

Newsletter Nr. 27-2007

(ISSN 1024-6908)

22. Jahrgang – 14. Juli 2007

Geschätzte Leserinnen und Leser !

Wenn Sie diesen Newsletter zukünftig nicht mehr erhalten möchten, klicken Sie bitte hier:

www.lazarus.at/index.php?content=newsletteranmeldung&emailabmelden=1

Alle früheren Wochenausgaben seit 2005 sind im PflegeNetzWerk

www.LAZARUS.at (Archiv auf der Startseite) als Download verfügbar

Wien:

Neuer Pflege- und Patient/innenanwalt

Top-Jurist folgt Top-Mediziner: Nach dem unfreiwilligen Abgang des streitbaren Chirurgen Dr. Werner Vogt (jetzt bei der Pflege-Hotline des Sozialministeriums engagiert) hat das Land Wien seit Anfang Juli 2007 wieder einen Pflege- UND Patient/innenanwalt (diesmal in einer Person): Der ehemalige Spitzenrichter des OGH, Dr. Konrad Brustbauer (im RK-Bild präsentiert von Stadträtin Sonja Wehsely) soll diese Aufgabe während der nächsten fünf Jahre ausüben. Insgesamt hatten sich 27 Personen beworben.



Brustbauers außerordentliche juristische Kompetenz, langjährige Berufserfahrung und vor allem seine ausgeprägten sozialen und menschlichen Fähigkeiten seien Garanten dafür, dass Pflege- und SpitalspatientInnen in Wien eine erstklassige Vertretung haben werden, so Wehsely. "Die Pflege- und PatientInnenanwaltschaft ist eine wichtige Einrichtung zur Qualitätssicherung im Pflege- und Gesundheitswesen. Die Wiener/innen werden in mir

einen starken Partner haben, wenn es um ihre Rechte und Interessen im Bereich von Pflege und Gesundheit geht", versprach der neue >WPPA<.

Anlaufstelle bei Fragen und Problemen

Die WPPA ist eine unabhängige und weisungsfreie Anlaufstelle im Wiener Pflege-, Gesundheits- und Spitalsbereich. Sie wird nicht nur von PatientInnen und Angehörigen, sondern auch von Ärzt/innen und Pflegepersonen in Anspruch genommen. Ihre Aufgaben sind umfangreich und vielfältig: Sie erstrecken sich von der Behandlung von Beschwerden, über die Aufklärung von Mängeln und Missständen bis hin zur Abgabe von Empfehlungen zu deren Abstellung. Außerdem erteilt die WPPA Auskünfte über das Wiener Gesundheits-, Spitals- und Pflegewesen, informiert über die Geltendmachung und Durchsetzung von Patientenrechten, über Hauskrankenpflege, soziale Dienste und Pflegegeld und hilft bei Konflikten im Gesundheits- und Pflegebereich:

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft
4., Schönbrunner Straße 7, Bauteil C, 1. Stock
Tel.: (01) 587 12 04 , E-Mail: post@wpa.maqwien.gv.at
Parteienverkehr: werktags 8 bis 16 Uhr oder nach Vereinbarung

(Foto: PID Wien)

* * *

In eigener Sache:

Ihre Veröffentlichung im LAZARUS

Da uns immer wieder Anfragen wie diese erreichen, laden wir auch SIE gerne ein, bei uns zu publizieren. **Im folgenden kurz die Vorgangsweise:**

Email vom Mi, 4.07.2007 an LAZARUS:

Grüss Gott,

ich heiße Martina Pochybova, und besuche das Doktoratstudium im Fach Krankenpflege. Ich frage an, welche Möglichkeit es gibt, in der Fachzeitschrift LAZARUS eigene Beiträge zu veröffentlichen? Muss man unbedingt in Deutsch publizieren, oder ist dies auch in Englisch möglich?

