniken haben den Einsatz antimikrobieller Prophylaxe gesenkt

Wie gehen Sie vor, um postoperative Wundinfektionen zu vermeiden?

PETER SKOV,
KLINIKLEITER UND
ONKOLOGE IM
ANICURA ODENSE
DYRESHOSPITAL,
DÄNEMARK

„Wir haben beschlossen, insbesondere kleinere Tiere von Beginn ihres Klinikaufenthaltes an in Decken zu wickeln, während der Narkose haben wir Heizkissen eingesetzt."

Das AniCura Odense Dyrehospital erkannte nach dieser Studie die Notwendigkeit, die Körpertemperatur ihrer Patienten hoch zu halten. Die Klinik wird nach operativen Eingriffen auch keine Antibiotika mehr verschreiben, um zur Bekämpfung resistenter Bakterienstämme beizutragen.

KLAUS FLAIG,
KLINIKLEITER UND
CHIRURG IN DER ANICURA
BIELEFELD,
DEUTSCHLAND

„Wir haben die Notwendigkeit diskutiert, AMP bei sauberen Eingriffen zu verringern. Unsere sterile Arbeit ist gut genug und vermutlich hat der Einsatz von Antibiotika mehr mit Gewohnheit zu tun."

Die AniCura Bielefeld verwendet bereits sorgfältig und mit Erfolg ein Anästhesie-Protokoll. Sie werden nun auch, besonders im Notfallbereich, eine Checkliste für die Operationssicherheit einführen.

MAJA ÖHMAN NYBERG,
CHEFTIERÄRZTIN
IM ANICURA FALU
DJURSJUKHUS, SCHWEDEN

„Wir werden nach dieser Studie unsere aktive Überwachung postoperativer Wundinfektionen verbessern, indem wir diese besser dokumentieren, die Daten auswerten und unsere Mitarbeiter regelmäßig über die Ergebnisse informieren."

Das AniCura Falu Djursjukhus wird auch die Checkliste für die Operationssicherheit implementieren. Bei der Verabreichung antimikrobieller Prophylaxe ist auch die Wahl des richtigen Zeitpunkts zu beachten, um die bestmögliche vorbeugende Wirkung zu erzielen.

„Nachhaltige Qualitätsentwicklung kennt keine Kompromisse. Sie benötigt dauerhaftes Engagement, harte Arbeit und strukturierte Prozesse. Seit der Gründung von AniCura 2011 ist die Qualitätsentwicklung ein zentraler Bestandteil unserer DNA. Heute bin ich stolz auf unser einzigartiges unternehmensweites Programm zur Qualitätsentwicklung, Mitarbeiter, die sich für die Steigerung der Patientensicherheit einsetzen, und auf unsere Erfolgsbilanz bedeutender Investitionen in Ausstattung und Forschung. Doch ich blicke auch demütig auf die Aufgaben, die noch vor uns liegen. Wir können noch so viel mehr erreichen, indem wir enger zusammenarbeiten und voneinander lernen."

PETER DAHLBERG, CEO

EIN ABWÄRTSTREND beim Einsatz von Antibiotika

Antibiotika sind in der Human- und Tiermedizin essenziell zur Behandlung bakterieller Infektionen. Die umsichtige Anwendung von Antibiotika ist wichtig, um resistenten Bakterienstämmen entgegenzuwirken.

Es stehen keine neuen Antibiotika in den Startlöchern. Die verfügbaren Antibiotika in der Human- und Tiermedizin müssen bewusst eingesetzt werden, indem der richtige Wirkstoff für die richtige Indikation mit genauer Dosierung und Dosierungsintervall gegeben wird. Zusätzlich muss unnötiger Einsatz minimiert werden.

ANICURA TRÄGT GROSSE VERANTWORTUNG SOWOHL FÜR PATIENTEN ALS AUCH FÜR DIE GESELLSCHAFT, DIE AUSBREITUNG VON RESISTENTEN BAKTERIENSTÄMMEN EINZUDÄMMEN.

GERINGERER ANTIBIOTIKAEINSATZ IN VIELEN KLINIKEN

Im Jahr 2017 erfasste AniCura den Einsatz von Antibiotika in 111 Kliniken quer durch Europa. Zum zweiten Mal in Folge wurde einen Tag lang in den Kliniken aufgezeichnet, welche antimikrobiellen Wirkstoffe für Hunde zur systemischen Behandlung oder zur Prophylaxe und für welche Indikationen eingesetzt wurden.
Insgesamt erhielten am erfassten Tag 412 von 3231 Hunden Antibiotika. Das entspricht 13 % und liegt leicht unter dem Wert von 2016. Mehr als die Hälfte der Kliniken in der Studie hat den Einsatz von Antibiotika von 2016 bis 2017 reduziert. Wie häufig Antibiotika eingesetzt wurden, variierte jedoch unter den Kliniken stark zwischen 0 % und 83 % der behandelten Hunde. Die Durchschnittswerte pro Land unterschieden sich ebenfalls von 5 % bis 18 %. Diese erheblichen Unterschiede zwischen Kliniken und Ländern wurden im Feedback an die Kliniken angesprochen, zudem wurden Richtlinien zum bewussten Einsatz von Antibiotika zur Implementierung ausgegeben.

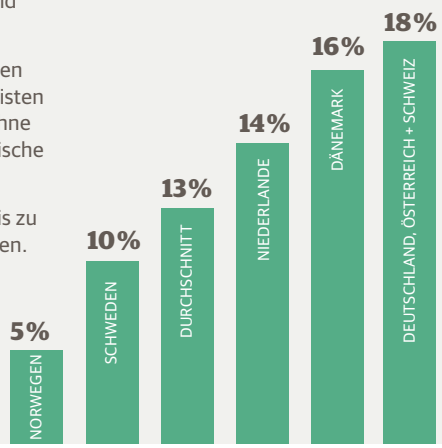
ERGEBNISSE
Operationsprophylaxe war die am häufigsten genannte Indikation, für welche Hunde Antibiotika erhielten (21 %), gefolgt von Wundinfektionen inkl. -abszessen (15 %), Hautinfektionen (Dermatitis, Furunkulose usw.) (12 %), Magen-Darm-Beschwerden (11 %) und Harnwegsinfektionen (6 %).

