

Qualitätsbericht  
**2019**

# Die drei Grundpfeiler unseres medizinisch-therapeutisch- pflegerischen Konzepts

I Ein beziehungsorientierter, personenzentrierter Rehabilitationsansatz basierend auf dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik.

II Bestens aus- und laufend weitergebildete Teams in Therapie, Pflege und Medizin. Immer auf Augenhöhe miteinander und den Patientinnen und Patienten.

III Umfangreiche Erfahrung, detailliertes Wissen und ein Netzwerk basierend auf unserer jahrelangen, erfolgreichen Arbeit im Bereich der medizinischen Rehabilitation.



## Die Standorte

- 1 Klinikum Schallerbacherhof
- 2 Klinikum Bad Hall
- 3 Klinikum Bad Gastein
- 4 Klinikum Austria Wien
- 5 Klinikum am Kurpark Baden
- 6 Klinikum Austria Graz
- 7 Klinikum Bad Gleichenberg

### Impressum:

**Herausgeber:** KLINIKUM AUSTRIA – DIE GESUNDHEITSGRUPPE, eine Marke der Klinikum Austria Gesundheitsgruppe GmbH, Schottengasse 4/32, 1010 Wien, Austria | [www.klinikum-austria.at](http://www.klinikum-austria.at)

**Redaktionsteam:** Dominik Feig, Daniel Vögl, Mag.(FH) Evelyn Müller, Markus Reiter, Anja Höll, Claudia Zaubmayr, Mag. Gabriele Koch, Mag. Doris Gutermann

**Konzept und Gestaltung:** be.public Corporate & Financial Communications GmbH

Die Redaktion ersucht um Verständnis, dass aufgrund der Lesbarkeit in diesem Magazin auf die geschlechterspezifische Ansprache verzichtet wurde. Selbstverständlich sind in allen Texten sowohl Männer als auch Frauen gemeint. Alle Artikel in diesem Magazin wurden mit bestem Wissen und Gewissen gestaltet. Alle Angaben sind ohne Gewähr. Jegliche Haftungsansprüche, insbesondere aus Angaben zu Krankheitsbildern, Diagnosen und Therapien, sind ausgeschlossen. Der Inhalt dieser Broschüre ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung sämtlicher Inhalte und Bilder – auch auszugsweise – ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet.

## Sehr geehrte Damen und Herren,

in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE wird Qualitätsarbeit von Menschen für Menschen geleistet.

Denn wir sind davon überzeugt, dass neben hervorragender medizinischer Betreuung und kontinuierlich verbesserten Prozessen eine freundliche, entspannte Atmosphäre wesentlich dazu beiträgt, dass unsere Patientinnen und Patienten während und nach dem Aufenthalt in unseren Kliniken wieder zu mehr Lebensqualität, Lebensfreude und langfristiger Gesundheit finden.

Denn je gesünder und selbstständiger betroffene Menschen ihr Leben verbringen können, umso besser ist das für sie, ihre Familien, aber auch die Gesellschaft.

Mehr Autonomie, mehr Selbstständigkeit, mehr Lebensqualität und ein selbstbestimmtes Leben – all das spiegelt sich im medizinisch-pflegerisch-therapeutischen Konzept wider. Im Vordergrund stehen hier immer die Bedürfnisse, Ziele und Möglichkeiten der Betroffenen. Dies geschieht im angenehmen und entspannenden Umfeld unserer Kliniken, deren Standorte sich an einigen der schönsten Plätze Österreichs befinden.



**Mag. Stefan Günther**  
Geschäftsführer  
Klinikum Austria Gruppe



**Prof. DDr. Christian Köck**  
Geschäftsführer  
Klinikum Austria Gruppe



**Mag. Martin Holas**  
Geschäftsführer  
Klinikum Austria Gruppe

## Inhaltsverzeichnis

1	Editorial	20	<b>KLINIKUM BAD GLEICHENBERG</b>
2	<b>KLINIKUM AUSTRIA – DIE GESUNDHEITSGRUPPE</b>	20	Über das Klinikum
3	Mission „Mensch im Mittelpunkt“ (Leitbild)	22	Die kollegiale Führung & Leistungszahlen
4	Qualitätsmanagement	24	<b>KLINIKUM BAD HALL</b>
11	Leistungszahlen	24	Über das Klinikum
12	<b>KLINIKUM AM KURPARK BADEN</b>	26	Die kollegiale Führung & Leistungszahlen
12	Über das Klinikum	28	<b>KLINIKUM SCHALLERBACHERHOF</b>
14	Die kollegiale Führung & Leistungszahlen	28	Über das Klinikum
16	<b>KLINIKUM BAD GASTEIN</b>	30	Die kollegiale Führung & Leistungszahlen
16	Über das Klinikum	32	<b>GLOSSAR</b>
18	Die kollegiale Führung & Leistungszahlen		



## Klinikum Austria – Die Gesundheitsgruppe

Unter dem Dach der KLINIKUM AUSTRIA – DIE GESUNDHEITSGRUPPE bieten wir medizinische Rehabilitation auf höchstem Niveau. Unsere Kliniken in Baden, Bad Gastein, Bad Gleichenberg, Bad Hall und Bad Schallerbach verfügen über jahrzehntelange Erfahrung. Sie sind spezialisiert auf Prävention, Heilverfahren und Anschlussheilverfahren bei Erkrankungen aus den Bereichen Orthopädie, Rheumatologie, Herz-Kreislauf, Neurologie, Lunge, Stoffwechsel und Onkologie. Modernste diagnostische Leistungen und individuelle Therapiekonzepte legen den Grundstein für die Nachhaltigkeit des Behandlungserfolgs.

