

# **Qualitätsförderung und Qualitätssicherung auf Landesebene**

**ASQS-Symposium 2022**  
H. Rettl





**... am Weg  
oder am  
Ziel  
???**



**... viele Ziele erreicht ...**





**... aber laufend  
am Weg**



**... nur  
gemeinsam  
möglich**

**QM Tirol**

**TGF**

**QFP**

**Mindest-  
standards  
QM-Systeme**

QM Tirol

TGF

Seit 2009 strukturierte Treffen der QM Tirols mit TGF



**Informations-  
plattform**

- Vernetzung der KH Tirols
- Qualitätsstrategie Land Tirol
- Qualitätsförderungsprogramm
- Bundesthemen (Q-Standards, A-IQI, ...)
- Mindeststandards QM-Systeme
- Tiroler Qualitätstag
- ...

QFP

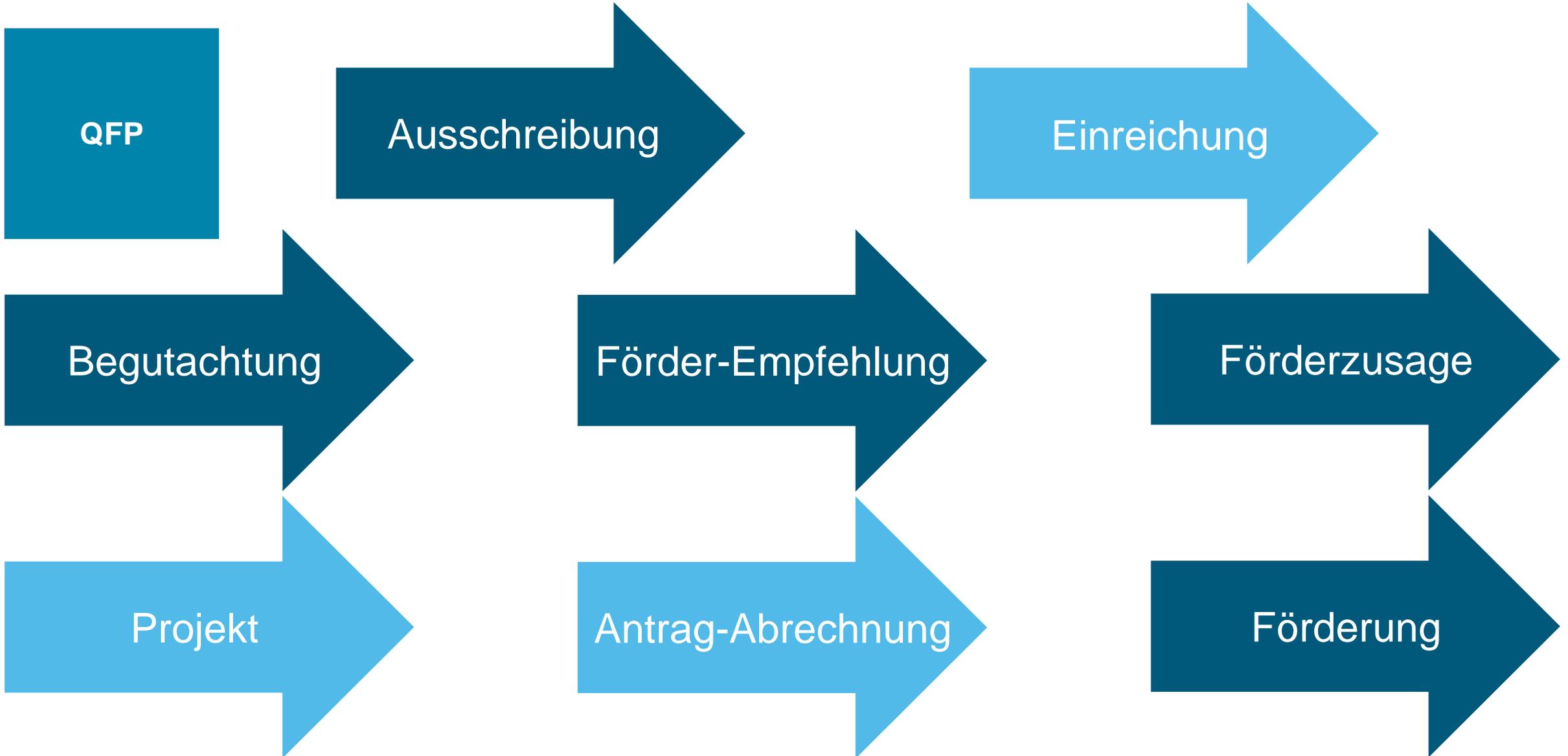
- Qualitätsförderungsprogramm des TGF
- Seit 1999
- Ausschreibung einmal pro Jahr
- Qualitätsfördernde Maßnahmen in den öffentlichen Krankenanstalten zu unterstützen