Die meistverwendete Antibiotikaklasse waren die Beta-Laktam-Antibiotika (72 %). Die meisten Hunde wurden empirisch behandelt, also ohne diagnostische Hilfestellung wie bakteriologische und/oder zytologische Ergebnisse.

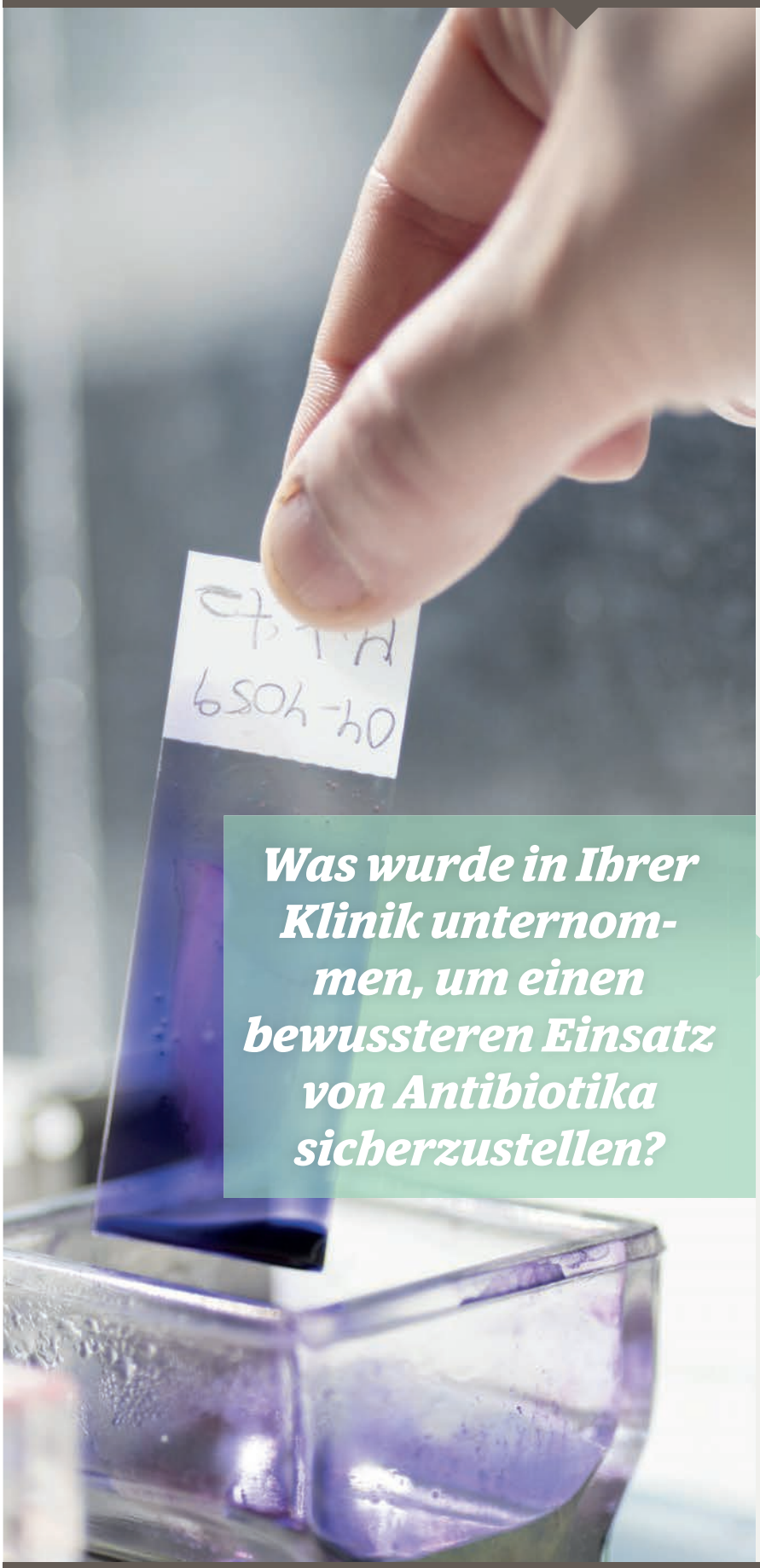
Die Behandlungsdauer variierte von 1 Tag bis zu 60 Tagen bei einem Durchschnitt von 7 Tagen.

ENTWICKLUNGEN SEIT DER STUDIE 2016:
52 % der Kliniken, die in beiden Jahren teilnahmen, konnten den Einsatz systemischer Antibiotika bei Hunden verringern.

Anteil (%) von Hunden pro Land, denen an einem Tag systematische Antibiotika verabreicht wurden



SICHERSTELLUNG EINES BEWUSSTEREN ANTIBIOTIKA-EINSATZES



Was wurde in Ihrer Klinik unternommen, um einen bewussteren Einsatz von Antibiotika sicherzustellen?

DORTHE HANSEN, CHEFTIERÄRZTIN UND CHIRURGIN IM ANICURA DYRESYKEHUSET BERGEN NORD, NORWEGEN.

„QualiCura macht uns zu besseren Chirurgen, indem uns deutlich gemacht wird, dass wir nicht so viele Antibiotika brauchen."

Das Team im AniCura Dyresykehuset Bergen Nord hat begonnen, jeden Patientenfall einzeln zu besprechen, um sorgfältig festzulegen, ob eine antimikrobielle Prophylaxe notwendig ist. Die Klinik verbessert zudem kontinuierlich die Präventivmaßnahmen für Patienten und auf der chirurgischen Station.

ULRICH GÖGGERLE, KLINIKLEITER UND CHIRURG BEI DEN ANICURA KLEINTIERSPEZIALISTEN RAVENSBURG, DEUTSCHLAND.

„Bisher wurden allen chirurgischen Patienten routinemäßig Antibiotika verabreicht, ohne dies genau abzuwägen."

Die AniCura Kleintierspezialisten Ravensburg änderten ihr Anästhesie-Protokoll. Sie fügten ein Feld mit dem Titel „Keine Antibiotika" hinzu, das wahlweise angekreuzt werden kann. So wird deutlich, dass Antibiotika nicht immer notwendig sind.

HEGE JØNTVEDT, CHEFTIERÄRZTIN UND TIERÄRZTIN FÜR AUGENHEILKUNDE IN DER ANICURA STJØRDAL DYREKLINIKK, NORWEGEN.

