

JAHRESBERICHT 2021

STABSSTELLE FÜR PATIENTENSICHERHEIT,
QUALITÄTS- UND PROJEKTMANAGEMENT



SCHWERPUNKTE

- Qualitätsmanagement
- Klinisches Risikomanagement
- Dokumentenmanagement
- Prozessmanagement
- Projektmanagement

Vorwort

Die Stabsstelle für Patientensicherheit, Qualitäts- und Projektmanagement 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.

Unser Fokus liegt auf der **Sicherheit unserer Patient:innen und Mitarbeiter:innen**. Wichtig ist uns hier, die Expertise und die Erfahrung der Mitarbeiter:innen in der direkten Patient:innenversorgung in die Qualitätsinitiativen und –projekte einzubeziehen. Wir sehen uns als **Schnittstelle** zwischen den verschiedenen Berufsgruppen und Fachabteilungen.

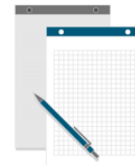
“Unser Fokus: Durch Qualitätsinitiativen die Patientensicherheit und Versorgungsqualität verbessern.“

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN ZUR STABSSTELLE

1.015 Dokumente
und Arbeitshilfen werden
im System gepflegt



9 **Expert:innen**
unterstützen die Kollegiale
Führung bei der Qualitätsarbeit



Zahlreiche Prozesse
wurden in die neue
Modellierungsart
BPMN 2.0
übergeführt

Über 13.400 COVID-19-
Impfungen wurden am LKI
durchgeführt und von der
Stabsstelle administriert



An 365 Tagen wurden
Datenanalysen durchgeführt
und zur Verfügung gestellt.
Dafür wurden **ca. 550**
Arbeitsstunden investiert

Im Rahmen von
Risikositzungen
wurden



Am LKI sind **14** Bereiche zertifiziert
und **2** akkreditiert und werden
laufend überprüft

15.613 Antigentests wurden
organisiert und durchgeführt

321 CIRS-Meldungen
bearbeitet und somit die
Patientensicherheit erhöht



SICHER.BEI.UNS



PERSONALSTRUKTUR

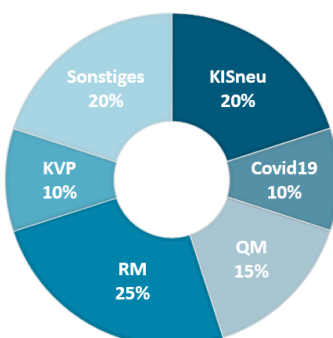
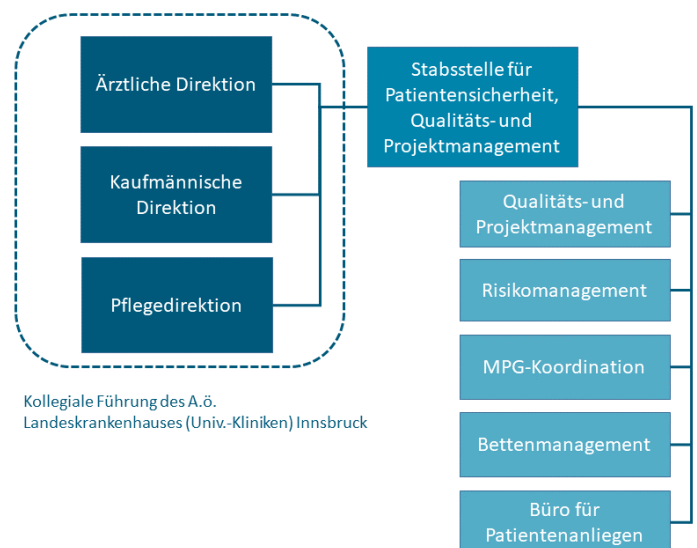
5 FTE Qualitätsmanager:in
 1 FTE Jun. Projektleiter:in
 1 FTE Bettenmanagement
 und MPG-Koordination
 1,6 FTE Sachbearbeitung Büro
 für Patientenanliegen

Das Team der Stabsstelle für Patientensicherheit, Qualitäts- und Projektmanagement

Struktur der Stabsstelle

Unsere Tätigkeitsfelder sind vielfältig. Wir leiten und begleiten **Qualitätsinitiativen und Projekte**. Die Koordination der zentralen Qualitätssicherungskommission gehört ebenso zu den Tätigkeitsfeldern der Stabsstelle, wie die Organisation und Entwicklung von Qualitätsstrukturen.