QFP

- Verbesserung der unmittelbaren Patient:innenversorgung
- Verbesserung der Prozessqualität
- Verbesserung der Strukturqualität
- Hohes Transferierungspotential auf andere Krankenhäuser
- Kooperation von Fondskrankenhäusern und extramuralen Partnern
- Nachhaltigkeit ist gegeben





QFP

- Ausbildungen Klinische Risikomanager:innen
- IT-System: Analyse- und Dokumentation für die Krankenhaushygiene
- Mangelernährung im Krankenhaus – Implementierung eines IT-gestützten interdisziplinären Ernährungsscreenings

Ernährungs-  
SCREENING

QFP

## IT-gestützte pharmazeutische Konsile

oral		
ADENURIC FTBL 80MG (Jeden 2. Tag)		0-1/2-0-0 [in Stk]
AMLODIBENE TBL 5MG (täglich)		1-0-1-0 [in Stk]
DOMINAL FTBL FTE 80MG		0-0-0-1/2 [in Stk]
DONEPEZIL +PH FTBL 10MG		0-0-1-0 [in Stk]
EFFECTIN ER KPS 75MG	☠	<b>Pause</b>
INDERAL FTBL 10MG	☠	<b>Pause</b>
INDERAL FTBL 40MG		1-1-1-0 [in Stk]
MOLAXOLE PLV BTL (Jeden Mo, Mi, Fr)		
NEPHROTRANS MSR WKPS 840MG (täglich)		1-1-1-0 [in Stk]
NICOLAN TBL 10MG		1-0-1-0 [in Stk]
PANTOLOC FTBL 40MG		1-0-0-0 [in Stk]
PLAVIX FTBL 75MG		1-0-0-0 [in Stk]
PRADAXA HARTKPS 110MG	☠	<b>Pause</b>
REVELA FTBL 800MG		1-2-1-0 [in Stk]
ROCALTRÖL KPS 0,25MCG		1-0-0-0 [in Stk]
SEROQUEL FTBL 100MG		0-0-1-0 [in Stk]
THYREX TBL 160MCG		1-0-0-0 [in Stk]
TORASEMID HEX TBL 20MG	☠	<b>Pause</b>
subcutan		
ARIXTRA INJ FSPR 2,5MG/0,5ML		0-0-1-0 [in Stk]
EPORATIO FSPR 10.000IE/1ML (n. Gabe: 02.06.2022, Jeden Do)		
transdermal		
ASTEC TRA PFL 52,5MCG/H (Jeden 3. Tag)		
Decubitus Pophylaxe Öl Evelyn Deutsch (täglich)		1-0-1-0 [in Stk]
inhalativ		
SAUERSTOFF medizinisch Air Liquide		Kont-2 [in l]
SPIRIVA KPS 18MCG		0-1-0-0 [in HB]
intravenös		
ELOMEL ISOT PLIFL 500ML		08h-1 [in Stk]
Ceftriaxon 2 g + 50 ml NaCl 0,9%		<b>08h-1</b>
oral		
CEOLAT LSG 1MG/ML Bei Übelkeit, max. 1 ml pro Verabreichung,		