„Die, die am schwersten ihre Gewohnheiten ändern, sind die älteren Tierärzte mit viel Erfahrung – so wie ich selbst. Man muss sich mit der Idee, weniger Antibiotika zu verabreichen, anfreunden und es dann Schritt für Schritt umsetzen."

In der AniCura Stjørdal Dyreklinikk begann das Team, die Anwendungsdauer für postoperative Antibiotika zu reduzieren, um sich von den Ergebnissen zu überzeugen. Gleichzeitig wurden die Hygienestandards vor und während der Operation erhöht.

DIE HANDHYGIENE in der Tiermedizin ist verbesserungsbedürftig

Gute Handhygiene ist die wichtigste Maßnahme zur Minimierung der Ausbreitung von Mikroorganismen, einschließlich antibiotika-resistenter Bakterien.

AniCura arbeitet aktiv an der Sicherstellung sachgerechter Arbeitsabläufe zur Handhygiene für alle Mitarbeiter. Im Gesundheitsbereich sind alkoholische Händedesinfektionsmittel der beste und effektivste Weg, um Bakterien und Viren zu entfernen. Um die Einhaltung der Händedesinfektion zu gewährleisten, müssen Desinfektionsmittelspender leicht zugänglich sein, zudem sollte die Verwendung von Händedesinfektionsmitteln gemessen werden, um bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für den ordnungsmäßigen Gebrauch zu entwickeln. Diese Aspekte sind in das AniCura Qualitätsprogramm, QualiCura, integriert.

ES GEHT IN DER STUDIE DARUM, ALLEN TIERÄRZTEN UND TIERÄRZTINNEN DIE BEDEUTUNG GUTER HANDHYGIENE DEUTLICH ZU MACHEN

HANDHYGIENE ANALYSIERT

Im QualiCura Programm wurde zwei Jahre in Folge die Einhaltung der Handhygiene gemessen. Diese Studien umfassen den Verbrauch von alkoholischen Händedesinfektionsmitteln, die Verfügbarkeit von Spendern und das Vorhandensein eines Infektionsschutz-Verantwortlichen. Im Jahr 2017 verbrauchten 61 Kliniken überall in Europa im Durchschnitt etwa 7,6 ml Händedesinfektionsmittel pro Patient und Tag, mit großen Unterschieden zwischen Ländern (siehe Diagramm) und Kliniken. Diese Ergebnisse zeigen, dass die Verwendung von Händedesinfektionsmitteln und die Einhaltung von Hygiene-Abläufen verbesserungswürdig sind. Jede der Kliniken erhielt Empfehlungen zur Verbesserung und Entwicklung der Arbeitsabläufe.

INFEKTIONSSCHUTZ-RICHTLINIEN

AniCura verfügt über schriftliche unternehmensweite Infektionsschutz-Richtlinien mit Anweisungen zur Reinigung und Desinfektion der Hände, Empfehlungen zu Kleidung und persönlicher Schutzausrüstung sowie zur Reinigung und Desinfektion von Räumen und chirurgischen Instrumenten. Im Jahr 2017 wurden diese Infektionsschutz-Richtlinien in die jeweiligen Landessprachen übersetzt, um die Umsetzung zu vereinfachen.

Händedesinfektionsmittel-Verbrauch pro Land

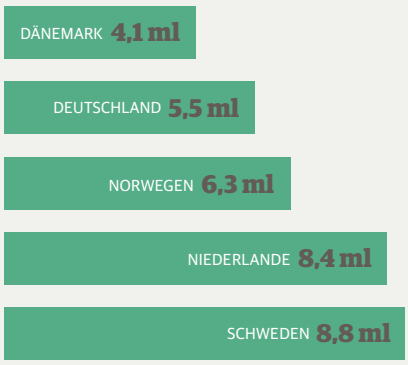
(ml pro Patient und Tag)

ERGEBNISSE

- 75 % der Kliniken hatten eine Person zur Koordination der Infektionsschutz-Maßnahmen vor Ort benannt.
- Im Durchschnitt waren die Kliniken mit 1,2 Spendern pro Patientenzimmer ausgestattet

ENTWICKLUNGEN SEIT DER STUDIE 2016:

57 % der Kliniken verbrauchen mehr alkoholische Händedesinfektionsmittel, was auf verbesserte Hygieneabläufe schließen lässt.



Was haben Sie in Ihrer Klinik für die Verbesserung der Handhygiene getan?

BÄRBEL RÖSCH, PRAXISLEITERIN UND TIERÄRZTIN IN DER ANICURA TIERÄRZTLICHEN PRAXIS DR. XAVER RÖSCH, DEUTSCHLAND

„Wir kontrollierten den Händedesinfektionsmittel-Verbrauch regelmäßig und separat für jeden Raum in Form eines Wettbewerbs."

In der AniCura Tierärztlichen Praxis Dr. Xaver Rösch wurden mehrere zusätzliche Spender in den Gängen angebracht, um die Zugänglichkeit zu verbessern. Zudem wurde beschlossen, Handhygiene-Abläufe und Infektionsschutz als Dauerthemen auf die Agenda für Teamsitzungen zu setzen.

ULRIKA KJELLMAN, CHEFTIERÄRZTIN AM ANICURA JÄGARVALLENS DJURSJUKHUS, SCHWEDEN

„Wir haben die Spender für alkoholische Händedesinfektionsmittel besser zugänglich gemacht und die Anzahl auf mehr als einen pro Raum erhöht.

Im AniCura Jägarvallens Djursjukhus wurde am meisten alkoholische Händedesinfektionsmittel verbraucht. Der Verbrauch konnte auf 43 ml pro Patient und Tag erhöht werden. Es wurde in der Klinik hart daran gearbeitet, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dafür zu sensibilisieren, alkoholische Händedesinfektionsmitteln sowohl vor als auch nach dem Kontakt mit Patienten zu verwenden.

THOMAS RIEKER, KLINIKLEITER UND TIERARZT DER ANICURA KLEINTIERSPEZIALISTEN RAVENSBURG, DEUTSCHLAND

„Nach der Aktion mit der selbstleuchtenden Lösung wurden die Bereiche, deren Desinfektion am meisten vernachlässigt wurde, auf ein Blatt gemalt und für jeden sichtbar in der Küche aufgehängt."