### Unsere Mission

Wir wollen Menschen in die Lage versetzen, ihr Leben möglichst autonom, nach eigenen Vorstellungen – also selbstständig – gestalten und leben zu können. Im Optimalfall bedeutet das eine Verbesserung ihrer Situation oder zumindest die Akzeptanz der neuen Normalität.

### Wie wir arbeiten

Die Methode dazu ist ein personenzentrierter und beziehungsbasierter Zugang zu ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Leistungen. Für uns bedeutet das, die Patientinnen und Patienten in ihrer Gesamtheit wahrzu-

nehmen. Ihre persönliche Lebens- und Krankheitserfahrung wird als bedeutende Ressource verstanden. In einer Beziehung auf Augenhöhe zwischen Betroffenen, Experten und Spitzenmedizin werden gemeinsam spezifische Reha-Ziele erarbeitet, auf die das individuelle Therapieprogramm abgestimmt wird.

Weil wir wissen, dass eine freundliche, entspannte Atmosphäre während des Aufenthalts große Auswirkungen auf den Behandlungserfolg hat, sind alle unsere Kliniken nach aktuellen Erkenntnissen ausgestattet. Ein Zuhause auf Zeit, bei dem der Wohlfühlfaktor eine wichtige Rolle spielt.

### ISO-fit für die Zukunft

Mit der Zertifizierung des Qualitätsmanagements unserer Kliniken nach ISO 9001:2015 stellen wir ein einheitlich hohes Niveau in allen Bereichen sicher – von der medizinischen Versorgung über Therapie und Pflege bis hin zur Administration und Begleitung in ein Leben nach der medizinischen Rehabilitation.

Die Klinikum Austria Gesundheitsgruppe GmbH ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Sozialversicherung der Selbständigen (SVS) mit einem Konsortium (KMG) zweier namhafter österreichischer Gesundheitsbetreiber (hospitals und Health Care Company).

## Mission „Mensch im Mittelpunkt“

Das QM-Jahr 2019 stand im Zeichen der Unternehmensausrichtung an Mission, Zielen, Kennzahlen und deren Controlling. Wie der Prozess der Operationalisierung von der Mission zu Messwerten im Controlling in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE gelebt wird, erzählen Prof. DDr. Christian Köck, ein Geschäftsführer der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE, der ärztliche Direktor des Klinikums am Kurpark Baden, Dr. Christian Wiederer, und der Bereichsleiter für Qualitätsmanagement, Dominik Feig, im Interview.



### Fangen wir bei den Begriffen an. Was bedeutet der Begriff Mission?

**Dominik Feig:** Die Mission eines Unternehmens beschreibt den Zweck und die Zielsetzungen einer Organisation im Rahmen des Marktes. Sie besagt, warum das Unternehmen existiert, warum seine Leistung nachgefragt wird und was das Unternehmen für seine Stakeholder, für Kunden, Eigentümer, Mitarbeitende oder Partner, sein will.

### Wie heißt die Mission der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE?

**Prof. DDr. Köck:** Wir wollen Menschen in die Lage versetzen, ihr Leben möglichst autonom, nach eigenen Vorstellungen – also selbstständig – gestalten und leben zu können. Im Optimalfall bedeutet das eine Verbesserung ihrer Situation oder zumindest die Akzeptanz der neuen Normalität.

### Wie sieht das im Unternehmensalltag aus?

**Dominik Feig:** Um den Zweck der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE erfüllen zu können, werden unter Berücksichtigung des Leitbilds, welches zusammen mit Geschäftsführung, Kollegialen Führungen und Mitarbeitenden erarbeitet wurde, von der Geschäftsführung strategische

Grundsätze und Ziele für alle Standorte definiert. Zusätzlich werden regelmäßig individuelle Vorhaben für einzelne Standorte zwischen Geschäftsführung und Kollegialer Führung vereinbart. Die Ziele sind in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE in fünf Dimensionen unterteilt und heißen „medizinisch-therapeutisch-pflegerische Ergebnisqualität“, „Patientenwahrnehmung“, „Wirtschaftlichkeit und Effizienz“, „Leistung wesentlicher Subprozesse“ sowie „Organisationsstatus“.

### Was heißt das konkret?

**Prof. DDr Köck:** Um diese Ziele zu operationalisieren und deren Erreichung durchzusetzen, braucht es sinnvoll definierte Messwerte. Diese Kennzahlen werden in einem Steuerungscockpit, ähnlich wie in einem Flugzeug, aufbereitet und unterstützen die einzelnen Führungsebenen dabei, Unternehmensentscheidungen zu treffen. Also zum Beispiel Maßnahmen zu ergreifen und gegenzusteuern, wenn sichtbar wird, dass Ziele, aus welchen Gründen auch immer, nicht erreicht werden.

### Wie erleben dies Mitarbeitende?

**Dr. Christian Wiederer:** Mithilfe der Kennzahlen ist es uns möglich, den Erreichungsgrad der Ziele festzustellen und Sollwerte, wenn nötig, in nachfolgenden Perioden anzupassen. So ist es möglich eine fortlaufende Entwicklung zu steuern. Wenn also bei Kennzahlen ein Trend sichtbar wird, der vom Zielkorridor wegführt, müssen wir Führungskräfte Maßnahmen definieren und gegensteuern. Praktisch heißt das zum Beispiel, Mitarbeitenden eines Teams erneut zu erklären welche Ergebnisse von ihnen in einem Bereich erwartet werden, damit das Prozessziel erreicht werden kann. Wir nennen dies das Lenken von Zielen und es ist ein Zusammenspiel von Führungskräften und Prozesseignern. Sie müssen dafür sorgen, dass Prozessbeteiligte egal aus welchem Bereich oder Team verstehen, was sie genau wann in welcher Qualität wem an Leistung liefern müssen.