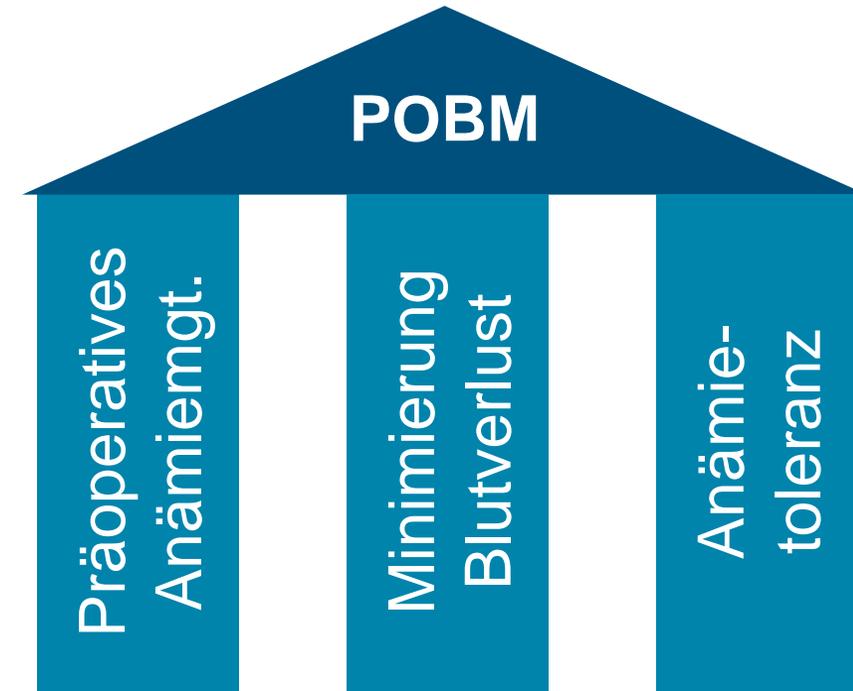
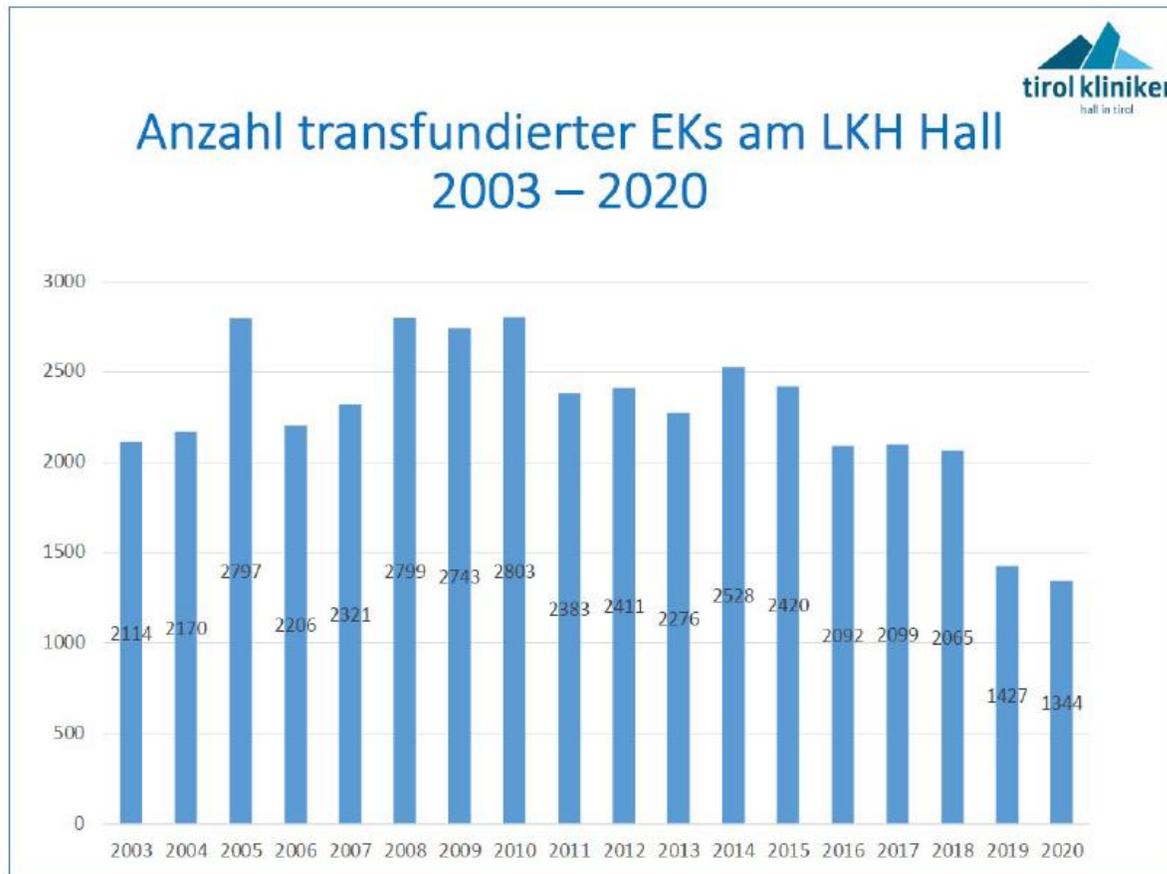
Konsil-Anforderung an  
Pharmazeutischen Dienst