Mgr. Martina Pochybová
Student of PhD. degree
Comenius University, Bratislava
Jessenius Medical Faculty, Institute of Nursing
Mala Hora 5, 036 32 Martin, Slovakia

Sehr geehrte Frau Mag.a Pochybova,

gerne können Sie uns Beiträge bzw. Artikel (auch in Englisch) übersenden. Sollten diese deutlich länger als 3 - 4 Manuskriptseiten sein, werden wir diese im LAZARUS Newsletter nur mit einem kurzen ABSTRACT ankündigen und

den Langtext im PflegeNetzWerk www.LAZARUS.at unter >>Fachliteratur - Downloads<< unseren Fachleser/innen direkt online zur Verfügung stellen.

Erich M. Hofer
Chefredakteur

* * *

LAZARUS Service:

Veranstaltungen 2007

Aktuelle Veranstaltungstermine finden Sie in unserem Pflege-NetzWerk „Austro-Care“ – direkt mit nur einem Mausklick unter: www.lazarus.at/index.php?kat=VERANSTALTUNGEN&PHPSESSID=41832928d105be53dc76c428a279f788

* * *

24 NÖ. Landeskliniken präsentierten neues Leitbild:

„Alles bleibt anders“

Nach sechs Monaten intensiver gemeinsamer Arbeit präsentierten die 24 NÖ Landeskliniken am 25. Juni 2007 in Oberwaltersdorf die künftige Basis der Zusammenarbeit für mehr als 15.000 Mitarbeiter/innen: Das neu erarbeitete Leitbild mit dem Titel „Unsere Vision zieht Kreise“ ist das Ergebnis des breit angelegten Kulturwandels „alles bleibt anders“, der vom Land NÖ und von der NÖ Landeskliniken-Holding Ende 2006 initiiert wurde.

„Erfolg bedeutet Entwicklung - im privaten wie auch im wirtschaftlichen Bereich. Gerade für große Institutionen wie die NÖ Landeskliniken-Holding stellt ein Entwicklungs- und Veränderungsprozess mit nachhaltiger Wirkung eine besondere Herausforderung dar“, fasste Mag.^a Elfriede Riesinger, Geschäftsführerin Personal der NÖLKH, die Ausgangslage für das Projekt „alles bleibt anders“ zusammen. Daher wurde im Herbst 2006 „alles bleibt anders“, der Visions- und Leitbildprozess ins Leben gerufen. Ziel des breit angelegten Kulturwandels ist, alle Mitarbeiter/innen ihre gemeinsamen Wertvorstellungen für den Arbeitsalltag selbst gestalten zu lassen und sie aufzufordern, ihre berufliche Zukunft in die Hand zu nehmen.

Mitarbeiter/innen im Fokus

„Als größter Arbeitgeber des Landes haben wir eine große Verantwortung unseren Mitarbeiter/innen gegenüber“, so LR Wolfgang Sobotka. Gerade im Gesundheitswesen seien die Mitarbeiter/innen psychisch und physisch enormen Belastungen ausgesetzt und stünden daher verstärkt im Fokus. „Sie sind die Expert/innen dafür, wie wir gemeinsam die Abläufe im Krankenhaus zum Wohle sowohl der Patientinnen als auch für sich selbst verbessern können“,

betonte Mag. Sobotka.



V. l. n. r.: Mag. Selda Gürsesli (Projektleiterin), Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka, Mag. Elfriede Riesinger (GF Personal, NÖ Landeskliniken-Holding)

Foto: NÖLKH

„Es war uns wichtig, das Projekt auf eine von den Mitarbeiter/innen getragene Basis zu stellen“, so Projektleiterin Mag.^a Selda Gürsesli: „Nur wenn es uns gelingt, alle in den Landeskliniken Beschäftigten zu erreichen, ist ein derart großer Kulturwandel erfolgreich“. Der Erfolg des Projekts lässt sich nun an Zahlen ablesen: Waren zu Beginn 81 engagierte Mitarbeiter/innen bereit, selbst für ihre Zukunft tätig zu werden, ist die Zahl der Unterstützer/innen und aktiv Tätigen sechs Monate später auf über 1.000 Personen angewachsen.

