

ISO/pCC bringt mehr Patientensicherheit

Als erstes Krankenhaus in Österreich erhielt das Rieder Schwerpunktspital 2005 das Qualitätssiegel nach KTQ/proCum Cert (kurz pCC), einer krankenhausspezifischen Qualitätsnorm. Nach fast zehn Jahren mit diesem System war es an der Zeit, sich neue Impulse zu holen. Die Qualitätsmanager der Vinzenz Gruppe entschieden sich, auf ISO/proCum Cert umzusteigen.

Roman Bachinger

Pilotkrankenhaus für die Zertifizierung nach der neuen Norm war das Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried. Im November 2014 zertifizierte das Spital erstmals nach ISO/pCC. Nach den guten Erfahrungen in Ried wechseln alle Gesundheitseinrichtungen der Vinzenz Gruppe vom Qualitätsmanagementsystem KTQ/proCum Cert auf ISO/proCum Cert. Hinter den kryptischen Kürzeln KTQ, pCC und ISO verbergen sich verschiedene Systeme zur Überprüfung der Qualität des medizinischen und pflegerischen Angebots, der Prozesse und der Patientenorientierung.

Rückblickend war KTQ/pCC ein perfektes Instrument für die Entwicklung einer haus- und gruppenweit abgestimmten Qualitätsarbeit. Der Grund des Systemwechsels auf ISO lag vor allem in den Weiterentwicklungsmöglichkeiten, welche die neue Norm EN 15224 bietet.

Zertifizierung von Spitälern – neue europäische ISO-Norm

Mit DIN EN 15224 steht seit 2012 erstmals ein einheitlicher europäischer branchenspezifischer Standard für das Qualitäts-



management im Gesundheitswesen zur Verfügung. ISO EN 15224 ist speziell zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Krankenhäusern, stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Arztpraxen und Organisationen in der sozialen Betreuung. Mit ihrem Fokus auf Risikomanagement und Patientensicherheit geht diese Norm deutlich weiter als andere Qualitätsmanagementsysteme. Neue Qualitätsmerkmale werden vorgegeben wie z.B. Patientensicherheit, Einbeziehung des Patienten oder Verfügbarkeit.

Die Auditoren prüfen, ob die Methoden des Risikomanagements wie Critical Incident Reporting System CIRS, Beschwerdemanagement, Risikobewertung und Review positive Auswirkungen auf die Patientenversorgungsprozesse haben.

Das Ziel: Alle Berufsgruppen im Krankenhaus sollen die Versorgung der Patientinnen und Patienten unter sogenannten „beherrschten Bedingungen“ sicherstellen: D.h. medizinische Fachkräfte und Pflegende sind angehalten, ihre Tätigkeit nach klaren Regelungen auszuüben und ihr Handeln an definierten Qualitätsmerkmalen auszurichten. Diagnostik, Untersuchung, Behandlung und Therapie sollen auf wissenschaftlich fundierten Tatsachen beruhen und nach den Standards der „Best Practice“ ausgestaltet sein.

Werte und Qualitätsarbeit auch in Zukunft im Einklang

Die Möglichkeit, weiterhin christliche Werte in das Qualitätsmanagement einzubeziehen und in der Organisation nachhaltig verankern zu können, war für uns bei der Auswahl des neuen QM-Systems ein wichtiges Kriterium. ISO ist mit proCum Cert (pCC) kombinierbar. Das heißt, dass bei Audits der pCC-Katalog mit den Kategorien Seelsorge im Krankenhaus, Trägerverantwortung, Sozialkompetenz im Umgang mit Patienten und Mitarbeitern sowie Verantwortung gegenüber der Gesellschaft weiter zum Einsatz kommt.

Die neue Brille: Patientensicherheit und Risikomanagement

Mit dem Audit und der Zertifizierung im November 2014 hatten wir als QM-Team die Bestätigung, dass wir mit dem neuen System ISO/pCC gut zurecht kommen. Die Auditoren haben uns in einigen Bereichen Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt, in den Haupt- und Nebenkriterien hatten wir aber keine Abweichungen, was ein großer Erfolg war. Aktuell arbeiten wir mit allen klinischen Bereichen an der Weiterentwicklung unseres Risikomanagements. Wir identifizieren jeweils die Top-3-Risiken und legen den genauen Umgang mit Risikosituationen fest. Im November 2015 prüfen die Auditoren beim jährlichen Zwischencheck, wie sich die Qualitätsthemen bei uns weiterentwickelt haben.

QM wurde für Unternehmen dazu erfunden, bessere Produkte und Dienstleistungen für den Markt zu liefern, nicht dazu, einen fehlenden Markt zu ersetzen – diese Wortspende von Roland Schaffler in einer der letzten QUALITAS-Ausgaben hat mich letztlich dazu bewogen, das Thema „Wechsel eines QM-Systems“ auf das Tapet zu bringen. Ein Zitat, welches gut zur Entscheidungsfindung im PDCA-Lebenszyklus von QM-Systemen herangezogen werden kann. ■

ROMAN BACHINGER



Leitung Qualitäts- und Risikomanagement
Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried
roman.bachinger@bhs.at

Factbox

Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried, www.bhs-ried.at
Schwerpunkt-Krankenhaus des Innviertels, Oberösterreich

17 Abteilungen und Institute
1.200 MitarbeiterInnen
94.500 ambulante PatientInnen
32.500 stationäre PatientInnen
425 Betten

(Zahlen aus 2014)

Vinzenz Gruppe: Medizin mit Qualität und Seele

Wir verbinden christliche Werte mit hoher medizinischer und pflegerischer Kompetenz sowie modernem, effizientem Management. Gemeinnützigkeit ist unser Prinzip. Medizin mit Qualität und Seele ist unser Ziel.

Unsere Ordenskrankenhäuser, Pflegehäuser, Rehabilitationseinrichtungen und Präventionsangebote stehen allen Menschen offen – ohne Ansehen ihrer Konfession und ihrer sozialen Stellung.

Im Verbund der Vinzenz Gruppe werden die Krankenhäuser der Barmherzigen Schwestern Wien, Linz und Ried, das Orthopädische Spital Speising, das St. Josef-Krankenhaus, das Krankenhaus Göttlicher Heiland und das Herz-Jesu Krankenhaus (alle Wien) sowie die Pflegehäuser der Barmherzigen Schwestern Pflege GmbH in Wien und in Maria Anzbach geführt. Sie sind in rechtlich und wirtschaftlich selbstständigen Betriebsgesellschaften organisiert. Die Beteiligungen an diesen Betriebsgesellschaften werden direkt oder indirekt von der Vinzenz Gruppe Krankenhausbeteiligungs- und Management GmbH verwaltet.

Weiters zählt die HerzReha Bad Ischl, an der eine gemeinsame Beteiligung mit der Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft besteht, zur Vinzenz Gruppe. Sie ist durch einen Betriebsführungsvertrag mit der Gruppe verbunden. www.vinzenzgruppe.at