Pharmazeutische Prüfung  
und Rückmeldung (Konsil)

Prüfung und ggf. Übernahme  
der Empfehlungen

**QFP**

- PBM – Implementierung

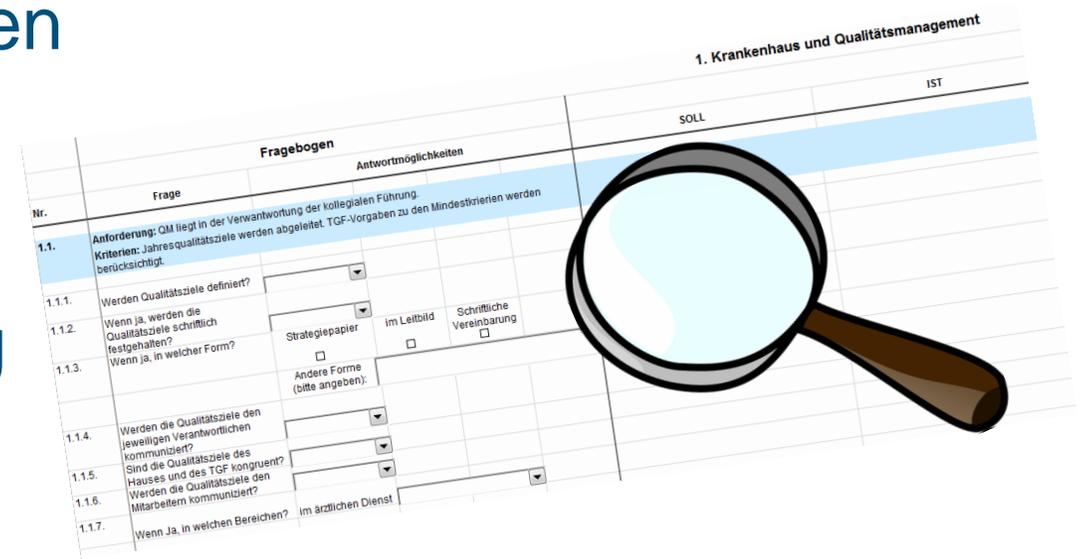


QFP

- CARE – psychosoziale Krisenbegleitung
- Frühes Hometreatment als neues Behandlungsangebot der KJP
- Implementierung eines klinischen Tumorregisters
- SICHER.BEI.UNS – Gestaltung eines E-Learnings zum Thema Patientensicherheit

Mindest-  
standards  
QM-Systeme

- Mindeststandards QM-Systeme
  - Krankenhausführung und QM (42 Items)
  - Patient:innensicherheit und -orientierung (54 Items)
  - Sicherheit (58 Items)
  - Mitarbeiter:innenorientierung (17 Items)
  - Informationswesen (48 Items)
- Selbstevaluation in den Krankenhäusern erstmals 2015
- Ableitung von Maßnahmen und deren Umsetzung
- Unterstützung durch Fördermittel des QFP
- Jährliche Re-Evaluierung



1. Krankenhaus und Qualitätsmanagement

Fragebogen		Antwortmöglichkeiten		SOLL	IST
Nr.	Frage				
1.1.	Anforderung: QM liegt in der Verantwortung der kollegialen Führung. Kriterien: Jahresqualitätsziele werden abgeleitet, TGF-Vorgaben zu den Mindestkriterien werden berücksichtigt.				
1.1.1.	Werden Qualitätsziele definiert?	<input type="checkbox"/>			
1.1.2.	Wenn ja, werden die Qualitätsziele schriftlich festgehalten?	<input type="checkbox"/>			
1.1.3.	Wenn ja, in welcher Form?	<input type="checkbox"/> Strategiepapier <input type="checkbox"/> Im Leitbild <input type="checkbox"/> Schriftliche Vereinbarung <input type="checkbox"/> Andere Form (bitte angeben):			
1.1.4.	Werden die Qualitätsziele den jeweiligen Verantwortlichen kommuniziert?	<input type="checkbox"/>			
1.1.5.	Sind die Qualitätsziele des Hauses und des TGF kongruent?	<input type="checkbox"/>			
1.1.6.	Werden die Qualitätsziele den Mitarbeitern kommuniziert?	<input type="checkbox"/>			
1.1.7.	Wenn Ja, in welchen Bereichen?	<input type="checkbox"/> Im ärztlichen Dienst			