Die Zukunft in meiner Hand:

Aktive Alltagsgestaltung als Erfolgsfaktor für die Zukunft

Trotz des intensiven Arbeitsalltags an den NÖ Landeskliniken waren viele Mitarbeiter/innen bereit, zusätzliche Workshops zu besuchen, in denen gemeinsam Leitgedanken, Werte und zentrale Erfolgsannahmen erarbeitet wurden. Das Ergebnis kann sich sehen lassen und wird in Zukunft Basis der Zusammenarbeit von mehr als 15.000 Mitarbeiter/innen in den 24 (bald 27) NÖ Landeskliniken sein.

Im Beisein von Landesrat Mag. Wolfgang Sobotka und der Geschäftsführung der NÖLKH wurde das neue Leitbild „Unsere Vision zieht Kreise“ zahlreichen Gästen aus Politik und Gesundheitswesen am 25. Juni 2007 in Oberwaltersdorf feierlich präsentiert.

Fortsetzung des Kulturwandels

Mit der Präsentation des gemeinsam erarbeiteten Leitbildes ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Kulturwandel der NÖ Landeskliniken abgeschlossen, doch der Prozess selbst geht weiter: In den nächsten beiden Jahren werden insgesamt 6.000 Mitarbeiter/innen als Repräsentanten im Rahmen von innovativen Veranstaltungen und Workshops in das Projekt eingebunden – um mit der gemeinsam erarbeiteten Vision noch größere Kreise zu ziehen.

* * *

Gesundheitsvorsorge-Event in Wien: **Brust-Gesundheitstag**

Brustkrebs ist die häufigste Krebserkrankung der Frau in den Industrieländern. Früherkennung kann Leben retten. Heute ist Brustkrebs gut behandelbar - unter der Voraussetzung, dass er rechtzeitig entdeckt wird. Der 1. Wiener Brustgesundheitstag bietet umfassende Informationen:

1. Wiener Brustgesundheitstag
Vorsorgen fürs Leben
Freitag, 12. Oktober 2007, 10.00 - 19.00 Uhr
Wiener Rathaus, Festsaal
Eintritt frei - alle Gesundheitsangebote kostenlos!



Ein Informationstag mit Vorträgen von Top-Mediziner/innen über Vorsorge, Risikofaktoren, Früherkennung, präventive Maßnahmen, neue diagnostische Möglichkeiten, Biologische Therapie, Antikörpertherapie, weitere Reduktion der Radikalität, Behandlung der Nebenwirkungen, Bewegung, Ernährung, Essverhalten, Rauch- und Alkoholverzicht, Schwangerschaft, Übergewicht, Gewichtskontrolle.

Fragestunden um 13.00 und 18.00 Uhr mit Expert/innen, die sich auch Zeit für ein persönliches Anliegen nehmen. Gesundheits-Checks, Beratungen sowie ärztliche Sprechstunden u.v.m. ergänzen das Programm. Nähere Infos unter: www.brustgesundheits.at

Veranstalter:

- Univ.-Prof. Dr. Ernst Kubista, Klinische Abteilung für Spezielle Gynäkologie an der Medizinischen Universität Wien am AKH Wien
- Prim. Univ.-Prof. Dr. Teresa Wagner, Gynäkologisch-Geburtshilfliche Abteilung am Kaiser-Franz Josef-Spital, SMZ Süd
- Privatstiftung für Brustgesundheit

* * *

Diabetisches Fuß-Syndrom – besonders gefährlich im Alter: **Bis zu 2.400 Amputationen jährlich**

Geschätzte 22.500 Menschen in Österreich leiden am diabetischen Fußsyndrom, einer Komplikation von Diabetes mellitus. In weiterer Folge müssen

jedes Jahr bei bis zu 2.400 Patient/innen Zehe, Fuß oder Bein amputiert werden. Die Österreichische Diabetes Gesellschaft hat nun ihre Leitlinie zur Therapie des diabetischen Fußes aktualisiert, um die Amputationsrate zu senken (Details unter: www.oedg.org).

Durch Diabetes mellitus kommt es an den Füßen oft zur Neuropathie, einer Nervenschädigung. Diese äußert sich u. a. durch Gefühllosigkeit, was dazu führt, dass kleine Verletzungen am Fuß nicht bemerkt werden. Wunden breiten sich aus, infizieren sich und sind – wenn sie letztendlich bemerkt werden – oft schwer zu behandeln. Die durch die Diabetes-Erkrankung verschlechterte Durchblutung beeinträchtigt die Wundheilung zusätzlich. In Österreich hat dies zur Folge, dass bei bis zu 8 von 1.000 diabetischen Patienten eine Beinamputation vorgenommen werden muss.

