



L A U T G E D A C H T

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

Joint Commission International

MAS Kornelia Fiausch

Am LKH Villach beschäftigt man sich schon seit Jahren intensiv mit dem Thema des Qualitätsmanagements. Dem Krankenhausdirektorium war es immer wichtig, neben den Mitgliedern einer gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätssicherungskommission, alle Mitarbeiter in die aktive Qualitätsarbeit einzubinden. Aus der Summe der Erfahrungen mit den verschiedensten Projekten zur Verbesserung der Patientenbetreuung entstand am LKH Villach das „Villacher Modell des patientenorientierten Qualitätsmanagements®“. Es stellt eine Beschreibung von acht Unternehmensstrategien dar, die ein Maximum an Patientenorientierung zum Ziel haben.

Daneben wurden die internationalen Entwicklungen und Systeme zur Qualitätssicherung im Gesundheitswesen immer genau verfolgt. Die wesentlichen Elemente all dieser Systeme sind die klare und vollständige Weitergabe von Informationen an den Patienten, die Optimierung und einheitliche Durchführung von Abläufen sowie die Kontinuität der Patientenbetreuung während des gesamten Aufenthaltes im Krankenhaus. Die vollständige Dokumentation aller Vorgehensweisen ist ein weiteres Kriterium für die Qualität des Handelns im Krankenhaus.

International wurden Systeme entwickelt, die durch die Vorgabe von Standards eine exakte Definition und Messung von Qualität ermöglichen. Hauptziel dieser Systeme ist es, Qualität messbar und damit überprüfbar zu machen. Diese Systeme wurden ursprünglich für die Industrie entwickelt (z. B. ISO 9000 ff., EFQM), ihre Anwendbarkeit ist daher für das Gesundheitswesen nicht unmittelbar gegeben.

In der Schweiz und Deutschland wurden eigene Systeme (VQG in der Schweiz, KTQ in Deutschland) zur Messung und Verbesserung der Qualität im Krankenhaus erarbeitet. Seit 1998 gibt es das Qualitätssicherungssystem der „Joint Commission International (JCI)“, welches speziell für das Gesundheitswesen entwickelt wurde. Dieses System ist detaillierter und strenger in der Bewertung von Qualität.

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegethemen, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Ziel ist es, für Patienten mit den gleichen Bedürfnissen innerhalb des Krankenhauses die gleiche Qualität der Betreuung zu gewährleisten und den Anforderungen an Patientensicherheit optimal zu entsprechen. In den Vorgaben der Joint Commission International sind darüber hinaus sämtliche Forderungen der Patientencharta beinhaltet.

Der NÖ Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger hat zur Implementierung der JCI-Standards am Landeskrankenhaus Villach ein Interview mit Kornelia Fiausch (MAS), Pflegedirektorin und Mitglied der Ethikkommission des Landes Kärnten, geführt.

Patientenanwalt: Das LKH Villach war das erste allgemeine öffentliche Krankenhaus in Österreich, das nach den Standards der JCI akkreditiert wurde. Weshalb hat sich das Direktorium des LKH Villach für das System der JCI entschieden?

Fiausch: Die besondere Beachtung der Aspekte Patientenbedürfnisse, Patientensicherheit, Patientenrechte in der Tagesarbeit war der ausschlaggebende Grund, weshalb wir uns für die Implementierung der JCI-Standards entschieden haben. Diese Orientierung am Patienten und dessen Sicherheit als Gradmesser für die Qualität im Krankenhaus hat uns überzeugt. Nicht nur für den Patienten, sondern auch für seine Angehörigen, ist somit gewährleistet, dass die Bedürfnisse des Patienten im Mittelpunkt stehen.

Patientenanwalt: Es stehen auch noch andere Qualitätssicherungssysteme zur Auswahl. Was macht die Vorgaben der JCI aus Ihrer Sicht besonders geeignet für die Umsetzung im Krankenhaus?