Nach der QualiCura Umfrage zur Handhygiene starteten die AniCura Kleintierspezialisten Ravensburg eine Initiative, um zu verdeutlichen, wie wichtig die Desinfektion der Hände ist. Mitarbeiter wurden gebeten, ihre Hände mit einer selbstleuchtenden Desinfektions-Testlösung zu desinfizieren. Jeder markierte die eigenen kritischen Zonen auf einem Papier mit aufgedruckten Händen.

NEUE INITIATIVE zum klinikübergreifenden Lernen

Ein systematischer Umgang mit medizinischen Zwischenfällen und deren Ursachen sowie ein strukturierter, klinikübergreifender Austausch von Wissen sind Schlüsselfaktoren zur Risikominimierung von Wiederholungsfehlern und zur Steigerung der Patientensicherheit.

Unvorhergesehene Vorfälle sind leider in allen komplexen Prozessen unvermeidbar. Die Tiermedizin bildet hier keine Ausnahme. Das Risiko für Wiederholungsfehler lässt sich aber durch die Implementierung einer starken Sicherheitskultur und die Anwendung von Hilfsmitteln zur ehrlichen und vorwurfsfreien Analyse und Diskussion dieser unerwünschten Zwischenfälle deutlich senken. In der Luftfahrt hat sich diese Vorgehensweise bereits lange bewährt, in der Humanmedizin hält sie gerade Einzug. Wie wichtig ein wirksamer Umgang mit medizinischen Zwischenfällen ist, verdeutlichen US-Studien, die zeigen, dass vermeidbare medizinische Fehler die dritthäufigste Todesursache nach Krebs und Herzerkrankungen sind.

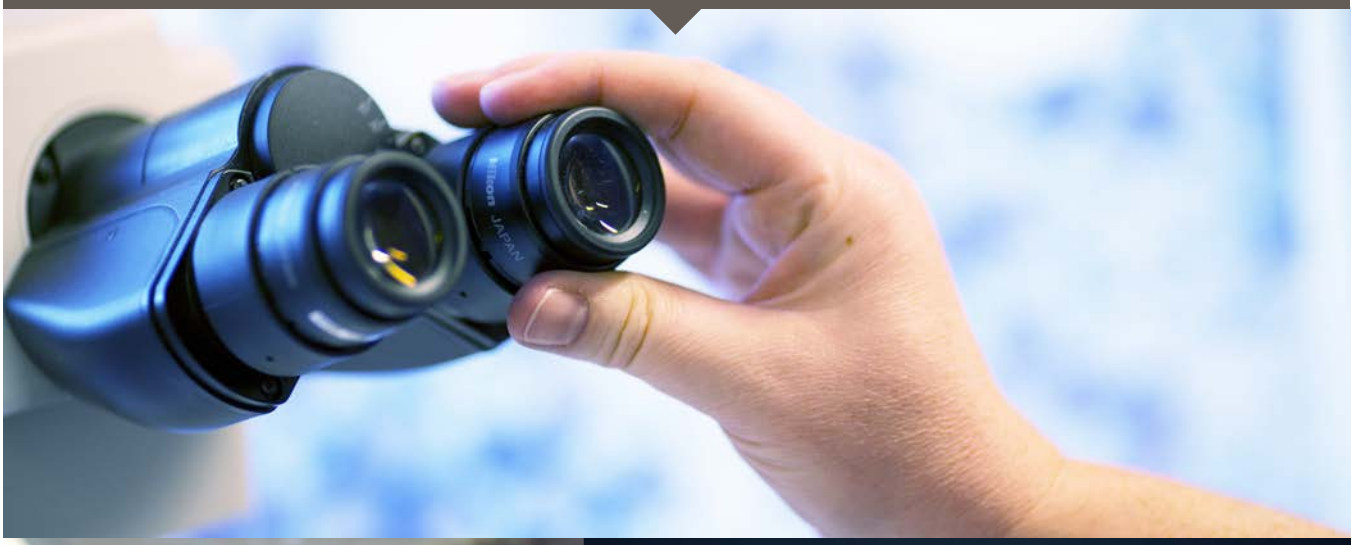
SYSTEM ZUM UMGANG MIT ZWISCHENFÄLLEN

Im Jahr 2017 wurde ein Projekt namens AniCura Patient Safety Improvement System begonnen. Es soll sicherstellen, dass systematisches und klinikübergreifendes Lernen aus medizinischen Zwischenfällen konstruktiv erfolgen kann. Der Fokus wird darauf liegen, systemische Fehlerursachen ausfindig zu machen.
Indem Daten zu medizinischen Zwischenfällen gesammelt werden, wird AniCura zum Beispiel folgende Fragen beantworten können:

- *Was sind typische Ursachen für eine fehlerhafte Gabe von Medikamenten?*
- *Was können wir gemeinsam aus Narkosezwischenfällen lernen?*
- *Sind bei medizinischen Zwischenfällen mit tödlichen Folgen Muster zu erkennen?*
- *Wie schaffen wir eine Sicherheitskultur, in der wir gemeinsam aus Zwischenfällen lernen können?*

Die Patientensicherheit durch das Erkennen der Ursachen von Zwischenfällen zu verbessern, hat für AniCura auch in den kommenden Jahren Priorität.

SACHGERECHTER UMGANG MIT UNERWARTETEN ZWISCHENFÄLLEN



DIE ÜBERPRÜFUNG von Patientenakten steigert die Qualität

Ordnungsgemäße und genaue Patientenakten sind wichtig für die Gewährleistung der Patientensicherheit, die Vermeidung von medizinischen Fehlern und eine effektive Kundenkommunikation.

Um die Qualität der Patientenakten zu fördern, rief AniCura 2017 ein Projekt ins Leben, in dem Patientenakten durch verschiedene Personen anhand einer unternehmensweiten Checkliste überprüft wurden. Es dient dazu, gute und einheitliche Vorgehensweisen für die Anfertigung von Patientenakten überall im Unternehmen sicherzustellen und bei den Mitarbeitern ein Bewusstsein für die Relevanz ordnungsgemäß geführter Patientenakten für jeden Patienten zu fördern.

