



proCum Cert-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 6.0_2009 für Krankenhäuser

Krankenhaus: Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried
Institutionskennzeichen: -
Anschrift: Schlossberg 1
A-4910 Ried im Innkreis

Ist zertifiziert nach proCum Cert inklusive KTQ®

durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle:

proCum Cert GmbH Zertifizierungsgesellschaft

mit der Zertifikatnummer: 2011-A-RIED-11-K-002006

Gültig vom: 12.07.2011

bis: 11.07.2014

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der proCum Cert	3
Vorwort der KTQ®	4
Vorwort der Einrichtung	6
Die Kategorien	7
1 Patientenorientierung.....	8
2 Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit	16
4 Informations- und Kommunikationswesen	19
5 Führung.....	21
6 Qualitätsmanagement	26
7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus	29
8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft.....	31
9 Trägerverantwortung.....	32

Vorwort der proCum Cert

Die proCum Cert GmbH ist eine eigenständige konfessionelle Zertifizierungsgesellschaft, die von der katholischen und der evangelischen Kirche, namentlich durch den Katholischen Krankenhausverband Deutschlands (KKVD) und den Deutschen Evangelischen Krankenhausverband (DEKV) ins Leben gerufen wurde.

Gesellschafter der proCum Cert sind neben den genannten Krankenhausverbänden die beiden christlichen Wohlfahrtsverbände Caritas (DCV) und Diakonie (DWdEKD) sowie deren Versicherungsdienst Ecclesia.

Als Kooperationspartner der KTQ® war die proCum Cert an der Entwicklung des KTQ-Manuals beteiligt. Als akkreditierte Zertifizierungsstelle der KTQ® ist sie berechtigt, Krankenhäuser in dem vorgesehenen Verfahren mit dem KTQ-Zertifikat auszuzeichnen.

Das kombinierte pCC-KTQ-Zertifikat geht in seinen Anforderungen über die hinaus, die im KTQ-Manual beschrieben sind. Ziel der proCum Cert ist, christliche Werte in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und in der Organisation zu verankern. Hierfür wurden 24 weitere Qualitätskriterien formuliert, die es in dem KTQ-Manual mit seinen derzeit 63 Kriterien nicht gibt.

Das KTQ-Manual ist vollumfänglicher Bestandteil des proCum Cert-Anforderungskataloges. Um das pCC-KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss das Krankenhaus sowohl die Erfüllung aller Voraussetzungen für das KTQ-Zertifikat, als auch die Erfüllung der zusätzlichen proCum Cert-Anforderungen nachweisen.

Dieser Nachweis ist dem Krankenhaus gelungen, daher wurde es von der proCum Cert mit dem kombinierten pCC-KTQ-Zertifikat ausgezeichnet.

Der vorliegende Qualitätsbericht ist während der dreijährigen Gültigkeitsdauer des Zertifikates über die Internetseite www.proCum-Cert.de allgemein zugänglich.

Mathias Bojahr

Geschäftsführer
proCum Cert GmbH

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf die

- Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und das
- Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, IKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft-Bahn-See. Qualitätsbericht, Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern, Ried

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet im zweijährigen Turnus den strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das Krankenhaus der Barmh. Schwestern Ried mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und
Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung



Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried – ein modernes Versorgungszentrum in der Region

Das Schwerpunktspital mit einem großen Leistungsspektrum in diagnostischer und therapeutischer Hinsicht bietet Medizin mit Qualität und Seele. Die Versorgung der Patienten auf hohem Niveau steht im Vordergrund der Bemühungen der rund 1.100 Mitarbeiter. Das Ordensspital ist Teil der Vinzenz Gruppe, einem Verbund von sieben Ordenskrankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen in Wien und Oberösterreich.

Das Recht der Patienten auf Zuwendung, Respekt und Menschlichkeit wird von den Mitarbeitern geachtet. Die christlichen Werte bilden die Basis des Handelns und sind zentraler Bestandteil des Leitbildes des Krankenhauses.

Entsprechend des umfassenden Versorgungsauftrages werden im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried stationäre und ambulante Patienten auf 17 Abteilungen und Instituten betreut. Besonders hervorzuheben ist die ausgezeichnete Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen und Fachabteilungen.

Das Haus, das bis 2012 auf 475 Betten ausgebaut wird, leistet in vielen Bereichen eine Vorreiterrolle: So war das Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried im Jahr 2005 das erste Spital in Österreich mit zertifiziertem Qualitäts- und Wertemanagement KTQ® und pCC.

Die Vorteile einer vernetzten Versorgung wurden früh erkannt und führten zu innovativen Projekten wie dem St. Vinzenz Diagnosezentrum. Die Möglichkeit der Einmietung niedergelassener Ärzte und die Nutzung von Großgeräten sowohl durch das Spital als auch durch den ambulanten Sektor erwiesen sich als erfolgreiches Modell. Die Kooperation des Spitals mit praktischen Ärzten, Krankenkasse und Apothekern bringt wesentliche Verbesserungen für die Patienten, z. B. bei der abgestimmten Antibiotikaversorgung oder rasch übermittelten Befunden. Damit die Patienten auch nach dem Krankenhausaufenthalt gut versorgt sind, wird eng mit Nachsorgeeinrichtungen kooperiert.

Das Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried ist einer der größten Arbeitgeber im Bezirk und wichtige Ausbildungsstätte für Ärzte, medizinisch-technische Fachkräfte und diplomiertes Pflegepersonal.

Gut ausgebildete, engagierte Mitarbeiter und hochwertige medizinische Ausstattung in einem gut organisierten Krankenhaus, das auf einem soliden Wertefundament steht, sichern für die Bevölkerung Medizin mit Qualität und Seele.



Die Kategorien

1 Patientenorientierung

KTQ:

Patientenorientierung

Rahmenbedingungen der Patientenversorgung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Das Krankenhaus liegt in der Bezirkshauptstadt und ist an das öffentliche Verkehrsnetz angebunden. Für den Individualverkehr steht ein Besucherparkplatz zur Verfügung. Sämtliche Bereiche des Krankenhauses sind über behindertengerechte Wege erreichbar.

Patienten und Angehörige erhalten vor einer geplanten Aufnahme die relevanten Informationen in Form der Broschüre "Information für stationäre Patienten". Diese Informationen sind auch auf der Homepage des Krankenhauses verfügbar.

Vormerkkalender werden auf den jeweiligen Abteilungen geführt und ermöglichen eine Belagsplanung. Notfallpatienten werden im Schwerpunkt Krankenhaus jederzeit unabhängig von der aktuellen Bettenkapazität behandelt.

Zur Versorgung der Akutpatienten wird eine Akutambulanz im Neubau errichtet.

Leitlinien

International anerkannte Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften kommen auf den Abteilungen zur Anwendung. Die medizinische Bibliothek der Vinzenz Gruppe steht über das Intranet für die Mitarbeiter zur Verfügung und bietet Zugang zu aktuellster medizinischer Fachliteratur und sämtlichen medizinischen und pflegerischen Leitlinien.

Information und Beteiligung des Patienten

Die Patientenrechte werden gewährleistet; bei der Aufklärung, in der Dokumentation, im Umgang mit Patientendaten sowie durch das Eingehen auf Patientenwünsche.

Den Mitarbeitern stehen dazu Verfahrensanweisungen, Richtlinien und Ethikleitlinien zur Verfügung. Auf die Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen wird besonderen Wert gelegt, Ansprechpartner sind definiert. Personalisierte Aufklärungsbögen und spezielle Broschüren dienen als Grundlage für Aufklärungs- und Informationsgespräche. Allgemeine Informationen über die Einrichtungen des Krankenhauses und den Tagesablauf stehen den Patienten in jedem Zimmer und im Internet zur Verfügung.

