



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

1



## Gastorganisation

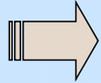


Gastorganisation:  
 South West Dorset  
 Primary Care Trust

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

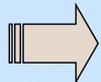
2



## Persönliche Vorstellung



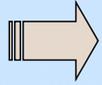
- 1981 Matura
- 1981-1990 Bundesheer, Fernmeldeoffizier
- 1990-1994 Studium Angewandte Betriebswirtschaft, Universität Klagenfurt & Alicante / Spanien; Schwerpunkte Controlling und strategische Unternehmensführung; Personal- und Organisationsentwicklung
- 1994-1999 LKH Wolfsberg, Kostenrechnung/ Controlling; Medizinisches Controlling
- 1995-1999 Doktoratsstudium Wirtschaftswissenschaften
- 1999-2002 KABEG, Medizinisches Controlling
- 2002- dato LKH Klagenfurt, Unternehmenscontrolling
- Daneben Tätigkeit als EDV-Trainer, Lehrauftritte Uni Klagenfurt, Wien, Krems, FH Technikum Kärnten



## Eigene Tätigkeit



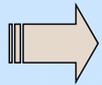
- Medizinisches Controlling, LKH Klagenfurt
  - ✚ Kostencontrolling (insbes. Medizinischer Sachbedarf)
  - ✚ Leistungs- und Erlöscontrolling (insbesondere LKF)
  - ✚ Viele Projekte
    - ◆ Aufbau von Managementinformationssystemen
    - ◆ Elektronische Pflegedokumentation
    - ◆ Leistungsprogrammplanung
    - ◆ Personalbedarfsberechnungen
    - ◆ LKH-Neu
    - ◆ KIS-Neu



## Tätigkeit während des Austausches



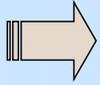
- South West Dorset Primary Care Trust
  - ✚ „Mitarbeit“ im Performance Management
    - ◆ Viele Gespräche über die Situation im englischen Gesundheitswesen
    - ◆ Besuch vieler Einrichtungen des SW-PCT
  - ✚ Besuche im Dorset General Hospital Trust



## Was wurde kennengelernt?



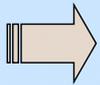
- South West Dorset Primary Care Trust
  - ✚ Trust- Organisation
  - ✚ Arztpraxen (GP's)
  - ✚ Psychiatrische Krankenhäuser
  - ✚ Gesundheitseinrichtungen in Gefängnissen
  - ✚ Sozialeinrichtungen
  - ✚ Hospiz
- General Hospital Trust
  - ✚ Main Hospital of Dorchester
  - ✚ Medizinische Abteilungen / Einrichtungen
  - ✚ Verwaltung (Controlling, EDV, Management)
- Sonstiges
  - ✚ NHS- Direct
  - ✚ Ambulance-Center
  - ✚ Air Ambulance



## Positive Erfahrungen



- Prinzipiell sehr gute Aufnahme und Betreuung
  - ✚ Betreuende Person war selbst HOPE-Teilnehmer
- Gemeinsam mit Teilnehmer aus Dänemark
- Sehr hohe Bereitschaft aller englischen Manager mit uns den Dialog zu führen
- Tolle Unterkunft (privat), kostenlose Verpflegung im Krankenhaus
- Aufenthalt in Luxemburg



## Persönliche Herausforderungen



- Neues Umfeld
  - ✚ Prinzipiell extramuraler Bereich
    - ◆ daher für mich neu, es war daher häufig auch das System in Ö. zu hinterfragen
  - ✚ Anderes Gesundheitssystem
  - ✚ Sprache
    - ◆ Mein dänischer Gefährte war sehr gut in Englisch, daher wenig „Rücksichtnahme“



## Weniger positives



- Gastorganisation prinzipiell nicht abgestimmt auf meine berufliche Herkunft
  - ✚ Direkter Lerntransfer daher nicht möglich
- Zu viele Meetings mit allgemeines Diskussion, aber kein Raum für tiefgehendes Analysieren des Gesehenen
- Kein direktes Mitarbeiten durch längerfristige Anwesenheit an einem Arbeitsplatz
- Nur ein Tag Einweisung in London für alle UK-Teilnehmer
- Kein Abschlußtreffen in London als Chance für eine gemeinsame Vorbereitung der Präsentation für Lux.