Darüber hinaus sind die Agenden des **klinischen Risikomanagements** und des **Büros für Patientenanliegen** an diese Stelle gebündelt. Wir arbeiten an der Forcierung von modernen Arbeitsweisen und der Digitalisierung. Daten- und evidenzbasiertes Arbeiten, aber auch die Vernetzung und der Austausch mit Fachabteilungen oder anderen Gesundheitseinrichtungen ist uns wichtig.



Schwerpunktverteilung

Workshop der Stabsstelle

Aufgrund des Leitungswechsels und Neuzugängen als Karenzvertretungen wurde ein Workshop im Ausmaß von drei Halbtagen durchgeführt, in dem die zukünftige **Ausrichtung der Abteilung Themenschwerpunkte** erarbeitet und **konkrete Maßnahmen** abgeleitet wurden. Weiters wurde die Teamstruktur festgelegt.

Auszug aus den Ergebnissen:

- Aufstellung einer Jahresplanung
- Neue Dokumentenvorlage
- Teambildung zur Bearbeitung von Themenschwerpunkten
- Vorgaben zur internen Kommunikation und Dokumentation etc.

TGF-PROJEKTE

2021 wurden folgende TGF-Projekte eingereicht und vom Tiroler Gesundheitsfond bewilligt:

Einführung eines Frühwarnsystems „Early Warning Score“ zur Erkennung von sich kritisch verschlechternden erwachsenen Patient:innen

Eingereicht von Pflegedienstleitung Innere Medizin, LKI

**Medikationsprozess im pflegerischen Fokus—
Prozesserhebung, Analyse und Ableitung von Interventionen zur Erhöhung der Medikationssicherheit**

Eingereicht von Pflegedirektion LKI

Pilotprojekt zur Implementierung eines klinischen Tumormregisters an den tiroler Kliniken.

Eingereicht von Medizinischen Geschäftsführung der tiroler Kliniken und der Kollegialen Führung des LKI

Projekt „E-Ordering“

2021 konnte die Plattform zur Eingabe von Transportanforderungen „E-Ordering“ abgeschlossen werden. **Ziel des Projekts** war die frühzeitige und unkomplizierte Anmeldung von qualifizierten Krankentransporten und die Reduktion von Wartezeiten. Mit der elektronischen Freigabe und Anmeldung von Krankentransporten ist eine **bessere Planbarkeit** gewährleistet. Im weiteren wurden klare Kriterien für die Anforderung eines qualifizierten Krankentransports hinterlegt. Damit werden Ressourcen gespart und Zweckentfremdungen von Transportanforderungen reduziert. Auch gewährleistet die elektronische Anforderung eine Prozesstransparenz für alle beteiligten Personen.

Projekt „KISneu“

Im Rahmen der Ausschreibung von KISneu war die Stabsstelle an der **Definition von Systemanforderungen** für die medizinische Dokumentation federführend. In Zusammenarbeit mit Expert:innen wurde ein **umfangreiches Leistungsverzeichnis** erstellt und zur Ausschreibung ver-

öffentlicht. Im Zuge des Ausschreibungsverfahrens fanden dann Produktpräsentationen statt, die von Anwender:innen und Projektmitgliedern bewertet wurden. Das Projekt der Ausschreibung konnte erfolgreich und zeitgerecht abgeschlossen werden.

Projekt E-Learning „Zytostatika und CMR-Substanzen“

Aufgrund der Gesetzesänderung zur Verabreichung von Zytostatika durch die Pflege wurde ein QSK-Projekt eingereicht. Mit dem **Ziel** die **Sicherheit** bei der Verabreichung der Medikamente zu erhöhen, wurde 2021 ein **E-Learning** konzipiert und umgesetzt.

Das E-Learning wurde mit Stand 8.11.2021 von 71 Personen abgeschlossen.

Die Evaluation des Trainings ergab, dass die Schulung als verständlich, ansprechend und relevant bewertet wird.



„Sehr interessante Fortbildung!“

„Sehr Geehrte, der Online Kurs ist sehr gut und verständlich aufgebaut. Vermittelt auch sehr viel an Wissen. Den Pharmateil finde ich für DGKP Personal zu ausführlich“

Projekt „Bonding nach Sectio“

Um Müttern nach einem Kaiserschnitt **Bonding in einem sicheren Umfeld** zu ermöglichen, wurde das Projekt in Zusammenarbeit mit der Univ.-Klinik für Gynäkologie und der Univ.-Klinik für Anästhesie und Intensivmedizin und Pädiatrie II durchgeführt. Gemeinsame Schulungstermine zum Themenbereich wurden organisiert, ein Prozessablauf definiert und Evaluierungsbögen für die betroffenen Bereiche gemeinsam mit einem Fragebogen für Patientinnen entwickelt. Mittlerweile läuft sehr erfolgreich ein Testbetrieb zum Bonding auf der Mutter-Kind-Station.