Service, Essen und Trinken

Ein abwechslungsreicher Speiseplan mit saisonaler Ausrichtung und zielgruppengerechter diätetischer Versorgung sorgen für eine gesundheitsfördernde Ernährung der Patienten. Serviceeinrichtungen wie Minimarkt, Bankomat, Friseur, Cafes, Bandagist und Wechselstube stellen eine interessante Infrastruktur für Patienten und Besucher dar.

Kooperationen

Fachliche Kooperationen nach Außen (z.B. Arbeitsgemeinschaft mit den niedergelassenen Ärzten und Krankenkasse, Schnittstellenmanagement Pflege, Selbsthilfegruppen) und Innen (Tumorboard, Ernährungsteam, interdisziplinäre und interprofessionelle Besprechungen) stellen einen wesentlichen Bestandteil zur Patientenbetreuung dar. Darüber hinaus findet ein Austausch von Expertenwissen in zentralen Gremien der Vinzenz Gruppe statt (Medical Advisory Board, QM-Netzwerk, Hygienetzwerk).

Notfallaufnahme

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Für den Patienten erfolgt zeitnahe eine Ersteinschätzung durch Medizin und Pflege und die Erstellung eines Behandlungsplans für den weiteren Aufenthalt. Darüber hinaus bestehen umfassende fachliche Regelwerke (z.B. klinische Pfade, medizinische und pflegerische Standards) zur Diagnostik und Initialtherapie. Das Krankenhaus hat an 365 Tagen im Jahr über 24 Stunden Aufnahmebereitschaft und gewährleistet in den Abteilungen eine fachärztliche Versorgung der Patienten.

Ambulante Versorgung

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Ambulante Patienten werden in den entsprechenden Fach- und Spezialambulanzen in der Kernarbeitszeit behandelt. Außerhalb der Kernarbeitszeit steht die Akutambulanz für die Behandlung von Akutpatienten zur Verfügung. In den Ambulanzen stehen dieselben modernen diagnostischen Möglichkeiten wie im stationären Bereich zur Verfügung. Die Patientendaten des ambulanten und stationären Bereiches stehen den Behandlungsteams im medizinischen Informationssystem elektronisch zur Verfügung.

Ambulante Operationen

In der modern gestalteten Tagesklinik werden Patienten für ambulante Operationen für maximal einen Tag aufgenommen und perioperativ betreut.

Stationäre Versorgung

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Auf Grundlage medizinischer Leitlinien und nach einer ausführlichen Anamneseerhebung erfolgt die Behandlungsplanung durch die am Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen. Je nach Behandlungsindikation werden speziell ausgebildete Fachexperten aus den Berufsgruppen für die Betreuung der Patienten hinzugezogen. Zur Unterstützung einer effektiven Behandlungsplanung stehen klinische Pfade und das medizinische Informationssystem zur Verfügung.

Therapeutische Prozesse

Entsprechend der klinischen Diagnose erfolgt eine tägliche Abstimmung des Therapieprozesses durch die behandelnden Berufsgruppen. Grundlage dafür bildet die tägliche interprofessionelle Visite. Aufgrund der breiten Fächerstruktur des Schwerpunktkrankenhauses ist eine umfassende therapeutische Versorgung des Patienten sichergestellt.

Operative Verfahren

Die operative Versorgung der Patienten erfolgt nach aktuellen Leitlinien der jeweiligen medizinischen Fachgesellschaften. Klar strukturierte Abläufe vor, während und nach der Operation, tragen wesentlich zur Patientensicherheit bei: OP-Checkliste, Kennzeichnung des OP-Gebietes und Patientenarmband zur Identifikation sind nur einige der angewendeten Maßnahmen.

Visite

Ziel der Visiten, die in den Bereichen mindestens einmal täglich statt finden, ist der strukturierte Informationsaustausch aller am Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen. Die Visitenzeiten sind für die Patienten transparent und in den Abteilungsordnungen definiert. Die Visiten werden in den dafür vorgesehenen "Fieberkurven" schriftlich dokumentiert bzw. auch diktiert.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Eine modern ausgestattete Tagesklinik bietet für den teilstationären Aufenthalt der Patienten ein angenehmes Ambiente zur Durchführung von geplanten ambulanten Eingriffen. Die fachliche und organisatorische Vernetzung mit dem stationären Bereich des Krankenhauses gewährleistet eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung. Das Leistungsspektrum der Tagesklinik wird laufend erweitert.

Übergang in andere Bereiche

Entlassung

Die Planung der Entlassung der Patienten aus dem Behandlungsprozess beginnt frühzeitig unter Einbeziehung der Netzwerkpartner (Reha-Einrichtungen, Pflegeheime, mobile Dienste). Bei der Entlassung erhält der Patient eine Zusammenfassung der medizinischen (Arztbrief) und ggf. pflegerischen (Pflegebericht) Behandlung und Empfehlungen für das weitere Prozedere.

Verhaltensempfehlungen werden den Patienten diagnosespezifisch in Form von Informationsblättern bei der Entlassung gegeben.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Bereits beim Erheben der Pflegeanamnese wird der Weiterbetreuungsbedarf evaluiert. Die Servicestelle Überleitungs- und Übergangspflege bietet eine umfassende Information und Unterstützung der Patienten und Angehörigen, die eine Weiterbetreuung nach dem Krankenhausaufenthalt benötigen. Durch Kooperationen mit Reha-Einrichtungen wird eine kontinuierliche Weiterbetreuung garantiert.

Sterben und Tod

Umgang mit sterbenden Patienten

Die Palliativmedizin ist integrativer Bestandteil der Patientenversorgung. Die symptomorientierte Behandlung steht bei sterbenden Patienten im Vordergrund. Die medizinische, pflegerische, soziale und spirituelle Betreuung wird sowohl auf die Patienten als auch auf deren Angehörige abgestimmt. Fortbildungen zum Umgang mit Menschen in Grenzsituationen finden für relevante Berufsgruppen regelmäßig statt.

Umgang mit Verstorbenen

Den verschiedenen Riten der Glaubensgemeinschaften, was den Umgang mit Verstorbenen betrifft, wird Rechnung getragen. Dadurch ist es z.B. auch den Angehörigen nicht-christlicher Glaubensgemeinschaften möglich, ihren Angehörigen ihrem Glauben entsprechend einen würdevollen Abschied zu bereiten.

Speziell der Umgang mit Fehl- und Totgeburten wird durch das Projekt "Leere Wiege" unterstützt. Eine Gedenkstätte vor der Krankenhauskapelle, Gedenkgottesdienste zur Trauerarbeit und eine eigene Grabstätte als Ort der Trauer wurden geschaffen.

proCum Cert:

Besondere Zuwendung und Präsenz für Patienten gewährleisten

Patienten des Krankenhauses werden zu invasiven Untersuchungen und Operationen ausschließlich von der ihnen vertrauten diplomierten Pflegeperson begleitet. Eine vertrauensvolle und angstfreie Atmosphäre kann damit geboten werden. Zeiten für Gespräche zwischen Patienten, Angehörigen und dem Behandlungsteam sind auf den Stationen ausgewiesen und finden in geeigneten Räumlichkeiten statt.

Berücksichtigung der spirituellen bzw. religiösen Dimension von Krankheit und Krankheitsbewältigung

Die Verwurzelung der christlichen Werteorientierung ist in unserem Krankenhaus eine Grundphilosophie. Spirituelle Bedürfnisse des Patienten werden schon bei der Pflegeanamnese erhoben. Eine Vielzahl von Angeboten der Seelsorge stehen zur Verfügung. Ausgebildete Krankenhausseelsorger und klinische Psychologen sowie der ehrenamtliche Krisenbegleitdienst stehen für Gespräche zur Verfügung. Jede Station hat Pflegepersonen als Ansprechpartner für die Krankenhausseelsorge damit die spirituelle Begleitung sichergestellt ist.

