

JAHRESBERICHT 2023

DER STABSSTELLE FÜR PATIENTENSICHERHEIT, QUALITÄTS- UND PROJEKTMANAGEMENT

Die Stabsstelle unterstützt die Kollegiale Führung des A.ö. Landeskrankenhauses (Univ.-Kliniken) Innsbruck und deren Abteilungen dabei, die qualitativ hochwertige Gesundheitsversorgung zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern. Unsere Tätigkeitsfelder sind vielfältig. Wir leiten und begleiten Qualitätsinitiativen und Projekte und sehen uns als Schnittstelle zwischen den verschiedenen Berufsgruppen und Fachabteilungen.

8 MITARBEITER:INNEN

inklusive Büro für Patientenanliegen



STATISTIKEN



Überarbeitungsgrad
der veröffentlichten
Prozesse



Anteil der
veröffentlichten
Dokumente, die
bearbeitet wurden

KOLLEGIALE FÜHRUNG



KISneu

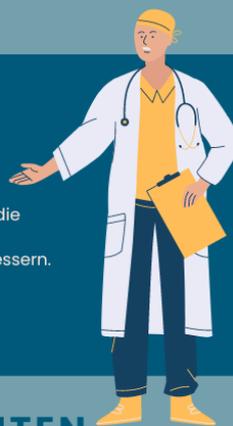
ca. 630 h



haben Mitarbeiter:innen der Stabsstelle für die Definition von Prozessen und Abläufen mit KISneu angewendet.

unser Fokus:

Durch Qualitätsinitiativen die Patientensicherheit und Versorgungsqualität verbessern.



LAUFENDE TÄTIGKEITEN





Das Team der Stabsstelle für Patientensicherheit, Qualitäts- und Projektmanagement mit Kolleg:innen der Stabsstelle des Klinikum Graz.

Wissensaustausch und Vernetzung

Wir leben in einer Wissensgesellschaft. Nicht nur im klinischen Bereich gehört es dazu, sich regelmäßig fortzubilden. Daher ist es uns wichtig, den Austausch zu fördern und neue Inputs für unsere tägliche Arbeit zu bekommen.

Aus diesem Grund hat wieder ein Austausch mit den Kolleg:innen der Stabsstelle Qualitäts- und Risikomanagement des Klinikum Graz stattgefunden. Bei dieser Gelegenheit wurden Themen wie Risikomanagement, Lean Management, Gute Gesundheitsinformationen und vieles mehr diskutiert.

Auszug aus dem Fortbildungsprogramm

- Risikotage in Bad Loipersdorf
- ASQS-Symposium in St. Pölten
- Krankenhausmanagement-Kongress in Innsbruck
- European Patient Safety Day in Wien
- Health Tech in Warschau
- Change Management Workshop

MOVE
Medizinprodukte
Einweisungsmanagement

START
Dokumentenportal
Plattform Krisensituation

Einführungstage Pflege
MPG-Einweisungen

QM/RM kompakt
Dokumentenmanagement

PERSONALSTRUKTUR

- 5 FTE Qualitätsmanager:in
- 1 FTE Projektassistentin
- 1 FTE Bettenmanagement und MPG-Koordination
- 1,6 FTE Sachbearbeitung Büro für Patientenanliegen

PRAKTIKANT:INNEN

Neben längeren Praktika (ab 3 Monaten) werden seit 2022 kurze Praktika für UMIT-Studierende und Schnuppertage für Teilnehmer:innen am Nurse2Lead-Programm angeboten.

- 4 Praktikant:innen
- 3 Schnuppertage für Führungskräfte aus der Pflege

EBEU

Mit dem Abgang von Frau Dr. MMag. Geiger-Gritsch wird die Evidenzbasierte Entscheidungsunterstützung ab sofort anlassbezogen bearbeitet. Hierfür wurde eine Zusammenarbeit mit der UMIT angestrebt.

NEUE MITARBEITERIN

Seit August 2023 verstärkt Klara Nägele, BA das Team der Stabsstelle als Projektassistentin.



PROJEKTMANAGEMENT

Die Stabsstelle unterstützt Abteilungen bei der Durchführung von Projekten und führt Projekte im Auftrag der Kollegialen Führung aus.