Durch die internationale langjährige Erfahrung der Joint Commission im Gesundheitswesen sind die Standards wirklich auf das Gesundheitswesen abgestimmt und müssen daher nicht mehr adaptiert werden. Die Berater und Überprüfer der JCI sind Profis aus dem Gesundheitswesen und tragen mit ihrer Erfahrung zur kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Standards bei.

Patientenanwalt: Worin sehen Sie den Vorteil der JCI-Standards im Vergleich zu anderen QS-Systemen?

Im Gegensatz zu anderen Systemen, die ursprünglich für die Industrie entwickelt worden sind, bieten die JCI-Standards den Vorteil, dass sie auf die Abläufe im Krankenhaus abgestimmt sind und von der Aufnahme des Patienten über die kritischen Punkte im Verlauf seines Aufenthaltes bis zu seiner Entlassung abgestimmt sind.

Patientenanwalt: Bedeutet das aber nicht auch, dass die Vorgaben durch die Abstimmung auf das System Krankenhaus stärker bindend, weil detaillierter sind?

Joint Commission International

Autor: Kornelia Fiausch, MAS

erschienen: Oktober 2006

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Fiausch: Ja, das bedeutet es auch. Man hat keine Ausweichmöglichkeiten. Bei anderen Systemen wie z. B. ISO kann man sich zum Teil eigene Vorgaben machen, an die man sich dann halten muss. Bei den JCI Standards sind die Vorgaben sehr detailliert und man kann sie selber nicht abändern, umdefinieren oder von ihnen abweichen.

Patientenanwalt: Das klingt so, als ob die Implementierung der JCI-Standards mit großen Veränderungen für die Organisation verbunden ist.

Fiausch: Die Einführung der JCI Standards ist sicherlich ein Prozess, der Zeit benötigt. Außerdem braucht man eine gute Basis im Qualitätsmanagement. Das war bei uns im Haus der Fall durch die bereits seit Jahren andauernde Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität im Vorfeld. Durch die Ausbildung von hausinternen Moderatoren und den Einsatz von Qualitätszirkeln war das Thema Qualität in der gesamten Organisation seit längerer Zeit gut verankert. Somit war unsere Zielsetzung bei der Implementierung der JCI Standards der Ausbau des vorhandenen QS-Systems nach international anerkannten Standards basierend auf dem Villacher Modell des patientenorientierten Qualitätsmanagements®.

Patientenanwalt: Was haben die Patienten am LKH Villach nun durch die Einführung der JCI Standards gewonnen?

Fiausch: Die Abläufe im gesamten Haus sind koordiniert und vereinheitlicht und somit sind einheitliche medizinische, pflegerische und organisatorische Standards für unsere Patienten gesichert. Das bietet nicht nur mehr Sicherheit im Handeln für die Mitarbeiter, sondern darüber hinaus auch, dass die Betreuung des Patienten in einheitlich guter Qualität im gesamten Haus gewährleistet wird. Wenn ein Patient zum Beispiel eine Behandlung in Anspruch nimmt, die auf mehreren Abteilungen angeboten wird (z. B. eine Endoskopie, die sowohl auf der Abteilung für Innere Medizin als auch an der Abteilung für Allgemeinchirurgie durchgeführt wird), so sind die Eckpfeiler der Untersuchung für beide Abteilungen gleichlautend definiert.

Patientenanwalt: Für den Patientenanwalt ist die Beachtung der Patientenrechte natürlich von besonderer Bedeutung. Gehen die JCI Standards darauf im Besonderen ein?

Fiausch: Ja, es gibt 2 Kapitel, die sich insbesondere mit den Patientenrechten sowie mit der Aufklärung von Patienten und Angehörigen beschäftigen. Sämtliche relevante Themen der Patientencharta sind in den JCI Standards abgebildet. Auf das besonders sensible Thema Schmerz wird in den Standards sehr ausführlich eingegangen. Im Rahmen der Vorbereitung auf unsere Akkreditierung haben wir dem Rechnung getragen und ein Schmerzprotokoll entwickelt, welches im gesamten Haus verwendet wird und für die Patienten eine wesentliche Verbesserung der Schmerzbehandlung mit sich gebracht hat. Bei der Aufnahme jedes Patienten wird nachgefragt, ob er Schmerzen hat. Bei Angabe von Schmerzen werden diese auf einer Schmerzskala erfasst. Danach wird die Intensität der Schmerzen regelmäßig evaluiert und dadurch die Schmerzstärke so rasch wie möglich