### Was spüren Patienten von dem Mission-Prozess?

**Prof. DDr. Köck:** Schon in den strategischen Grundsätzen der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE werden Weichen gestellt, wie dies für uns anvertraute Patienten erlebbar wird. Ganz konkret spürbar ist, wie wir Reha denken und „machen“: Wir arbeiten auf Basis eines personenzentrierten und beziehungsbasierten Zugangs zu ärztlichen, pflegerischen

und therapeutischen Leistungen. Für uns bedeutet das, Patientinnen und Patienten in ihrer Gesamtheit wahrzunehmen und sie im individuellen, biographischen und sozialen Kontext zu betrachten, zu respektieren und ernst zu nehmen. In diesem Sinn ist der kranke Mensch immer Experte für seine spezifischen Bedürfnisse, Fähigkeiten, Lebensbedingungen und Ziele. Diese persönliche Lebens- und Krankheitserfahrung wird von unseren multidisziplinären Teams, deren Expertise den neuesten Erkenntnissen der verschiedenen Fächer zu entsprechen hat, als wichtige Ressource verstanden. In einer Beziehung auf Augenhöhe zwischen Betroffenen, Experten und Spitzenmedizin werden in weiterer Folge gemeinsam spezifische Reha-Ziele erarbeitet, auf die das individuelle Therapieprogramm abgestimmt wird.

### Gibt es besondere Reha-Ziele für Patienten in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE?

**Dr. Christian Wiederer:** Für uns steht im Vordergrund, die Patienten mittels der Reha dazu zu ermächtigen, ihren Alltag und damit verbundene Aktivitäten bestmöglich und selbstständig gestalten zu können. Deshalb vereinbaren wir so genannte Partizipations- bzw. funktionelle Ziele. Das sind für die Patienten im privaten- oder Berufsalltag erlebbare wichtige Themenstellungen. Im Aufnahmegespräch fragen unsere Ärzte bei Patientinnen und Patienten ab, was ihnen ihren Aufenthalt betreffend wichtig ist und helfen bei der Formulierung eines realistisch erreichbaren Ziels. Gut verständlich wird das für orthopädische Fragestellungen. Zum Beispiel könnten für Patienten, die nach Schulteroperationen nach Baden, Bad Gastein oder Bad Schallerbach kommen, Ziele für den Reha-Aufenthalt sein, sich wieder selbst frisieren oder die Haare waschen zu können. Oder Gegenstände von einem hohen Kasten nehmen bzw. wieder Über-Kopf-Arbeiten durchführen zu können. Auch für den Berufsalltag finden unsere Ärztinnen und Ärzte Reha-Ziele, die dabei unterstützen während des Aufenthalts in unseren Kliniken konkret am Wiedererlangen der Arbeitsfähigkeit zu arbeiten.

### Patientenbefragung in Echtzeit

Die konsequente Ausrichtung einer Gesundheitseinrichtung auf die Bedürfnisse und Wünsche der Patientinnen und Patienten ist heutzutage ein Muss zum Erhalt hoher Dienstleistungsqualität und für wirtschaftlichen Erfolg.

Patienten werden zunehmend selbstbestimmter in ihren Entscheidungen und sind vielmehr zu echten Kunden im klassischen Sinn geworden, die rundum zufrieden gestellt werden müssen, damit sie auch zukünftig „Kunden bleiben“. Diese Erwartungen gilt es folglich im Qualitätsmanagement zu messen, zu bewerten und bei Abweichungen vom definierten Soll entsprechende Maßnahmen einzuleiten. Eine systematische, tägliche und kontinuierliche Patientenbefragung digital vor Ort im Klinikum erfolgt, um die Patientenzufriedenheit zu erheben und auch die Stabilität der Prozesse zu überwachen. Dies gibt uns die Chance, die KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE jeden Tag mit den Augen der Patientinnen und Patienten zu sehen und so einen kontinuierlich offenen Kommunikationskanal zu unseren Kunden zu schaffen.

Die Einführung des Systems mit der Ausarbeitung standardisierter Fragen erfolgte im Frühjahr 2019 in einem Projekt mit einer Pilotphase im Klinikum Baden. Bis Ende 2019 wurde es im ganzen Konzern ausgerollt. Die Patientenbefragung mit Sayway schließt eine Lücke im Controlling der Patientenwahrnehmung unserer Dienstleistung und ermöglicht uns zusätzlich zur 2-jährig erfolgenden Picker-Befragung und der monatlichen SVS-Befragung nun auch ein echtes Instant-Feedback, also „Information in Echtzeit“, von unseren Patientinnen und Patienten zu erhalten. In weiterer Folge sammeln und validieren wir Feedback-Daten aus den Jahren 2019 und 2020 und nutzen diese, um uns fortlaufend zu verbessern. Geplant ist, die Sayway-Ziele spätestens ab 2021, sobald diese validiert und „benchmarkfähig“ sind, in das Kennzahlencockpit des Konzerns zu übernehmen.

Echtes Instant-Feedback ermöglicht uns aktives Lenken der Prozesse anhand grafischer live-Auswertungen. Ein Alarm-System basierend auf Schlagwörtern führt zu einer augenblicklichen Benachrichtigung an zuständige Mitarbeitende per Mail. So können wir Sofort-Maßnahmen ableiten, um den Prozess zu stabilisieren und gegebenenfalls

sogar mit dem oder der FeedbackgeberIn die Lösung zu besprechen.

Über unsere Homepages können wir relevante Befragungsergebnisse mittels interaktiver graphischer Darstellung (Widgets) kommunizieren. So zeigen wir, wie wichtig uns unsere Kunden sind und dass wir schnell und objektiv auf deren Kritik, Wünsche und Ideen reagieren. Diese Ausrichtung geht einen Schritt weiter in Richtung einer patientenzentrierten Unternehmensführung und stellt eine positive Differenzierung von Mitbewerbern am österreichischen Rehamarkt dar.