## Was kennzeichnet das engl. GHW?



- System wurde in den letzten 20 Jahren „niedergefahren“ (Thatcherismus)
- Lange Wartezeiten in den öffentlichen KH
- Wende ist gelungen (sozialdemokratische Regierung)
- „Aufbruchstimmung“ aufgrund von großen Investitionen in den nächsten Jahren
  - ✚ NHS- Plan: 50% mehr Geld, um 30% mehr Ressourcen aufzubauen
  - ✚ Freier und kostenloser Zugang zu Gesundheitsleistungen (steuerbasiert)
  - ✚ Reduzierung von Wartezeit bzw. Wartelisten (Hauptfokus aller Aktivitäten!)

## Was kennzeichnet das engl. GHW?



	%GDP	US\$ per capita	doctors/1 000 inh.	beds/ 1000 inh.
Belgien	8,6	2,081	3,7	7,3
<b>Dänemark (Denmark)</b>	<b>8,3</b>	<b>2,133</b>	<b>3,3</b>	<b>4,5</b>
Deutschland	10,3	2,424	3,4	9,3
Finnland	6,9	1,502	3,0	7,8
Frankreich	9,4	2,077	3,0	8,5
Griechenland	8,4	1,167	4,1	5,0
<b>Großbritannien (Great Britain)</b>	<b>6,8</b>	<b>1,461</b>	<b>1,7</b>	<b>4,2</b>
Irland	6,8	1,436	2,2	10,1
Italien	8,2	1,783	5,8	5,5
Luxemburg	6,0	2,215	3,0	8,0
Niederlande	8,7	2,07	2,9	11,3
<b>Österreich (Austria)</b>	<b>8,0</b>	<b>1,968</b>	<b>3,0</b>	<b>8,9</b>
Portugal	7,7	1,237	3,1	4,0
Schweden	7,9	1,746	3,1	3,8
Spanien	7,0	1,218	2,9	3,9
<b>EU insgesamt</b>	<b>8,5</b>	<b>1,849</b>	<b>3,5</b>	<b>7,0</b>
<b>Eurozone</b>	<b>8,8</b>	<b>1,919</b>	<b>3,8</b>	<b>7,7</b>
<b>USA</b>	<b>12,9</b>	<b>4,178</b>	<b>2,7</b>	<b>4,2</b>
<b>Japan</b>	<b>7,4</b>	<b>1,822</b>	<b>1,9</b>	<b>16,5</b>

## Was wurde im engl. GHW positiv wahrgenommen



- GP's als Gatekeeper
- Keine teuren Parallelstrukturen (extra- und intramural)
- Tagesklinik / Tageschirurgie
  - ✚ Fragestellung umgedreht: „Was muss vollstationär erbracht werden?“
- Leistungsplanung, Einkauf von Leistungen
- Integrierte „Gesundheitssprengel“ = Primary Care Trust
- Sehr positives Empfinden der Bevölkerung (!)
- Hohe Freundlichkeit des Personals (auch Ausländern gegenüber)
- Keine Hektik spürbar
- Fund raising / League of friends

## Was war für Hospital Trust wichtig?



# Improving Access

'I was seen promptly even though it was a busy day, the nurse was superb'  
letter from patient



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

13

## Was war für Hospital Trust wichtig?



### waiting lists key facts

#### Inpatients

At the end of March this year:

There were 1793 patients waiting for an inpatient operation.

- Most of these were in
- trauma and orthopaedics (617)
  - general surgery (406)
  - ophthalmology (236).

Around 85 per cent of patients waited less than four months for their operation.

Fewer than one in 20 waited longer than five months.

There were no patients waiting longer than six months at the end of the year.

#### Outpatients

All new outpatients were seen within 26 weeks.

