

## Krankenhaus

A.Ö. Bezirkskrankenhaus Lienz

### Bericht zum Qualitätsförderungsprogramm des TGF 2015

„Inhouse Training zum Thema Risikomanagement und Qualitätsmanagement als solide Basis zur Realisierung des Projektes Patientensicherheit - Österreichweite Strategie 2013 - 2016“

Kontaktperson: QM Barbara Theurl MSc

Datum der Bewilligung: 14.12.2015

TGF-QFP/7-2015

Datum der Berichterstellung: 20.10.2016

Einreichende Stelle: BKH Lienz

Projektleiter: VWL Mag. Helene Brunner

Projekt Zeitraum:

Inhouse Training + Mitarbeiterinformation November 2015 - Oktober 2016

Evaluierung Ende 2017 in Planung

## PROJEKTBERICHT

### „Inhouse Training zum Thema Risikomanagement und Qualitätsmanagement als solide Basis zur Realisierung des Projektes Patientensicherheit - Österreichweite Strategie 2013 - 2016“

#### 1. Ausgangssituation

Unerwünschte Ereignisse minimieren, die Qualität der Arbeitsprozesse verbessern und die Patienten in den Versorgungsprozess einbeziehen sind die Visionen der österreichweiten Strategie Patientensicherheit 2013 - 2016 und Empfehlung an die Krankenhäuser dies auch umzusetzen.

Der Patient erwartet sich zu Recht, dass seine Bedürfnisse, seine Sicherheit, seine hochwertige Behandlung und Betreuung im Mittelpunkt der Gesundheitsversorgung im Krankenhaus stehen. Er möchte gut aufgehoben sein.

Das Anliegen eines modernen QM beruht auf der Philosophie von Teamgeist, Koordination, Kooperation, Effizienz: „Weg vom Funktionsdenken der einzelnen Berufsgruppen hin zum Prozess- und Ergebnissenken“. Der gesamte Behandlungsprozess ist auf den Patienten, seine Sicherheit und seine Zufriedenheit ausgerichtet. Mehr Sicherheit und weniger Risiko für den einzelnen Patienten, den Mitarbeiter und das Krankenhaus als Organisation.

Die Anstaltsleitung des Krankenhauses, die KOFÜ, hat sich für eine zukunftsfähige Entwicklung der Qualitäts- und Sicherheitspolitik entschieden. Der Aufbau und die Implementierung eines QMS nach der ÖNORM EN 15224 wird mit Jänner 2017 begonnen.

Mit der Implementierung eines systematischen QMS werden die gesamte Organisation und alle Mitarbeiter unseres Krankenhauses konfrontiert. Der umfangreiche Aufgabenbereich lässt sich nur durch ein gut strukturiertes Konzept im Stil eines Projekts bewältigen. Der Schwerpunkt liegt in der Optimierung von Arbeitsabläufen.

Die Ausrichtung auf Teamarbeit, die klinischen Prozesse und die Patientenerwartungen, sowie auf vernetztes Handeln und Denken, bedeutet für ein Krankenhaus einen Paradigmenwechsel in der Einstellung und dem Verhalten der Mitarbeiter. Als solide Basis für die Entwicklung der Sicherheits- und Qualitätskultur und Mitarbeiterorientierung wurde in Inhouse-Trainings und in Informationsveranstaltungen das spezifische Wissen dazu vermittelt.

#### 2. Zielvorgabe / Zielerreichung

Die KOFÜ hat sich für die Implementierung eines QMS nach ÖNORM EN 15224 entschieden. Mit dem eingereichten Projekt „Inhouse Training QM und RM“ soll einerseits eine Änderung der Unternehmenskultur eingeleitet, andererseits das notwendige Know how vermittelt werden um folgende Ziele zu erreichen.

- Wir wollen eine zukunftsfähige Entwicklung unseres Hauses sichern. Eine wichtige Säule dabei ist es, eine systematische Qualitäts- und Sicherheitskultur in unserem Haus zu etablieren.