## BITqms – die neue Mitarbeiterplattform

Im 4. Quartal 2018 wurde mit BITqms eine neue Software zur Dokumentenlenkung in Betrieb genommen. Ziel ist es, Dokumente von der Entstehung bis zur Freigabe bzw. dem Review innerhalb eines geschlossenen EDV-Systems verfügbar zu machen.

Mit BITqms wird die nachvollziehbare Dokumentenlenkung verbessert. E-Mail-Verteiler und Unterschriftenlisten gehören der Vergangenheit an, eine farbliche Markierung von Änderungen kann entfallen, auch Statusanfragen sind nicht mehr notwendig – das System erinnert automatisch. Corporate Design Vorlagen werden in BITqms hinterlegt, eine umfangreiche Suchfunktion erleichtert das Auffinden von Dateien und Textstel-

len. Das neue System kann von allen Mitarbeitern der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE genutzt werden, die Erstellung individueller Nutzerprofile ist möglich.

Wir gehen damit einen weiteren Schritt in Richtung papierlose Organisation. BITqms soll mittelfristig die bisherige Mitarbeiterplattform ablösen. Um die Umstellung so leicht wie möglich zu machen, werden neue Dokumente zwar nur mehr in BITqms erstellt, können aber auch über einen Link auf der Mitarbeiterplattform angewählt werden.

Die Richtlinie Dokumentenmanagementsystem wurde bereits entsprechend der neuen Software abgeändert und über BITqms verteilt. Auch Arbeitsmittel wie Mitschriften, Listen oder Auswertungen, welche nicht zwingend QM-Dokumente sind, können in BITqms abgebildet werden.

Die FVP-Maßnahmenliste (fortlaufender Verbesserungsprozess) wurde ebenfalls bereits in BITqms integriert. Ein neues Design und neue Funktionen verbessern die Übersichtlichkeit, ein termingerechtes Abschließen wird durch die Erinnerungsfunktion unterstützt.

## Aufgaben der QM-Steuerungsgruppe

Dieses Gremium setzt sich aus Vertretern der Kollegialen Führungen, den Qualitätsmanagementbeauftragten der Standorte sowie der Geschäftsführung und QM-Fachbereichsleitung zusammen.

Die QM-Steuerungsgruppe der KAG ist:

- interdisziplinär und aus allen Standorten der KAG Expertengruppe zur Entscheidungs- und Lösungsfindung gemeinsamer Themenstellungen zusammengesetzt,
- ein Steuerungsgremium zur Operationalisierung der Unternehmensstrategie,
- weitestgehend autark mit Beschluss- und Umsetzungskompetenz, soweit Konformität mit der Unternehmensstrategie gegeben ist.

Im Rahmen eines standardisierten Reportings werden die Entscheidungsvorschläge der Steuerungsgruppe der Geschäftsführung vorgelegt und allenfalls erforderliche Freigaben angefragt.

Mit Fokus auf Themen unseres Managementsystems werden auch Ableitungen aus externen/internen Audits zu Normen, Maßnahmen aus dem „kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ und dem Risikomanagement in der QM-Steuerungsgruppe besprochen.

Durch die QM-Steuerungsgruppe wurden im Jahr 2019 folgende Themen beschlossen und Projekte gestartet:

- L Programm Prozessorientierung  
 Näheres dazu im Bericht auf Seite 8
- L Weiterbildungsprogramme 2019:
  - Projektmanagement
  - Risikomanagement
  - e-learning QM
- L Internes Auditprogramm 2019 mit Fokus auf Prozessaudits
- L Erweiterung Dokumentenmanagement-System BIT-QMS um Maßnahmen- und Formular-Modul

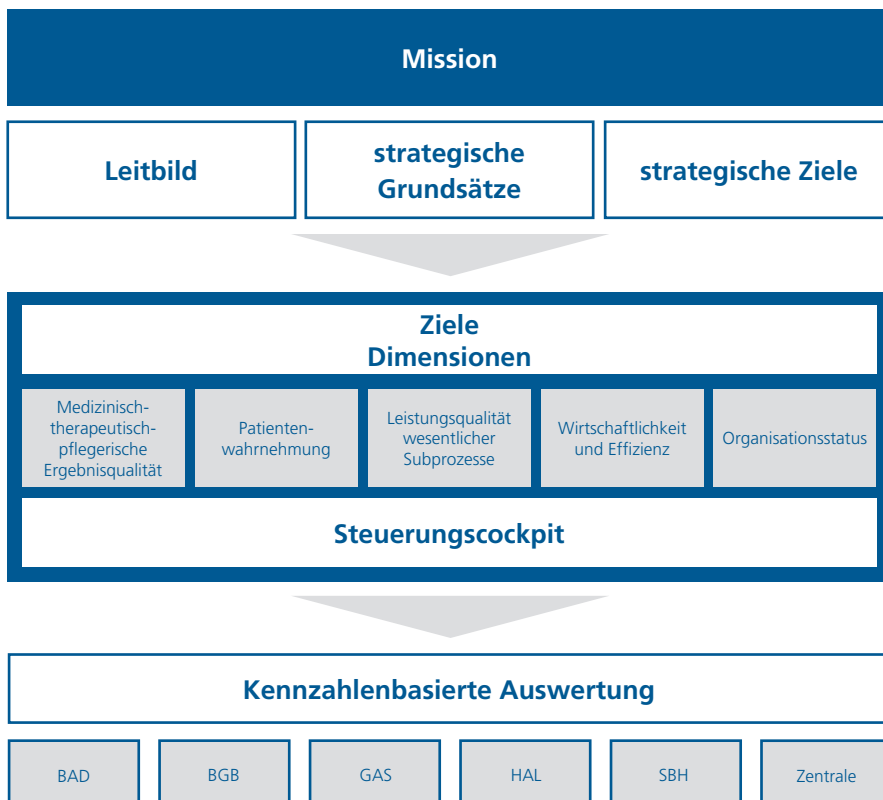
- L Managementreview neu: einfacher, öfter und effizienter
- L Konzernweites ausrollen des Instant-Patientenfeedback-Systems Sayway.
- L Systematisches Risikomanagement, Abstimmung der Risikothemen 2020:
  - Nosokomialer Infekt (mit Patientenschaden)
  - IT-Ausfall (mit Datenverlust)
  - Blackout, großflächiger länger andauernder Stromausfall (mit organisatorischen/rechtl. Konsequenzen)

