

**anaQuestra®**

Befragung Seite 1 von 5

Bereich 1: Datenerfassung

Die Qualitätssicherungs-Richtlinie Dialyse gab vor, dass eine Dokumentation bestimmter Parameter für alle Patienten und Patientinnen über eine zertifizierte Software erfolgen sollte. Bitte beantworten Sie diesbezüglich folgende Fragen:

**War der Prozess der elektronischen Dokumentation in der Qualitätssicherungs-Richtlinie Dialyse gut zu verstehen?**

ja, absolut      nein, gar nicht  Keine Antwort/Betrifft mich nicht

**Hat sich die von Ihnen verwendete Software in der Praxis bewährt?**

nein, gar nicht      ja, absolut  Keine Antwort/Betrifft mich nicht

**Gab es Probleme bei der Dokumentation?**

ja  nein  Keine Angabe

- **Agilität**
- **Einweiserentreue**
- **Mitarbeiterbindung**
- **Motivation und Teamgeist**
- **Prozessqualität**
- **Patientensicherheit**
- **Rechtssicherheit**
- **Weiterempfehlung**
- **Zielorientierung**

# Mehr Durchblick mit weniger Aufwand

dynamic platform – die ganzheitliche Lösung mit eingebautem Know-how für nachhaltigen Klinikerfolg

# Integrierte Software-Lösung für Qualitäts- und Risikomanagement

*Die dynamic platform ist eine integrierte Software-Lösung für den Bereich Qualitäts- und Risikomanagement (QRM) in Gesundheitseinrichtungen. Die dynamic platform hilft Ihnen die Qualität und Patientensicherheit zu erhöhen, Risiken in Ihrer Organisation zu identifizieren und von ihr abzuwenden*

Die dynamic platform ist modular aufgebaut. Sie können mit einem einzelnen Modul (z.B. Audit, CIRS oder Risikomanagement) starten und nach und nach zu einem integrierten Managementsystem erweitern. Dabei sind die einzelnen Module über ein gemeinsames Maßnahmenmanagement bestens vernetzt. Die Informationen, Erkenntnisse und Interessen aus den verschiedenen Bereichen werden hierbei in einer einheitlichen Struktur gebündelt. Sie erhalten dadurch eine wichtige Entscheidungsgrundlage auf jeder Ebene.

## Über anaQuestra:

### Unser Markt

...ist das Gesundheitswesen. Seit 2003 bedienen wir unsere Kunden aus Somatik, Psychiatrie, Reha und Pflege mit Lösungen für mehr Transparenz bei Prozessen, Motivation und Weiterempfehlung.

### Unsere Philosophie

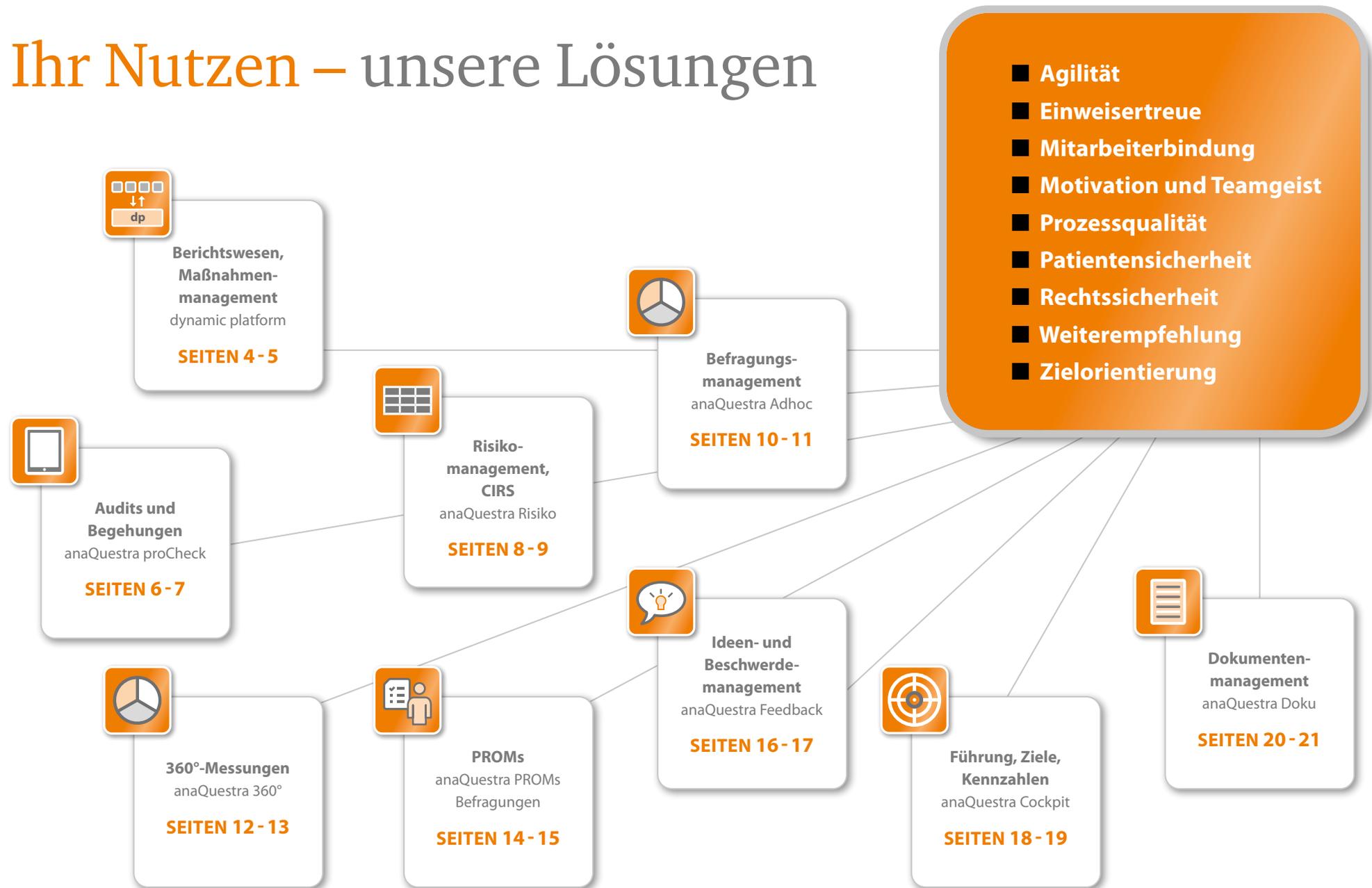
...ist es, unseren Kunden innovative Lösungen, unser fundiertes Wissen und praxiserprobte Werkzeuge mit dem Blick auf das Wesentliche zu liefern.

### Unser Ansatz

...ist es dabei, an den Ursachen anzusetzen, um Wirkung zu erzielen. Konkret heißt das, dass wir zur Erreichung von Finanzzielen, optimaler Behandlungsqualität und hoher Patientensicherheit bei den Ursachen, nämlich Prozessqualität, Mitarbeitermotivation und Weiterempfehlungsbereitschaft von Patient:innen, ansetzen.



# Ihr Nutzen – unsere Lösungen



# Umsetzung sicherstellen mit dem Blick auf das Wesentliche

anaQuestra **dynamic platform** – zentrales Maßnahmenmanagement mit Priorisierung und Einbindung aller Mitarbeiter:innen, zentrales Berichtswesen für Information und Überblick



## Ihr Nutzen:

- Agilität
- Einweisertrue
- Mitarbeiterbindung
- Motivation und Teamgeist
- Prozessqualität
- Patientensicherheit
- Rechtssicherheit
- Weiterempfehlung
- Zielorientierung

*Verbesserungen entstehen durch viele kleine Schritte in die richtige Richtung. Die Geschwindigkeit, mit der wir unsere Ziele erreichen, hängt wesentlich davon ab, wie konsequent wir jeden Schritt umsetzen, und davon, dass der Blick auf das Ziel dafür sorgt, das Wichtige vom weniger Wichtigen zu trennen. Durch ein zentrales Maßnahmenmanagement werden genau diese Aspekte befördert und helfen damit nicht nur denjenigen, die Maßnahmen verfolgen, sondern insbesondere auch denjenigen, die mit der Umsetzung betraut sind.*

### Alle Maßnahmen an einer Stelle

Die modulare Struktur mit einem zentralen Maßnahmenmanagement sorgt dafür, dass alle Maßnahmen an einer Stelle zusammenlaufen. So können Redundanzen

schnell erkannt und die Umsetzung wirklich wichtiger Maßnahmen sicher verfolgt werden. Sie gewinnen mehr Übersicht und stellen die Weiterentwicklung Ihrer Klinikprozesse sicher.