45 new outpatients waited longer than 13 weeks. All but two of these were waiting for orthopaedic or general surgery appointments.

How many patients did we see?

	2001-2002	2000-2001	Change
Visits to Dorset County Hospital Accident and Emergency and Weymouth MIU*	42,308	40,498	+ 4.5%
Emergency admissions	16,985	16,723	+1.6%
Planned admissions	23,388	22,796	+2.6%
Outpatients visiting us	143,647	139,800	+2.75%
Hip and knee operations	698	630	+10.8%

\*Minor injuries unit

- Kein Patient soll länger als 6 Monate auf einen stationären (oder tagesklinischen) Aufenthalt warten
- kein Patient soll länger als 13 (9) Wochen auf einen ambulanten Termin warten
- 90% der Patienten in der Notfallambulanz sollen aufgenommen, transferiert oder entlassen werden in weniger als 4 Stunden

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

14



## Was war für Hospital Trust wichtig?



### ... and some of our achievements

#### Modern matrons



**Matron's back!** Our three modern matrons have been warmly welcomed by patients, visitors and staff. Claire, Vanessa and Joy play a key role in managing nurses and running the wards – and, of course, caring for patients. Turn to page 14.

#### Out and about



Our therapy team were praised for ensuring every patient due for a hip or knee replacement receives a home visit.

Occupational therapy assistant Hilary Caines offers support, information and reassurance every step of the way – as recent patient Frances White, pictured, explains on page 8.

#### Now booking

It's now easier than ever to book an operation or treatment when YOU want. Our patient booking programme is rolling out across many services. Urologist Naveed Afzal, pictured, is among medical staff who will soon be able to book patients instantly on computer. Turn to page 4.



#### Facing the future



Our new research department is developing exciting projects that could change the face of healthcare. Turn to page 12.

#### Developing our staff

New, nurse practitioners in our Accident and Emergency team are driving down waiting times. We're working hard on building staff skills to ensure our services are as flexible and accessible as possible. Turn to page 4.



#### Listening to YOU

We want to involve YOU in how the local health service develops. Sarah Bolton, our new patient advice and liaison manager, is helping us put patients first. Turn to page 17.



#### Cleaning up



A spot inspection by a Department of Health team gave Dorset County Hospital the thumbs-up for cleanliness. Our housekeeping team take pride in the hospital that was judged cleanest in the country in 2001. Turn to page 10.

3

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

15



## Was war für Hospital Trust wichtig?



# Look, no wires

**It's a bedside revolution. The latest wireless technology has arrived at Dorset County Hospital – and it's changing the way our clinical staff care for patients.**

'Wire-less' means just that. We have developed a high-speed, secure data network which uses radio technology (instead of cables as in a normal computer) to deliver information.

So when consultant Dr Andy Webb, pictured with Audrey Read, makes a ward round, he can call up information on his laptop computer at the touch of a button.

He doesn't need to go to a central terminal, make a phone call or plug in a cable. But he can instantly call up the data he needs about a patient – for example, test results from the lab or X-rays.

If you're a patient, it means less waiting and more time to talk about your care and treatment. If you're a clinician, it means greater convenience and more time to focus on the patient's needs.

Our Trust is at the forefront of IT (information technology) development in the NHS. We're working towards electronic patient records, which will do away with old-style paper notes and enable staff to access patient details quickly, easily and securely.

The building blocks are already in place. All clinical staff in our Trust (nurses, doctors and professionals allied to medicine, such as physiotherapists) now have access to email and the internet at work.

It means they can share information about good practice and research the latest health information.

A new patient administration system (PAS for short) has been installed. It enables our admin staff to keep track of patients in the hospital and to access information about their GP and previous visits.