5 Abteilungen wurden in der Organisationsentwicklung unterstützt



Es wurden Arbeitshilfen für die Durchführung von Workshops erstellt und Abteilungen bei der Durchführung von Workshops begleitet.

Projekt „Gute Gesundheitsinformation“

Besonders im Krankenhaus-Setting sind schriftlich zusammengefasste Gesundheitsinformationen von entscheidender Bedeutung. Die mündliche Information einer Ärztin oder eines Arztes allein genügt nicht. Hierbei spielen mehrere Gründe eine Rolle wie beispielsweise der Gesundheitszustand der Patient:innen und die Verwendung medizinischer Fachbegriffe. Eine schriftliche Information ermöglicht es, sie auch nach dem Gespräch noch einmal in Ruhe nachzulesen.

Wesentliche **Qualitätskriterien** „guter Gesundheitsinformation“ beinhalten dabei die Anpassung der Informationen an die Bedürfnisse und die Sprache der Patient:innen sowie die Verwendung der bestmöglichen verfügbaren Evidenzen. Durch ein einheitliches Layout soll außerdem ein Wiedererkennungswert geschaffen werden.

Seit **Beginn des Projekts im Herbst 2023** arbeitet die Stabsstelle aktiv an der Entwicklung des Prozesses zur Erstellung, Lenkung und Veröffentlichung von Guten Gesundheitsinformationen am LKI.

In der ersten Hälfte des **Jahres 2024** wird der **Pilot** in Zusammenarbeit mit dem CCCI gestartet.

Projekt „Gehörlosenkoordination“

Ausgangslage: In Westösterreich gibt es bisher kein angemessenes Angebot für die medizinische Versorgung von gehörlosen und hörbeeinträchtigten Menschen.

Projektstart: Sommer 2023

Projektziele: Einrichtung einer Koordinationsstelle, die Termine für gehörlose und schwerhörige Patient:innen im ambulanten und stationären Umfeld koordiniert und begleitet. Langfristig soll eine spezialisierte Gehörlosenambulanz am LKI aufgebaut werden.

Projektstand: Aktuell befindet man sich im Austausch mit verschiedenen Netzwerkpartner:innen, darunter der Gehörlosenverband Tirol und der fhg-Studiengang Gebärdendolmetschen. Zudem wurde eine Arbeitsgruppe ins Leben gerufen, bestehend aus interessierten Mitarbeiter:innen der *tirol kliniken*. Diese Arbeitsgruppe hat den Auftrag, ein Schulungskonzept zu entwickeln und geeignete Hilfsmittel zu erarbeiten.



PROJEKT „VERORTUNGSPLAN“

Ausgehend von einer CIRS-Meldung wurde ein Konzept für die digitale Abbildung eines Verortungsplans erstellt und in Auftrag gegeben. Die Ausrolung erfolgte im Dezember 2023.

GEFÖRDERTE TGF- PROJEKTE

Für Qualitätsinitiativen stellt der Tiroler Gesundheitsfond jährlich finanzielle Mittel zur Verfügung. Die Stabsstelle fungiert als Geschäftsstelle.

Folgende Projekte wurden 2023 gefördert:

Ausbildung und Etablierung von Gewaltschutzbeauftragten (eingereicht von Priv.-Doz. Dr. Thomas Beck, DGKP Andrea Hohenegger, MSc und Dr. Klaus Kapelari)

Fördersumme: ca. € 26.000,-

Etablierung von multiprofessionellen und interdisziplinären Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen an der UK f. Pädiatrie II (eingereicht von Assoz. Prof. Priv.-Doz. Dr. Elke Griesmaier-Falkner, PhD)

Fördersumme: ca. € 20.000,-

Ambulanzübersiedelung

Univ.-Klinik Dermatologie Venerologie und Allergologie

Das Team der Stabsstelle für Patientensicherheit, Qualitäts- und Projektmanagement durfte das Projekt über ein Jahr lang begleiten und koordinieren.

Alle Ambulanzen der Dermatologie inklusive der Derma-Notfallambulanz innerhalb der Regelarbeitszeit befinden sich nun im Erdgeschoß der Inneren Medizin Süd.