Organisationsbereich	Termin	Status	Priorität	Maßnahme	Letzte Änderung	AuditInfo
ICB	16.07.2023	Erledigt	mittel	Die prägenden Organisationen sollen verbunden werden als jahresweises Leitziel.	16.06.2023 09:51	Klinikergf
ICB	30.06.2023	In Bearbeitung	hoch	Die Mitarbeiterführung über 20 Stunden pro Jahr, die von den Oberärzten geleitet wird, kann für prägendere Bereiche notwendig sein. Diese Maßnahmen werden, die in der Geschäftsplanung enthalten ist, durchgeführt.	16.06.2023 09:57	Klinikergf
ICB	25.06.2023	Offen	sehr hoch	171-06	17.06.2023 12:57	Administra
ICB	25.06.2023	Offen	mittel	Es ist nicht klar, welche Ergebnisse die letzte externe Prüfung erbracht hat. Aus diesem Grunde wird verhindert, dass eine externe Prüfung durchgeführt werden soll.	17.06.2023 12:57	Administra

*Aus dem Maßnahmencontrolling können die offenen Aufgaben direkt per E-Mail an die Maßnahmenempfänger versendet werden. Diese können den Maßnahmenstatus ohne Hindernisse in das System zurückmelden. Das mühsame Pflegen und Aktualisieren von Maßnahmenlisten entfällt.*

### Intelligentes Maßnahmenmanagement statt vieler Excellisten

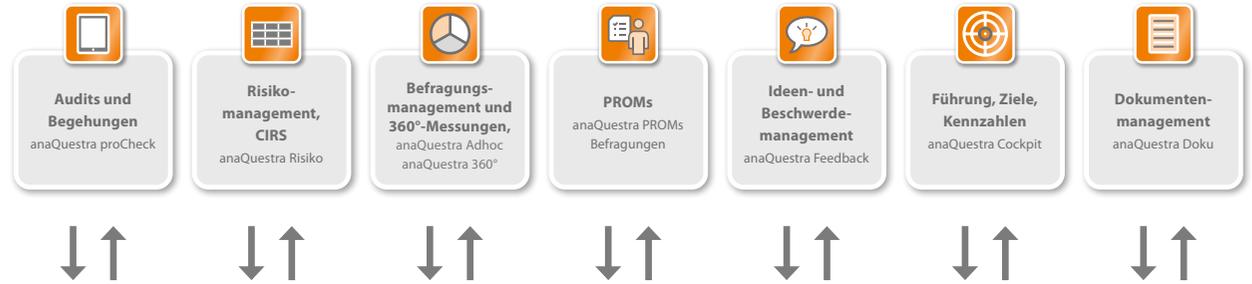
Mit dem zentralen Maßnahmenmanagement der dynamic platform wird das Nachhalten der Maßnahmenumsetzung deutlich einfacher. Die Priorisierungsfunktion stellt dabei sicher, dass auch bei vielen Maßnahmen der Blick auf das Wesentliche nicht verloren geht.

### Barrierefreie Einbindung der Mitarbeiter:innen

Ein zentrales Maßnahmenmanagement, bei dem alle Aktivitäten an einer Stelle nachgehalten werden können, ist gut.

### dynamic platform:

Durch den modularen Aufbau können Sie die Bausteine wählen, die Sie wirklich benötigen. Über die zentrale Plattform sind alle gewählten Module miteinander verbunden, so dass Mehrfachverwaltung entfällt und Informationen transparent zur Verfügung stehen.



Besser ist eine Lösung, bei der jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter die Maßnahmen direkt per E-Mail erhält und dann gleich online und ohne komplizierte Anmeldung den Umsetzungsstand rückmelden kann! Damit wird die Arbeit auf beiden Seiten leichter: Dort, wo die Maßnahmen nachgehalten werden, und auch dort, wo sie umzusetzen sind.

**anaQuesta® dynamic platform**

**Integriertes Maßnahmenmanagement**

**Automatisiertes Controlling**

**Zentrale Datenbank**

**Zahlreiche Schnittstellen als Option**

### Zentrale Berichte für das Management leicht gemacht

Durch die zentrale Verfügbarkeit aller relevanten Informationen ist das Erstellen von Berichten für das Controlling und zur Regelberichterstattung einfach möglich. Die strukturierte und einheitliche Dokumentation von Begehungen ermöglicht die einfache Zusammenstellung von Ergebnissen zur strukturierten Auswertung und zur Zusammenfassung auf Knopfdruck, z.B. für das Management Review. Dabei kann der Umsetzungsstand dank zentralem Maßnahmenmanagement jederzeit organisationsweit abgerufen werden.

Eine Vielzahl von Berichtsvorlagen befördern eine schnelle Umsetzung. Individuelle Berichte ermöglichen die Befriedigung von spezifischen Informationsbedürfnissen. Die Bereitstellung von Berichten kann bei Bedarf automatisiert werden, so dass sich alle Mitarbeiter:innen auf das Wesentliche konzentrieren können.

Abteilung	Maßnahme	Plan	Real	Abweichung	% Erreichung	Wichtigkeitskoeffizient
Ambulantes OP-Zentrum Nord	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5
Innere Station 1 Nord	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5
Intensivstation konservativ	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5
Intensivstation operativ	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5
Kardiologie Station 1 Nord	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5
Krankenhaus Süd	Erweitern des OP	100%	95%	-5%	95%	0,5

### Berichte:

Aussagekräftige Berichte mit der Möglichkeit zur individuellen Anpassung sichern den Blick auf das Wesentliche. Durch automatisierte Erzeugung und Versand sind die Informationen stets aktuell und dort verfügbar, wo sie gebraucht werden.

# Wirkungsvollere Audits und Begehungen mit weniger Stress

anaQuesta **proCheck** – aktuelle Inhalte und bewährte Techniken für Ihre Prozessüberprüfungen



*Audits und Begehungen sind wichtige Instrumente, um Prozessqualität zu überwachen und die Einhaltung rechtlicher Erfordernisse, z.B. im Bereich Hygiene, Arbeitssicherheit und -schutz, Patientensicherheit, Apotheke und Datenschutz sicherzustellen. Wie wirkungsvoll Audits und Begehungen sind, hängt wesentlich von der Vorbereitung, Informationstransparenz und Umsetzungseffizienz von notwendigen Maßnahmen ab. Genau an diesen Punkten unterstützt anaQuesta proCheck.*

## Ihr Nutzen:

Motivation und Teamgeist  
Prozessqualität  
Rechtssicherheit

### Das Rad nicht neu erfinden

In der Lösung steht Ihnen eine umfangreiche Bibliothek mit Auditinhalten zu allen Bereichen des Klinikbetriebes zur Verfügung. In über 300 Themen- und Fragenkatalogen mit über 10.000 Fragen ist das Praxiswissen aus jahrelanger Auditerfahrung zusammengefasst. Hinzu kommen Fragenkataloge zu einer Vielzahl von Zentrumszertifizierungen, die eine systematische Vorbereitung und Überprüfung aller relevanten Inhalte ermöglichen. Die Kataloge werden kontinuierlich gepflegt, so dass stets aktuelle Inhalte nutzbar sind. Das spart Zeit und erhöht die Rechtssicherheit. Und bei Bedarf können die Kataloge natürlich an eigene Bedürfnisse angepasst oder eigene Fragenkataloge angelegt werden.

### Keine hohen Setupkosten – ready to start

Alle auditrelevanten Abläufe sind bereits vorhanden. Die eigene Einrichtung kann mit wenigen Handgriffen angelegt werden.



Eine kostspielige und zeitintensive Anpassung ist nicht erforderlich. In kürzester Frist sind Sie startklar. Die webbasierte Struktur sichert stets aktuelle Programme und Inhalte sowie die kontinuierliche Anpassung an neue Entwicklungen und Möglichkeiten.

### Teampplay mit Hygiene, Apotheke, Datenschutz, Arbeitssicherheit ...

Die flexible und bei Bedarf differenzierte Rechtestruktur ist auf Teampplay ausgelegt. Beauftragte und Verantwortliche für Hygiene, Arbeitssicherheit, Datenschutz, Apotheke usw. können einfach mit Ihren Begehungsaktivitäten eingebunden werden. Auch hier liegen umfangreiche Fragenkataloge vor, die rechtliche Erfordernisse abdecken.

	Name	Kurzbeschreibung
<input type="checkbox"/>	Diagnostik - Audit im Funktionsbereich	Fragen zur Diagnostik an die MA der Leistungsstelle
<input type="checkbox"/>	Einarbeitung neuer Mitarbeiter	Fragen zur Einarbeitung neuer MA
<input type="checkbox"/>	Fort- und Weiterbildung	Wie ist die Fort- und Weiterbildung organisiert?
<input type="checkbox"/>	Hygienemanagement	Fragen zum allgemeinen Hygienemanagement
<input type="checkbox"/>	Hygienemanagement - HFK	Fragen zum Hygienemanagement und zur Erfassung hygienerelevanter Daten an die HFK
<input type="checkbox"/>	Konsole	Fragen zum Thema Konsole
<input type="checkbox"/>	Notfallmanagement	Fragen zum medizinischen Notfallmanagement
<input type="checkbox"/>	OP - Abläufe in der OP-Abteilung	Wie sind die Abläufe im OP geregelt und umgesetzt?
<input type="checkbox"/>	OP - OP-Planung	Fragen zum OP-Planungsprozedere
<input type="checkbox"/>	OP - präoperative Bereich	Wie ist die präoperative Versorgung geregelt und umgesetzt?

Auditfragenkatalog

### Ein Bild sagt mehr als

#### 1.000 Worte: Begehungen mit Fotodokumentation

Über mobile Endgeräte können Begehungen direkt mit Fotos dokumentiert werden. Mit Verlassen der Abteilung kann das Protokoll versendet werden. Sich stapelnde noch zu erstellende Berichte entfallen damit und Maßnahmen können zeitnah umgesetzt werden.

### Mehr Klarheit mit einem einheitlichen Berichtsformat

Durch die Abwicklung über eine Lösung gehört der unübersichtliche Dschungel an unterschiedlichsten Berichtsformaten der Vergangenheit an. Einheitliche und übersichtliche Berichte machen es den Mitarbeitenden in der Abteilung und auf der Station einfacher, den Überblick zu behalten.

### Unnötige Doppelarbeit vermeiden

Durch das zentrale Maßnahmencontrolling kann bereits vor dem Audit oder der Begehung geprüft werden, welcher Handlungsbedarf schon im Rahmen anderer Aktivitäten erkannt und bearbeitet wurde. Handlungsbedarf aus den verschiedenen Audits und Begehungen kann somit koordiniert und abgeglichen werden. Auch bei der Auditplanung können Termine und Einsätze aufeinander abgestimmt werden.

Unnötige Doppelarbeit entfällt und entlastet insbesondere die Mitarbeiter:innen in den Abteilungen und auf den Stationen.

