

Gesundheit / Krankenhaus

## Krankenhaus zertifiziert

**Das Krankenhaus der Stadt Dornbirn ist erneut zertifiziert. Erstmals erfolgte die Qualitätskontrolle nach dem ISO-Standard, nachdem die Zertifizierung in den vergangenen Jahren nach dem System KTQ erfolgte. Die Überreichung der Urkunde fand heute statt.**

Qualität im Krankenhaus ist von entscheidender Bedeutung. Schließlich geht es um das höchste Gut – unsere Gesundheit. Jede Patientin und jeder Patient muss sich darauf verlassen können, medizinisch und pflegerisch in besten Händen zu sein. Diese Qualität ist nicht nur spürbar, sondern auch messbar. Das zeigen die Zertifikate ISO 9001:2015 und 15224:2017. Was technisch klingt, ist zum einen der etablierte und weltweit bekannte Standard für die Zertifizierung des Qualitätsmanagements. Zum anderen ist es die neue Norm für das Gesundheitswesen und die medizinischen Dienstleistungen. „Qualität ist das, was sich die Patientinnen und Patienten wünschen. Um diese Wünsche zu erfüllen und dabei die Erwartung zu übertreffen, unterstützt das Qualitätsmanagement unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dass dieses Tun auch ankommt zeigen unsere hervorragenden Patientenbefragungen und die Zertifikate sind eine Auszeichnung für unser städtisches Krankenhaus“, freut sich Bürgermeisterin Dipl.-Vw. Andrea Kaufmann.

Mit dem Instrument ISO 9001:2015 kann das Qualitätsmanagement die Transparenz der Abläufe steigern, eine höhere Patientenzufriedenheit erzielen, gleichzeitig die Fehlerquote und somit die Kosten senken. „Der Wechsel von KTQ® auf ISO war ein strategischer Schritt“, betont OA Dr. Wolfgang Mayrhauser, „dabei bringt die ISO-Zertifizierung neben dem hohen Bekanntheitsgrad noch weitere Vorteile.“ Dreimal hat das städtische Krankenhaus das KTQ® Zertifikat erhalten und geht jetzt mit der Zertifizierung nach ISO 9001:2015 und 15224:2017 neue Wege. Dabei wird der kontinuierliche Verbesserungsprozess des gesamten Hauses bewertet. Schlüsselbereiche im Management wie Krankenhausleitung, Qualitätsmanagement, Technik und Einkauf werden jährlich auditiert, die anderen Bereiche einmal innerhalb von drei Jahren.

Dabei können individuelle Situationen von Bereichen wie zum Beispiel Neubesetzung von Führungspositionen oder Umbauten nicht nur berücksichtigt, sondern für die fachspezifische Zertifizierung von Abteilungen abgestimmt werden. „Die Erstellung eines effektiven und funktionierenden Qualitätsmanagements gehört zu den Kernaufgaben der Krankenhausleitung“, erklärt Verwaltungsdirektor Mag. Helmut Fornetran, „bei der Umsetzung benötigt es aber das Engagement und die Bereitschaft jedes Einzelnen.“ Für ein gelingendes Qualitätsmanagement sind jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter von Bedeutung. Im Alltag bedeutet das eine Verantwortung. Sich aktiv auf die Standardisierung von Arbeitsprozessen einzulassen. Nur durch die kontinuierliche Informationserfassung und Dokumentation können systemische Prozessfehler erkannt werden.

### Erfolgreich neue Wege gehen

Der DIN 15224:2017 ist ein zertifizierter ISO-Standard für das Gesundheitswesen. Dabei liegt der besondere Schwerpunkt auf den Themen Patientenversorgung, Risikomanagement und Personalentwicklung. Elf Qualitätsmerkmale beinhaltet der DIN 15224: Angemessene, richtige Versorgung

- Verfügbarkeit - Kontinuität der Versorgung - Wirksamkeit - Effizienz - Gleichheit - Evidenz wissensbasierter Versorgung - auf den Patienten, einschließlich der körperlichen und geistigen Unversehrtheit ausgerichtete Versorgung - Einbeziehung des Patienten - Patientensicherheit - Rechtzeitigkeit und Zugänglichkeit. Denn wer auf die Qualität achtet, kann die Behandlung und den Aufenthalt für Patientinnen und Patienten so angenehm wie möglich gestalten. „Es ist eine moderne Form der Fehlerkultur, in der Fehler als Chance genutzt werden“, betont Pflegedirektor Bertram Ladner. Dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Angst Fehler melden, ist ein wesentlicher Bestandteil eines effektiven Qualitätsmanagements. Dazu gehört auch die Patientenbefragung und die regelmäßigen Rückmeldungen aller Beteiligten bei kritischen Ereignissen. Nur so können wir immer einen Schritt voraus sein.

## **Strategische Entscheidung**

Sie bedeutet nicht nur die Normanforderungen zu erfüllen. Sie ist vor allem eine strategische Entscheidung der Krankenhausleitung. Dabei stützt sich die ISO 9001 auf acht Grundsätze, die wesentlich zur Verbesserung der Gesamtleistung beitragen. „Wissen ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Das Rennen gewinnt nur derjenige, der die Flut von Informationen in entscheidendes Wissen für das Unternehmen umwandeln kann. Diese Aufgabe, Wissen zu managen, ist eine wichtige Herausforderung für das Qualitätsmanagement“, betont Chefarzt Walter Neunteufel. Ein Qualitätsmanagementsystem stellt sicher, dass die zahlreichen miteinander verknüpften Tätigkeiten erkannt, geleitet und gelenkt werden. Für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedeutet dies, dass die jeweiligen Tätigkeiten beschrieben sind und sie für die Erfüllung der Aufgaben die benötigten Schulungen absolviert haben. „Es ist die Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrem täglichen Tun den Menschen in den Mittelpunkt stellen. Unsere hohe Qualität wird mit den Zertifikaten bestätigt und ist auch für unser Patientinnen und Patienten spürbar, die mit 98 Prozent mit ihrem Erfolg der Behandlung im städtischen Krankenhaus zufrieden sind“, betont Krankenhausreferent und Vizebürgermeister Mag. Martin Ruepp.

## **Weitere Schwerpunkte**

Neben dem OP-Umbau, der Mitte 2021 abgeschlossen sein wird, laufen Planungen für die Erweiterung der Entbindung. Durch den Neubau und die Modernisierung der AEMP, die Aufbereitungseinheit für Medizinprodukte, werden 150 Quadratmeter frei. Berechnungen zeigen, dass 2030 die Zahl der Geburten sich auf 1.600 steigern werden. Weitere Optimierungen sind auch im Bereich der Ambulanz geplant. Schwerpunkt bleibt die Recrutierung von neuem Personal, so werden für die neuen Operationssäle Arzt- wie Pflegepersonal gesucht. Derzeit stehen wegen den Umbaus bei laufendem Betrieb fünf Operationssäle zur Verfügung, nach Abschluss werden es sechs plus ein Notfall-Operationsaal sein.

Bildunterschrift:

Zertifikatsübergabe – v.l.n.r. Elke Jäger, Chefarzt Walter Neunteufel, Vizebürgermeister Martin Ruepp, Cindy Wallner, Bürgermeisterin Andrea Kaufmann, Wolfgang Mayrhauser, Ulrich Schwarzbauer, Sabine Häfele, Simone Barthelmes, Elisabeth Fink-Schneider, Verwaltungsdirektor Helmut Fonetran, Pflegedirektor Bertram Ladner