Sensibilität und Respekt für Patienten mit nicht christlichem kulturellen und religiösen Hintergrund

Zur Unterstützung im Umgang mit nicht-christlichen Patienten stehen Handlungsleitfäden zur Verfügung. Ansprechpartner für die seelsorgliche Betreuung nicht-christlicher Patienten werden bei Bedarf kontaktiert.

Behandlung und Betreuung von besonderen Personengruppen

Ein ehrenamtlicher Krisenbegleitdienst zur Betreuung von Angehörigen in schwierigen Situationen steht den Behandlungsteams unterstützend zur Verfügung. Weiters werden in unserem Krankenhaus Patienten aus Krisengebieten sowie auch Patienten ohne Versicherungsstatus (z.B. Obdachlose) behandelt.

Berücksichtigung der besonderen Erfordernisse bei der Behandlung von Kindern

Neben den allgemein gültigen medizinischen und pflegerischen Standards für Kinder gibt es eigene Richtlinien für die Notfallbehandlung von Neugeborenen, Säuglingen und Kindern. Das dafür erforderliche Equipment wird in den speziellen Bereichen (Kreißzimmer, Säuglingsstation) vorgehalten. Die "CliniClowns" besuchen 14tägig die Kinderstation und bringen Spaß und Abwechslung. Bei Verdacht auf Missbrauch, Verwahrlosung oder Misshandlung ist entsprechend der gesetzlichen Vorschriften eine Kinderschutzgruppe installiert.

Sicherstellung einer Weiterbetreuung von Palliativpatienten

Eine qualifizierte Beratung und Anleitung zur Versorgung der Palliativpatienten findet im Rahmen der Betreuung auf der Palliativstation statt. Durch die intensive Einbeziehung der Angehörigen in den palliativen Behandlungsprozess wird der Grundstein zur Weiterbetreuung nach der Entlassung gelegt.

2 Mitarbeiterorientierung

KTQ:

Mitarbeiterorientierung

Personalplanung

Planung des Personalbedarfs

Zur Planung des Personalbedarfs werden verschiedene Instrumente wie Personalbedarfsberechnungen, Strukturqualitätskriterien sowie Leistungskennzahlen der Abteilungen herangezogen, um im Rahmen der Verhandlungen mit der Aufsichtsbehörde des Landes Oberösterreich den Personalbedarf zur optimalen Patientenbetreuung festzulegen. Zu diesem Prozess gehört auch die Berücksichtigung der zukünftigen medizinischen Entwicklungen und des Leistungsspektrums.

Personalentwicklung/Qualifizierung

Aufgrund des Personalentwicklungskonzeptes werden jährlich Schwerpunktsetzungen vorgenommen, die im Rahmen der innerbetrieblichen Fortbildung als Schulungen verpflichtend oder fakultativ angeboten werden. Anpassungen und Weiterentwicklung von Instrumenten wie Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragungen, Stellenbeschreibungen etc. erfolgen kontinuierlich. Im Rahmen der Akademie Sankt Vinzenz Stiftung nimmt das Krankenhaus an Ausbildungsmodulen teil. Die betriebliche Gesundheitsförderung stellt eines der vielen Projekte im Rahmen der Personalentwicklung dar.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Zur Einführung von neuen Mitarbeitern steht ein Katalog strukturierter Instrumente zur Verfügung, mit denen eine reibungslose Integration des Mitarbeiters in den Berufsalltag erfolgt. Kernelemente sind: Einführungsnachmittag, Begleitung durch die Führungskräfte, Mentoren auf den Stationen, Einführungsmappen, strukturierte Checklisten für Turnusärzte vor dem ersten Nachtdienst sowie schriftliche Evaluierungen der Einarbeitungsphase. Alle neuen Mitarbeiter des Monats werden im Intranet mit Foto vorgestellt.

Ausbildung

Die Gesundheits- und Krankenpflegeschule sowie die Akademie für den gehobenen medizinisch-technischen Dienst sichern den Nachwuchs an Fachkräften in den jeweiligen Bereichen. Weiterbildungen für Geriatrie und Praxisanleiter werden von der hauseigenen Gesundheits- und Krankenpflegeschule angeboten. Die Ausbildung zum Allgemeinmediziner und zum Facharzt erfolgt auf definierten Ausbildungsstellen und ist in jedem vorhandenen Fachbereich möglich. Für jede Abteilung ist ein ausbildungsverantwortlicher Facharzt definiert, der die Auszubildenden begleitet. Das Krankenhaus ist Lehrkrankenhaus der Universitätskliniken Innsbruck und Graz und bildet auch Studenten im klinisch-praktischen Jahr aus.

Fort- und Weiterbildung

Die innerbetriebliche Fortbildung bietet ein reichhaltiges Schulungsangebot für sämtliche Berufsgruppen des Krankenhauses im fachlichen, persönlichkeitsbildenden und gesundheitsfördernden Bereich. Die Steuergruppe für innerbetriebliche Fortbildung ist interprofessionell besetzt und erstellt ein jährliches Fortbildungsprogramm, das bedarfsorientiert angepasst wird. Jede Fortbildung wird schriftlich evaluiert und die Ergebnisse fließen in die zukünftige Planung ein.

Das Krankenhaus verfügt darüber hinaus auf allen EDV-Arbeitsplätzen über Zugang zur medizinischen Bibliothek der Vinzenz Gruppe.

Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Die zentralen Führungsaufgaben sind im Leitbild des Krankenhauses beschrieben. Der "Management-Orientierungsrahmen" gibt Richtlinien für Führungskräfte vor, mit denen in Übereinstimmung mit dem Wertekonzept der Vinzenz Gruppe ein mitarbeiterorientierter Führungsstil gelebt wird. Für neue Führungskräfte bietet die Akademie Sankt Vinzenz Stiftung ein umfassendes Angebot zur Weiterbildung in Führungsfragen.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Über die gesetzlichen Verpflichtungen hinaus bietet das Krankenhaus über fünfhundert verschiedene Arbeitszeitmodelle an, die den Mitarbeitern ermöglichen, berufliche Weiterentwicklung und familiäre Bedürfnisse in Einklang zu bringen. Tele-Arbeitsplätze, Altersteilzeitmodelle, Angebote zur Väter-, Hospiz-, und Bildungskarenz sowie Elternteilzeit runden das umfangreiche mitarbeiterorientierte Angebot ab. Die Dienstplanerstellung erfolgt in elektronischer Form.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Alle Mitarbeiter haben im Rahmen des innerbetrieblichen Vorschlagswesens ("Ideen-Pool") die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge und Anregungen einzureichen. Zahlreiche dieser Vorschläge wurden bereits umgesetzt bzw. wurden und werden in Großprojekte eingebracht. Einmal im Jahr findet eine Prämierung der besten Vorschläge durch den Krankenhausvorstand statt. In regelmäßigen Abständen werden strukturierte Mitarbeiterbefragungen durchgeführt, deren Ergebnisse den Führungskräften präsentiert werden.

proCum Cert:

Wahrnehmung der Fürsorgepflicht für die Mitarbeiter

Dem Mitarbeiter wird durch die flexiblen Arbeitszeitmodelle, durch die Teilzeitregelungen sowie durch Betriebskindergarten und -krabbelstube die Möglichkeit gegeben Familie und Beruf zu vereinbaren. In der Zeit des Karenzurlaubes wird enger Kontakt mit den Dienstnehmern gehalten (z.B. Einladung zu Festveranstaltungen, Versand der Mitarbeiterzeitschrift, Teilnahme an Fortbildungen), weiters wird dem Mitarbeiter Möglichkeiten der flexiblen Rückkehr aus dem Karenzurlaub angeboten.