### Für übersichtliche Ergebnisarchivierung

Alle Ergebnisse werden sicher und zentral dokumentiert. Damit wird das rechtliche Erfordernis an eine nachvollziehbare Dokumentation von Ergebnissen sicher und personenunabhängig erfüllt. Die Einhaltung von Prüfpflichten kann somit jederzeit lückenlos dokumentiert werden.

### Anforderungen an Zentren sicher abbilden

Die Vielzahl an Anforderungen aus Zentrumszertifizierungen macht es manchmal schwer, den Überblick zu behalten. In der Bibliothek sind die Anforderungen aller gängigen Zentrumsanforderungen hinterlegt. Die Kataloge werden kontinuierlich gepflegt und als Checklisten bereitgestellt, so dass Sie stets Zugriff auf die aktuellen Anforderungskataloge haben. Damit wird es deutlich einfacher, Zentrumszertifizierungen vorzubereiten und den Zertifikaterhalt dauerhaft sicherzustellen.

*„Durch den Einsatz der anaQuestra dynamic platform konnten wir die Effizienz bei Audits und Begehungen deutlich steigern. Die Einbindung der Beauftragten aus den verschiedenen Bereichen hat uns geholfen, Redundanzen zu reduzieren und die Belastung der Kliniken durch erforderliche Audits und Überwachungen spürbar zu verringern.“*



*Der zentrale Blick auf die Ergebnisse und den Maßnahmenstatus erleichtert es uns, die Umsetzung von wichtigen Maßnahmen sicherzustellen. Mit der nun geplanten barrierefreien Einbindung der Maßnahmenempfänger:innen hoffen wir auf einen weiteren Innovations Schub unseres Audit- und Begehungsmanagements.“*

*Jürgen Will, Prokurist und Leiter Verwaltungsmanagement, St. Marien- und St. Anastifts Krankenhaus, Ludwigshafen*

### MD Selbstchecks

Last but not least sind im Programm die MD Selbstchecks für die Prüfung auf Erfüllung der G-BA Richtlinie hinterlegt. So ist gewährleistet, dass die Klinik sich für eine Überprüfung durch den medizinischen Dienst vorbereiten kann.

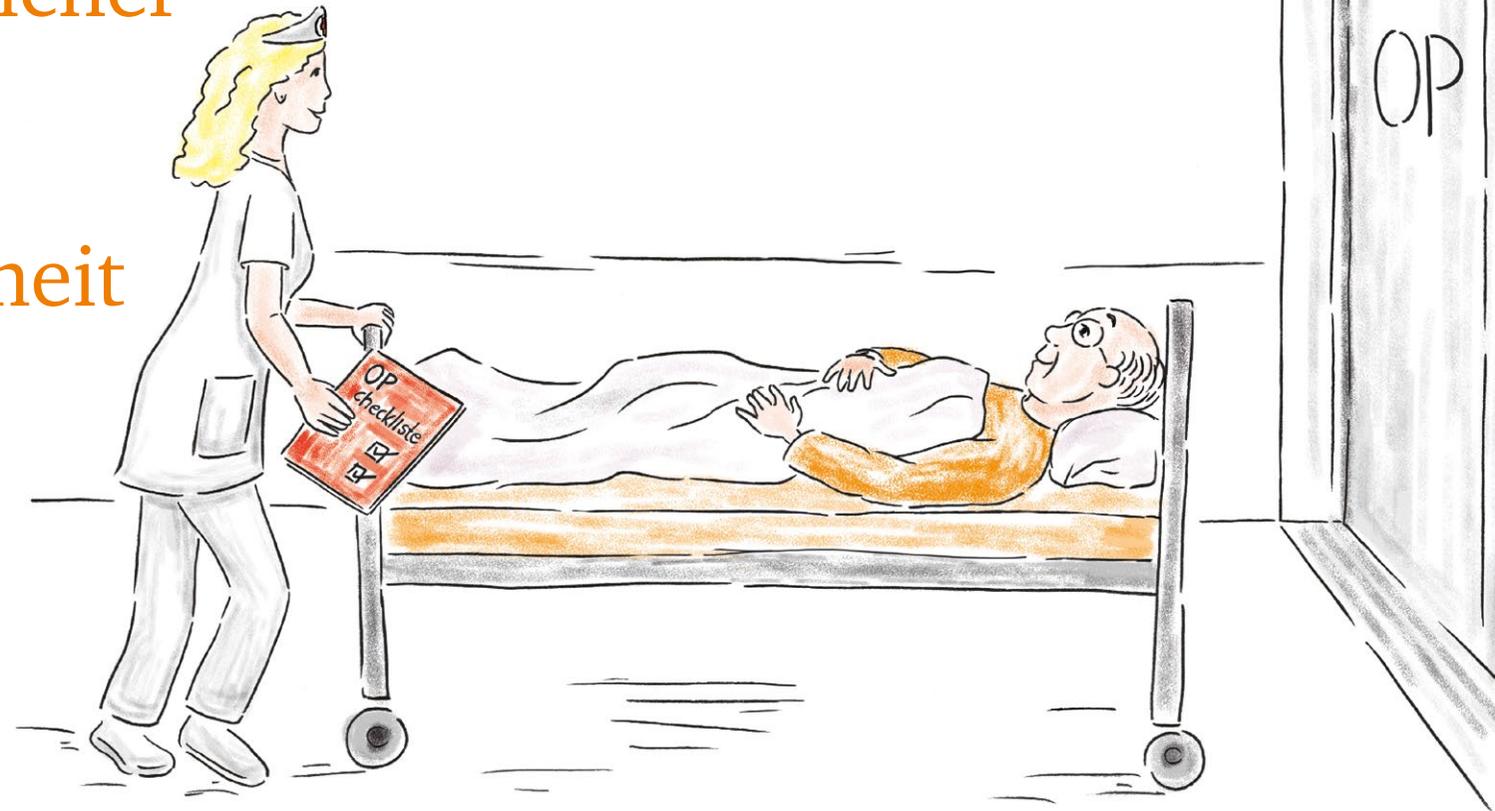
# Erfüllung rechtlicher Anforderungen und mehr Patientensicherheit

anaQuesta **Risiko** – kompetente Inhalte und praxisbewährte Werkzeuge für das klinische Risikomanagement, Abbildung von CIRS Prozessen möglich



## Ihr Nutzen:

Motivation und Teamgeist  
Patientensicherheit  
Rechtssicherheit



*Seit dem Beschluss des Gemeinsamen Bundesausschusses G-BA 2014 ist der Aufbau eines Risikomanagements verpflichtend. Auch für die Mitarbeiter:innen stellt Patientensicherheit ein hohes Gut dar, welches zum Selbstverständnis einer zukunftsorientierten Organisation in der täglichen Arbeit gehört. Der anaQuesta Ansatz umfasst nicht nur das Critical Incident Reporting System (CIRS) sondern auch den Ansatz der Risikoaudits, bei denen krankenhausspezifische Inhalte zum klinischen Risikomanagement verfügbar gemacht werden.*

## Kompetenz bedeutet Sicherheit im eigenen Haus

Umfangreiche und aktuelle Inhalte zum klinischen Risikomanagement bilden die Basis für die internen Risikoaudits. Mit vorab ausgedruckten Fragelisten können die zu überprüfenden Fachbereiche vor dem Audit informiert werden. Neben der Rolle der Risikoaudits, vermeidbare Risiken zu identifizieren, kommen sie damit der wichtigen Aufgabe nach, die beteiligten Mitarbeiter:innen zu sensibilisieren. Denn Sicherheit entsteht bei der täglichen Arbeit und kann nicht herbeigeprüft werden.

### Train-the-Trainer-Konzept

Bei Bedarf stehen die erfahrenen Auditor:innen unseres Partners Holzäpfel & Neufang für punktuelle externe Audits zur Verfügung. Die Auditor:innen stammen selbst aus der Praxis und können durch den eigenen praktischen Hintergrund als Ärztin bzw. Arzt oder PDL auf Augenhöhe kommunizieren. Die Qualifikation als erfahrene Auditor:innen und die Ausbildung als Risikomanager:innen sind ebenfalls sichergestellt.

### Pragmatische Risikobewertung

Für die Risikobewertung stehen praxiserprobte Bewertungsraster zur Verfügung, die bei Bedarf auch an eigene Regelungen

angepasst werden können. Über die Erfassung der wesentlichen Risiken in Stammblätern können Risiken priorisiert und Maßnahmen zur Vermeidung, Verminderung oder Abwälzung definiert werden.

### Visualisierung in Risikomatrizen

Durch die Zuordnung der Risiken zu frei definierbaren Kategorien und Organisationsebenen können Risiken jederzeit in Risikomatrizen visualisiert zur Verfügung gestellt werden, um die richtigen Prioritäten zu setzen. Das zentrale Berichtswesen und Maßnahmencontrolling binden das Modul in die Gesamtplattform ein.

### Risikomatrix (schematisch):

Risiken können nach Schadenshöhe und Eintrittswahrscheinlichkeit in einer Risikomatrix visualisiert werden. Risiken mit hoher Handlungspriorität (großer Schaden und hohe Eintrittswahrscheinlichkeit) werden damit auch optisch leicht erkennbar.