24.000 PATIENTENAKTEN ÜBERPRÜFT

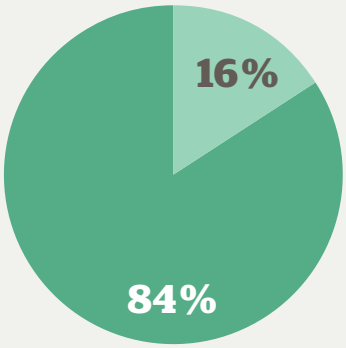
Im Jahr 2017 nahmen 55 Kliniken in Schweden, Norwegen, Deutschland, Österreich, der Schweiz und Dänemark am Patientenakten-Projekt teil. Gemeinsam überprüften sie mehr als 24.000 Patientenakten.

Um die Vergleichbarkeit sicherzustellen, verwendeten die Kliniken bei der Sichtung der Patientenakten ähnliche Checklisten. Im Fokus standen die Vollständigkeit der Patientenakten und die Auswirkungen auf die medizinische Qualität.

84 % der im Projekt überprüften Patientenakten wurden mit dem Ergebnis „von zufriedenstellender Qualität" beurteilt. Sie vermittelten nachvollziehbar geleistete Untersuchungen, Ergebnisse, Diagnosen und Behandlungen.

16 % der Patientenakten wiesen Mängel im Hinblick auf die Krankengeschichte oder den Zustand des Patienten auf, oder es fehlte an klarer Dokumentation und der Bewertung von Testergebnissen. Diese Bereiche mit Verbesserungspotenzial waren in allen Ländern ähnlich.

84 % der überprüften Patientenakten waren von guter medizinischer Qualität



VERBESSERUNG DER QUALITÄT VON PATIENTENAKTEN

Was wurde in Ihrer Klinik unternommen, um das Führen von Patientenakten zu verbessern?

MARKUS KASPER, KLINIKLEITER DER ANICURA TIERKLINIK ASPERN, ÖSTERREICH

„Wir haben die Verwendung von Abkürzungen in den Patientenakten überprüft, um sicherzugehen, dass alle Personen die Abkürzungen verstehen und identisch verwenden. Wir bringen unseren jungen Tierärzten und Tierärztinnen zudem bei, offene Fragen zu stellen, und den Tierbesitzer am Ende zu fragen, ob auch nichts vergessen wurde."

Das Team der AniCura Tierklinik Aspern hat vor fünf Jahren angefangen, Patientenakten zu überprüfen. Im AniCura Projekt 2017 ergriffen Sie die Chance, ihre Arbeitsabläufe erneut zu prüfen. Die Krankengeschichte ist sehr wichtig für das Team, alle verwenden viel Zeit darauf, so viel wie möglich vom Tierbesitzer zu erfahren.

TITTI SJÖDAHL-ESSÉN, CHEFTIERÄRZTIN ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO, SCHWEDEN

„Ich habe gelernt, aus vorausgegangenen Besuchen eine kurze Zusammenfassung der Anamnese zu verfassen. Diese lässt sich leicht in den nächsten Termin kopieren. Das geht schnell und ist besonders bei Patienten mit vielen Folgebesuchen sehr hilfreich."

Im AniCura Djursjukhuset Albano wurden im Verlauf des Jahres 3.686 Patientenakten überprüft. Die wichtigste Erkenntnis war, dass die Krankengeschichte aus vorherigen Besuchen oft zu knapp ausfiel. Dies verursachte erhebliche Zusatzarbeit und Stress, da Mitarbeiter in den Aufzeichnungen mehrerer früherer Termine suchen mussten. Zukünftig werden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen eine Zusammenfassung der Krankengeschichte vorheriger Besuche in jede Patientenakte aufnehmen. Zudem versucht die Klinik, Folgetermine gleich während des Beratungsgesprächs zu vereinbaren, um Zeit an der Rezeption zu sparen und das Kundenerlebnis zu verbessern.

FRANZ XAVER LUTTER, KLINIKLEITER IM ANICURA KLEINTIERZENTRUM HEILBRONN, DEUTSCHLAND

„Indem wir die Dokumentation in unseren Patientenakten verbessern, können wir die Nachsorge und zukünftige Behandlungen der Patienten weiterentwickeln. Ich bin genauer und kritischer mit meinen eigenen Aufzeichnungen, um ein gutes Beispiel für die Klinik abzugeben."

Das AniCura Kleintierzentrum Heilbronn verwendet im gesamten Team die unternehmensweite AniCura Checkliste zur Erstellung von Patientenakten. Besonders neue Tierärzte und Tierärztinnen im Team profitieren von diesem Hilfsmittel zur Kontrolle ihrer Patientenakten.

Qualität ist ein wesentlicher Faktor für die Kunden-zufriedenheit bei AniCura

HOHE KUNDEN-zufriedenheit

Das Messen und Umsetzen von Kundenfeedback bilden einen wesentlichen Bestandteil der Qualitätsentwicklung bei AniCura.

Die AniCura Qualitätsoffensive umfasst sowohl die tatsächliche als auch die wahrgenommene Qualität. Die wahrgenommene Qualität wird in vielen Kliniken für jeden einzelnen Klinikbesuch gemessen. Hinzu kommt die jährliche Kundenumfrage. Diese Umfragen zeigen, dass AniCura über die Jahre eine stabile und hohe Kundenzufriedenheitsrate hält und ein Großteil der Kunden AniCura weiterempfehlen würde.

QUALITÄT IST DEN KUNDEN WICHTIG

Im Jahr 2017 nahmen mehr als 20.000 Kunden aus sechs Ländern an der jährlichen AniCura Kundenumfrage teil. Die Umfrage zeigt – ähnlich wie in vorherigen Jahren – einen hohen Kundenzufriedenheitsindex von 83. Die Wahrnehmung der Behandlung und der Behandlungsqualität war in allen Ländern bei weitem die wichtigsten Faktoren für die Zufriedenheit. Darauf folgten die Wahrnehmung der Rezeption und Preisinformationen. Diese Ergebnisse unterstreichen die Relevanz der Arbeit von AniCura im Bereich der medizinischen Qualität.
Im Vergleich mit anderen Anbietern tierärztlicher Leistungen, die die Kunden innerhalb der letzten zwölf Monate besucht hatten, wurde die Qualität der Versorgung in AniCura Kliniken mit einem Index von 89 vergleichsweise höher eingestuft. Insgesamt standen die Kunden den Entwicklungen in der tierärztlichen Versorgung positiv gegenüber, 90 % glauben, dass sich die Qualität der tierärztlichen Versorgung in den letzten fünf bis zehn Jahren verbessert hat. Jede AniCura Klinik erhielt ihre klinikspezifischen Ergebnisse und Analysen. Lokale Verbesserungspläne und -aktionen wurden in der zweiten Hälfte des Jahres 2017 implementiert.