COVID-Testungen und COVID-Impfungen

Ein System für die Organisation, Durchführung und Dokumentation von **Antigentestungen für Mitarbeiter:innen** des LKI wurde durch die Stabsstelle konzipiert und umgesetzt. Unter entsprechendem Zeitdruck musste ein bestehendes Veranstaltungsmanagementtool angepasst werden, um die Terminbuchungen und Koordination der **COVID-19 Testungen und Impfungen** zu ermöglichen.

Zur Dokumentation der Testungen wurde in kürzester Zeit eine eigene Webanwendung entwickelt. Insgesamt wurden **116.462 COVID-19 Antigen Testungen** dokumentiert, wovon ein erheblicher Teil von Mitarbeiter:innen

der Stabsstelle in der hausinternen Teststraße selbst durchgeführt wurden. Verfahrensanweisungen und Mitarbeiter:innen-Informationen wurden verfasst und den jeweils aktuellen COVID-19 Schutzbestimmungen angepasst.

Die Koordination und Terminvergabe für die COVID-19 Schutzimpfung am LKI war eine weitere große Herausforderung für die Stabsstelle. Insbesondere die Unsicherheiten und Änderungen der Impfstofflieferungen und Zuteilungen durch das Land waren Hürden bei der Terminkoordination von insgesamt **13.401 COVID-19 Impfungen** die am LKI durchgeführt wurden.

Auch 2021 waren der Großteil unserer Aufgaben von der COVID-19-Pandemie geprägt.

KRISENARBEIT

Als fixes Mitglied des LKI-Krisenstabs hatte die Stabsstelle die Funktion „Lage“ inne.

Die Hauptaufgabe bestand darin, die aktuelle Situation kurz zu umreißen und Problemstellungen einer Lösung zuzuführen.

Die Stabsarbeit wird am LKI regelmäßig geübt und unterliegt den Vorgaben der Einsatzorganisation im Kat- und Großschadenseinsatz.

Tätigkeiten rund um COVID-19

Krisenmanagement

Teilnahme an den täglichen Sitzungen des Krisenstabes und Erarbeitung von Problemlösungen

Teilnahme Intensivkoordinationsbesprechungen

Monitoring und Auswertungen

Monatliche Auswertung der Belagstage von entlassungsfähigen Patient:innen

Monatliche Auswertung der Häufigkeit von Verzögerungsgründen für die Entlassung

Verbrauchs- und Reichweiten-Monitoring von definierten kritischen Artikeln

Tägliche Auswertungen der Akut- und Planaufnahmen am LKI

Monatliche Auswertung der Bettenauslastung

Auswertungen für das Land oder Bund

Tägliche Meldung zu den verfügbaren Bettenkapazitäten (Covid und Non-Covid)

Organisation von Mitarbeiter:innen Testungen und Impfungen

Organisation und Betrieb einer Antigenteststraße für Mitarbeiter:innen

Koordinationsstelle für COVID-19 Impfungen für Mitarbeiter:innen und Patient:innen

COVID-19 Dashboard und Stufenpläne

Aktualisierung und Weiterentwicklung des COVID-19 Informationscockpit

Erstellung, Abstimmung und laufende Adaptierung von Stufenplänen für die Covid-Normalstationen und Intensivbereiche

Qualitätssicherungskommission (QSK)

Die zentrale Qualitätssicherungskommission unter dem Vorsitz der Ärztlichen Direktorin Dr.ⁱⁿ Alexandra Kofler, MSc. verfügt über ein eigenständiges Budget für kleinere Qualitätsvorhaben am LKI. Diese Kommission tagte auch 2021 regelmäßig, wenn auch aufgrund der COVID-Pandemie in reduziertem Ausmaß. Die Sitzungen der Qualitätssicherungskommissionen werden organisatorisch und inhaltlich von der Stabsstelle vor- und nachbereitet.