Auch die Art der Kommunikation der QM-Steuerungsgruppe ist hervorzuheben. Das Protokoll zu jeder Sitzung ist für alle Mitarbeitenden der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE frei einsehbar. Diese Offenheit in der Kommunikation steht im Einklang mit unserem Leitbild und bewegt alle Mitarbeitenden dazu, gemeinsam an der Verbesserung unseres Managementsystems mitzuwirken.

## Projekt Kennzahlen/Ziele & Kennzahlen Cockpit

Im Jahre 2019 wurde das Projekt Kennzahlen/Ziele abgeschlossen. Im Projekt wurden die Führungsebenen an Umgang mit und Verständnis von Kennzahlen herangeführt

und praktikable Kennzahlen erarbeitet. Die Dokumentation erfolgte hierzu in einer Arbeitsanweisung. (Auszug aus AA Mission, Leitbild, Ziele, Kennzahlen, Sollwerte D2542):



### Darstellung der Kennzahlen und Ziele Ableitung.

Hierbei wird dargestellt, woher Vorhaben, Kennzahlen und Ziele abgeleitet wurden.



In der Folge geht es wie in einer Kaskade darum, dieses Vorhaben zu operationalisieren. Dies heißt, dass jedes abgeleitete (Konzern-, Haus-, Teamleitungs-)Ziel zur Erfüllung der in der Mission beschriebenen Aussagen einen Beitrag leisten muss.

### Darstellung der Operationalisierung



Jeder und jede unserer Mitarbeitenden leistet einen Beitrag zum Unternehmenserfolg. Um diesen Beitrag auch darstellbar zu machen, zeigt die nächste Grafik, wer welche Ziele definiert.



#### Konzernziele

- └ durch die Geschäftsführung vorgegeben

#### Haus und Fachbereichsziele

- └ zwischen GF und KoFÜ/Fachbereich verhandelt

#### Teamleitungsziele

- └ zwischen KoFÜ und Teamleitung verhandelt

#### Mitarbeiterziele

- └ zwischen Führungskraft und Mitarbeiter verhandelt
- └ Controlling der Zielerreichung über das jährliche Mitarbeitergespräch

Als Ergebnis des Projekts entstand auch eine neue Struktur der Kennzahlen- und Ziele-Bewertung in Form eines sogenannten Kennzahlen-Cockpits. Jetzt zu Beginn noch als einfaches Excel-Tool gestaltet, besteht der Plan, dieses Werkzeug zukünftig weiterzuentwickeln. Das Kennzahlen-Cockpit dient dazu, Prozesse in ihrer Leistung zu bewerten und gegebenenfalls auch Maßnahmen abzuleiten, um die Zielerreichung zu gewährleisten.

Mithilfe dieses Projekts und den Ergebnissen ist der Weg in Richtung einer prozessorientierten Organisation geebnet. Näheres zum Thema Prozessorientierung finden Sie im Bericht auf Seite 8.

## Programm Prozessorientierung

Ebenfalls im innovationsreichen Jahr 2019 gestartet wurde das Programm zur Prozessorientierung der Organisation. Ziel des Programms ist eine Optimierung der Organisationsform mit Fokus auf den Kernprozess.

### Teilziele:

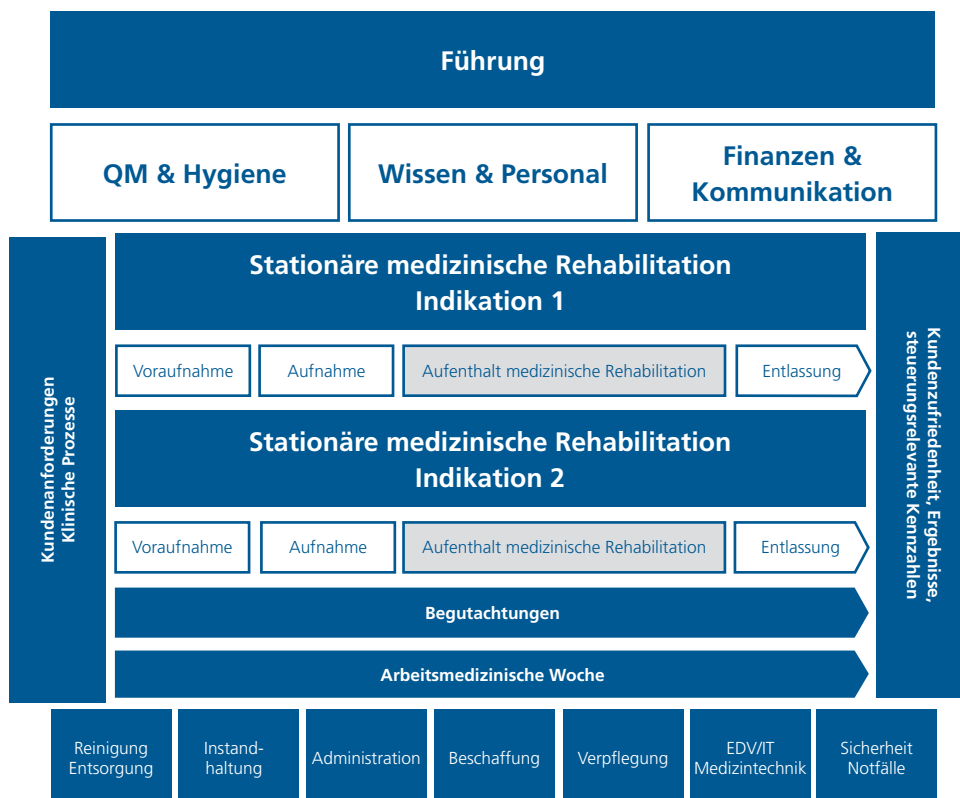
- ▮ Mitarbeitende denken prozessorientiert statt in Bereichsgrenzen.
- ▮ Prozesse sind: effizient und effektiv, wertschöpfend (= monetär, qualitätssteigernd, reputationsfördernd, rechtlich gefordert)