Kunden-zufriedenheits-index 2017

QUELLE: AniCura Kundenumfrage 2017

Jeder neuen Klinik, die AniCura beitritt, wird ein Willkommensbesuch abgestattet

QualiCura®

QualiCura BESUCHE

Das Veterinary Medical Quality and Development Team besucht jede neue Klinik, die AniCura beitritt.

Jeder neuen Klinik, die AniCura beitritt, wird ein Wilkommensbesuch durch das Veterinary Medical Quality and Development Team (VMQD) abgestattet. In dem Treffen wir ein allgemeines Qualitätsbriefing durchgeführt. Die neun QualiCura Fokusbereiche werden gemeinsam mit der Klinikleitung und/oder dem Cheftierarzt oder der Cheftierärztin angesprochen und diskutiert. Wie geht die Klinik mit dem Thema Patientensicherheit um? Was sind die wichtigsten Entwicklungsfelder und wie kann das „VMQD-Team" sinnvoll unterstützen?
Im Jahr 2017 besuchte das „VMQD-Team" 26 Kliniken. Ein solcher Besuch dauert normalerweise einen halben Tag und beginnt mit einer Diskussion und Präsentation des QualiCura Programms, gefolgt von einem Rundgang durch die Klinik.

VORSTELLUNG VON QUALICURA

Die Gespräche während der QualiCura Besuche behandeln üblicherweise praktische Aspekte der neun QualiCura Fokusbereiche und deren Integration in den Klinikalltag. Die Klinik muss bestimmte Voraussetzungen erfüllen, um die medizinische Qualität weiterentwicklen zu können, bspw. regelmäßige Zusammenkünfte aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie deren persönliche Entwicklungspläne. Beim Klinikrundgang wird besonders auf Arbeitsabläufe zum Infektionsschutz, wie Handhygiene, Arbeitsanweisungen für die Reinigung und Desinfektion der Räumlichkeiten, und den Umgang mit Instrumenten (Reinigung, Desinfektion und Sterilisation) geachtet. Im Jahr 2017 wurden auch Messungen der Sauberkeit von Oberflächen, Ausstattung und Operationsbesteck in das Besuchsprotokoll mit aufgenommen. Die Sauberkeit wurde durch Messung von Adenosintriphosphat (ATP) geprüft, wobei ATP eine indirekte Messmethode zur Ermittlung des Zellgehalts einer Fläche ist (d. h. wie schmutzig eine Fläche ist).

Beispiel für Qualitäts-Zertifizierungen bei AniCura: ISO 9001:2015

Viele AniCura Kliniken sind nach verschiedenen nationalen oder internen Qualitätsstandards akkreditiert. Ein Beispiel ist Sterkliniek Dierenartsen, eine niederländische Gruppe tierärztlicher Kliniken, die im Frühling 2017 Teil von AniCura wurden.

Sterkliniek Dierenartsen ist ein Franchiseunternehmen mit 84 tierärztlichen Kliniken und Praxen in den Niederlanden. Sterkliniek ist nach dem internationalen Qualitätsstandard ISO 9001:2015 zertifiziert.
Die ISO-Norm 9001:2015 basiert auf Prinzipien zum Qualitätsmanagement mit starkem Kundenfokus, der Relevanz von gutem Management, strukturierten Prozessen und kontinuierlichen Verbesserungen. Sie deckt alle geschäftskritischen Prozesse innerhalb einer Organisation ab. Um die Zertifizierung zu erlangen und aufrecht zu erhalten, werden jährlich unabhängige Audits durch die Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. durchgeführt.
Sterkliniek Dierenartsen begann bereits 2007 mit dem Qualitätsmanagementsystem zu arbeiten.

EIN INTERNATIONAL ANERKANNTER QUALITÄTSSTANDARD MIT UNABHÄNGIGEN AUDITS SCHAFFT VERTRAUEN BEI TIERBESITZERN

UMFASSENDES QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM

Das Qualitätsmanagementsystem der Sterkliniek Dierenartsen Kliniken ist umfangreich und beinhaltet Themen wie Infektionsschutz, Patientensicherheit, Führen der Patientenakten, Umgang mit Zwischenfällen, Kundenkommunikation und Beschwerdemanagement sowie Mitarbeiterführung und Weiterbildung. Auch Umweltaspekte, wie zum Beispiel Abfallentsorgung, werden bei der Zertifizierung berücksichtigt.

KLINIKVERGLEICH ÜBER DIE GESAMTE GRUPPE

Als Teil des Qualitätsmanagementsystems gibt es ein strukturiertes Peer-Review-Programm, in dem die Kliniken anhand von Richtwerten miteinander verglichen werden. Diese Richtwerte beziehen sich auf Mitarbeiterzufriedenheit, Patientenakten-Analysen und Analysen medizinischer Komplikationen. Richtlinien für Best-Practice-Lösungen zu verschiedenen medizinischen Themen werden auf Basis dieser Peer-Reviews kontinuierlich weiterentwickelt.

Kliniken innerhalb der Sterkliniek-Gruppe besuchen einander regelmäßig zur Besprechung von Qualitätssteigerungen

ENNE KWANT IST KLINIKLEITER DER STERKLINIEK DIERENARTSEN UND KLINIKLEITER DER STERKLINIEK DIERENARTSEN DEVENTER UND APELDOORN IN DEN NIEDERLANDEN.

Wie gehen Sie vor, um das Führen von Patientenakten zu verbessern?

In jeder Klinik werden die Patientenakten aller Tierärzte und Tierärztinnen jeweils von einem anderen Tierarzt oder Tierärztin anhand eines vorgegebenen Formulars bewertet. Wir prüfen die Aktenqualität dabei auf mehrere Parameter hin: die klinische Untersuchung, Diagnostik, Kommunikation und Behandlung. Die Analysen und Schlussfolgerungen werden in Teams in den Kliniken, außerdem einmal im Jahr innerhalb des Peer-Review-Programms über alle Kliniken hinweg, besprochen.

Wie werden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Kundenkommunikation geschult?