„Für uns als spezialisiertes Fachkrankenhaus mit eher niedriger Bettenzahl erfüllt die anaQuesta dynamic platform seit 2019 mehrere unserer Anforderungen: Software as a Service, modularer Aufbau, ein faires Lizenzmodell, Ausfallsicherheit, sowie eine Verfügbarkeit auf mobilen Devices. Nach dem Einstieg mit Audit- und Risikomanagement – größter Vorteil hier: umfangreiche Auditkataloge inklusive Risikothemen, haben wir zwischenzeitlich auch unser CIRS integriert.“



Mark Lehnert, Qualitätsmanager, Hüttenhospital, Dortmund

Mark Lehnert, Qualitätsmanager, Hüttenhospital, Dortmund

### Gesetzeskonformes CIRS

Das Critical Incident Reporting System, kurz CIRS, dient dazu, Beinahefehler zu erkennen, um so mögliche Fehlerquellen für die Zukunft ausschalten zu können. Beim CIRS kommt es darauf an, dass die Mitarbeiter:innen Ereignisse, bei denen es zu unerwünschten Folgen, z.B. Schädigung von Patient:innen, hätte kommen können, sanktionsfrei und anonym melden können. Die Meldungen werden von einem CIRS Team analysiert, um ggf. Maßnahmen daraus abzuleiten. Über externe Schnittstellen können Erkenntnisse auch einrichtungsübergreifend über CIRS Netzwerke ausgetauscht werden. Die Einführung eines CIRS ist eine gesetzliche Verpflichtung. Mit der Lösung von anaQuesta stellen Sie sicher, dass alle gesetzlichen Anforderungen zuverlässig erfüllt werden.

Befragung

Bereich Organisation

Als Nächstes möchten wir von Ihnen gerne wissen, wie gut die Organisation im Krankenhaus funktioniert hat.

Wie gut war das Aufnahmeverfahren des Krankenhauses organisiert?

mühsam      absolut problemlos  Keine Angabe

Mussten Sie bei Untersuchungen unangenehm lange warten?

oft langes Warten      keine Wartezeiten  Keine Angabe

Wie beurteilen Sie den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?

[Mehr Infos...](#)

zu früh      zu spät  Keine Angabe

Wie zufrieden waren Sie mit der Vorbereitung auf die Entlassung?

sehr unzufrieden      sehr zufrieden  Keine Angabe

Zurück Weiter \*)Eingabe erforderlich

Ob online oder klassisch auf Papier – Adhoc unterstützt Sie bei Ihren Befragungen.



### Ihr Nutzen:

Einweisertroue  
Mitarbeiterbindung  
Motivation und Teamgeist  
Weiterempfehlung

# Mitarbeiter binden, Kundenzufriedenheit sichern, Einweiserbeziehung festigen

anaQuestra **Adhoc** – interne und externe Befragungen  
mit maßgeschneiderter Unterstützung

*Befragungen sind nicht nur eine Forderung in allen gängigen Qualitätsnormen, sondern ein wirksames Instrument, um an zentralen Ursachen für den Klinikerfolg zu arbeiten. Mitarbeitermotivation und -bindung, Weiterempfehlungsbereitschaft von Patient:innen sowie Treue und Bindung von Einweisern sind wichtige Grundvoraussetzungen für einen dauerhaften Klinikerfolg.*

### Das richtige Handwerkszeug für valide Ergebnisse

Damit Befragungen belastbare und handlungsorientierte Ergebnisse liefern, müssen bestimmte handwerkliche Voraussetzungen gegeben sein. Deshalb stellen wir unsere validierten und praxiserprobten Befragungsinstrumente zur Verfügung. Diese können in Kurz- oder Langform intern oder poststationär eingesetzt werden, so wie es den Bedürfnissen der Einrichtung entspricht. Natürlich können auch bewährte eigene Befragungsinstrumente in Adhoc umgesetzt werden.

### Veränderungen erreichen durch verständliche Ergebnisse mit hoher Handlungsorientierung

Bei der Darstellung von Ergebnissen ist es wichtig, einen guten Mittelweg zwischen wissenschaftlich korrekter Darstellung und einfacher Verständlichkeit zu wählen. Die anaQuestra Berichte lassen sich auch ohne statistische Detailkenntnisse verstehen und liefern konkrete Handlungsimpulse.

### Gewichtungsmatrix (schematisch):

In der Gewichtungsmatrix wird die Wichtigkeit der abgefragten Themen mit der relativen Zufriedenheit gegenüber der Vergleichsgruppe dargestellt. Jeder Punkt steht für ein Thema. Hohe Handlungspriorität haben die Themen mit hoher Wichtigkeit und höherer Unzufriedenheit.

#### Stärken und Potentiale im Branchenvergleich kennen

Zu allen anaQuesta Befragungsinstrumenten liefern wir umfangreiche Branchenbenchmarks, so dass die eigene Leistungsfähigkeit mit ähnlichen Einrichtungen verglichen werden kann. Um bei der Ergebnisinterpretation qualifizierte Aussagen treffen zu können, bedarf es differenzierter Vergleichsdaten auf Fachabteilungs- und Berufsgruppenebene, die anaQuesta Ihnen liefert.

#### Vertiefende Analysen selbst durchführen

Durch den Onlinezugriff auf die eigenen Ergebnisse können diese vertiefend analysiert werden, um Wirkungszusammenhänge besser zu verstehen. Dabei wird die Anonymität der befragten Personen zu jedem Zeitpunkt sichergestellt.

#### Ganzheitliches Befragungsmanagement

Mit dem Modul Adhoc haben Sie alle Befragungsergebnisse zentral an einer Stelle zusammengefasst. Damit sind die Ergebnisse dauerhaft verfügbar und stehen Ihnen für übergreifende Analysen und zukünftige Befragungen zur Verfügung.

#### Abwicklungsunterstützung nach Maß

anaQuesta liefert das Maß an Unterstützung, welches die Einrichtung benötigt. Von der Unterstützung einzelner Prozessschritte wie Erfassung oder Erstellung aussagekräftiger Berichte bis zur

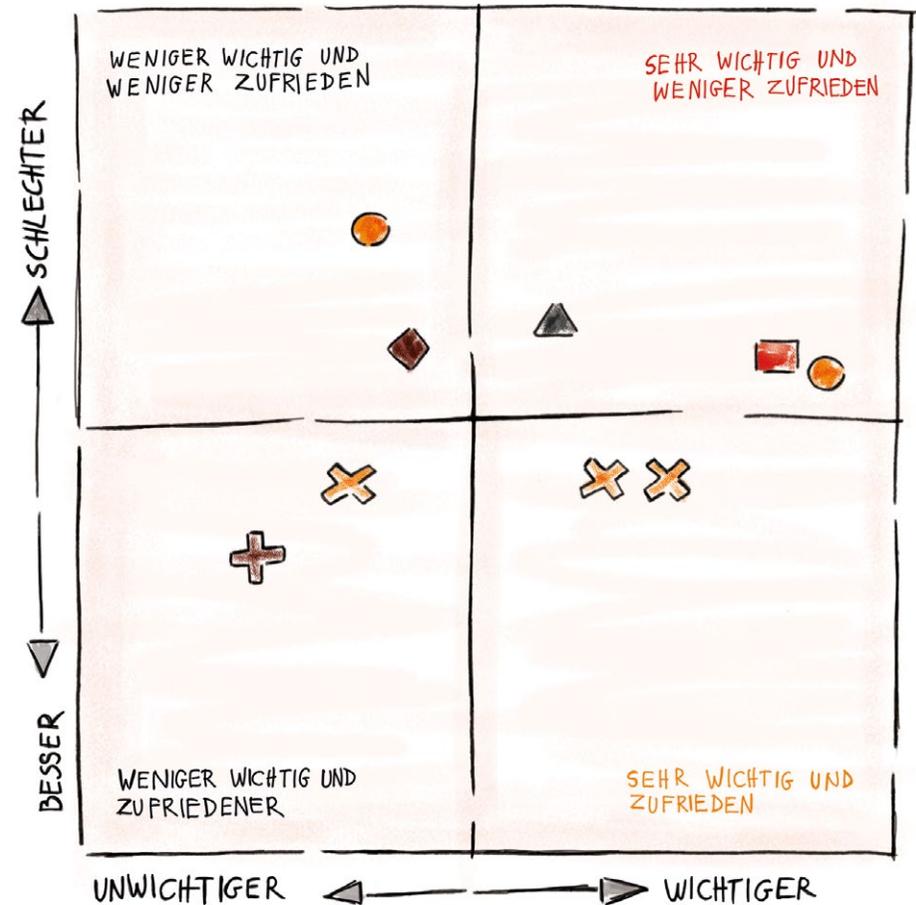
Komplettabwicklung inklusive Druck und Versand erhalten Sie maßgeschneiderten Support.

#### Für die Zukunft gerüstet – Papier, Online und Hybrid

Adhoc ermöglicht es, alle Befragungen auch online durchzuführen oder bei Bedarf auch Online und Papier zu mischen (sog. Hybridbefragungen). Damit werden Blitzabfragen via E-Mail oder individuellem Zugangscod (Link, QR-Code etc.) genauso möglich wie gemischte Einweiserbefragungen, die sowohl digital als auch auf dem Papierwege beantwortet werden können. Hierfür stellen wir unsere Technik und unser Know-how zur Verfügung.

#### Handlungsorientierung in allen Schritten

Auch Befragungsergebnisse können unmittelbar mit Maßnahmen verknüpft und verfolgt werden. Damit gelingt die wichtige Verbindung von Ergebnis, Erkenntnis und Veränderung.



# Die richtige Befragung für jeden Fall

anaQuesta 360° – immer die richtige Wahl mit Befragungssystemen für Patienten-, Mitarbeiter- und Einweiserbefragungen



anaQuesta stellt Ihnen validierte Befragungsinstrumente für alle relevanten Bereiche des Gesundheitswesens zur Verfügung: ob stationär oder ambulant, Rehabilitation, Psychiatrie oder Somatik, ob interne oder externe Befragung, Kurz- oder Langbogen, mit maximaler Entlastung der eigenen Mitarbeiter:innen oder nur punktueller Unterstützung. Wir richten uns nach Ihren Anforderungen.