Die Umsetzung erfolgte durch ein multiprofessionelles Projektteam:

- Von Jänner 2023 bis Oktober 2023 wöchentliche Besprechungen
- Information bzw. ständige/kontinuierliche Absprache mit den jeweiligen Nutzer:innen

Adaptierung/Neuerstellung/Evaluierung der Abläufe/Prozesse/Dokumente uvm.

KISneu

Die Einführung eines neuen KIS wirkt sich auf alle klinischen Bereiche und Abläufe aus. Die Stabsstelle kümmert sich darum, wie bestimmte Prozesse im System abgebildet werden und wo bestehende Abläufe verbessert und sich somit positiv auf die Patientensicherheit auswirken können. In über 600 Arbeitsstunden wurden Prozesse definiert und Dokumentationsinhalte standardisiert. Zudem fungierten die Mitarbeiter:innen der Stabsstelle als Bindeglied zwischen IT und klinischen Anwender:innen.



Bettensperren

Im Herbst 2023 wurde die Bettensperren-Logik im SAP optimiert und um eine zusätzliche Sperrmöglichkeit ergänzt. Durch den verbesserten Algorithmus (Bettenressource wird reduziert und nicht ein definiertes Bett) wurde der Umgang mit Bettensperren erleichtert.

Nach erfolgreicher Pilotierung an 5 Abteilungen wurde die neue Funktion hausweit ausgerollt.

Vorteile:

- Flexible Reduktion von Bettenkapazitäten möglich
- Der Aufwand für Bettensperren hat sich in den Abteilungen reduziert

Spillkits für CMR-Unfälle

2023 wurden sämtliche Spillkits auf den Abteilungen kontrolliert und neu gepackt. Hier kam es zu einer Umstellung auf verplombte Kisten. Nach Benützung können die einzelnen Komponenten durch die Abteilungen nachbestellt werden. Somit sind die Kits schnellstmöglich wieder einsatzbereit.

Tag der Patientensicherheit

Das Motto für 2023 war „SICHERHEIT: FÜR PATIENT:INNEN. MIT PATIENT:INNEN“.

Die Aktionen lenkten die Aufmerksamkeit auf die **aktive Beteiligung** der Patient:innen. Tipps für eine gute Vorbereitung und einen sicheren Krankenhausaufenthalt wurden vorbereitet. Die aktive Beteiligung der Patient:innen trägt erheblich zur Verbesserung der Patientensicherheit bei, mögliche Risiken können reduziert und dadurch eine bessere Qualität der Versorgung für alle beteiligten Personen gewährleistet werden. Es wurden Plakate, Flyer und ein Video erstellt und in der Aktionswoche verbreitet.

Awareness schaffen

Am 26. Oktober 2023 nahm die Stabsstelle am Tag der offenen Tür im Landhaus teil.

Im Rahmen eines **Room of Risks** für die Bevölkerung wurden patientensicherheitsrelevante Fehler im Krankenhausalltag nachgestellt.

Spielerisch wurden potentielle zukünftige Patient:innen sensibilisiert, aktiv an einem sicheren Krankenhausaufenthalt mitzuwirken. Unter anderem waren folgende Risiken zu entdecken:

- Falsche Patientenidentifikation
- Sturzgefahren
- Medikationsfehler

Der Andrang am Stand war sehr groß!

tirol kliniken **Sicherheit im Krankenhaus**
Tipps für eine gute Vorbereitung und einen sicheren Aufenthalt

VOR...
Denken Sie an Ihre aktuelle Medikamentenliste und Patientenverfügung (falls vorhanden).

WÄHREND ...
Sagen Sie uns, wenn sie Schmerzen oder Fragen haben.

NACH ...
Informieren Sie sich vor der Entlassung über ihre Nachbehandlung.