Im Rahmen eines Workshops mit den Vorsitzenden der dezentralen Qualitätssicherungskommissionen (dQSK) wurden Ideen zur **Einbindung der Kommissionen** erarbeitet. Mittels SWOT-Analyse wurden Ziele und mögliche Maßnahmen identifiziert, wodurch eine bessere Nutzung der interdisziplinär zusammengesetzten Kommissionen möglich wird. Einige Maßnahmenpakete, wie die Mitgestaltung der Tagesordnungen und der Vernetzung der einzelnen Kommissionen durch die Stabsstelle, konnten bereits umgesetzt werden. Weiters ist es durch die Teilnahme der Stabsstelle möglich, etwaige Fragen unmittelbar zu beantworten, Themen zu sammeln und die Kommissionsmitglieder über laufende Projekte zu informieren.

FACTS ZUR QSK



54 Personen

6 verschiedenen
Berufsgruppen



17 Sitzungen
im Jahr 2021

“Die Stabsstelle koordiniert sämtliche Agenden rund um Qualitätsförderprojekte, die vom Tiroler Gesundheitsfonds unterstützt werden. Wir beraten und unterstützen potentielle Antragsteller:innen gerne.“

WISSENSMANAGEMENT

Wissensmanagement ist überall ein wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit. Die Stabsstelle berät und unterstützt beim Aufbau von Dokumentenmanagementsystemen.

236
überarbeitete
Dokumente



54 Neu-
erstellungen
im Jahr 2021

Qualitätsarbeit der Stabsstelle

Bettenmanagement

Gemeinsam mit der IT-Abteilung wurde ein SAP-gestütztes Bettenmanagement konzipiert und implementiert. Ziel ist es Gangbetten zu vermeiden. Zu den Aufgaben des Bettenmanagements zählen die Systempflege, Auswertungen und Analyse der Bettenmanagementkennzahlen. Das Bettenmanagement unterstützt bei technischen Problemen und fungiert als Schnittstelle zwischen den Anwender:innen und der IT-Abteilung. Ende 2021 wurde ein Pilot gestartet, in dem bei fehlender Bettenressource die Notaufnahme Innere Medizin bei der Bettensuche unterstützt wird.

MPG-Koordination

2021 wurden ca. 25.000 Einweisungen von 2.650 Personen über das MPG-Einweisungsmanagement Programm dokumentiert. Das System wird von ca. 270 Bereichen genutzt und es finden darin laufende Entwicklungen statt. Seit 2021 können mit dem Einweisungstool auch verpflichtende Schulungen doku-

mentiert und der Schulungsgrad ausgewertet werden. Ein weiterer Ausbau steht für 2022 an. Integriert werden weitere Fortbildungen und Funktionen, die den Arbeitsalltag erleichtern.

Audits

Durch die Begleitung von Audits in zertifizierten Bereichen konnten Verbesserungen und Ideen zur weiteren Bearbeitung durch die Stabsstelle aufgenommen werden.

Geschäftsstelle des Tiroler Gesundheitsfonds

Das Qualitätsförderungsprogramm des Tiroler Gesundheitsfonds hat das Ziel, Maßnahmen in den öffentlichen Krankenanstalten aus Mitteln des Tiroler Gesundheitsfonds zu unterstützen. Die potentiellen Antragsteller:innen werden persönlich beraten und bei der Erstellung der Anträge unterstützt. Drei der sieben im Jahr 2021 eingereichten Anträge wurden mit einer Gesamtsumme von ca. € 109.000 gefördert.

RISIKOMANAGEMENT



129
Risiko
manager:innen
im Einsatz

321
CIRS-Meldungen
im Jahr 2021



35 RM-Teams
treffen sich
regelmäßig und
erarbeiten
Maßnahmen

83% aller Kliniken wurden beim erstellen des Management Reports unterstützt. Das CIRS ist in allen Kliniken am LKI im Einsatz. Die RM-Teams treffen sich in regelmäßigen Abständen und arbeiten gemeinsam an Maßnahmen zur Verbesserung der Patientensicherheit.