## Ihr Nutzen:

Einweisertreue  
Weiterempfehlung  
Mitarbeiterbindung  
Motivation und Teamgeist

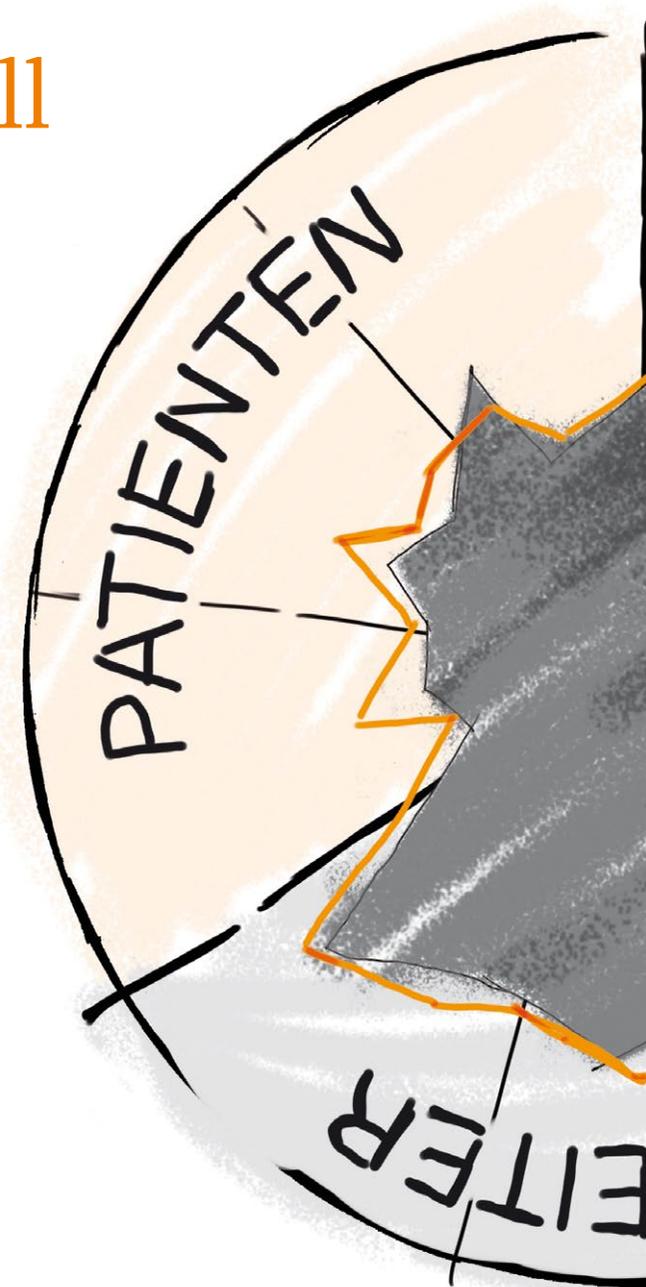
## Wirkungszusammenhänge verstehen: die 360° Sicht

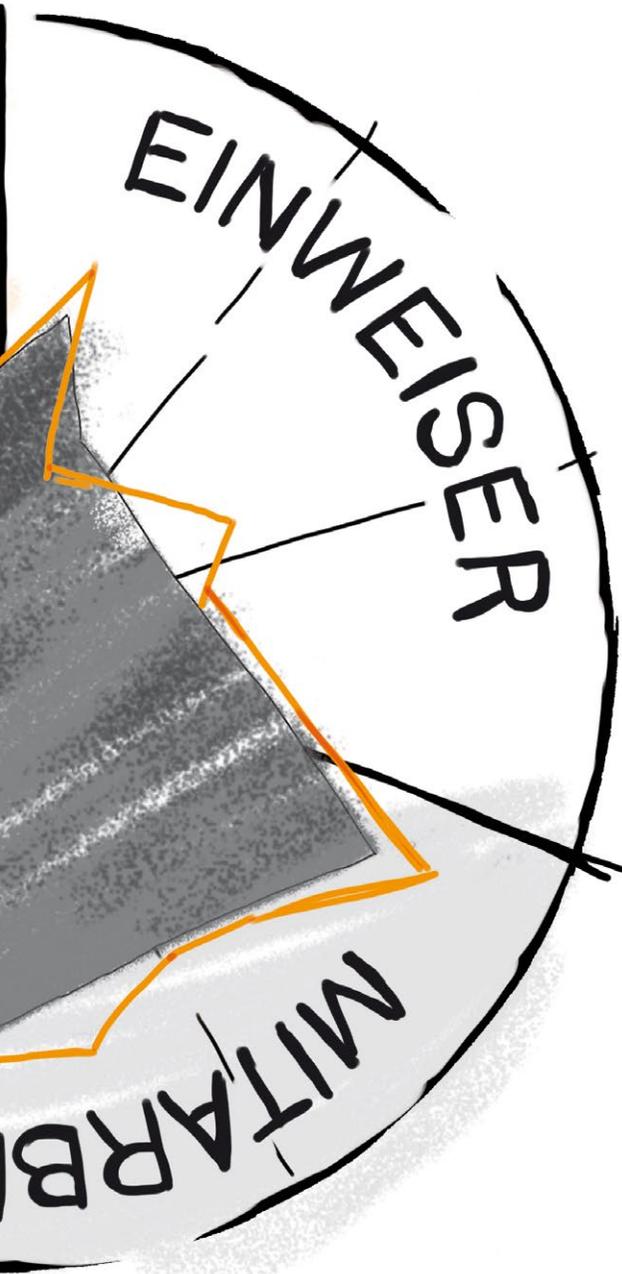
Als erstes Institut in Deutschland setzt sich anaQuesta seit 2003 intensiv mit den Zusammenhängen zwischen Patienten-, Mitarbeiter- und Einweiserergebnissen auseinander. Als Resultat hieraus ist die 360° Sicht entstanden, welche Kliniken wichtige Informationen über die Wirkungszusammenhänge dieser drei zentralen Interessengruppen liefert. In der Gesamtsicht der Ergebnisse kann Handlungsbedarf noch klarer identifiziert und in Veränderungen umgesetzt werden.

Gleichzeitig verringert die Zusammensicht von mehreren Befragungen den internen Abwicklungsaufwand deutlich und hilft, wenige, aber wirkungsvolle Maßnahmen zu definieren.

## Die 360° Sicht:

Zusammenhänge zwischen Patient:innen, Mitarbeiter:innen und Einweiser:innen besser erkennen. Je näher zur Diagrammmitte, desto höher die Zufriedenheit.





## 5 Tipps

### für wirkungsvolle Messungen

- 1 Validierte Instrumente**  
Vertrauen in das Messinstrument ist eine wichtige Voraussetzung, um mit Messungen etwas zu bewegen. Validierte Befragungsinstrumente sichern eine hohe Akzeptanz bei allen Berufsgruppen.
- 2 Gleicher Verteilungsprozess**  
Eine Voraussetzung für die Vergleichbarkeit von Messergebnissen sind neben gleichen Fragebögen auch gleiche Prozesse. Starke Schwankungen im Rücklauf zwischen Abteilungen deuten auf Unterschiede im Verteilungsprozess hin und schränken die Vergleichbarkeit stark ein.
- 3 Regelmäßige zeitnahe Berichterstattung**  
Die Information der handelnden Personen sollte zeitnah und regelmäßig erfolgen. So haben die Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, die Wirkung von Verhaltensänderungen auf die Zufriedenheit ihrer Patient:innen direkt zu erkennen.
- 4 Aussagekräftige und einfache Berichte**  
Die Berichte sollten einfach verständlich, aber nicht trivial sein. So sollten bei der Bewertung der Abweichung beispielsweise die Stichprobengröße und die Ergebnisstreuung Berücksichtigung finden, da ansonsten leicht falsche Schlüsse gezogen werden könnten.
- 5 Gesichertes Know-how**  
Wenn das Wissen zur Befragungsabwicklung und Auswertung in wenigen Händen liegt, kann durch den Ausfall einzelner Mitarbeiter die Kontinuität gefährdet werden. Daher sollte der Prozess transparent und reproduzierbar sein.

„Wir messen seit 1996 mit den Instrumenten der anaQuesta GmbH. Als einer der ersten 360° Kunden waren wir schnell überzeugt



von der Anschaulichkeit und schlanken Umsetzung, die mit der Zusammenfassung der Ergebnisse aus Patienten, Mitarbeitern und Einweisern einhergeht. Seit 2010 messen wir die Patientenzufriedenheit kontinuierlich und erhalten von anaQuesta quartalsweise aussagekräftige Berichte, die unseren Mitarbeiter:innen helfen, Veränderungen schnell zu erkennen und darauf zu reagieren, um die Patientenzufriedenheit und -weiterempfehlungsbereitschaft auf hohem Niveau zu halten.“

Irma Heine-Penning, Leiterin QM und Organisationsentwicklung, Klinikum Landkreis Tuttlingen, Tuttlingen



### Sie haben die Wahl

Alle anaQuesta Befragungen können selbstverständlich auch online und hybrid durchgeführt werden.