Wertschätzung und Anerkennung vermitteln, Verbundenheit fördern

Mit den Mitarbeitern werden von den Führungskräften regelmäßig Ziel- und Mitarbeitergespräche geführt, besonderes Augenmerk wird der Einführung neuer Mitarbeiter in ihren Arbeitsbereich gegeben. Die Wertschätzung den Mitarbeitern gegenüber wird auch im Rahmen von Louisen- und Vinzenzfest (Oberarztternennungen, Pensionierungen, Dienstjubiläen) ausgedrückt. Die Verbundenheit der Mitarbeiter zum Unternehmen wird z.B. auch durch das jährliche Grillfest oder die Weihnachtsfeier gefördert.

Hilfe zur Bewältigung persönlicher Krisen

Das seelische und persönliche Wohlbefinden der Mitarbeiter ist der Krankenhausleitung ein besonderes Anliegen. Mitarbeitern in schwierigen Lebenssituationen werden Gespräche mit den Führungskräften, der Mitarbeiter-Seelsorge sowie ausgebildeten klinischen Psychologen angeboten. Individuelle Lösungen werden gemeinsam mit den Betroffenen erarbeitet. Im Rahmen der innerbetrieblichen Fortbildung werden fachliche und persönlichkeitsbildende Fortbildungen (Burn-out Prävention, Besinnungstage etc.) angeboten.

Förderung der sozialen und christlich-ethischen Kompetenz der Mitarbeiter

Zur Förderung der sozial-christlichen-ethischen Kompetenz stehen den Mitarbeitern das Konzept "Die 7 Eckpfeiler des christlichen Profils der Krankenhäuser der Vinzenz Gruppe" sowie der Ethik-Kodex, die Werte-Broschüre und das Leitbild des Krankenhauses zur Verfügung. Im täglichen Umgang zwischen Mitarbeitern, Führungskräften und Patienten sollten diese Werte spürbar werden.

3 Sicherheit

KTQ:

Sicherheit

Schutz- und Sicherheitssysteme

Arbeitsschutz

Die Wahrung der gesetzlichen Auflagen erfolgt durch eine Sicherheitsfachkraft und einen Arbeitsmediziner. Regelmäßig werden die Arbeitsplätze durch Arbeitsplatzevaluiierungen überprüft und Maßnahmen daraus abgeleitet. Das Beratungsangebot durch den Arbeitsmediziner steht den Mitarbeitern zur Verfügung. Ein Gefahrenstoffverzeichnis im Sicherheitsordner hilft den Mitarbeitern beim richtigen Umgang mit gefährlichen Stoffen. Ein interprofessioneller Arbeitssicherheitsausschuss tagt regelmäßig zu anstehenden Themen.

Brandschutz

Ein mit der örtlichen Feuerwehr und der Landes-Brandverhütungsstelle abgestimmter Brandschutzplan ist im Krankenhaus umfassend implementiert und wird regelmäßig evaluiert. Die Brandschutz- und Feuermeldeeinrichtungen werden regelmäßig überprüft. In regelmäßig stattfindenden verpflichtenden Brandschutzübungen werden die Mitarbeiter im Umgang mit Feuerschutzeinrichtungen geschult.

Umweltschutz

In engen Kontext zur Umweltschutzstrategie der Vinzenz Gruppe werden im Krankenhaus in allen betroffenen Bereichen (Energie, Bau, Wasser und Abfall) Konzepte erstellt und unmittelbar umgesetzt. Bei Umbaumaßnahmen wird beispielsweise auf Wärmedämmung und Wärmerückgewinnung Wert gelegt. Der Abfallbeauftragte hat für alle Bereiche des Krankenhauses ein Abfallwirtschaftskonzept erstellt. Strom- und Wassersparmaßnahmen werden bei Um- und Neubauten umgesetzt.

Katastrophenschutz

Der Katastrophenplan des Krankenhauses beinhaltet detaillierte Anweisungen für den Umgang mit definierten Katastrophenereignissen (z.B. Großschadensereignis). Schulungen zum Katastrophenplan werden im Rahmen der Innerbetrieblichen Fortbildung angeboten. Im Falle des Auftretens von Epidemien (z.B. Grippe) tritt der Pandemieplan in Kraft.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Für den Ausfall von betrieberforderlicher Infrastruktur stehen Ausfallskonzepte zur Verfügung (Strom, Wasser, EDV). Weiters steht ein umfassender Evakuierungsplan für das gesamte Haus zur Verfügung, für den auch verpflichtende Schulungen angeboten werden.

Patientensicherheit

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Durch geeignete bauliche und infrastrukturelle Maßnahmen sowie Verhaltensrichtlinien wird in besonderem Maß auf den Schutz der Patienten vor Eigengefährdung eingegangen. Maßnahmen zur Sturzprophylaxe und kindersichere Steckdosen sind Beispiele dafür.

Medizinisches Notfallmanagement

Der Ablauf des Reanimationsalarms ist in einem klaren Organisationskonzept geregelt. Zuständig für das innerklinische Notfallmanagement ist die Abteilung für Anästhesie und Intensivmedizin, die zu diesem Thema auch verpflichtende Schulungen anbietet. Defibrillatoren sind in den Stockwerken an einheitlichen Standorten positioniert. Notfalltaschen und Notfallmedikamente werden regelmäßig überprüft.

Hygienemanagement

Ein Hygieneteam bestehend aus einem Arzt und zwei Pflegepersonen ist für die Sicherstellung der Hygienebelange im Krankenhaus zuständig. Schulungen, Hygieneaudits auf Stationen, Erstellung eines Hygieneordners mit Hygienerichtlinien sowie regelmäßige Überprüfungen im Rahmen der technischen Hygiene (Wasser, Instrumentenwaschmaschinen etc.) gehören unter anderen zum Aufgabenspektrum des Hygieneteams, das auch eng in die Planung von Neu- und Umbauten eingebunden ist. Das Hygieneteam ist eine Stabstelle der Geschäftsführung.

Hygienerelevante Daten

Zur Überwachung von Krankenhausinfektionen werden regelmäßig Kennzahlen erhoben (Punktprävalenzerhebungen auf Stationen, MRSA-Rate, Antibiotikaresistenzdaten, Rate der Infektionen bei ausgewählten Operationen, bei peripheren Venenverweilkanülen). Darüber hinaus nimmt das Hygieneteam an einigen nationalen und internationalen Erfassungsstudien teil.

Infektionsmanagement

Im Hygieneordner sind zu zahlreichen im Krankenhaus häufig auftretenden Infektionen Richtlinien publiziert, die den Mitarbeitern im Rahmen von Schulungen zur Kenntnis gebracht werden (MRSA, Noroviren, TBC etc). Das Hygieneteam des Krankenhauses war federführend an der Erstellung eines landesweiten MRSA-Registers sowie der Erstellung einer österreichweiten Norm zum Thema Legionellen beteiligt.