SICHER. BEI. UNS



Meldung



Anonymisierung



Analyse



Maßnahmen



Evaluation

Klinisches Risikomanagement

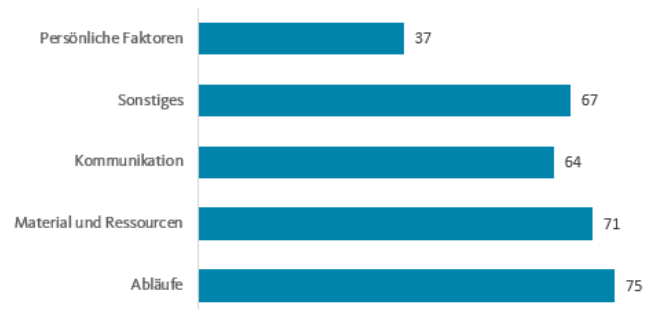
Durch die neue Risikopolitik der Tirol Kliniken GmbH werden externe Risiko-Assessments durch **Organisationsvisiten** ersetzt. Die Umsetzung durch die Stabsstelle ist bereits in Planung. Ein entsprechender Prozess und ein Selbstevaluationsbogen wurden erstellt. Die Organisationsvisiten starten im Jahr 2022.

Eine der wichtigsten Aufgaben der klinischen Risikomanager:innen ist die **Betreuung des CIRS – Melde- und Lernsystem.**

Die Auswertungen der gesamten CIRS-Meldungen ergaben folgende Schwerpunkte:

- Information und Kommunikation
- Organisation und Ablauf
- Medizinprodukte

Risikofaktoren



Tag der Patientensicherheit

Mit den Aktionen rund um den Tag der Patientensicherheit standen besonders die **pfllegenden Angehörigen** im Fokus. Unterstützung der Angehörigen bei der **emotionalen und familiären Bewältigungsarbeit**, klare **Kommunikation** und **Aufklärung**, kostenlose Schulungsangebote und ihre wichtige Rolle bei der sicheren **Begleitung von Patient:innen** wurden anhand von Interviews thematisiert.



17. September 2021
Tag der Patientensicherheit

Ausbildungen im Risikomanagement

Im Rahmen der **Basisausbildung** für Ärztinnen und Ärzte wird das Thema CIRS, Melde- und Lernsystem, unter dem Motto „**Man muss nicht jeden Fehler selbst machen, um daraus zu lernen**“ vorgestellt. Ärztinnen und Ärzte erhalten einen kurzen Einblick in die Bedeutung des klinischen Risikomanagements und die strategische Ausrichtung der Tirol Kliniken GmbH. Des Weiteren wird der Zugang und die Nutzung der vorhandenen CIRS am LKI vorgezeigt.

Im Herbst 2021 fand bereits zum zweiten Mal die neue **Ausbildung QM/RM kompakt** statt. Ziel der Ausbildung ist die bestmögliche Vorbereitung der Themen Qualitäts- und Risikomanagement für Führungskräfte bzw. beauftragte Mitarbeiter:innen. Durch diese Qualifizierung wird ein Beitrag zur **sukzessiven Erhöhung von Sicherheit und Qualität** in den tirol kliniken geleistet. **19 neue Qualitäts- und Risikomanager:innen** konnten im Dezember 2021 die Ausbildung erfolgreich abschließen.

Büro für Patientenanliegen



Bearbeitung von
48 Fragebögen

970 bearbeitete
E-Mails



196
telefonische
Anliegen

111 persönliche
Gespräche



Nachdem das Büro für Patientenanliegen (BPA) vom 01.01.2021 bis Ende Mai 2021 der Ärztlichen Direktion zugeordnet war, erfolgte mit Juni die Reintegration des Büros für Patientenanliegen in die Stabsstelle für Patientensicherheit, Qualitäts- und Projektmanagement. Das Team im BPA (Maria Eke und Mag.^a Dr.ⁱⁿ Elisabeth Schaffenrath-Kendlbacher) wird seitdem durch Mag.^a Martina Chamson, MSc als Teamleitung komplettiert.

Das Beschwerdemanagement wurde der Ärztlichen Direktion zugeordnet. Seitdem wurden in mehreren Arbeitssitzungen die Aufgaben der beiden Abteilungen abgegrenzt und diverse Schnittstellen definiert.

Als Erstanlaufstelle für Anliegen bestehen die Hauptaufgaben des BPA unter anderem aus Sachverhaltsanalysen, Unterstützung von Mitarbeiter:innen in Beschwerdesituationen, Auswertung von Befragungen, Bearbeitung von Zwischenfallmeldungen und Prüfung rechtlicher Dokumente. Neu hinzugekommen sind die Themen freiheitseinschränkende und freiheitsbeschränkende Maßnahmen. Hierzu wurden und werden in einem noch laufenden Projekt zahlreiche Maßnahmen zur Optimierung umgesetzt.

Im Jahr 2021 wurden im Büro für Patientenanliegen insgesamt 1354 Fälle dokumentiert.