West Dorset General Hospitals

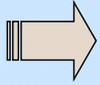
**If you're a patient, the new technology means less waiting and more time to talk about your care and treatment**



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

16



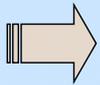
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

17



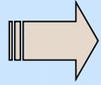
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

18



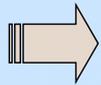
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

19



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

20



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

21



## Ein paar Eindrücke



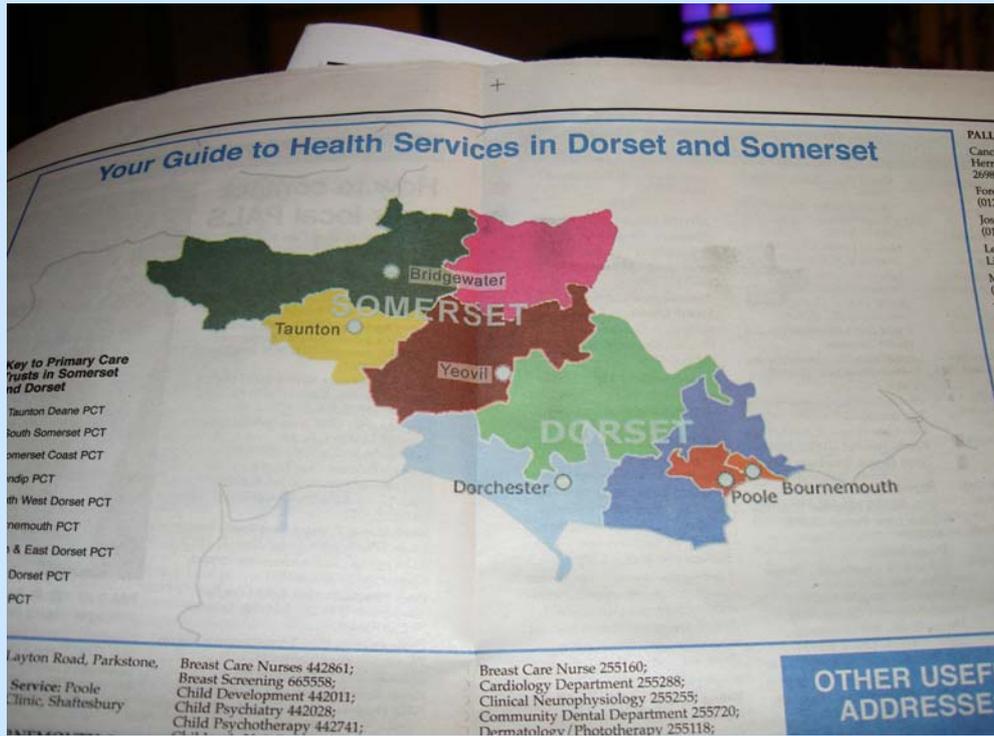
09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

22



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

23



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

24



## Ein paar Eindrücke



HOSPITAL SITUATION REPORT  
DATE 21.05.03 STATUS AMBER  
@ 0700 hrs

	MED	SURG	CCU
NO BEDS AVAILABLE	1	7	0
NO OF CRITICAL CARE BEDS AVAILABLE	1	1	1
NO OF KIDNEY DISCHARGES	2	8	0
NO OF MEDICAL OUTLIER'S	30		
NO OF SURGICAL PTS TCI	24		7
NO OF PTS CANCELLED YESTERDAY		5	
THROMBOLYSIS AT < 30'			75%
< 20'			35%
< 4 hour A+E			WATS D 81% W 79%
NO OF PATIENTS ON BAYS IN A+E LAST NIGHT	0		REVIEW AT 12.0000
ON CALL MANAGER: TESS DONAHUE			
ON CALL EXECUTIVE: WIKESON			
WEEKLY JURY POSITION AGAINST WAITING LIST			9
NO CANCELLED OPS LAST WEEK			6
NO OF DELAYED DISCHARGES			22

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

27

## Ein paar Eindrücke



Comment & Analysis  
NATIONAL HEALTH SERVICE  
A West Country remedy: how hospitals in Dorset cut the average wait for surgery to just 10 weeks

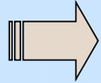
It was Beardsfield, was that when you own the place? See Comment

'We would be very happy for hospitals to become foundation trusts and it could lead to improvements. But if it does, it will not be because of the organisational form; it will be about good management and clear incentives'

