

UKH Kalwang Qualität großgeschrieben

Die AUVA konzentriert sich bereits seit mehr als zehn Jahren in ihren Krankenhäusern auf die Verbesserung der Struktur- und Prozessqualität sowie die Ergebnisqualität der Leistungen. Das Unfallkrankenhaus Kalwang gilt als Vorreiter in Sachen Zertifizierung nach dem System von KTQ®, der Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen.

Das umfassende Qualitätsmanagement in den Unfallkrankenhäusern und Rehabilitationseinrichtungen der AUVA gewährleistet, dass das hohe Niveau der Qualität in der Versorgung der Patienten trotz der zunehmend beschränkten finanziellen und personellen Ressourcen erhalten bleibt. Das Unfallkrankenhaus Kalwang unterzog sich 2007 als erstes Krankenhaus der AUVA und als zweites Krankenhaus in Österreich einem Zertifizierungsverfahren nach den Kriterien der KTQ. Dieses von Krankenhausexperten in Deutschland entwickelte Verfahren durchleuchtet nicht nur einzelne Abteilungen von Spitälern, sondern die Abläufe im gesamten Haus. Der Bogen spannt sich dabei von der Patientenaufnahme bis hin zur Weiterbetreuung nach der Entlassung. Selbst Bereiche wie Krankenhaus-Seelsorge, Zuweiser oder Lieferanten werden in diesem Zertifizierungsverfahren unter die Lupe genommen. Schwerpunkte des Verfahrens sind somit die Bereiche Patientenorientierung, Mitarbeiterorientierung, Sicherheit im Krankenhaus, Informationswesen, Krankenhausführung und Qualitätsmanagement. Insgesamt umfasst der Maßnahmenkatalog 72 Kriterien.

Vorbildliches Engagement

Nachdem das „Gütesiegel“ nach drei Jahren abläuft, wurde das UKH Kalwang im November 2010 neuerlich inspiziert. Nach der dreitägigen Überprüfung stellten

die Mitglieder des deutschen Überprüfungsteams fest: „Auf diesem Niveau zu überprüfen ist ein Vergnügen“, und überreichten nunmehr offiziell die Zertifizierungsurkunde für weitere drei Jahre. „Das UKH Kalwang ist eines von zwei Krankenhäusern in Österreich mit KTQ-Rezertifizierung. Wir als AUVA können stolz sein, ein Haus mit derart hoher Qualität in unseren Reihen zu haben“, sagt AUVA-Obfrau KommR Renate Römer. Der Dank gebührt aber auch den Beschäftigten für ihr Engagement. „Ohne den hohen Einsatz der Mitarbeiter beim Zertifizierungsprozess selbst sowie Tag für Tag bei der Arbeit am Patienten wäre die Rezertifizierung nicht möglich gewesen“. Federführend bei den Vorarbeiten für die seinerzeitige Zertifizierung und nunmehrige Rezertifizierung des 70-Betten-Hauses mit 220 Mitarbeitern war und ist das Team um Oberarzt Dr. Siegfried Zöhner, Dr. Elisabeth Prelog-Igler und Diplomkrankenschwester Peter Biela. Für die Kollegiale Führung des Unfallkrankenhauses, den Ärztlichen Leiter Prim. Dr. Harald Etschmaier, Pflegedienstleiter Michael Pichler MSc und Verwaltungsleiter Dipl.-KH-Bw. Helmut Kreiner ist die Rezertifizierung die Bestätigung der jahrelangen hochwertigen Qualitätsarbeit. Durch kontinuierliche Verbesserung, vor allem im Bereich von Patienten- und Mitarbeiterorientierung, sowie durch Investitionen im Umweltsektor und in der Hotelkomponente, konnte die neuerliche Zertifizierung des gesamten Hauses erfolgreich bewältigt werden.



GRYC, AUVA



GRYC, AUVA

Auf einen Blick

Im UKH Kalwang werden jährlich rund 13.500 Patienten ambulant und stationär behandelt und ca. 2.000 operative Eingriffe vorgenommen. Das UKH Kalwang ist die unfallchirurgische Anlaufstelle für den Raum Obersteiermark und Umgebung mit dem Schwerpunkt der Behandlung frischer und chronischer Verletzungsfolgen inkl. Physiotherapie. Aber auch in den Bereichen der Endoprothetik wie Hüft- und Knieprothesen oder Spezialschmerzambulanz mit CT-geführter Schmerzbehandlung hat sich das Haus einen ausgezeichneten Ruf erarbeitet. Das ursprünglich von einem Gutsbesitzer als privates Unfallkrankenhaus errichtete Spital in Kalwang wurde nach mehreren Trägerwechseln im Jahre 1982 von der AUVA übernommen, um ihr Netz an Heilstätten in Österreich auszubauen. Seither erfolgten wiederholt Um- und Zubauten, um das Krankenhaus an den Standard der AUVA anzupassen. Ab 2003 erfolgten dann Modernisierungen wie die Installierung eines Magnetresonanztomografen (MR), eine optimierte Version der Mehrschicht-Computertomografie (CT) und eines digitalen Bildarchivs (PACS).