Gut vorbereitet ins Krankenhaus **SICHER.BEI.UNS**

Das Ziel von **SICHER.BEI.UNS**:



- Risikobewusstsein stärken
- Sicherheitskultur etablieren
- Patientensicherheit fördern

SICHER.BEI.UNS



VERNETZUNGSTREFFEN

Am 23. November 2023 präsentierten Risikomanager:innen des LKI Praxisbeiträge aus dem klinischen Alltag:

- Gelebtes Risikomanagement
- Erfahrungen mit M&M Konferenzen
- Kontinuierliche Verbesserung durch CIRS
- Leitstelle Tirol PAR-AVISO

Im Anschluss wurde die Möglichkeit für angelegte Diskussionen und einen regen Austausch genutzt.

Hausmesse „Mit Hand und Herz“

Gemeinsam mit der Stabsstelle für Infektionsprävention und Krankenhaushygiene wurde von 3.-5. Mai 2023 auf die Relevanz der Hygiene im Krankenhaus hingewiesen.

Neben vielen Informationsständen im Foyer des Kinder-Herz-Zentrums wurde auch ein **Escape-Room** und ein **Room-of-Risks** veranstaltet.

Die rege Teilnahme und die positive Evaluierung zeigen, dass derartige Formate eine wichtige Säule in der Wissensvermittlung am LKI darstellen.



PROGRAMMAUSZUG

- Erneute Einblicke in **KISneu** (Fieberkurve und allgemeine Funktionen)
- Outbreakmanagement**
- Escape Room** (Fehlerrätsel zum Thema Hygiene)
- Posterausstellung** (OMW, Best-Practice, etc.)

Wissensmanagement

ONE-MINUTE-WONDER

Themen rund um die **Patientensicherheit**

VON und FÜR verschiedene Berufsgruppen

Start im Mai 2022
Jedes Monat ein neues OMW

ONE MINUTE WONDER

One-Minute-Wonder (OMW)

Im Jahr 2023 wurden 12 unterschiedliche Kurzinformationen rund um das Thema „Patientensicherheit“ aufbereitet.

- Jänner:** Patientenvorbereitung MRT-Untersuchung
- Februar:** Bereichskleidung
- März:** Peripher Venöse Blutentnahme
- April:** MRT-Untersuchung Herzschrittmacher
- Mai:** Berechnung Sauerstoffvorrat
- Juni:** Umgang mit oralen Arzneiformen
- Juli:** Delir – akute Verwirrtheit
- August:** Hitzeschutzaktionsplan
- September:** Achtsamkeit
- Oktober:** Achtsamkeitsübungen
- November:** Delir Management
- Dezember:** Entlassungsmanagement

Lob und Beschwerden

2023 war ein Jahr großer Herausforderungen. Erstmals war vor Allem in der ersten Jahreshälfte das zentrale Beschwerdethema die Terminorganisation und OP-Verschiebungen, nicht erreichbare Telefonate und lange Wartezeiten. Diese Themen wurden und werden mit Hochdruck bearbeitet. So konnte die Anzahl dieser Beschwerden in der zweiten Jahreshälfte bereits deutlich reduziert werden.

Mehr als doppelt so viel Lob!

Erfreulicherweise hat sich die Anzahl der Lob- und Dankesnachrichten im Verhältnis zum Vorjahr verdoppelt. Das zeigt sehr deutlich, dass die Arbeit in den klinischen Bereichen von unseren Patient:innen sehr geschätzt wird.

BÜRO FÜR PATIENTENANLIEGEN

Beschwerdearten—TOP 10

- 22% Terminorganisation
- 21% Kommunikation und Umgang
- 7% Ablauforganisation
- 5% Abrechnung
- 5% Lob
- 3% Ablehnung einer gewünschten Behandlung
- 3% Behandlungsfehler
- 3% Unterstützung Mitarbeiter:innen
- 2% Information
- 2% Kompetenz



Abb.: Auszug aus Intrafox—Dokumentationssoftware für Beschwerden

KLINISCHES RISIKOMANAGEMENT

Im August 2023 wurde das CIRS-System erfolgreich umgestellt.

Das Ziel der Systemanpassung war es:

- Melden ohne Passworтеingabe
- Vereinheitlichung und Verschlan-
kung der Meldemaske
- Organisationsweites Lernen ermög-
lichen

ZAHLEN UND FAKTEN

Ca. 130 aktive Risikomanager:innen

35 RM-Teams

318 CIRS-Meldungen

CIRS-MELDUNGEN 2017 - 2023