Arzneimittel

Die Regelungen zum Umgang mit Arzneimitteln sind von der krankenhauseigenen Apotheke in Richtlinien publiziert. Regelmäßig tagt eine interdisziplinäre Arzneimittelkommission z.B. vor der Einführung neuer Medikamente und zur Evaluierung der Medikamentenverbräuche. Die Zytostatika Zubereitung erfolgt auf hohem Sicherheitsniveau in einem eigenen Zubereitungsraum. Mit ausgewählten stationären Bereichen bestehen Pilotprojekte zum Thema Arzneimittelsicherheit.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Die Versorgung mit Blut und Blutprodukten ist in Richtlinien geregelt. Regelmäßig finden verpflichtende Schulungen für Turnusärzte in Bezug auf die Applikation und den Umgang mit Blutprodukten statt. Das Blutdepot ist gemäß den gesetzlichen Vorgaben an das Hämovigilanzregister des Bundesministeriums für Gesundheit angeschlossen.

Medizinprodukte

Die Beschaffung von nicht-technischen Medizinprodukten ist in der Vinzenz Gruppe holdingweit geregelt, für die Anlieferung bedient sich das Krankenhaus eines Logistikpartners. Technische Medizinprodukte werden nach entsprechender Schulung der Anwender durch die Medizintechnik den Stationen übergeben. Dadurch ist die Sicherheit im Umgang mit Medizinprodukten gewährleistet.

4 Informations- und Kommunikationswesen

KTQ:

Informations- und Kommunikationswesen

Informations- und Kommunikationstechnologie

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Das IT-Rahmenkonzept des KH BHS Ried gewährleistet die Datensicherheit und Verfügbarkeit sämtlicher Patientendaten. Die digitale Kommunikation mit Zuweisern und anderen Gesundheitsdienstleistern wird laufend erweitert. Das IT-Ausfallskonzept stellt sicher, dass die Patientendaten auch bei IT-Ausfällen zur Verfügung stehen.

Patientendaten

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Regelungen ergeben sich aus den unterschiedlichsten verpflichtenden gesetzlichen Vorgaben und werden in Form von Verfahrensanweisungen und Richtlinien beschrieben und im Intranet für alle Mitarbeiter zugänglich gemacht.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Alle am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiter können entsprechend dem hausweiten Zugangsberechtigungskonzept über das Patienteninformationssystem MedIS in die Patientendaten Einsicht nehmen. Die Archivordnung regelt die Archivierung der Patientendaten gemäß den gesetzlichen Vorgaben.

Informationsmanagement

Information der Krankenhausleitung

Regelmäßige Netzwerkaktivitäten im Sinne des Wissensaustausches auf der Managementebene (Geschäftsführer-Sitzungen, Ärztliche Direktoren-Gremien, Pflegedirektorenmeetings) sichern den Informationsaustausch unter den Krankenhäusern der Vinzenz Gruppe. Dabei fließen neben gruppenrelevanten Themen Informationen aus externen Gremien ein (Ärztammer, Sozialversicherungsträger, Politik...). Eine Medienbeobachtung mittels täglichem „Pressespiegel“ sichert dem Management den Überblick über sämtliche relevanten Themen in den österreichischen Medien.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Die interne Kommunikation basiert auf der Weitergabe der Informationen in den Entscheidungsgremien (Vorstand, Primärärztesitzung, Stationsleitungssitzungen), für die entsprechende Regelungen vorhanden sind. Neben der Informationsweitergabe durch die Linienvorgesetzten wird monatlich eine "Vorstandsinfo" für alle Mitarbeiter des Krankenhauses publiziert.

Patientenrelevante Informationen (Befunde, Arztbriefe) werden großteils elektronisch über gesicherte Datenleitungen an die niedergelassenen Ärzte weitergeleitet, um den raschen Informationsaustausch zu gewährleisten.

Regelmäßige Magazine (Schlossberg News, Grüß Gott, Vinzenz Magazin) informieren die Zielgruppen.

Telefonzentrale und Empfang

Organisation und Service

Die architektonisch offen gestaltete Rezeption und Telefonzentrale des Krankenhauses ist rund um die Uhr besetzt und steht unter Berücksichtigung des Datenschutzes für Auskünfte an Patienten, Angehörige sowie an Mitarbeiter zur Verfügung.

Datenschutz

Regelungen zum Datenschutz

Zum Schutz der Patientendaten wurde eine Datenschutzrichtlinie erstellt. Die Einhaltung der Richtlinie wird durch regelmäßige Datenschutz-Audits überprüft. Das IT-Sicherungssystem schützt vor unberechtigten Zugriffen von außen.

5 Führung

KTQ:

Führung

Unternehmensphilosophie und -kultur

Vision, Philosophie und Leitbild

Das Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried ist ein Unternehmen der Vinzenz Gruppe, welche im Jahre 2010 in eine gemeinnützige Stiftung, mit dem Auftrag der Bestandssicherung und der Weiterführung der Werke im Sinne der Barmherzigen Schwestern überführt wurde. Ein konkretes Leitbild und definierte 7 Eckpfeiler des christlichen Profils der Krankenhäuser der Vinzenz Gruppe leiten die Mitarbeiter in ihrem Handeln. Ein zentrales Wertemanagement und ein Wertevorstand in unserem Krankenhaus sichert das Arbeiten im Kontext zu Leitbild und Philosophie.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Eine wertschätzende Kommunikationskultur, offene und transparente Informationsweiterleitung – sei es durch die "Vorstandsinfo", Vorstandssprechstunde oder die stattfindenden Leitungsmeetings fördern das Vertrauen und den gegenseitigen wertschätzenden Umgang. Es ist der Krankenhausführung wichtig, im Sinne der christlichen Wertehaltung jedem Mitarbeiter die gleiche Wertschätzung zukommen zu lassen. Neben dem Angebot zu fachlicher sowie persönlicher Weiterbildung steht ein umfangreiches Programm zur Gesundheitsförderung zur Verfügung. Gerne besuchen die Mitarbeiter die jährlich stattfindenden Feste und Feiern wie Weihnachtsfeier, die Feiertage unserer Ordensgründer sowie Grill - und Sportfest.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Um ethische Problemstellungen in Sinne eines christlichen Krankenhauses behandeln zu können wurde 2007 neben der schon bestehenden Ethikkommission, die Implementierung eines klinischen Ethikkomitees und eines Ethikbeirates beschlossen.

Die Ethikkommission zeichnet sich primär für die Prüfung und Freigabe klinischer Studien verantwortlich, das klinische Ethikkomitee beschäftigt sich mit ethischen Themen im Krankenhaus und schafft Voraussetzungen für die Besprechung ethischer Probleme in der Behandlung von Patienten im Rahmen eines ethischen Konsils.

Umfassende Angebote für Patienten und Mitarbeiter erfolgen in den Bereichen Seelsorge, Krisenintervention, klinische Psychologie sowie im Bereich der Palliativmedizin.

Strategie und Zielplanung

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Die Zielplanung erfolgt unter Berücksichtigung des österreichischen und regionalen Strukturplan Gesundheit (ÖSG, RSG) sowie der strategischen Ausrichtung der Vinzenz Gruppe. Im Rahmen der alle fünf Jahre stattfindenden Strategieplanung (aktuell Strategie Update 2015), welche auf Basis des Leitbildes und des formulierten Mission Statements erstellt wird, wird die Strategie festgelegt. Dabei geht es um die Ausrichtung im Bereich Grundzielsetzung/Vision, Erfolgspotentiale, Leistungsspektren, Zielmarkt, Marktpositionierung, Geschäftsfelder, Wirtschaftlichkeit und Finanzen, Innovation, Mitarbeiter und Führung, Qualität sowie Werte. Alle Abteilungen sind in die Strategieentwicklung eingebunden. Die jährlich getroffenen Zielvereinbarungen zwischen dem Krankenhausvorstand und den Abteilungsleitungen basieren auf dem Strategiepapier.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Im Wertekontext der Barmherzigen Schwestern werden Partnerschaften unter Berücksichtigung der strategischen und werteorientierten Ausrichtung mit Vor- und Nachsorgeeinrichtungen des Gesundheitsbereiches, Ausbildungseinrichtungen, sowie christlich – spirituellen Einrichtungen eingegangen und im Sinne des PDCA Zyklus regelmäßig evaluiert. Das Krankenhaus sieht sich im Rahmen ihrer Werthaltung zum Anbieten von sozialen Angeboten verpflichtet (z.B. Sozialfond, MA-Seelsorge, familienfreundliche Arbeitszeitmodelle und Kinderversorgungseinrichtungen). Mit dem sozialhumanen Zweig des Bundesgymnasiums Ried besteht eine Kooperation zur Vermittlung eines vertieften Verständnisses junger Menschen für soziale Fragen. Die Veranstaltungsräumlichkeiten unseres Hauses stehen für kulturelle und soziale Veranstaltungen zur Verfügung.