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

28



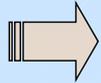
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

29



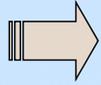
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

30



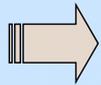
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

31



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

32



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

33



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

34



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

35



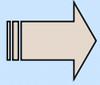
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

36



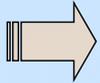
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

37



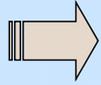
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

38



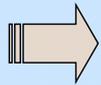
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

39



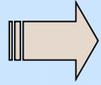
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

40



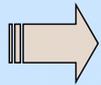
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

41



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

42



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

43



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

44



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

45



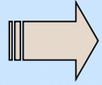
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

46



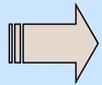
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

47



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

48



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

49



## Ein paar Eindrücke



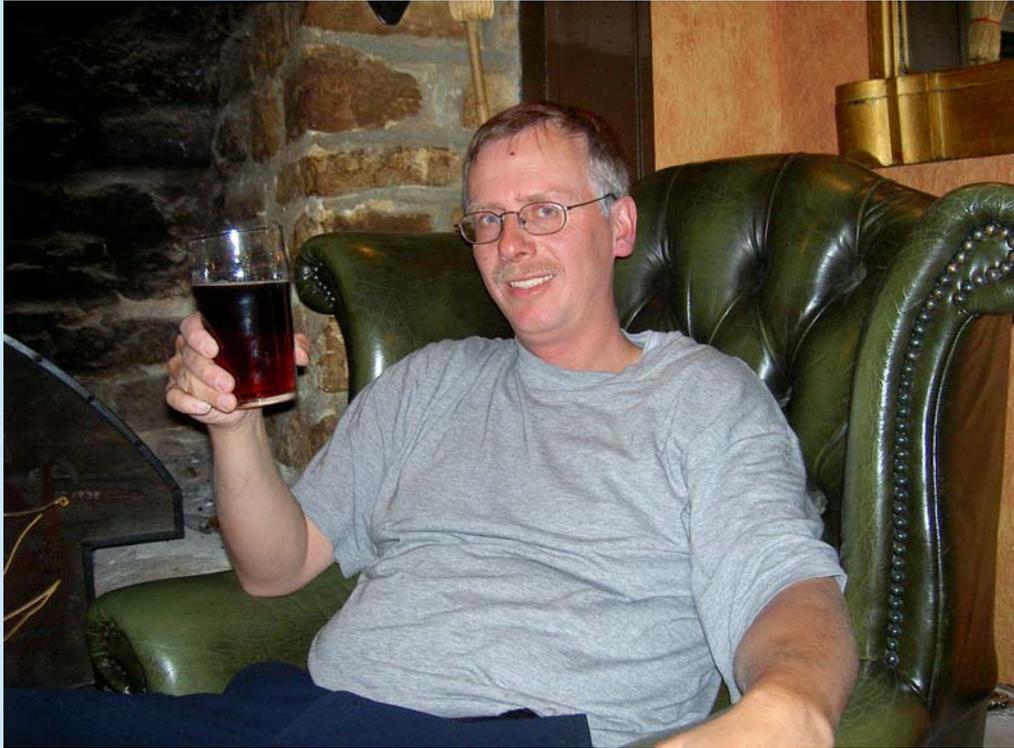
09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

50



## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

51



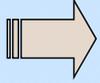
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

52



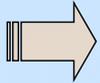
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

53



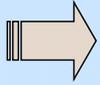
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

54



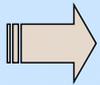
## Ein paar Eindrücke



09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

55



## Abschließendes



Insgesamt muss das HOPE- Austausch-  
Programm aus beruflicher wie privater  
Hinsicht als traumhafte Erfahrung beurteilt  
werden

das jedermann vorbehaltlos empfohlen  
werden kann

Danke an alle Organisatoren und  
Verantwortlichen !!!!!!!

09.01.2014

HOPE-Evaluierungstreffen - Dr. Dietmar Ranftler, LKH Klagenfurt

56

# Abschließendes