„Insgesamt werden 40 – 60% aller nicht traumatischen Amputationen der unteren Extremität bei Diabetikern durchgeführt“, berichtet Univ.-Prof. Dr. Monika Lechleitner, Präsidentin der Österreichischen Diabetes Gesellschaft. Gerade in höherem Lebensalter führe eine Amputation zu einer signifikanten



Einschränkung der Mobilität und Selbständigkeit. Anders als junge Menschen, die ihre Mobilität meist mit Prothesen wieder erlangen, bleiben ältere auf Rollstuhl oder Bett angewiesen.

Dabei wären viele Amputationen leicht zu vermeiden. „Besonders wichtig ist, die Füße täglich zu kontrollieren“, sagt Lechleitner. „Ist man wenig beweglich, nimmt man einfach einen Spiegel zu Hilfe.“ Im Sommer sollten Diabetiker auch bei Hitze nicht barfuß gehen und immer Socken tragen, um Druckstellen und Blasen zu vermeiden.

Besondere Vorsicht bei der Fußpflege!

Schere und Nagelhautentferner hinterlassen schnell kleine Schnitte, die man gar nicht bemerkt. Um spröde Haut und Hautrisse zu vermeiden, sollte man beim Waschen rückfettende Mittel verwenden, die Füße immer gut abtrocknen und eincremen. Einige Kosmetikerinnen sind mittlerweile speziell in Fußpflege bei Diabetiker/innen ausgebildet.

Heilt eine kleine Verletzung nicht gleich zu, ist sofort der Arzt aufzusuchen. Dies gilt auch für Hornhautrisse, Schwellungen und Rötungen. „Leider wird oft unterschätzt, welche Ausmaße eine noch so kleine Wunde



annehmen kann“, mahnt Prof.ⁱⁿ Dr. Lechleitner (kl. Bild).

Die Österreichische Diabetes Gesellschaft fordert auch Ärzte auf, der Vorbeugung des diabetischen Fußsyndroms mehr Aufmerksamkeit zu widmen. Die neue Leitlinie „Diabetischer Fuß“, die im August in der Wiener Klinischen Wochenschrift veröffentlicht wird, sieht bei Diabetiker/innen einmal im Jahr eine Fußkontrolle vor; bei Patienten mit einem erhöhten Risiko kurzfristiger: „Darunter wird eine Neuropathie, eine periphere arterielle Verschlusskrankung oder eine orthopädische Fehlstellung verstanden“, erläutert Lechleitner. Wichtig sei, dass praktische Ärzte von sich aus bei Diabetikern automatisch auch die Füße kontrollieren und auf die regelmäßige Selbstkontrolle und Pflege hinweisen. Wird der Patient mit einer ausgedehnten Wunde am Fuß vorstellig, könne es schon zu spät sein ...

Dabei sollten nicht nur die Füße, sondern auch Schuhe und Strümpfe unter die Lupe genommen werden. Denn auch hartes Leder, ein rissiger Innenschuh, Zehennähte (Gefahr von Druckstellen) und zu fest sitzende Strumpfbündchen können für Diabetiker/innen eine Gefahr darstellen.

* * *

Stellenangebote für Pflegepersonal in WIEN top-aktuell online:

LAZARUS begrüßt als neuen Partner im PflegeNetzWerk:



Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassungs GmbH

Unternehmen des WAFF - Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds

Plattform für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen:

1. Öst. Gesundheitstag der Quality Austria

Die Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH (www.qualityaustria.com) veranstaltete am 19. Juni 2007 im Austria Center Vienna den ersten österreichischen Gesundheitstag. Sektionsleiter des Bundesministeriums für Gesundheit, Familie und Jugend Prof. Dr. Robert Schlögl und Konrad Scheiber, Geschäftsführer der Quality

ÖDG **Österreichische Diabetes Gesellschaft**
helfen, heilen, forschen

Austria eröffneten die Veranstaltung. „Mit dem Gesundheitstag wollen wir alle nationalen und internationalen QM-Modelle im Gesundheitswesen in der Theorie und Praxis vorstellen und Erfahrungsaustausch und Networking unter den Expert/innen fördern“, erklärte Scheiber.