Organisationsentwicklung

Festlegung einer Organisationsstruktur

Das Krankenhaus verfügt über ein detailliertes Organigramm, in dem sämtliche Hierarchieebenen, Funktionsbereiche und leitende Funktionsträger dargestellt werden. Weiters sind aus dem Organigramm sämtliche Stabstellen und deren Linienzugehörigkeit ersichtlich. Das Organigramm zeigt die exakte Linienverantwortlichkeit für die medizinischen und nichtmedizinischen Bereiche des Unternehmens auf.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Regelmäßig stattfindende Vorstandssitzungen sowie monatlich stattfindende Primärärztesitzungen und Bereichsleitungssitzungen stellen eine zielgerichtete, effektive Arbeitsweise in den Führungsgremien sicher. Die Meetings der Pflegedirektorin mit den Stationsleitungen und den Leitern der medizinisch-technischen Dienste werden monatlich abgehalten. Ein definiertes Informationsregelwerk sichert eine zeitnahe Informationsweitergabe an alle Mitarbeiter.

Innovation und Wissensmanagement

Die Entwicklung unseres Krankenhauses basiert auf einem frühest möglichen Einbinden aller Betroffenen („Betroffene zu Beteiligten machen“). Ziel bei Veränderungs- und Entwicklungsprozessen ist es, Führungskräfte des Managements, der Medizin und Pflege sowie alle Mitarbeiter für die Organisationsentwicklung zu gewinnen. Eine durchgängige Informationspolitik ist für den Erfolg von Veränderungs- und Entwicklungsprozessen unabdingbar.

Innovationsschritte werden primär durch Expertengremien der Vinzenz Gruppe (z.B. Medical Advisory Board) bzw. des Krankenhauses geprüft und in Projektform entwickelt und implementiert.

Marketing

Externe Kommunikation

Das Angebot reicht von Veranstaltungen, Vorträgen und Kongressen, der Erstellung eigener Printmedien, der Pressearbeit bis hin zu elektronischen Medien wie Intra- und Internet. Vierteljährlich erscheint die Mitarbeiterzeitschrift "Wir&Hier", zwei- bis viermal pro Jahr die Zeitschrift für niedergelassene Ärzte "Schlossberg News". Halbjährlich wird die Postwurfsendung "Grüß Gott" Haushalten im Bezirk zugestellt. Die Stabstelle "Öffentlichkeitsarbeit" unterstützt bei der Erstellung der Zeitschrift „Vinzenz Magazin“. Fachabteilungen bieten Informationsveranstaltungen zu ausgewählten Themenschwerpunkten für die Bevölkerung an, Selbsthilfegruppen stehen Räumlichkeiten im KH und Referenten zur Verfügung. Nach nennenswerten Veränderungen im Bereich der Versorgung oder Infrastruktur wird zu "Tagen der Offenen Tür" geladen; die Krankenpflegeschule bietet jährlich einen "Tag der Offenen Tür" an.

Risikomanagement

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Im Krankenhaus wird nach dem Regelkreis - "Risiko Identifizierung – Bewertung – Bewältigung – Überwachung" Risikomanagement durchgeführt. Risikomanagement ist integrativer Bestandteil des Qualitätsmanagements. Neben der Risikoanalyse im Rahmen der Bearbeitung im pCC/KTQ Katalog, einem niederschweligen Beschwerdemanagement, werden in neuralgischen Bereichen des Hauses Risikoassessments durch professionelle Risikoberater begleitet, hausintern kommt das Verfahren des "Lernen aus Beinahefehlern" (Critical Incident Reporting System) zur Anwendung.

proCum Cert:

Entwicklung und Pflege einer christlichen Unternehmenskultur

Menschen in ihren spirituellen, religiösen Wünschen und Bedürfnissen zu unterstützen und zu begleiten, ist ein besonderes Anliegen der gesamten Vinzenz Gruppe. Dazu wurden übergeordnet Strukturen geschaffen, die die gezielte Weiterentwicklung und den Austausch unter den Krankenhäusern fördern. Aktivitäten, die die christliche Kultur unseres Hauses unterstützen, sind in den unterschiedlichen Bereichen (Patienten, Mitarbeiter, Konvent) ersichtlich. Projekte wie die "Leere Wiege", die Angehörigengottesdienste oder der ehrenamtliche, durch Mitarbeiter des Krankenhauses getragene Krisenbegleitdienst, sind Beispiele dafür. Auf der Palliativstation wird ein neuer Weg der Trauerbegleitung "Kreative Trauer" angeboten. Eine Stelle für Mitarbeiterseelsorge wurde geschaffen, die wesentlich zur Förderung der christlichen Unternehmenskultur beiträgt.

Suche und Einstellung von Mitarbeitern, die das christliche Profil der Einrichtung stärken

Die Krankenhausleitung achtet bei der Auswahl von Mitarbeitern besonders darauf, fachliche Eignung, Werteorientierung, soziale Kompetenz und soziales Engagement sicherzustellen. Um dies zu gewährleisten werden unterschiedliche Wege der Personalakquisition beschritten, wie Nutzung der hauseigenen Medien (Hauspost), externen Medien, Jobbörsen, Kontaktpflege mit Arbeitsmarktservice, Akademien, Fachhochschulen, Universitäten, Stellenanzeigen, eigene Bewerberdatenbank, Personal-Bereitstellungsfirmen und Beauftragung externer Firmen. Die Gespräche finden in einer angenehmen und ungestörten Atmosphäre statt. Die Führungskräfte bzw. die zuständigen Vorstandsmitglieder sind eingebunden. Thematisiert werden auch das christliche Werteverständnis und die Werteorientierung. Im Bereich der Pflege werden "Schnuppertage" angeboten, das Team wird in den Entscheidungsprozess eingebunden, es erfolgt eine Rückmeldung von der Führungskraft an den Servicebereich Personal.

Soziale Verantwortung, Rücksichtnahme und ethische Sensibilität in der Personalführung

Im Sinne einer christlichen Unternehmenskultur ist es dem Krankenhausvorstand ein Anliegen, die Erfahrung und das Wissen älterer Mitarbeiter im Betrieb zu halten. Ältere Mitarbeiter werden dabei durch die Möglichkeit von Teilzeitbeschäftigung, flexiblen Arbeitszeitmodellen, Altersteilzeitbeschäftigung, Reduktion der Nachtdienste sowie unterschiedlichster Angebote in der Gesundheitsförderung unterstützt. Im Rahmen der Akademie Sankt Vinzenz Stiftung werden gesundheitsfördernde Veranstaltungen für Mitarbeiter angeboten. Angebote wie "50 Plus in der Medizin" oder "50 Plus in der Pflege" richten sich zielgerichtet an Mitarbeitergruppen. Ein besonderes Anliegen ist es, Dienstjubiläen und Feiern anlässlich der Pensionierungen angemessen zu gestalten. Das Projekt Gesundheitsförderung „Rundum Xund“ wurde im Jahr 2010 begonnen und setzt jährlich unterschiedliche Schwerpunkte.