- ▮ Neudefinition von Prozesseignern (nicht nur die KoFü Mitglieder)
- ▮ Förderung der Akzeptanz
- ▮ Verständlichkeit der Prozessdarstellung

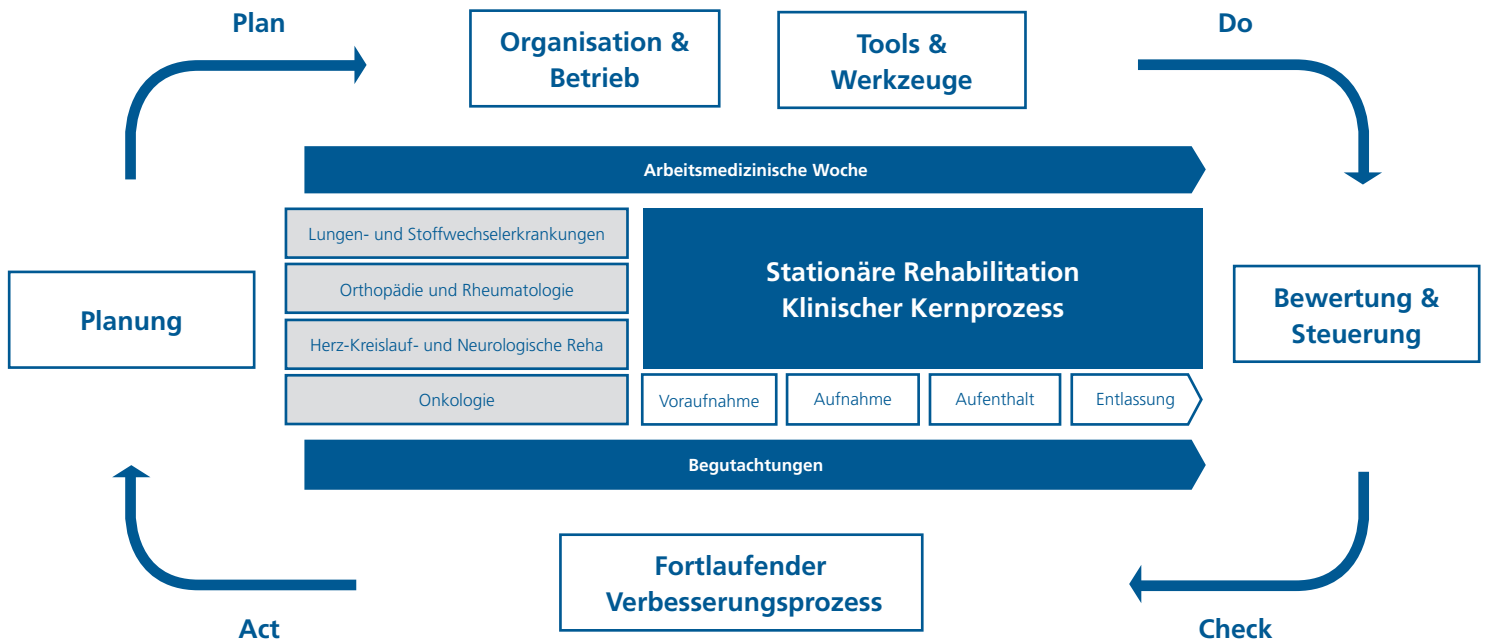
### Subziele:

- ▮ QM-Prozess und -Doku verschlanken.
- ▮ Prozessorientiertes Risikomanagement fördern

### Bisheriger Organisationsaufbau:



**Gepanter prozessorientierter Organisationsaufbau nach Programm-Abschluss:**



Input	Output
<ul style="list-style-type: none"> <li>└ Umfeld der Organisation</li> <li>└ Kunden</li> <li>└ Anforderungen und Erwartungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>└ Zufriedenes Umfeld</li> <li>└ Medizinischer Behandlungserfolg</li> <li>└ Kundenzufriedenheit</li> <li>└ Wirtschaftlicher Erfolg</li> </ul>

Der Weg zum prozessorientierten Organisationsaufbau wurde über ein zentrales Programm definiert, welches bis Ende 2021 ausgelegt ist. Dem Programm untergeordnet sind daraus gestartete Projekte der Häuser und auch Weiterbildungsprogramme, wie zum Beispiel die Projektmanagement-Ausbildung (Näheres dazu im Bericht auf Seite 10).

Auch hierbei ergibt sich das aus dem Leitbild abgeleitete Ziel „Mitarbeitende denken und handeln prozessorientiert“. Abteilungsdenken und Bereichsgrenzen sollen abgebaut werden, um effiziente und wertschöpfende Prozesse zu ermöglichen. Der Weg zur „prozessorientierten Organisation“ stellt eine Herausforderung aber auch ein enormes Potenzial für die KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE dar.