# Medizinische Qualität messbar machen

anaQuestra **PROMs Befragungen** – messen der  
Ergebnisqualität und erfassen der Behandlungsergebnisse  
aufgrund der subjektiven Einschätzung



## Ihr Nutzen:

Ergebnisqualität  
Patientenbindung  
Stärkere Kommunikation  
Verbessertes Monitoring  
Qualitätssicherung

*Um zu eruieren, welche Vorgehensweise den größten Nutzen für die Betroffenen bringt (Bedürfnisse, Werte und Präferenzen der Patient:innen), ist es unumgänglich, die Patientensicht abzubilden. Patient Reported Outcomes Measures (PROMs) sind Behandlungsergebnisse, die aufgrund der Einschätzung des Gesundheitszustands und Erfahrung von Patient:innen basieren. Hierfür werden standardisierte Befragungsinstrumente verwendet.*

Ziel des ärztlichen Handelns ist die Linderung des durch die Krankheit verursachten Leids. Um den Erfolg dieses Strebens im klinischen Alltag und in der wissenschaftlichen Arbeit prüfen zu können, sollte der Einfluss von Krankheit und Therapie auf den Menschen gemessen werden. Eine Behandlung ist aus Sicht der Patient:innen von hoher Qualität, wenn sie als Therapie für das zugrunde liegende Krankheitsbild geeignet und geboten, möglichst

wenig risikoreich und invasiv ist sowie das Behandlungsergebnis den realistischen Erwartungen der Patient:innen entspricht.

## Messung der medizinischen Behandlungsqualität

In den vergangenen Jahren wurde die medizinische Behandlungsqualität systematisch weiterentwickelt und zu großen Teilen international standardisiert. Grundlage der Ergebnismessung ist die krankheitsbildspezifischen Behandlungsergebnissen (sog. Outcomes). Hierbei werden drei Ebenen von Ergebnissen unterschieden und getrennt erfasst.

**Die erste Ebene** beschreibt den Gesundheitszustand der Patient:innen, der durch die Behandlung erreicht oder erhalten wurde. Hier werden, z.B. das krankheitsspezifische Überleben, motorische, kognitive und mentale Fähigkeiten, Schmerzen sowie die krankheitsspezifische Lebensqualität mit validierten Fragebögen erfasst.

**Die zweite Ebene** erfasst Behandlungsdauer und -verlauf mit Daten zu Komplikationen, Re-Hospitalisierungen sowie Einschränkungen und Schmerzen durch die Behandlung.

**Die dritte Ebene** der Ergebnismessung befasst sich mit dem langfristigen Erfolg bzw. den Folgen der Behandlung. Um alle drei Ebenen der Ergebnisqualität erfassen zu können, ist man auf verschiedene Datenquellen angewiesen. So können bestimmte funktionale Daten, wie z.B. der Beugewinkel eines Knies nach einem Gelenkersatz, nur von der Ärztin oder dem Arzt dokumentiert werden (sog. PROs, Physician Reported Outcomes). Der Schmerz, die Lebensqualität oder die Stimmungsschwankungen können nur die Patient:innen selbst adäquat beschreiben (sog. PROMs, Patient Reported Outcome Measures).

### Prä- und poststationäre Messungen

Die Messungen erfolgen vor oder nach dem Eingriff, um eine möglichst objektive Bewertung der Veränderungen zu erreichen. Dabei ist zu beachten, dass bei einer Vielzahl von Eingriffen erst nach einiger Zeit eine belastbare Bewertung des Erfolges möglich ist. Daher kann es sinnvoll sein, die Messung nach einem weiteren längeren Zeitraum zu wiederholen, um die anhaltende Verbesserung des Gesundheitszustandes durch den Eingriff zu bewerten. Um mit einer Messung eine Zustandsveränderung zu erfassen,

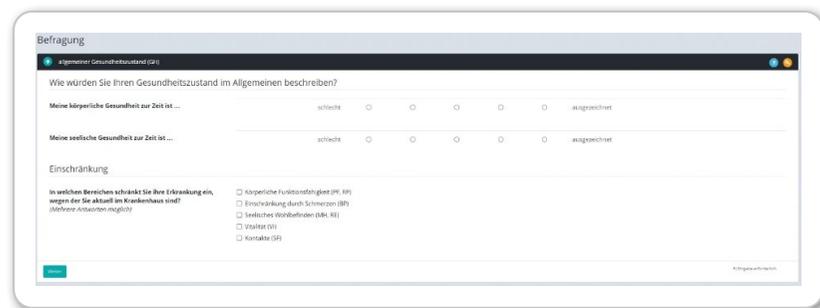
sollten sich die Patient:innen direkt nach der Veränderung befragt werden oder sich an den Zustand in der Vergangenheit erinnern, um diesen mit dem aktuellen Zustand zu vergleichen.

### Befragungsprozess der PROMs Messung

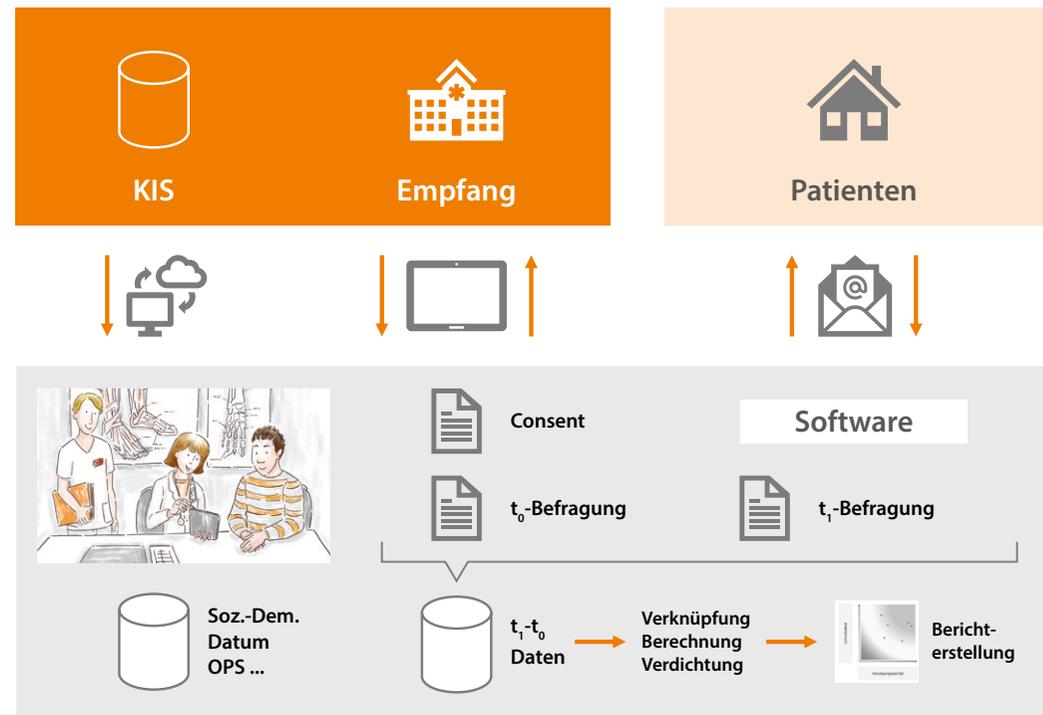
Bezüglich der Datenerhebung muss die Einwilligung der Patient:innen eingeholt werden. Diese kann bei der administrativen Aufnahme abgefragt werden. Auch kann zu diesem Zeitpunkt, die Befragung vor der Behandlung durchgeführt werden (t<sub>0</sub>-Befragung), gleiches gilt für relevante Behandlungsdaten, wie z.B. Operationen- und Prozeduren-Schlüssel (OPS) u.a. Diese Informationen können direkt aus dem Krankenhausinformationssystem

(KIS) übernommen werden. Die Befragung nach der Behandlung (t<sub>1</sub>-Befragung) kann postalisch oder via E-Mail erfolgen. Im Messverfahren können weitere Zeitpunkte der Befragung vorgesehen werden, z.B. nach einem oder mehreren Jahren, um Langzeiteffekte zu erfassen. Im Anschluss der letzten Befragung werden die Daten verknüpft, berechnet und in die Ergebnisbetrachtung aufgenommen.

Der Prozess sollte von Beginn an so konzipiert werden, dass er die Mitarbeiter:innen entlastet. Eine softwareunterstützte Lösung hilft bei einer PROMs Befragung, sowie bei der Erfassung, Auswertung und Analyse.



Ausschnitt eines Fragebogens einer PROMs Befragung



Befragungsprozess der PROMs Messung

# Kreativität und Kundenfeedback nutzen, um besser zu werden

anaQuesta **Feedback** – Ihre Plattform für Ideenmanagement und Beschwerdebearbeitung



## Ihr Nutzen:

Agilität  
Motivation und Teamgeist  
Prozessqualität  
Patientensicherheit  
Rechtssicherheit

**Beschwerden, Meldungen zu Beinahefehlern und Ideen haben eines gemeinsam: Sie bieten wertvolles Feedback für die Einrichtung, in dem häufig Potential für Verbesserungen steckt und welches eine systematische Verfolgung verdient. Eine kostenlose Beratung. Das Feedbackmanagement von anaQuesta stellt sicher, dass diese Potentiale genutzt werden.**

### Annahme von Meldungen aus verschiedenen Kanälen

Im Modul Feedback können individuelle Webseiten zur Lieferung von Meldungen definiert werden. Die Verantwortlichen werden direkt per E-Mail informiert, wenn eine neue Meldung vorliegt. Natürlich können Meldungen auch auf anderen Wegen eingebunden werden.

### Flexible Prozesse

Für die Bearbeitung der Meldungen können Personen oder Personengruppen benannt werden, die mit maßgeschneiderten Rechten auf den Vorgang zugreifen können. Individuelle Arbeitsabläufe können somit definiert werden, um einen optimalen Bearbeitungsprozess zu gewährleisten.

### Umsetzungsstatus verfolgen und transparent machen

Auch in diesem Modul besteht die enge Verzahnung mit dem Maßnahmenmanagement. Alle Aufgaben sind im zentralen Maßnahmenmanagement modulübergreifend verfügbar und werden

hier nachgehalten. Die Maßnahmenumsetzung steht jederzeit auf Knopfdruck zur Verfügung. Der Bearbeitungsstatus von Beschwerden, Reklamationen und Ideenumsetzung kann in individuell anpassbaren Berichten ausgegeben und bei Bedarf mit dem Intranet der Einrichtung verknüpft werden. So können alle Mitarbeiter:innen jederzeit über den Status ihres Beitrags informiert werden und sind über die Entwicklung ihrer Anfrage im Bilde.