**Mindest-  
standards  
QM-Systeme**

<b>1.5.</b>	<b>Anforderung:</b> Die oberste Leitung hat Kenntnis über die Zufriedenheit der Patienten, der Mitarbeiter und der externen Partner.				
	<b>Kriterien:</b> Patientenbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, Zuweiserbefragungen werden durchgeführt.				
1.5.1.	Sind die Methode, die Auswertung, das Berichtswesen und die Intervalle der Befragungen festgelegt?	Patientenbefragung	ja		
		Zuweiserbefragung	nein		
		Mitarbeiterbefragung	ja		
1.5.2.	Wann wurde die letzte Patientenbefragung, durchgeführt?	0-1 Jahr			
1.5.3.	Wann wurde die letzte Zuweiserbefragung durchgeführt?	vor 4 Jahren oder länger			
1.5.4.	Werden die betroffenen Abteilungen vom Ergebnis der Befragung in Kenntnis gesetzt?	ja			
1.5.5.	Ist gewährleistet, dass entsprechende Maßnahmen daraus abgeleitet werden?	ja			
1.5.6.	Erfolgt die Patientenbefragung durch ein externes oder hausinternes System?	ja			
	Wenn JA, welches?	EvaSys für die Befragung stationärer Patient:innen und 2021 Umstellung auf Feedbackterminal			

Mindest-  
standards  
QM-Systeme

1.6. <b>Anforderung:</b> Ein strukturiertes Beschwerdemanagement ist etabliert. <b>Kriterien:</b> Der Informationsfluss zwischen Beschwerdemanagement und oberster Leitung ist sichergestellt.					
1.6.1.	Sind Ansprechpartnern für die Beschwerdeführer definiert?	ja			
1.6.2.	Welche Instrumente werden zum Einsatz gebracht?	Fragebögen	Kummerkasten	Webtool	Direkte Kommunikation
	bitte wählen	ja	nein	ja	ja
		Andere Formen (bitte angeben):			
1.6.3.	Werden die Daten dazu strukturiert erfasst und ausgewertet?	ja			
1.6.4.	Fließen diese Daten in einen Verbesserungsprozess ein?	ja			
1.6.5.	Gibt es ein Berichtswesen über angefallene Beschwerden?	ja			

Mindest-  
standards  
QM-Systeme

2.1. <b>Anforderung:</b> Ein Sicherheitskonzept für den OP und den perioperativen Bereich liegt vor. <b>Kriterien:</b> Patientenidentifikation, Team Time Out, Art und Lokalisation des Eingriffs				
2.1.1.	Handlungsempfehlung sichere Patientenidentifikation?	ja		
2.1.2.	Handlungsempfehlung zur Vermeidung von Verwechslungen in der Chirurgie?	ja		
2.1.3.	Kommt eine OP Checkliste zum Einsatz?	ja		
2.1.4.	Wird das Team Time out durchgeführt und dokumentiert?	wird von allen operativen Fachabteilungen umgesetzt		
2.1.5.	Erfolgt eine Kennzeichnung von paarigen Organen und Extremitäten?	wird von allen operativen Fachabteilungen umgesetzt		
2.1.6.	Erfolgen Zählkontrollen im OP?	wird von allen operativen Fachabteilungen umgesetzt		
2.1.7.	Gibt es Vorgaben für die Dokumentation der Aufklärung vor operativen Eingriffen?	ja		
2.1.8.	Werden Mitarbeiter zu Themen der Patientensicherheit geschult?	ja		

**Mindest-  
standards  
QM-Systeme**

<b>3.6.</b>	<b>Anforderung:</b> Die Krankenhaushygiene ist in der Organisation verankert und erfolgt entsprechend den gesetzlichen Richtlinien und Zielen. <b>Kriterien:</b> Es liegt ein Hygieneplan für die ganze Organisation vor.				
3.6.1.	Liegt ein Hygieneplan für die gesamte Organisation vor?	ja			
3.6.2.	Sind die Verantwortlichkeiten für die Erstellung von Hygieneplänen geregelt?	ja			
3.6.3.	Werden diese (Hygienepläne) aktuell gehalten?	ja			
3.6.4.	Ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter auf die Hygienepläne, Hygienerichtlinien, Hygienestandards zugreifen können?	ja			
3.6.5.	Wenn ja, in welcher Form ist dies sichergestellt? (Mehrfachantworten)	Aushänge in den jeweiligen Stationen	ja		
		Papierbasiert in Ordnern	nein		
		EDV basiert	ja		
		Andere Möglichkeiten			