Kontinuierliche Weiterbildung ist in Kliniken der Sterkliniek-Gruppe sowohl für Tierärzte und Tierärztinnen als auch für tiermedizinische Fachangestellte und Hilfspersonal vorgeschrieben. Um unsere Fähigkeiten in der Kundenkommunikation zu verbessern, arbeiten wir mit der Hotelmanagement-Schule in Maastricht zusammen. Der Blick auf die Hotel- und Cateringindustrie ist bezüglich Kundeninformation und Kundenerlebnis eine echte Inspiration! Daneben haben wir in jeder unserer Kliniken einen festgelegten Prozess zur Handhabung von Beschwerden.

Wie funktioniert das Sterkliniek-Qualitätssystem vis-à-vis QualiCura?

Ein Grund dafür, dass Sterkliniek ein Teil von AniCura wurde, ist, dass wir die Vision teilen, die höchstmögliche Versorgungsqualität anzubieten. Zwischen den beiden Programmen findet ein reger Wissens- und Erkenntnisaustausch darüber statt, wie systematische Qualitätsentwicklungsprogramme am besten umzusetzen sind und wie diese Entwicklung vorangetrieben werden kann.

FORSCHUNG bei AniCura

AniCura glaubt fest an den Fortschritt der Tiermedizin durch wissenschaftliche Forschung. Jedes Jahr fördert das Unternehmen wissenschaftliche Forschungsprojekte.

AniCura legt großen Wert auf evidenzbasierte Medizin und ermutigt das medizinische Personal stets, ihr forschungsbasiertes Wissen innerhalb der Tiermedizin zu erweitern. AniCura verfügt über zahlreiche engagierte Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Zeit und Mühe investieren, um neben ihren sonstigen Pflichten klinischer Forschung nachzugehen.
Im Jahr 2015 beschloss AniCura gemeinsam mit drei der größten Mitglieder, den AniCura Reserach Fund zu gründen, um die klinische Forschungsarbeit von AniCura Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu unterstützen. Die wissenschaftliche Überprüfung und letztendliche Entscheidung darüber, welche Forschungsprojekte gefördert werden, liegen beim AniCura Scientific Council. Das Council prüft und genehmigt Anträge auf finanzielle Unterstützung. Nur Projekte mit hohem wissenschaftlichem Forschungsstandard und Chancen auf eine Veröffentlichung der Ergebnisse in wissenschaftlichen Zeitschriften werden gefördert.
Im Jahr 2017 überprüfte das AniCura Scientific Council insgesamt 19 Anträge auf Unterstützung durch den AniCura Research Fund. Von diesen wurden 13 Projekte genehmigt und erhielten Unterstützung durch den AniCura Research Fund.

„L-Asparaginase-Aktivität und Plasmaaminosäure-Profil- bei unbehandelten gesunden Katzen und Katzen mit hochgradigem Lymphom nach einer einmaligen Injektion von PEG-L-Asparaginase"

ADA KRUPKA,
ANICURA DIERENZIEKENHUIS ZEEUWSVLAANDEREN,
NIEDERLANDE

Die Veterinäronkologie ist ein rasch wachsendes Gebiet, in dem neue Therapien entwickelt werden, um der steigenden Zahl von Krebspatienten zu helfen. Dieses Forschungsprojekt strebt an, einen neuen Chemotherapie-Wirkstoff zu testen und ein entsprechendes Protokoll zu entwickeln. Es sollen weniger Behandlungen und kürzere Behandlungszeiträume nötig sein.

„Die Rolle der Sexualhormone bei der idiopathischen Epilepsie des Hundes"

SOFIE VAN MEERVENNE, ANICURA LÄCKEBY DJURSJUKHUS, SCHWEDEN

Epilepsie ist eine der häufigsten neurologischen Erkrankungen in der Tiermedizin. Die Auswirkungen von Sexualhormonen auf Krampfanfälle und Epilepsie sind in der Humanmedizin umfassend dokumentiert. In der Tiermedizin ist das bisher nicht der Fall. Dieses Projekt hat zum Ziel, die Epidemiologie von Krampfanfällen bei Hunden mit Fokus auf das Geschlecht und den Kastrationsstatus zu untersuchen, indem die Sexualhormone in Speichelproben (und Blutproben) von Hunden mit Epilepsie analysiert werden.

„Die Prävalenz von Epilepsie bei Britisch-Kurzhaar-Katzen“

MARIANNE TENGER, ANICURA
DJURSJUKHUSET ALBANO, SCHWEDEN

Historisch wurden epileptische Anfälle bei Katzen üblicherweise als Ergebnis einer intrakranialen strukturellen Erkrankung, wie eines Gehirntumors oder einer Infektion, angesehen. In den letzten 15 Jahren wurde klar, dass Katzen, wie Hunde und Menschen, auch ohne strukturelle Hirnerkrankungen unter wiederkehrenden Krampfanfällen (idiopathischer Epilepsie) leiden. Ziel dieses Projekts ist die Untersuchung der Prävalenz und klinischen Merkmale der Epilepsie bei Britisch-Kurzhaar-Katzen, die von 2006 bis 2016 in Schweden geboren wurden.

„Auswirkung der Biegerichtung auf neue multidirektionale, winkelstabile Platten in einem Frakturspaltmodell“

JAKUB KACZMAREK,
ANICURA KLEINTIERSPEZIALISTEN AUGSBURG,
DEUTSCHLAND

Winkelstabile Platten-/Schraubensysteme kommen in der modernen Frakturfixation häufig zum Einsatz. Die meisten winkelstabilen Systeme nutzen denselben Winkel. Doch neue multidirektionale Systeme ermöglichen unterschiedliche Winkel, um die Schraube besser positionieren zu können. Die Studie wird ergründen, ob und wie das multidirektionale System mit dem Vorteil der besseren Schraubenorientierung die Konstruktion schwächt und welche Kombination aus Schraubenpositionen die stabilsten Ergebnisse erzielt.

„Genetische Sequenzierung und Differenzierung von Helicobacter *spp. bei norwegischen Hunden mit Gastritis und Magengeschwüren“*

THOMAS ØYO, ANICURA BERGEN SØR, NORWEGEN

Helicobacter spp. sind Bakterien, die bei Menschen und Haustieren Magengeschwüre verursachen. Im Rahmen dieses Projekts sollen verschiedene genetische Varianten dieser Bakterienart untersucht und differenziert werden, um zu verstehen, wie sie mit Antibiotika behandelt werden könnten.