Besondere Aspekte eines umfassenden Risikomanagements

Interdisziplinäre und interprofessionelle Fallbesprechungen sollen einerseits die Gefahr von Fehlbehandlungen bereits im Vorfeld minimieren, andererseits bei aufgetretenen Fehlern eine einheitliche interne als auch externe Kommunikation gewährleisten.

Speziell eingerichtete interdisziplinäre Fallbesprechungen z.B. Tumorboards dienen der umfassenden Betreuung onkologischer Patienten.

6 Qualitätsmanagement

KTQ:

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsystem

Organisation

Das interdisziplinär und berufsübergreifende Qualitätsmanagement-Team (QM-Team) ist als Stabstelle der Geschäftsführung eingerichtet und ist Ansprechpartner für alle QM-relevanten Projekte und Themen im Krankenhaus. Regelmäßige Besprechungen mit der Geschäftsführung und innerhalb des QM-Teams sichern ein strukturiertes und ergebnisorientiertes Arbeiten. Halbjährlich wird den Führungskräften des Krankenhauses ein Qualitätsmanagement-Bericht mit Darstellung der laufenden und abgeschlossenen QM-Projekte, QM-Planungen sowie Qualitätskennzahlen zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden regelmäßig Systemaudits im gesamten Krankenhaus zu unterschiedlichen Qualitätsthemen durchgeführt und Maßnahmen daraus abgeleitet.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Aufgrund der Zusammensetzung des QM-Teams ist dieses in vielen Arbeitsgruppen, Gremien und Projektgruppen vertreten und unterstützt und fördert dadurch den Qualitätsgedanken im gesamten Krankenhaus. Der Kernprozess in unserem Haus ist der Behandlungsprozess des Patienten, um den sich alle weiteren Prozesse und Projekte gruppieren. Die Prozessgestaltung und die -optimierung werden durch verschiedene Instrumente wie Verfahrensanweisungen, Arbeitsanweisungen, klinische Pfade sowie Prozessdarstellungen sichergestellt.

Befragungen

Patientenbefragung

Im Krankenhaus finden wiederkehrende, standardisierte Befragungen zur Evaluierung der Zufriedenheit sowohl der stationären als auch ambulanten Patienten statt. Der stationäre Fragebogen behandelt die Themen Aufnahme, stationärer Aufenthalt (Aufklärung, Betreuung, Räumlichkeit und Service) sowie die Entlassung. Der ambulante Fragebogen setzt sich mit der Organisation, den Wartezeiten, der Betreuung etc. auseinander. Die Ergebnisse der Patientenbefragungen werden als Grundlage für interne Verbesserungen herangezogen und dienen zugleich als Kennzahlen zwischen den einzelnen Häusern.

Befragung externer Einrichtungen

In regelmäßigen Abständen wird eine Zuweiserbefragung und Befragung der Kooperationspartner durchgeführt. Weiters wird in regelmäßigen Abständen eine Vergleichsstudie mit anderen Krankenhäusern der Region in Auftrag gegeben. Die Ergebnisse der Zuweiserbefragung dienen als Grundlage für interne Verbesserungen im Sinne der Kundenbindung, werden aber auch für Strategieprojekte z.B. Gestaltung eines einheitlichen Zuweisungsformulars, klinisch orthopädische Pfade für Niedergelassene bzw. die Schaffung eines interaktiven Zuweiserportals herangezogen.

Mitarbeiterbefragung

Die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen ist fixer Bestandteil im Personalmanagement des Krankenhauses. Bei der Planung und Durchführung der Befragung ist der Betriebsrat eng eingebunden. Um die Anonymität und den Schutz der Persönlichkeit der Befragten zu gewährleisten, wird ein externes Meinungsforschungsinstitut mit der Durchführung beauftragt. Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung werden von der Krankenhausleitung vertieft analysiert und ein Maßnahmenkatalog im Kontext zum Leitbild unseres Hauses erstellt. Aufgrund der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung wurden Kurse für Gesundheits- und Körperarbeit angeboten und in weiterer Folge ein umfassendes Konzept zur betrieblichen Gesundheitsförderung entwickelt. Der Krankenhausvorstand bietet als Informationsmöglichkeit für Mitarbeiter Sprechstunden an und veröffentlicht monatlich so genannte Vorstandsinfos im Intranet.

Beschwerdemanagement

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Konkreter Ansprechpartner für Patienten und deren Angehörige ist der Leiter der Beschwerdestelle. Um Anregungen und Vorschläge von Patienten zu erhalten wurden unter anderem an mehreren Stellen des Krankenhauses Boxen aufgestellt, in die die Feedback-Bögen von Patienten eingeworfen werden können. Das Beschwerdemanagement wertet diese Feedback-Bögen regelmäßig gemeinsam mit den sonst eingelangten Beschwerden und Wünschen aus und präsentiert diese einmal im Quartal dem Krankenhausvorstand. Aufgrund der Patientenrückmeldungen erfolgte unter anderem die Errichtung eines neuen Wegeleitsystems, wurden Schulungsangebote zum Thema: schwierige Gesprächssituationen angeboten, Kommunikationsseminare für Mitarbeiter mit direktem Patientenkontakt abgehalten, diverse Informationsbroschüren erstellt sowie Mutter-Kind-Parkplätze bereitgestellt.

Qualitätsrelevante Daten

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Zur Unternehmenssteuerung werden qualitätsrelevante Daten im Krankenhaus erhoben, ausgewertet und im Rahmen des QM - Halbjahresberichtes den Führungskräften zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden zeitnahe die Ergebnisse von Audits (Hygiene, QM, Arbeitsplatzevaluierung etc.) an die betreffenden Leitungsverantwortlichen übermittelt. Konkrete Auswertungen aus dem Beschwerdemanagement und dem Quality Indicator Projekt (QIP) ergehen quartalsweise an die betroffenen Bereiche. Die erhobenen Kennzahlen werden zur Weiterentwicklung der Qualitätsarbeit zur Festsetzung von Qualitätszielen herangezogen und regelmäßig evaluiert.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

In Oberösterreich gibt es die rechtlich verpflichtende Auflage (Verordnung des Landes OÖ) am International Quality Indicator Project (QIP) teilzunehmen. Das Krankenhaus der BHS Ried nimmt an allen als verpflichtend erklärten Indikatoren des QIP teil. Darüber hinaus werden von der Landessanitätsdirektion gemäß dem Krankenanstaltengesetz sanitäre Einsichten in allen Bereichen des Krankenhauses durchgeführt. Die freiwillige Teilnahme an anerkannten Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung wird von der Krankenhausleitung gefördert, in dem z.B. finanzielle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Verantwortlich für die Planung und Durchführung der externen Qualitätssicherung sind das QM-Team, die medizinischen Abteilungsleiter und die Pflegedienstleitung. Die Daten der internen und externen Qualitätssicherung werden von den verantwortlichen Bereichen in enger Zusammenarbeit mit den Stabstellen erhoben und in Diagrammen bzw. Statistiken aggregiert und dem Vorstand vorgelegt.

7 Seelsorge im kirchlichen Krankenhaus

proCum Cert:

Seelsorge

Integration der Seelsorge ins Krankenhaus

Die KH Seelsorge ist gut in die Betriebsorganisation integriert. Die Erreichbarkeit der KH Seelsorge ist 24 Std. tgl. gegeben.