## Audits Baden, Zentrale

Ein Audit untersucht und dokumentiert die Einhaltung von Prozessen, Normen und gesetzlichen Vorgaben in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE. Außerdem prüfen wir damit auch die Umsetzung unseres Management-Systems und erfassen Entwicklungstrends, um den Initiatoren von Veränderungen wichtige Rückmeldungen über die Wirksamkeit ihrer eingeleiteten Maßnahmen zu geben. So helfen uns Audits u. a. die organisatorische Durchdringung des Leitbilds zu überprüfen oder zu erfahren wie gut Themen, z. B. Führen mit Zielen/Kennzahlen, schon im Unternehmen gelebt werden.



Im Auditzyklus unseres ISO 9001 Zertifikats wurden im Juni 2019 externe Audits durch die Quality Austria in der KAG-Zentrale sowie am Standort Klinikum am Kurpark Baden (mehr zu Baden ab Seite 11) erfolgreich durchgeführt. Bei den internen Audits wurde – motiviert durch das „Programm Prozessorientierung“ – von Systemaudits auf Prozessaudits umgestellt. Hierzu hat eine Arbeitsgruppe einen Leitfaden mit Fragenkatalog erstellt, die Fragen überprüft, durch die internen Auditoren an allen Standorten angewandt und im Nachgang auf Eignung evaluiert.

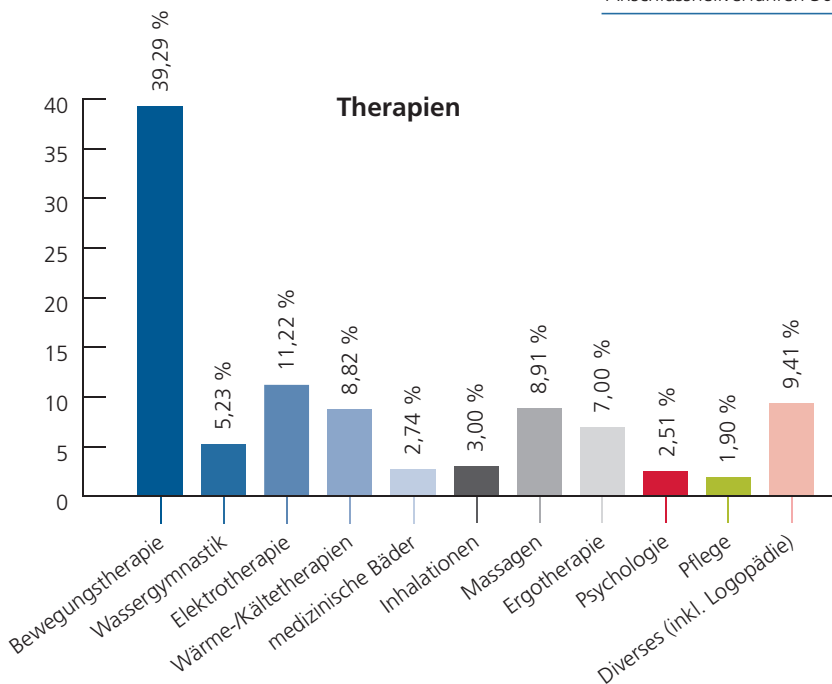
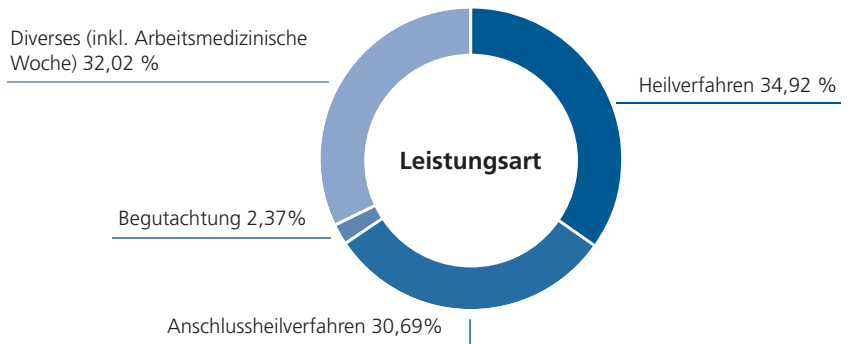
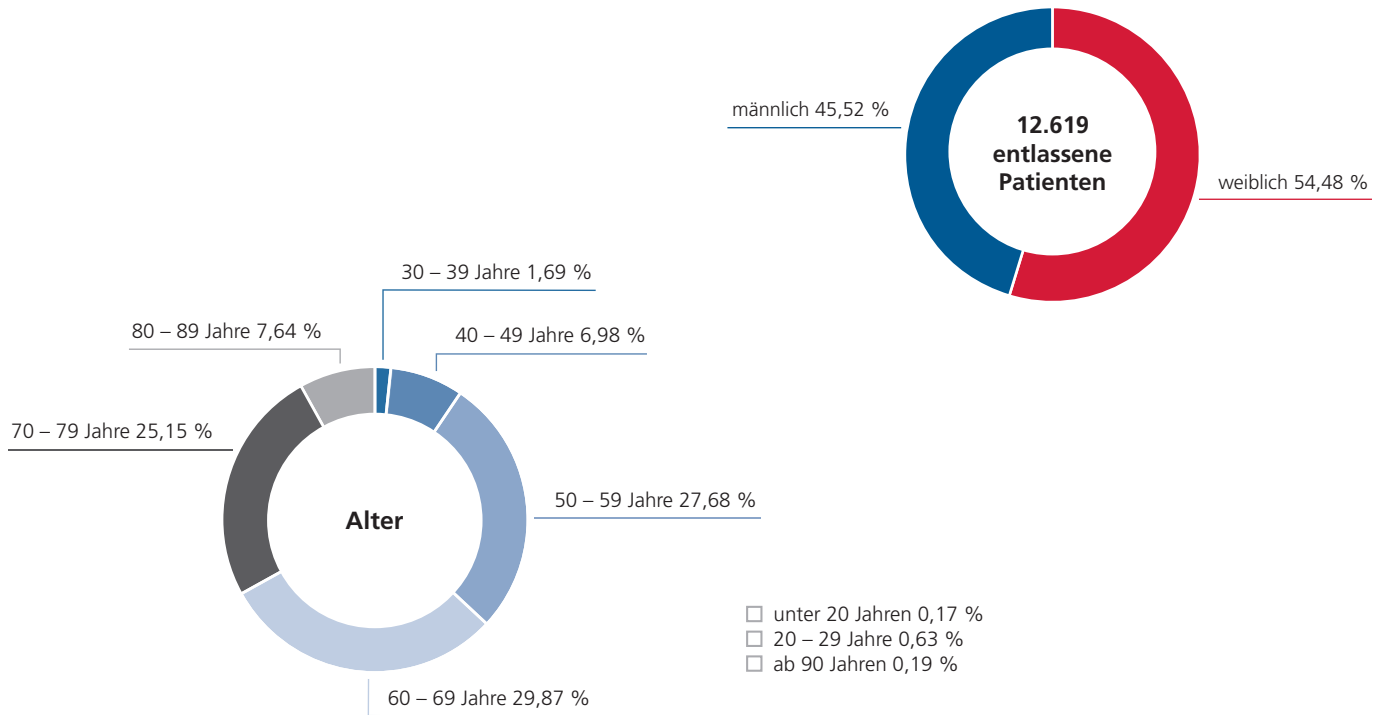
## Start Training Projektmanagement