„Einfluss von Sexualhormonen auf mediale Patellaluxation bei Hündinnen kleiner Rassen“

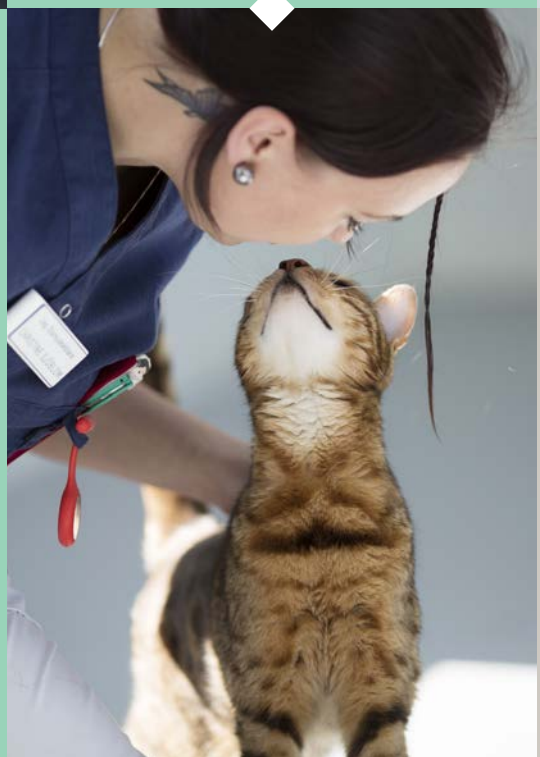
EIRIK KVALE, ANICURA BERGEN NORD, NORWEGEN

Patellaluxation, oder „verrutschte Kniescheiben“, ist eines der größten Gesundheitsprobleme bei kleinrassigen Hunden. In diesem Projekt soll untersucht werden, ob der Läufigkeitszyklus Einfluss auf die Patellaluxation nimmt.

„Die Carprofen-Konzentration in der Milch laktierender Hündinnen nach subkutaner Carprofen-Injektion und darauf folgender fünftägiger oraler Carprofen-Gabe“

ANNA EDNER,
ANICURA FALU DJURSJUKHUS, SCHWEDEN

Manchmal werden Hündinnen mit Welpen keine Schmerzmittel verabreicht, da die Sorge besteht, dass die Medikamente durch die Milch an die Welpen weitergegeben werden könnte. Ziel dieser Studie ist es, Tierärzten und Tierärztinnen statistische Belege dafür zu liefern, dass die Verabreichung von Carprofen bei laktierenden Hündinnen unbedenklich ist und das Tierwohl verbessert.



„Transthorakale echokardiografische Referenzintervalle beim Englischen Setter“

LIVA VATNE,
ANICURA DYRESYKEHUS OSLO, NORWEGEN

Der Englische Setter ist eine Rasse, die selten Herzkrankheiten aufweist. In diesem Projekt geht es darum, echokardiografische Referenzintervalle gesunder Englischer Setter zu erfassen und mit jenen anderer Rassen zu vergleichen, um Fehldiagnosen von Herzkrankheiten bei Hunden mit gesundem Herz zu vermeiden.

„Herzkrankheiten beim Englischen Bullterrier“

HANNEKE VAN MEEUWEN,
ANICURA KLINIEK VOOR GEZELSCHAPSDIEREN EERSEL, NIEDERLANDE

Beim Englischen Bullterrier sind Herzgeräusche häufig, daher könnte diese Rasse ein erhöhtes Risiko für Herzkrankheiten haben. Diese Studie soll ermitteln, wie häufig Herzkrankheiten beim Englischen Bullterrier tatsächlich sind, indem spezifische echokardiografische Referenzbereiche etabliert werden und ergründet wird, ob bestimmte Herzveränderungen genetisch vererbt werden.

„Eine Studie zum Zusammenhang zwischen der Extraktion erkrankter Zähne aus dem Oberkiefer und dem Verschwinden klinischer Symptome bei Hunden mit lymphoplasmazytärer Rhinitis“

ÅSA BERGHOLTZ, ANICURA DJURSJUKHUSET IN JÖNKÖPING, SCHWEDEN

Erkrankungen der Nase sind ein gängiges Problem bei Hunden. Unabhängig von den Ursachen gehen Erkrankungen der Nase üblicherweise mit Nasenausfluss einher. Es ist bekannt, dass Zahnwurzelentzündungen chronischen Nasenausfluss verursachen können. In dieser Studie werde ich daher Zahnprobleme als Ursache chronischer Rhinitis untersuchen und überprüfen, ob die Extraktion erkrankter Zähne zum Verschwinden des Nasenausflusses führt.

„Optimierung antimikrobieller Periprophylaxe in der Hundechirurgie: Analyse der Daten aus 44 Kleintierpraxen in Europa“

OUTI TURKKI, ANICURA REGIONDJURSJUKHUSET BAGARMOSSEN, SCHWEDEN

Postoperative Wundinfektionen sind wohlbekannte Komplikationen bei verschiedensten Arten von Operationen. In dieser Studie sollen die Auswirkungen einer Antibiotika-Gabe vor und während der Operation auf postoperative Wundinfektionen untersucht werden. Dies ist eine multizentrische Studie mit insgesamt 763 Hunden in 44 verschiedenen Kliniken und 6 unterschiedlichen europäischen Ländern.

„Relevanz von Hypo- und Aplasie der Gelenkfacetten am Schwanz bei Möpsen für die Entstehung einer progressiven schmerzfreien Myelopathie“

CECILIA ROHDIN,
ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO, SCHWEDEN

Die Mops-Rasse ist in den letzten Jahren immer beliebter geworden. Damit werden auch verantwortungsbewusste Züchtungsstrategien immer wichtiger. Myelopathien (PMP) sind neurologische Erkrankungen der Wirbelsäule. Dieses Projekt untersucht genauer, wie sich eine unzureichende oder fehlerhafte Entwicklung der Gelenke, die zuchtbedingt sein könnte, auf die Entwicklung von PMP auswirkt.

„Wenn wir zusammenarbeiten, können wir die medizinischen Ergebnisse und die Patientensicherheit maßgeblich beeinflussen“

ULRIKA GRÖNLUND, GROUP MEDICAL QUALITY MANAGER

AniCura

ANICURA AB, VENDEVÄGEN 89, 182 32 DANDERYD | WWW.ANICURAGROUP.COM