- Die eigentliche Einrichtung eines QM und RM muss sich auf alle Ebenen und Bereiche des Krankenhauses erstrecken. Um dies zu erreichen ist es erforderlich, in den verschiedenen Abteilungen verantwortliche Mitarbeiter zu benennen, die als Multiplikatoren die Umsetzung der Maßnahmen von QM und RM unterstützen. Diese Mitarbeiter müssen geschult sein.
- Wir schaffen eine positive Ausgangsbasis, indem die Mitarbeiter informiert und motiviert werden bei der Implementierung des QMS aktiv mitzuarbeiten.
- Die Implementierung eines QMS darf die Mitarbeiter nicht unnötig stark belasten.
- Die 5 Interventionsfelder der österreichweiten Strategie zur Patientensicherheit werden in die Projektplanung QMS aufgenommen (Politikentwicklung, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Patientensicherheit - öffentliche Bewusstseinsbildung, Monitoring).

### 3. Methode

#### 3.1 Maßnahmen der Politikentwicklung

Die Entscheidung der KOFÜ für die Implementierung eines QMS nach ÖNORM EN 15224 wurde einstimmig beschlossen. Ein modernes Qualitätsmanagement ist auf Zusammenarbeit, Prozessorientierung, Patientenorientierung und kontinuierliche Verbesserung ausgerichtet. Informationsveranstaltungen und Inhouse - Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeiter als solide Basis zur Umsetzung eines QMS wurden durchgeführt.

#### 3.2 Maßnahmen der Bewusstseinsbildung als Auftaktveranstaltung für die Mitarbeiter des BKH durch einen externen Experten, Dr. med. univ. Günther Schreiber

In einer dreistündigen Informationsveranstaltung erhielten die Mitarbeiter Einblick in das Qualitäts- und Risikomanagement und die Auswirkungen eines nachhaltigen QMS auf die eigenen Arbeitsabläufe und Arbeitsweise.

Die Mitarbeiter konnten sich freiwillig für die Ausbildung zum zertifizierten Qualitätsbeauftragten oder zertifizierte Risikobeauftragten anmelden. Die Ausbildungsplätze waren schnell vergeben. Das Interesse war groß.

#### 3.3 Maßnahmen der Personalentwicklung durch den externen Referenten, Herr Dr. med. univ. Dr. Günther Schreiber

Basics QM und RM

Workshop über 2 Tage für Führungskräfte aus Medizin, Pflege, Verwaltung

Thema: Systematisches Qualitätsmanagement im BKH Lienz gemeinsam gestalten

Meine Rolle als Führungskraft „Wissen, wie es zu tun ist“

Die kollegiale Führung des BKH hat an dieser Veranstaltung nicht nur als Organisator teilgenommen sondern auch als Teilnehmer und arbeitete aktiv bei den verschiedensten Aufgabenstellungen mit. Die Veranstaltung begeisterte sehr.

#### 3.4 Zertifizierte Ausbildung im Rahmen eines Inhouse Trainings (Austria Quality)

##### 3.4.1 Ausbildung von 20 Führungspersonen zu zertifizierten Qualitätsbeauftragten (QB).

Die Schulungsmaßnahmen dauerten 3x3 Tage. Zusätzlich wurde eine Prüfung zum zertifizierten Qualitätsbeauftragten abgelegt.

### 3.4.2 Ausbildung von 16 Mitarbeitern zu zertifizierten Risikobeauftragten (RB).

Die Schulungsmaßnahmen zum RB dauerten 2 Tage mit einer anschließenden Prüfung zum zertifizieren Risikobeauftragten.

## 4. Erfahrungen aus der Projektarbeit

Das QMS soll hausweit eingeführt werden. Jeweils die gleiche Anzahl von Mitarbeitern aus den Bereichen Medizin, Pflege und Verwaltung wurden ausgebildet. Den QB Ausbildungslehrgang besuchten ausschließlich Führungskräfte und die KOFÜ. Sie alle haben eine Vorbildrolle bei einer erfolgreichen Umsetzung eines QMS. Die RB-Ausbildung besuchten ebenso Mitarbeiter aus allen Berufsgruppen. Die Arbeitshaltung aller Teilnehmenden war äußerst konstruktiv, sachlich, ehrlich und wertschätzend.