Qualitätsmanagement-systeme müssen von allen Mitarbeitern gelebt werden, dann ist auch der Nutzen transparent.

Wie alles begann ...

„Im UKH Kalwang wurde im Jahr 1996 mit Qualitätszirkeln gestartet und die Ergebnisse konnten sich sehen lassen. Eine Reihe von innovativen Prozess- und Strukturveränderungen waren das Ergebnis“, blickt Etschmaier zurück. Und mit jedem weiteren Schritt in Richtung Qualität wuchs auch die Motivation der engagierten Mitarbeiter. „Es war für uns eine logische Weiterentwicklung, dass nach dieser intensiven Auseinandersetzung mit dem Qualitätsthema auch eine Zertifizierung folgen wird“, erklärt Prelog-Igler aus dem Qualitätsteam. Die Vielzahl der Verbesserungsmaßnahmen, der Messungen, der Evaluierungen wurden nun strukturiert zusammengetragen, und das Haus bereitete sich auf die erste Zertifizierung vor. Die Entscheidung fiel auf das Zertifizierungssystem KTQ: „Wir haben uns dafür entschieden, da KTQ die Begriffe und Herangehensweisen konkret auf Krankenhäuser abgestimmt hat. Langwierige Anpassungsprozesse entfallen damit“, so Prelog-Igler.

Oft wirft eine Zertifizierung die Frage auf, ob sich denn der ganze „Aufwand“ auch wirklich lohnt. „Mir ist es wichtig, dass hier klar unterschieden wird. Eine Zertifizierung ist dann aufwendig, wenn man nur auf diesen Termin hinarbeitet. Wenn die Maßnahme aber als immer wiederkehrender Zwischenschritt in einem gelebten System betrachtet wird, dann ist kein unbewältigbarer Aufwand erforderlich“, erklärt die Qualitätsmanagerin und bringt einen anschaulichen Vergleich: „Die Aufgabe ihres Autos ist, Sie jederzeit sicher und schnell von A

nach B zu bringen. Das Pickerl, das jährlich fällig ist, bestätigt nur die Betriebssicherheit Ihres Fahrzeuges.“

Gut motiviert an den Start

Was aber nicht heißt, dass am Beginn jedes Qualitätsmanagements nicht zuerst einmal einige Vorarbeiten notwendig sind, um ein System „auf Betriebstemperatur“ zur bringen. Ablaufbeschreibungen müssen erstellt werden, eine Dokumentenleitsoftware ist nötig und eine Reihe von Maßnahmen zur Abbildung vorhandener – oder möglicherweise fehlender – Prozesse muss aufgebaut werden. Ist hier einmal Energie investiert worden, verliert jede Zertifizierung ihren Schrecken. Damit bei diesen vielen einzelnen Schritten das Gesamtziel nicht aus den Augen verloren wird, bedarf es eines Teams an Qualitätsbeauftragten, die das „Feuer am Flackern“ halten. Wie gelebte Qualität in der Praxis aussieht, zeigt beispielsweise ein im Jahr 2010 implementiertes OP-Statut, eine verbindliche Organisationsrichtlinie, die alle Arbeitsprozesse im OP regelt und dadurch einen reibungslosen Ablauf gewährleistet. In einer jährlichen Klausur der Kollegialen Führung werden die Erreichung der formulierten Qualitätsziele, Kennzahlen und vereinbarte Maßnahmen evaluiert und neue Zielvereinbarungen festgelegt. Ein AB-Team hat den adäquaten Antibiotika-Einsatz in Therapie und Prophylaxe zum Ziel. Abteilungsspezifische Antibiotika-Listen auf Basis internationaler Vorgaben und aktueller Resistenzdaten wurden erstellt. In den QM-News werden sämtliche QM-Aktivitäten in Form eines regelmäßig erscheinenden „bunten“ Magazins nähergebracht. ■