Mit der Diözese Linz besteht für die KH Seelsorge eine Kooperationsvereinbarung. Die Kooperationsvereinbarung mit der Diözese, ist mit den Konzepten der VG und der Richtlinie des KH BHS Ried abgestimmt. Das KH BHS Ried bietet der Diözese Linz praktische Ausbildungsplätze für KH Seelsorger. Die KH Seelsorge Ried beteiligt sich an Pilotprojekten der Diözese.

Der Leitbildprozess wurde durch die KH Seelsorge aktiv mitgestaltet. Bei Arbeitsgruppen, Projekten, in das innerbetriebliche Fortbildungsprogramm und in der Gesundheits- und Krankenpflegeschule ist die KH Seelsorge eingebunden und als Referent vertreten.

Zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es seit April 2010 eine Mitarbeiterseelsorgerin.

Strukturelle Rahmenbedingungen und Organisation der Seelsorge

Die Finanzierung der KH Seelsorger erfolgt, bis auf eine VZ Stelle die durch die Diözese getragen wird, zur Gänze über das KH Budget des Krankenhauses.

Die Räumlichkeiten der KH Seelsorge, die KH Kapelle und die Gedenkstätte „Leere Wiege“ werden momentan saniert und 2012 neu eröffnet. Sr Oberin und das Team der KH Seelsorge sind in die Gestaltung der neuen Bereiche miteinbezogen.

Die Qualifikation der KH Seelsorger ist durch die Diözese Linz vorgegeben. Für Ausfort- und Weiterbildung der KH Seelsorger sorgt die VG, das KH und die Diözese. Die jährliche Patientenbefragung, die regelmäßigen Teambesprechungen, die Teamsupervision, die Feedbacks von Mitarbeitenden, Patienten und Angehörigen tragen zur Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der KH Seelsorge bei.

Angebote der Seelsorge

Patienten werden bereits bei der Aufnahme und bei der Pflegeanamnese nach spirituellen Bedürfnissen befragt und über die Angebote informiert. Neben den regelmäßigen Besuchen der KH Seelsorger auf den Stationen, finden seelsorgliche Gespräche tgl. geplant aber auch spontan statt.

Liturgische Feiern, Zeremonien und Rituale haben im Haus einen hohen Stellenwert. Viele Feste und Feierlichkeiten werden neben dem gesamten Kirchenjahr gefeiert.

Die Mitarbeiterseelsorge bietet verschiedene Aktivitäten, z.B.: Meditative Tänze, Wallfahrt usw. an. Angebote für Menschen in besonderen Situationen sind z.B.: Angehörigengottesdienste, Gedenkfeier „Leere Wiege“ oder die Möglichkeit der tgl. Kommunionsspende.

Verbindung und Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden

Die Beziehung und die Zusammenarbeit mit Kirchengemeinden konnte im Jahr 2010 wesentlich gefördert und entwickelt werden. Projekte, Veranstaltungen, wie z.B.: Gründung des Vereines - Erhaltung des Kapuzinerklosters oder die „Lange Nacht der Kirchen“, werden durch den Orden und Mitarbeiter der KH Seelsorge unterstützt. Priester und Diakone der umliegenden Pfarren beteiligen sich ehrenamtlich am rufbereiten Seelsorgedienst im Krankenhaus. Einmal jährlich findet die Dekanatskonferenz im Krankenhaus statt.

8 Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

proCum Cert:

Verantwortung gegenüber der Gesellschaft

Übernahme von Verantwortung für Ausbildung

Als Lehrkrankenhaus mehrerer Medizinuniversitäten bietet das Krankenhaus umfassende Ausbildungs- und Praktikumsmöglichkeiten für Ärzte und die Fachbereiche Pflege, höhere medizinisch-technische Berufe und andere Berufsgruppen. Eine eigene Gesundheits- und Krankenpflegeschule ist dem Krankenhaus angeschlossen. Facharztausbildungsstellen stehen auf den Abteilungen zur Verfügung. Das Krankenhaus ermöglicht es Schülern des sozial-humanen Zweiges des Bundesgymnasiums Ried, ein einwöchiges Praktikum zur Berufsorientierung zu absolvieren.

Förderung ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Engagements

Ehrenamtliche Mitarbeiter sind im Bereich der Krankenhausesseelsorge, auf der Palliativstation und im Krisenbegleitedienst tätig. Das Einsatzgebiet für ehrenamtliche Mitarbeiter wird aktuell ausgeweitet und man versucht, ehrenamtliche Mitarbeiter für andere Stationen des Krankenhauses zu gewinnen. Lehrgänge für hauptamtliche Mitarbeiter, die zusätzlich ehrenamtlich als Krisenbegleiter arbeiten, finden laufend statt. Durch Sozialarbeiterinnen wird die Einbindung der ehrenamtlichen Mitarbeiter in das soziale Gefüge des Krankenhauses gewährleistet.

Bundesliga-Fußballer des SV-Ried besuchen die Kinder auf der Kinderstation regelmäßig, um sie ein wenig abzulenken.

9 Trägerverantwortung

proCum Cert:

Trägerverantwortung

Vorgaben und Beiträge zur Strategie und Ausrichtung des Unternehmens

Die Grundstrategie der Vinzenz Gruppe wird von vier Eckpfeilern getragen: christliche Werte, medizinische und pflegerische Qualität, Führungs- und Steuerungskompetenz und effizienter Ressourceneinsatz. Diese beinhalten alle für Mitarbeiter wesentlichen Werte und bilden außerdem einen Handlungsfaden im täglichen Umgang mit den Patienten. Die Häuser erarbeiten darauf basierend ihre Leistungsstrategie. Die Umsetzungsvereinbarung sowie Evaluierung erfolgt in den jährlichen Zielgesprächen und dem Management-Review.

Vorgaben für die Unternehmensführung

Die Vinzenz Gruppe sieht es als ihr zentrales Ziel, den Auftrag der Kongregation – die Werthaltung des hl. Vinzenz von Paul – in ihren Krankenhäusern zu verankern. Darüber hinaus ist das finanzielle Gleichgewicht der Krankenhäuser sicherzustellen sowie höchste Ansprüche an Qualität und Managementkompetenz umzusetzen. Dementsprechend wurden etliche Vorgaben für die Unternehmensleitung eingeführt, die laufend eingesetzt und evaluiert werden, z.B. Standards in den Bereichen Rechnungswesen und Controlling, Personalmanagement oder Qualitätsmanagement.

Personalverantwortung

Die Vinzenz Gruppe nimmt ihre Verantwortung bei der Besetzung von Leitungspositionen in den Krankenhäusern sehr ernst und hat daher ein standardisiertes Vorgehen entwickelt, das ein hohes Qualitätsniveau sicherstellt. Auch ein prospektives Personalmanagement ist fixer Bestandteil der Strategie. Im Führungskräfte-Entwicklungsprogramm werden Potenziale erkannt und gefördert. Basis dafür ist der Orientierungsrahmen Management, der ausgehend von der strategischen Grundhaltung der Vinzenz Gruppe die von einer Führungskraft erwarteten Kompetenzen vorgibt.

Wahrnehmung der Aufsichtsverantwortung

Am 1. Jänner 2010 wurde die „St. Vinzenz gemeinnützige Privatstiftung der Barmherzigen Schwestern“ errichtet, deren Ziel es ist, den Fortbestand der Werte der Barmherzigen Schwestern sicherzustellen. Die spezielle Konstellation des Stiftungsrates und die enge Verbindung der Vinzenz Gruppe mit dem Kontrollrat stellt dies sicher. Darüber hinaus ist es ein wesentliches Anliegen der Vinzenz Gruppe, die Geschäftsführer in den Häusern bei ihrer Tätigkeit zu beraten und zu begleiten. Dies spiegelt sich unter anderem in den regelmäßigen Jour-Fixe Sitzungen wider.