Mindest-  
standards  
QM-Systeme

<b>5.6.</b>	<b>Anforderung:</b> IT-Systeme werden effektiv und sicher genutzt. <b>Kriterien:</b> Es existiert ein Datensicherungskonzept, ein Archivierungskonzept sowie ein Ausfallskonzept.				
5.6.1.	Gibt es ein Rahmenkonzept für die Sicherstellung einer uneingeschränkten Nutzung der Informationstechnologie (IT)?	ja			
5.6.2.	Wie ist das EDV-System (z.B. Ausfallkonzept, Firewall...) gesichert?	doppeltes Rechenzentrum, bei Ausfall wird auf das Standby Rechenzentrum Innsbruck umgeschaltet. Das Rechenzentrum ist örtlich getrennt (Innsbruck, Hall)			
5.6.3.	Gibt es ein Ausfallskonzept?	ja			
5.6.4.	Welche Ausfallszenarien sind denkbar und sind hierfür Bewältigungsstrategien beschrieben?	Bei Ausfall einzelner Server wird auf einen zweiten Server im Back-up-Rechenzentrum umgeschaltet. Ausfall-Leitung nach Innsbruck. --> Es steht eine Back-up-Leitung zur Verfügung.			
5.6.5.	Ist ein elektronisches Archiv umgesetzt?	ja			
5.6.6.	Gibt es eine Regelung für den Datenschutz der Mitarbeiter?	ja			

Mindest-  
standards  
QM-Systeme

## Weitere Planungen:

- Fortbildung Auditor:innen
- Krankenanstaltenübergreifender Auditor:innenpool
- Auditierung der Mindeststandards QM-Systeme