Joint Commission International

Autor: Kornelia Fiausch, MAS

erschienen: Oktober 2006

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

auf das mögliche Minimum reduziert. Für den Patienten bedeutet das ganz konkret, dass seine Schmerzen durch diese Entwicklung in unserem Schmerzmanagement so rasch wie möglich so stark wie möglich reduziert werden. Von den Überprüfern der JCI wurde uns rückgemeldet, dass der Einsatz dieses Schmerzprotokolls im Rahmen des Schmerzmanagements als eine besonders gute Lösung betrachtet wird und auch an andere Krankenhäuser als gutes Beispiel weitergegeben wird.

Die Rechte der Patienten und deren Angehöriger sind wie gesagt ein Schwerpunkt der JCI-Standards. Wir haben versucht, diesen Rechten einen besonders hohen Stellenwert einzuräumen, in dem wir den sogenannten „Doktor-Rat“ implementiert haben. Das bedeutet, dass es am LKH Villach einen beauftragten Arzt gibt, der als Ansprechpartner für Patienten und deren Angehörige an Ort und Stelle zur Verfügung steht, wenn es Unsicherheiten, Anfragen oder auch Beschwerden gibt, wenn also Patienten Informationen jeglicher Art bezüglich ihrer Rechte haben wollen.

Patientenanwalt: Das LKH Villach ist nun nach den JCI Standards akkreditiert worden. Wie sieht der zukünftige Weg des Qualitätsmanagements am LKH Villach aus?

Für unsere Mitarbeiter und vor allem für unsere Patienten hat die Implementierung der JCI-Standards sehr viele Vorteile mit sich gebracht. Das wollen wir auch für die Zukunft aufrecht erhalten. In der Zwischenzeit gibt es neue, überarbeitete Standards und wir setzen natürlich alles daran, auch diese Standards zum Vorteil für unsere Patienten wieder umzusetzen.

Meine Kollegen im Krankenhausdirektorium und ich sind zutiefst überzeugt von der Sinnhaftigkeit des JCI-Systems. Deshalb haben wir nach der Akkreditierung des LKH Villach im Jahr 2003 nach den internationalen JCI-Standards für Krankenhäuser akkreditieren lassen, sondern sind auch stolz darauf, dass unser Institut für medizinisch-klinische Labormedizin als erstes Labor in Europa nach den speziellen Laborstandards der JCI akkreditiert worden ist.

Kornelia Fiausch, MAS

Joint Commission International

Autor: Kornelia Fiausch, MAS

erschienen: Oktober 2006

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor: Kornelia Fiausch, MAS

geb. am 27.07.1964

Derzeitige Position:

Pflegedirektorin am LKH Villach (seit 1994)

Ausbildung:

4 Jahre Krankenpflegeschule in Graz - 1983 Diplom mit ausgezeichnetem Erfolg

Berufliche Zusatzausbildungen:

Sonderausbildung für Intensivmedizin

Sonderausbildung für Stationsleitung

Universitätslehrgang für leitendes Pflegepersonal (Mödling)

Universitätslehrgang für Krankenhausmanagement (WU Wien)

Universitätslehrgang zum Master of Advanced Studies – Hospital Management (WU Wien)

Studienberechtigungsprüfung an der Universität Klagenfurt

Gerichtlich beeideter Sachverständige

Beruflicher Werdegang:

LKH Rottenmann

Interne Abt. mit Schwerpunkt Geriatrie (1,5 Jahre)

Interne Abt., Intensivstation (5,5 Jahre)

Chirurgische Abt. Intensivstation (1 Jahr)

LKH Bad Aussee

Pflegedienstleitung (2,5 Jahre)

LKH Villach

Pflegedienstleitung (seit 1994)

Joint Commission International

Autor: Kornelia Fiausch, MAS

erschienen: Oktober 2006

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.