## Beschwerden professionell managen

Manchmal geht auch etwas schief. Auf Beschwerden von Patienten:innen und Angehörigen professionell zu reagieren, ist dann meist der einfachste Weg, um aus der Situation das Beste zu machen und im Idealfall den Vorgang mit einem zufriedenen Kund:innen zu beenden. Die systematische Erfassung und Dokumentation von Beschwerden, ein schnelles erstes Feedback und die zeitnahe inhaltliche Reaktion sind hierbei die wichtigsten Bausteine, bei denen die anaQuesta Lösung Sie unterstützt. Und natürlich auch bei der Ableitung und Verfolgung von Maßnahmen, um die Ursache der Beschwerde dauerhaft zu beheben.



### **Mitarbeiter:innen einbinden**

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) ist eine zentrale Anforderung aller Qualitätsmanagementsysteme und ein wichtiger Schlüssel zur Prozessoptimierung. KVP funktioniert besonders gut, wenn die Mitarbeiter:innen sich als Teil davon fühlen. Hierbei spielt die positive Feedbackkultur eine wichtige Rolle. Das Modul Feedback schafft die optimalen Voraussetzungen dafür. Ideen von Mitarbeiter:innen werden systematisch erfasst und für den Meldenden in ihrer Entwicklung transparent gemacht. Bearbeitungszirkel können auf den unterschiedlichen Unternehmensebenen definiert werden und ihre Verbesserungsarbeit autark mit gleichzeitiger zentraler Übersicht aufnehmen.

# Mit gemeinsamen Zielen und sichtbaren Kennzahlen zusammen zum Erfolg

anaQuestra **Cockpit** – Zielvorgaben transparent gestalten und mit Kennzahlen den Erfolg kontrollieren



## Ihr Nutzen:

Agilität  
Motivation und Teamgeist  
Zielorientierung



**Erfolg erfordert Teamplay und klare, verständliche Vorgaben. Klar definierte und über Kennzahlen quantifizierte Ziele sind die Basis dafür, dass alle Mitarbeiter:innen an einem Strang ziehen. Der regelmäßige Abgleich von Soll und Ist lässt Handlungsbedarf schnell erkennen, so dass dann zeitnah gegensteuert werden kann, um die gesteckten Ziele sicher zu erreichen.**

### Mehr Klarheit für die Crew

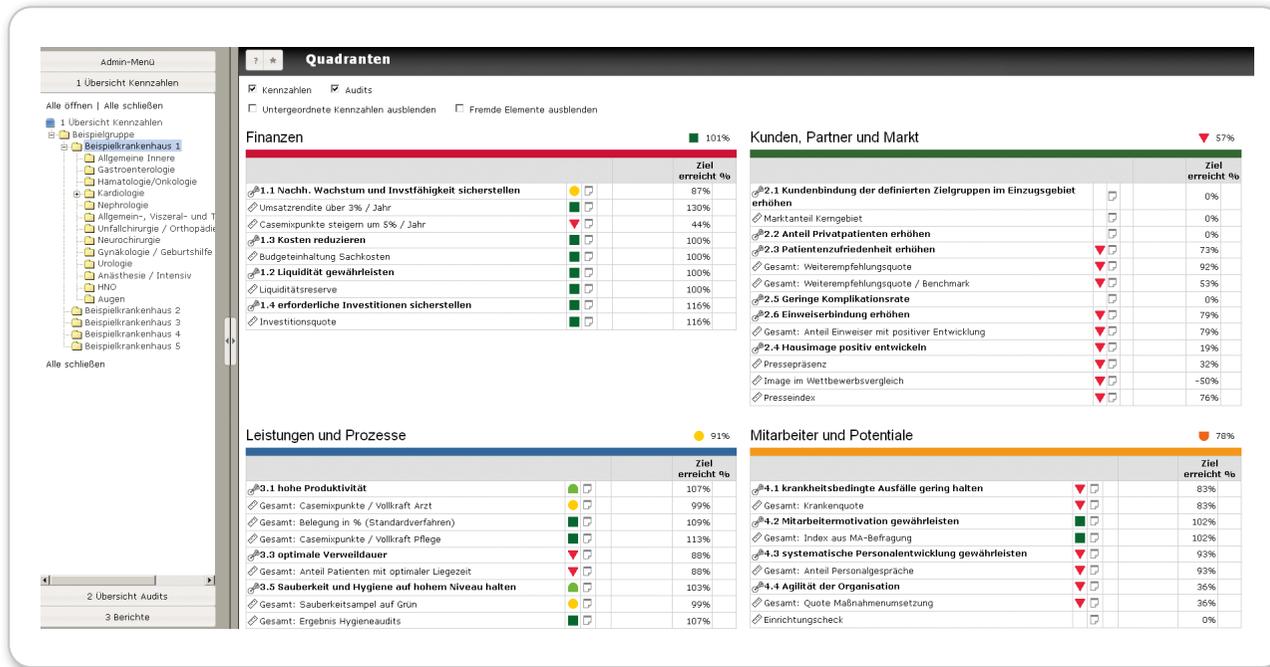
In dem Modul Cockpit können Ziele strukturiert formuliert und abgelegt werden. Ursache- und Wirkungsbeziehungen lassen sich elegant definieren und grafisch darstellen, so dass Wirkungszusammenhänge deutlich werden.

### Zielbeiträge sichtbar machen

Damit alle Mitarbeiter:innen, welcher Beitrag zum Erreichen der Ziele geleistet werden soll, müssen Ziele von der Leitung in die einzelnen Bereiche heruntergebrochen werden. Dies gelingt mit dem Modul anaQuestra Cockpit mithilfe von Vererbung und flexiblen Strukturen auch für größere Organisationen auf mehreren Zielebenen. Eine wertvolle Hilfe, die auch in der Zielplanung aufeinander abgestimmte Vorgaben unterstützt.

### Die Zielerreichung stets im Blick haben

Ziele werden durch Kennzahlen und die Definition von Soll-Werten messbar gemacht. Durch den Vergleich von Soll und Ist wird so jederzeit deutlich, ob man auf dem richtigem Kurs ist oder ob



In der Quadrantsicht von Cockpit erkennt man auf einen Blick die Zielerreichung und kritische Abweichungen. Korrekturmaßnahmen können dadurch schneller eingeleitet werden, um die gesteckten Ziele zu erreichen.



## Buchtipps:

Das Buch gibt einen kompakten Überblick, worauf es bei der Steuerung von Einrichtungen des Gesundheitswesens mit Zielen und Kennzahlen ankommt. In zehn Kapiteln wird eine pragmatische Vorgehensweise Schritt für Schritt angeboten und mit vielen Praxisbeispielen erläutert. Durch die strukturierte und praxisnahe Form ist das Buch der ideale Einstieg in das Thema und liefert auch für erfahrene Führungskräfte nützliche Hinweise für die Weiterentwicklung der eigenen Organisation.

**„Von der Strategie zur kennzahlgestützten Umsetzung – in zehn Schritten zum Erfolg“,**  
**Brigitte Sens / Christian Bamberg /**  
**Doris Kurscheid-Reich / Jan-Frederik Marx,**  
**ISBN 978-3-86216-208-6,**  
**Verlag medhochzwei Berlin**

ein Nachsteuern notwendig ist. Durch kompakte, aussagekräftige Darstellungen bleibt der Überblick stets erhalten.

### Auch bei großen Datenmengen den Überblick behalten

Daten können über verschiedene Wege in die Lösung importiert werden: dezentrale Eingabe, Bulkimport oder direkte Schnittstellen zu anderen Systemen. Je nach Anforderung können so Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammengeführt werden. Und selbstverständlich lassen sich auch Kennzahlen aus Ergebnissen anderer Module einbinden, z.B. die Resultate von regelmäßigen Hygieneaudits.

### Individuelles Berichtswesen für die Regelberichterstattung

Durch verfügbare Standardberichte und individuell erstellbare

eigene Berichte kann das interne Berichtswesen für die Zielerreichung gestaltet werden. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, mit differenzierten Rechtezuordnungen die relevanten Ziele und Kennzahlen stets aktuell online einzusehen und zu kommentieren. Die Bereitstellung der Berichte kann automatisiert werden, so dass der Arbeit an den Zielen nichts im Wege steht.

### Projekte und Maßnahmen auf einen Blick

Die für die Zielerreichung definierten Maßnahmen befinden sich in der gleichen Plattform und stehen im zentralen Maßnahmenmanagement zum Controlling zur Verfügung. Bei umfassenderen Aktivitäten ist der Rückgriff auf ein vollwertiges Projektmanagement auf der gleichen Plattform möglich. Sprechen Sie uns gerne hierzu an!

# Dokumente sicher lenken – Chaos vermeiden

Dokumente sicher lenken damit alle Mitarbeiter:innen auf dem aktuellsten Stand sind. Mit anaQuesta **Doku** behalten Sie stets den Überblick über Ihre Dokumente.