## Wie VUKA ist Ihr Arbeitsumfeld?





# Qualitätsinstrumentarien

 Bundesministerium  
Soziales, Gesundheit, Pflege  
und Konsumentenschutz

ÖSG

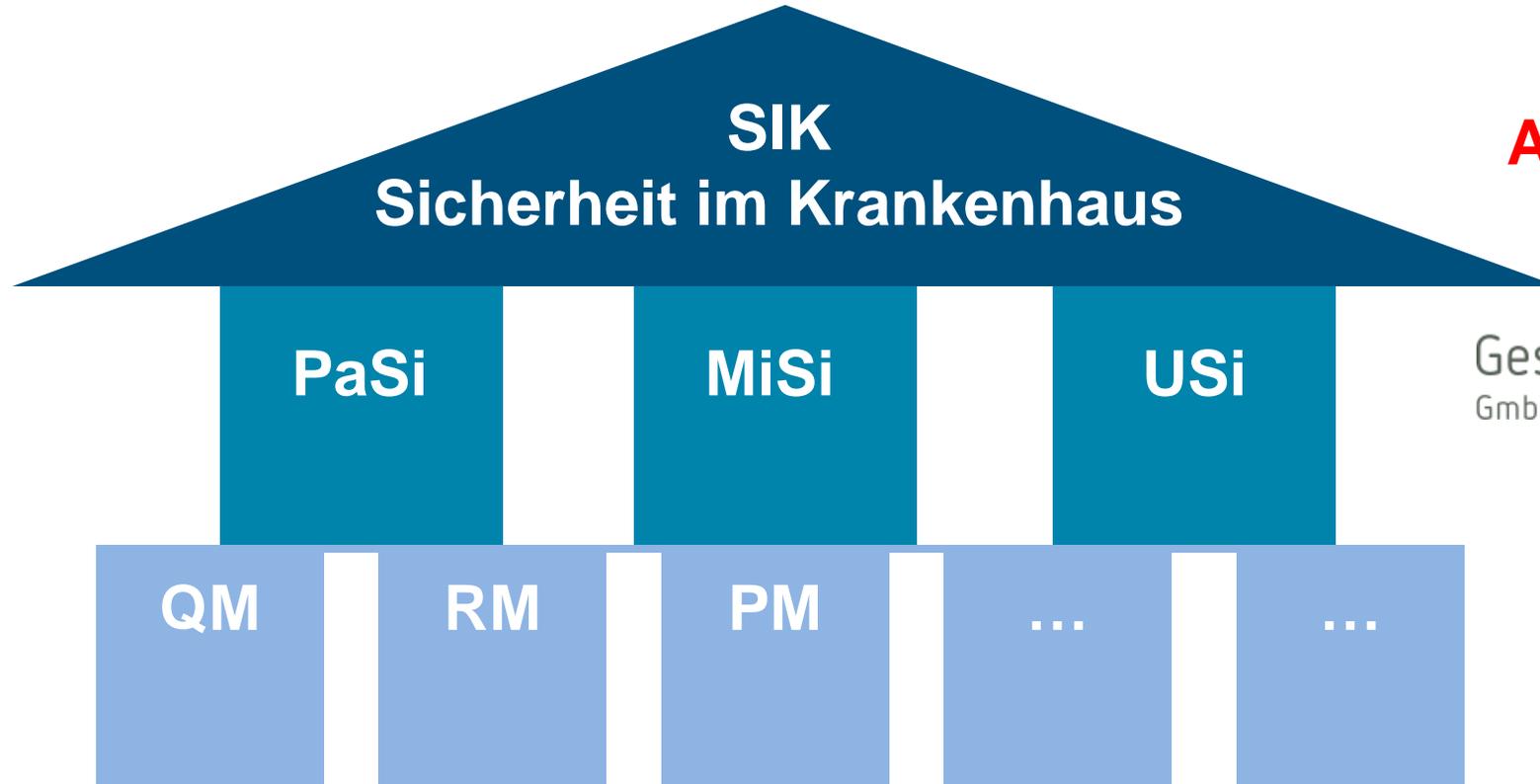
RSG

Q-Strategie

Risikopolitik



Register



A-IQI

Gesundheit Österreich  
GmbH

Bd-Leitlinien

**Qualitäts-  
management**

**Risiko- / Fehler-  
management**

**Lob- /  
Beschwerde-  
management**

**Befragungen**

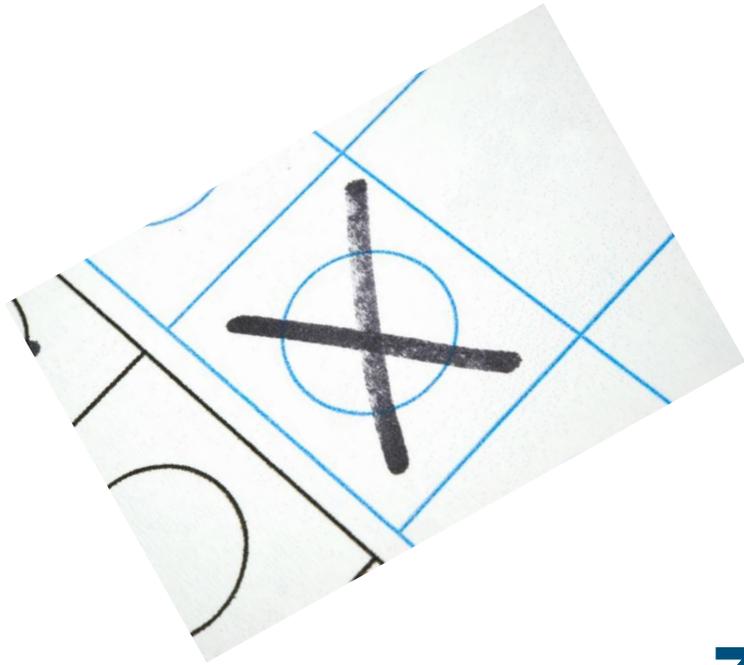
**Ideen-  
management**

**Schadenfall-  
management**

**Maßnahmen-  
management**

**Audit-  
management**

**Dokumentenlenkung**



**... JA**  
**zur Qualitätsarbeit in den**  
**Tiroler Krankenhäusern**



Bewahre mich  
vor dem naiven  
Glauben,  
es müsste im Leben  
alles gelingen.

Schenke mir  
die nüchterne Erkenntnis,  
dass Schwierigkeiten,  
Niederlagen, Misserfolge,  
Rückschläge  
eine selbstverständliche  
Zugabe  
zum Leben sind,

durch die wir  
wachsen und reifen.

Antoine de Saint Exupéry

**DANKE**  
**für die Aufmerksamkeit**