Die Arbeitsgruppen während der Ausbildung waren multiprofessionell zusammengestellt.

In den Arbeitsgruppen wurden Arbeitsabläufe aus bestimmten Bereichen analysiert, Schwachstellen und Risiken herausgearbeitet und der IST-Zustand festgehalten. In der Praxis geht es um eine ganzheitliche Sichtweise auf den Patienten, strukturierte, effiziente Arbeitsabläufe, gelebte Zusammenarbeit und Verhaltensänderungen der Mitarbeiter. Eine interessante Erkenntnis war, dass es tagtäglich wesentlich mehr Berührungspunkte zwischen den verschiedenen Berufsgruppen untereinander gibt als angenommen, welche sich jedoch direkt oder indirekt auf die Patientenzufriedenheit auswirken. Glück allein ist kein Indikator für gute Leistung. Arbeitsabläufe müssen so sicher wie möglich gestaltet sein. Es ist geplant die ausgebildeten Experten in Arbeitsgruppen bei der Optimierung der Arbeitsabläufe und als Ansprechpartner für die Mitarbeiter in ihren Bereichen mit einzubeziehen.

## 5. Ergebnis

Ein wertvolles Potential an Wissen und Wollen und Können ist nun vorhanden. Die an der Ausbildung beteiligten Führungskräfte und Mitarbeiter sind qualifiziert, motiviert, informiert und konnten eine Menge neues Wissen erwerben, welches bei der Implementierung eines QMS zur Anwendung kommen wird. Die erwarteten Ziele der Ausbildung wurden in vollem Umfang erfüllt.

Erkenntnisse aus den Arbeitsgruppen über Stärken und Schwächen an unserem Haus zeigen deutlich, dass noch viele ungenutzte Ressourcen mobilisiert werden können um die Qualitäts- und Sicherheitskultur ständig weiter zu entwickeln.

## 6. Zusammenfassung

Gemeinsam können wir viel dafür tun, dass die Patientenversorgung sicher verläuft und die zukünftigen wirtschaftlichen Anforderungen und die externen Einflüsse bewältigt werden können. Für die Zukunft unseres Hauses sind wir verpflichtet, dafür alles Mögliche zu unternehmen.

Der finanzielle und zeitliche Aufwand, aber auch der persönliche Einsatz für die Ausbildung war intensiv. Führungskräfte und Mitarbeiter begrüßten die gewählte Vorgehensweise der Informations- und Wissensvermittlung. Sie setzen nun viel Hoffnung in ein erfolgreich eingeführtes QMS. Der Wille und die Bereitschaft den vorliegenden Weg aktiv mitzugestalten ist vorhanden.

Unser nächstes Ziel ist nun die Implementierung eines QMS nach ÖNORM EN 15224. Während dieser Zeit werden Strukturen, Abläufe und Dokumentation etabliert, die die Grundsätze des QM und RM sicherstellen sollen.

Die Ausbildung endete mit einer schriftlichen und mündlichen Prüfung. Der Erhalt des Zertifikates erfüllte alle mit Stolz. Die Prüfungskommission lobte die exzellenten Leistungen der Prüflinge.

Eine Evaluierung über einen Benefit der Schulungen findet Ende 2017 statt.

Wir danken herzlich für die finanzielle TGF- Projektunterstützung !

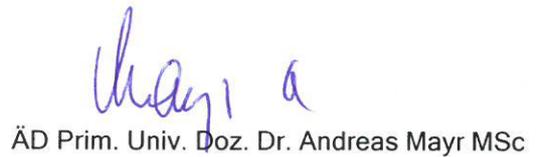
Mit freundlichen Grüßen



VWL Mag. Helene Brunner



PD Robert Hieden MBA



ÄD Prim. Univ. Doz. Dr. Andreas Mayr MSc

QM DGKS Barbara Theurl MSc