Für das Gesundheitsministerium steht die QM-Förderung an oberster Stelle: „Seit 1. Januar 2006 arbeitet das Bundesinstitut für Qualitätssicherung an einer umfangreichen Qualitätsberichterstattung“, berichtete Prof. Schlögl.

„Unsere Mission ist eine optimale Versorgung der Patienten“, so Dr. Günther Schreiber, Branchenmanager Gesundheitswesen der Quality Austria.



Die ISO 9001:2000 im Gesundheitswesen gilt als Managementsystem zur Festlegung von Politik und Zielen sowie zur Erreichung der formulierten Ziele. QM sind aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität. Für Schreiber ist die formulierte Mission ein Resultat aus gesetzlichen Forderungen, gestiegenen Kundenanforderungen und der Funktion der Medien als Wächter im Sinne einer transparenten Informations-gestaltung für die allgemeine Öffentlichkeit. Die Quality Austria hat weltweit schon über 170 Einrichtungen im Gesundheitswesen zertifiziert. Weiters wurden 170 Qualitätsbeauftragte und über 300 Qualitätsmanager im Gesundheitswesen bisher ausgebildet.

Am AKH Wien

begann die QM-Entwicklung 1993 mit der Errichtung der Qualitätssicherungskommission. Von 1998 bis 2006 wurden kontinuierlich alle Bereiche vom Management über die Zentralbereiche wie die Apotheken, Radiodiagnostik bis hin zu den klinischen Bereichen nach ISO 9001:2000 zertifiziert. Nach Angaben von Univ. Prof. Dr. Reinhard Krepler, ärztlicher Direktor, soll im Jahr 2008 die Gesamtzertifizierung des AKH Wien erfolgen. Als wesentliches QM-Erfolgsmerkmal gilt hier die Einbeziehung der Mitarbeiter/innen.



EFQM – Total Quality Management

Exzellenz bedeutet die Anwendung überragender Praktiken in der Führung der Organisationen und beim Erzielen von Ergebnissen. Das EFQM Excellence Modell ist eine aus neun Kriterien bestehende, offene Grundstruktur. Die 4 Ergebnis-Kriterien hinterfragen mitarbeiter-, kunden- und gesellschaftsbezogene Ergebnisse sowie Schlüsselergebnisse und beurteilen, was eine Organisation erreicht. Die 5 Befähiger-Kriterien hinterfragen, wie eine Organisation in den Bereichen Führung, Politik & Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften & Ressourcen und in ihren Prozessen vorgeht.

Kernstück des Excellence-Modells ist die sogenannte RADAR-Logik[®]. RADAR setzt sich aus Results (Ergebnisse), Approach (Vorgehen), Deployment (Umsetzung), Assessment and Review (Bewertung und Überprüfung) zusammen. Mehrere langfristige Studien zeigen, dass die Verwendung des EFQM-Modells mittel- bis langfristig signifikant alle wirtschaftlich relevanten Kennzahlen verbessert.

Das Krankenhaus Theresienhof

war einer der Finalisten beim Austrian Quality Award 2005. Univ.-Doz. Dr. Klaus Engelke: „Wir verstehen diese Auszeichnung als markante Zäsur auf dem eingeschlagenen Weg der Qualitätssteigerung und Prozessoptimierung im bestehenden System ISO 9001. Sie gebührt dem gesamten Team mit seiner ausgezeichneten Teamleistung.“ Das KH Theresienhof bietet konservative Orthopädie, orthopädische Rehabilitation, Osthera – Zentrum für frühpostoperative Spezialbehandlung, Ambulante physikalische Therapie, COE – Center of Excellence – Orthopädische Schmerztherapie.