## Ihr Nutzen:

QM-konforme Dokumentation  
Informierte Mitarbeiter:innen  
Volltextsuche  
Schnelle Aktualisierungen  
Zeit- und Kostenersparnis



*Die Anforderungen an Dokumentenmanagementsysteme (DMS) sind hoch: Vorhandene Dokumente schnell finden, immer die aktuellste Fassung erwischen, über Änderungen und Neuigkeiten informieren, intuitive Ablage mit Versionsverwaltung, elektronisch nachgehaltene Aktualisierungen und Freigaben und am besten mit barrierefreiem Zugang für alle Anwender:innen. Damit all diese Anforderungen zuverlässig funktionieren und gleichzeitig die Einbindung in das Manage-*

*mentsystem gewährleistet ist, haben wir die Dokumentenlenkung als neues Modul in unser Portfolio eingebunden.*

### **Schneller Zugriff auf relevante Informationen**

Die richtigen Dokumente schnell finden. Das ist eine zentrale Aufgabe, die durch ein DMS unterstützt werden soll. Um hier optimale Performance zu bieten, erlaubt anaQuesta Doku neben der Verschlagwortung und der Ablage in verschiedenen Ordner-

strukturen die Volltextsuche über alle hinterlegten Dokumente (auch pdf). Damit ist eine Stichwortsuche möglich, die dem heutigen Userverhalten Rechnung trägt und effizientes Arbeiten erleichtert.

### Immer Informiert bleiben

Mit anaQuesta Doku haben Sie die Möglichkeit für Sie wichtige Dokumente zu abonnieren. So werden Sie sofort per E-Mail informiert und verpassen keine Änderungen mehr. Durch die Versionierung der Dokumente stellen Sie sicher, dass den Mitarbeiter:innen stets die aktuellste Fassung zur Verfügung steht. Diese können im Fall der Fälle nachweisen, wann welche Fassung gültig war.

### Den Freigabe-Workflow effizient gestalten

Besteht bei Ihnen für Freigaben eine Unterschriften-Regelung? Mit anaQuesta Doku können Sie diese effizienter, schneller und sicherer digital beibehalten. Dabei behalten Sie zu jeder Zeit den vollen Überblick über alle ausstehenden Prüfungen und Freigabeprozesse und erreichen eine hohe Transparenz.

### Individuelle Darstellung

Ob als klassische Handbuchdarstellung, nach dem EFQM-Modell oder gemäß der in der ISO 9001 verankerten Prozessdarstellung – im Modul Doku können Sie die Anzeige der Dokumente den Bedürfnissen Ihrer Organisation individuell anpassen. Individuelle Rechtestrukturen ermöglichen es, bei Bedarf jeder Mitarbeitergruppe genau die Dokumente zuzuordnen, die sie wirklich betreffen.

### Quittierung für wichtige Änderungen

Um sicherzustellen, dass wichtige Änderungen im Meer der Informationen nicht untergehen, kann die Quittierfunktion genutzt werden. Hier werden betroffene User bei relevanten Änderungen gezielt aufgefordert, geänderte Inhalte zur Kenntnis zu nehmen und diese zu quittieren.

### Publikation im Intranet

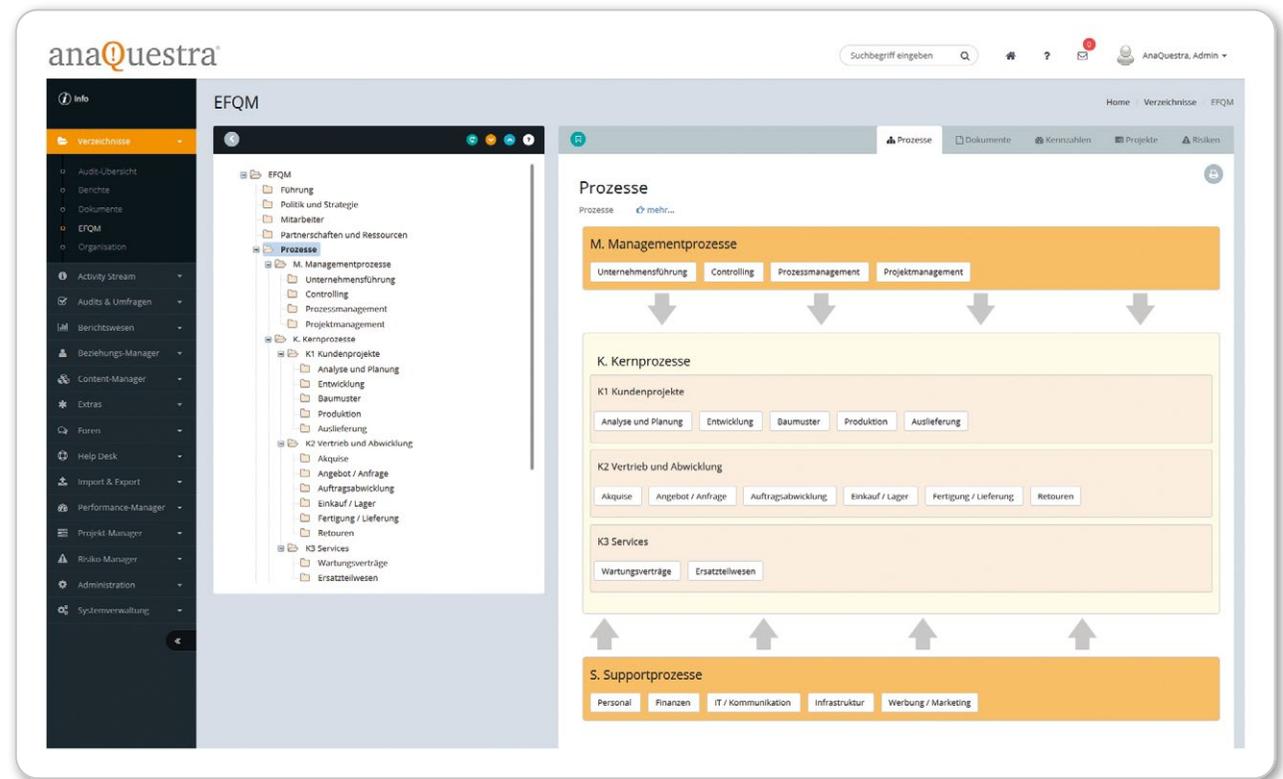
Veröffentlichen Sie alle Inhalte einfach und sicher für Ihre Mitarbeiter:innen. anaQuesta Doku bietet Ihnen mehrere Seitentypen um Dokumente, Beiträge, Dokumentenordner oder FAQs zu veröffentlichen.

### Daten revisionssicher exportieren

Zur Sicherung Ihrer Daten außerhalb von anaQuesta Doku, können Sie Dokumente und Beiträge revisionssicher exportieren. Sie können die gesamte Ordnerstruktur oder ausgewählte Teile davon als ZIP-Format herunterladen, verteilen oder archivieren.

### Prozessdarstellung:

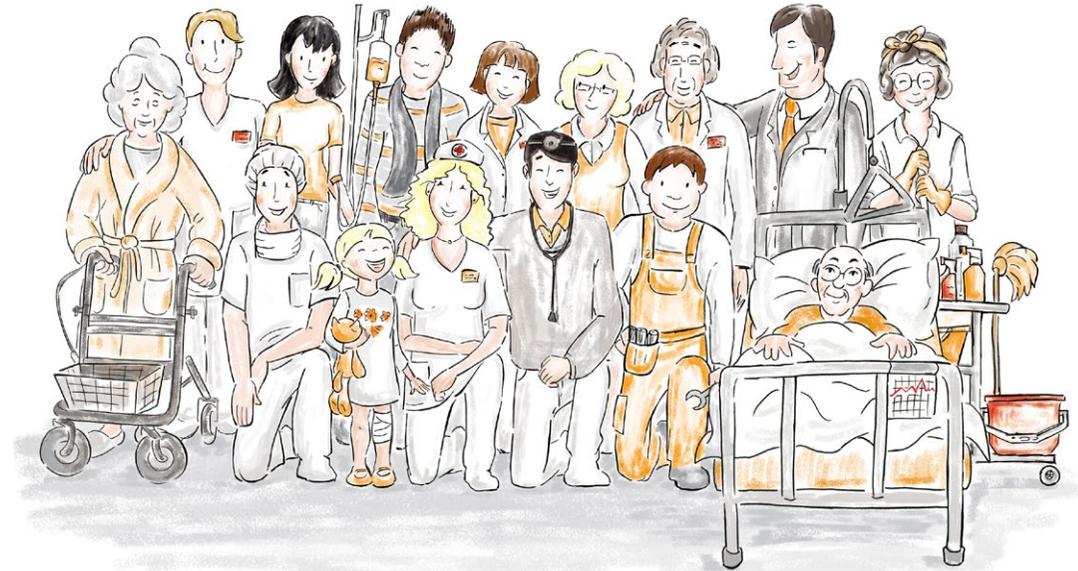
*Dokumente können in verschiedenen Strukturen abgelegt werden. Eine Möglichkeit ist die Prozessdarstellung die ja auch die Grundlage des Qualitätsmanagements nach ISO 9001 bildet. Sie orientiert sich an den Unternehmensabläufen und legt die Dokumente und Arbeitshilfen dort ab, wo sie benötigt werden.*





# Mehr erfahren?

Wenn Sie jetzt wissen wollen, wie latentes Optimierungspotential mit wenig Aufwand erkannt und effizient in Nutzen für Ihre Einrichtung umgewandelt werden kann, nehmen Sie einfach unverbindlich telefonisch Kontakt mit uns auf über **+49 (0)30 98 32 170 00**



*Weitere Informationen und Lösungen finden*

*Sie außerdem unter [www.anaquestra.de](http://www.anaquestra.de)*



*Lernen Sie unsere Leistungen  
auch auf einem unserer  
Webseminare kennen.*

Das aktuelle Programm finden Sie unter:

[www.anaquestra.de/webseminare](http://www.anaquestra.de/webseminare)

anaQuesta®

Analysen und Lösungen

für messbar mehr Erfolg

**anaQuesta GmbH**

Niebuhrstraße 63

10629 Berlin

Tel: +49 (0)30 98 32 170 00

Fax: +49 (0)30 88 47 58 01

[info@anaquesta.de](mailto:info@anaquesta.de)

[www.anaquesta.de](http://www.anaquesta.de)