(vlnr): Ing. Viktor Seitschek (ÖQA), Ronald Barazon (Moderation), Prof. Dr. Robert Schlögl (BMGFJ), Dr. Günther Schreiber, Konrad Scheiber (Quality Austria)

Foto: Quality Austria

Austria Gütezeichen - Pflege

Steigende Anforderungen und Erwartungen von Kunden und Gesellschaft an die Qualität von Pflege- und Betreuungseinrichtungen, zunehmender Wettbewerb, sowie die immer häufigere Thematik des Haftungsrechtes, erfordern von professionellen Dienstleistern qualitätssichernde Maßnahmen. Zielgruppe des Austria Gütezeichens sind stationäre Pflege- und Betreuungseinrichtungen, Seniorenresidenzen, Altenheime, Pflegeheime, Krankenhäuser und stationäre Pflege. Damit wird eine Berücksichtigung der Individualität und Bedürfnisse, Versorgungssicherheit, Betreuungsqualität und die Weiterentwicklung von Organisationen sichergestellt.

Der Sozialmedizinische Pflegedienst

ist die erste Organisation in Österreich, die die Gütezeichen Hauskrankenpflege und Betreuungseinrichtungen für ältere Menschen führen darf. GF Gottfried Lautner: „Für uns bedeuten die Austria Gütezeichen eine gute Möglichkeit, sich entsprechend zu positionieren und sich von diversen Mitbewerbern abzuheben.“

Im Anschluss an die Vorträge bot der Gesundheitstag den Teilnehmer/innen die Möglichkeit, sich in Networking Areas zu jedem Modell mit Kolleg/innen und Expert/innen in einem persönlichen Gespräch über die Erfahrungen mit den einzelnen Qualitätsmanagement-Modellen auszutauschen.

Quality Austria ist die Dachmarke der vier Organisationen ÖQS, ÖVQ, ÖQA und AFQM. Das Unternehmen ist nationaler Marktführer und Ansprechpartner in den Bereichen der Integrierten Managementsysteme und Branchenstandards. Die Leistungen reichen von der Aus- und Weiterbildung im Bereich internationalen Managements, der Zertifizierung von Qualitäts- und Managementsystemen über die Vergabe des Austria Gütezeichens bis hin

zur Prämierung österreichischer Organisationen mit dem Austrian Quality Award für die konsequente Verfolgung der Excellence Prinzipien.
Die Zusammenarbeit der Quality Austria mit IQNet, EOQ, EFQM und weiteren internationalen Organisationen sichert die Vermittlung von globalem Know-how, weltweit kooperiert Quality Austria mit rund 100 Mitgliederorganisationen.

* * *

Wiener Krankenanstalten und Pflegeheime: **Professionell mit Beschwerden umgehen**

"Wir haben ein offenes Ohr für Sie" lautet das Credo in den Wiener KAV-Spitälern und Geriatriezentren. "Beschwerden und Anregungen von Patient/innen und deren Angehörigen nimmt man im Krankenanstaltenverbund ernst und begegnet ihnen auf professionelle Art und Weise", erklärte Gesundheits- und Sozialstadträtin Mag.a Sonja Wehsely (re.) kürzlich bei der Präsentation des neuen KAV-Beschwerdemanagements. "Unsere Philosophie ist es, Probleme dort zu lösen, wo sie entstehen - und das so rasch wie möglich", so KAV-Generaldirektor Dr. Wilhelm Marhold (Mi.).

Deshalb gibt es ab sofort auf allen Stationen Poster und Folder mit Name und Erreichbarkeit der zuständigen Ansprechpersonen. So ist auf einen Blick erkennbar, an wen man sich bei auftretenden Problemen wenden kann. Zusätzlich wurden in allen Spitälern und Geriatriezentren eigene Ombudsleute eingesetzt, deren Aufgabe die Erfassung und Überwachung sämtlicher Beschwerdefälle ist.



Sollten Patient/innen oder Angehörige das Gefühl haben, auf der betreffenden Station in ihren Anliegen nicht gehört zu werden, stehen selbstverständlich die Ombudsstellen und auch die Direktor/innen des Spitals oder Pflegeheimes für ein Gespräch zur Verfügung. Generell gilt jedoch:
Jede/r Mitarbeiter/in, mit einer Beschwerde konfrontiert, hat sich dieser anzunehmen und dafür zu sorgen, dass diese bearbeitet wird.

Gelebtes Prinzip

Patient/innenorientierung ist für den Wiener KAV seit langem ein gelebtes Grundprinzip. Trotz allen Engagements der Mitarbeiter/innen gelingt es nicht immer, alle Kund/innen in den Krankenhäusern und Heimen zufrieden zu stellen. Deshalb wurde das Beschwerdemanagement im Jahr 2005 auf neue Beine gestellt, um alle Anliegen, Beschwerden, aber auch Lob und positives Feedback systematisch erfassen und auswerten zu können. Ziel ist es, die Zufriedenheit wieder herzustellen, Missverständnisse auszuräumen und Probleme zu lösen.

Gezielte Verbesserungen

Zudem soll diese Vorgehensweise helfen, etwaige Schwachstellen zu erkennen, um gezielte Verbesserungsmaßnahmen treffen zu können. So wurde etwa im Kaiser-Franz-Josef-Spital auf Grund einer Beschwerde das Leit- und Lichtsystem komplett erneuert, sodass man sich jetzt besser orientieren kann. Im Kaiserin-Elisabeth-Spital führten Beschwerden über den Lärm einer angrenzenden Straße dazu, dass diese nun während der Nachtstunden in eine verkehrsberuhigte Zone umgewandelt wurde. Aus anderen Beschwerden und Anliegen entstanden zahlreiche weitere Projekte und Arbeitsgruppen. Aber auch die Dokumentation und Weitergabe von Lob und Anerkennung zur Motivation der Mitarbeiter/innen ist wichtig.

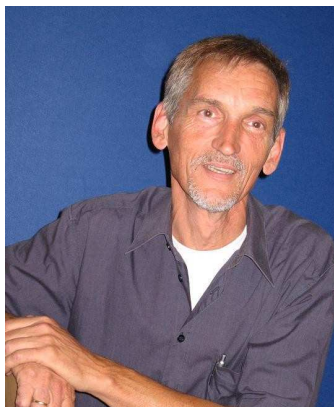
Beschwerden werden erfasst und für jeden einzelnen Fall Maßnahmen überlegt und umgesetzt. Diese können vom klärenden Gespräch bis zur Änderung der Betriebsabläufe führen, die auch mehrere Einrichtungen betreffen kann. Im Vorjahr wurden bei rund 400.000 stationär aufgenommenen Kund/innen etwa 5.300 Beschwerden sowie 4.700 positive und anerkennende Meldungen erfasst. Eine Auswertung der bisher dokumentierten Beschwerden hat gezeigt, dass die meisten Unstimmigkeiten auf Grund von Missverständnissen in der Kommunikation entstehen. Daher wird mittels spezieller Schulungen ein besonderer Fokus hierauf gelegt.

Dass die QM-Maßnahmen fundiert und strukturiert betrieben werden, beweisen auch die Preise und Auszeichnungen: So wurde etwa der Golden Helix Award - begehrtester Qualitätspreis im Gesundheitswesen - bereits sechs Mal an Einrichtungen des Wiener KAV vergeben.

Neuer Fokus: Fehlervorbeugung und Risk-Management

Neben der laufenden Qualitätsverbesserung wird seit dem Vorjahr der Fokus auf die Früherkennung und Beseitigung von Risikoquellen gelegt und das Projekt Riskmanagement mit den Instrumenten "Erfahrungsdrehscheibe" und "CIRS" (Critical Incidents Reporting System) in den Stationsalltag implementiert. Aus bereits passiertten Fehlern soll gelernt werden, doch sollen bereits im Vorfeld Risikopotenziale erkannt und beseitigt werden können (Foto: RK).

* * *



Eine g'sunde, erfüllte Arbeitswoche wünscht Ihnen

LAZARUS[®]

Erich M. Hofer
Gründer & Chefredakteur

Impressum:
Medienbüro LAZARUS
A-3062 Kirchstetten, NÖ.
E-mail: office@lazarus.at

PflegeNetzWerk: www.LAZARUS.at