Durch die Zunahme an Komplexität und Vernetztheit von Programmen und Projekten stellt ein funktionierendes Projektmanagement immer höhere Ansprüche an die KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE. Projekte bringen Veränderungen mit sich, die sehr unterschiedliche Reaktionen auslösen können (von Euphorie bis Widerstand, von Skepsis und Angst bis Freude und Motivation) und große organisationspsychologische Ansprüche an die Projektleitungen stellen. Projekte sind schwierig zu planen und zu steuern, verlangen besondere organisatorische Maßnahmen sowie klare und eindeutige Entscheidungen.



Inspiziert durch Anforderungen aus dem Programm Prozessorientierung (Näheres dazu im Bericht auf Seite 8) wurde eine Ausbildung im Projektmanagement konzipiert. Diese gewährleistet, dass Mitarbeitende der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE ein solides Grundverständnis im Projektmanagement erlangen, Methodenwissen aus verwandten Disziplinen wie z. B. Prozessmanagement (LIPOK etc.) erwerben und all dies im geschützten Rahmen der Ausbildung unter Supervision üben können.

## Leistungszahlen



120 Betten als Einzel- und Doppelzimmer,  
teilweise mit Balkon oder Terrasse

Renngasse 2 | 2500 Baden

T 02252 43 285-0

E-Mail [office@klinikum-baden.at](mailto:office@klinikum-baden.at)

[www.klinikum-baden.at](http://www.klinikum-baden.at)

## Neues aus dem Klinikum

### Optimierung des Aufnahmeprozesses

Um Ankunft und Aufenthalt unserer Patientinnen und Patienten noch angenehmer zu gestalten, haben wir im letzten Jahr viele Verbesserungen umgesetzt.

Die Anreisezeiten wurden geändert, sodass bei Ankunft bereits ein bezugsfertiges Zimmer zur Verfügung steht. Der Termin zur Pflegeanamnese sowie das ärztliche Erstgespräch finden ebenfalls zeitnah statt.

Mit dem Versand eines Fragebogens gemeinsam mit dem Einladungsschreiben klären wir bereits vor Ankunft der Patientinnen und Patienten deren Bedürfnisse ab. Die Kenntnis über eventuelle Allergien, Lebensmittelunver-

träglichkeiten, chronische Erkrankungen, benötigte Hilfe im Alltag oder Informationen zu Medikamenten helfen uns, die interne Vorbereitung zu optimieren. Zahlreiche positive Rückmeldungen bestätigen diesen Weg.

### Fortbildung Wundversorgung

Eine Mitarbeiterin aus dem Pflegebereich absolvierte eine insgesamt 80-stündige Ausbildung zur zertifizierten Wundexpertin. Ihr Wissen gibt sie nun sowohl an ihre Kolleginnen und Kollegen, aber auch an die Patientinnen und Patienten weiter. Unsere ohnehin schon sehr guten Heilungserfolge bei chronischen Wunden konnten so weiter gesteigert werden.

### Erleichterungen für Diabetiker

Für insulinpflichtige Diabetikerinnen und Diabetiker ist es oft schwierig, in einer ungewohnten Umgebung mit ungewohntem Essen die richtige Menge an Insulin zu berechnen und sich selbst zu verabreichen. Um ihnen diese Umstellung zu erleichtern, werden die Diabetiker-Mahlzeiten bereits in der Küche gewogen und so zusammengestellt, dass die Broteinheiten jeder Mahlzeit gleich sind.

### Kollegiale Führung neu

Mit Andrea Karner als neuer Pflegedirektorin und Mag. Gernot Kiefer, dem neuen kaufmännischen Direktor ist das Team der Kollegialen Führung um Prim Dr. Christian Wiederer wieder komplett.

Andrea Karner war bereits mehr als sieben Jahre als DGKP in unserem Haus tätig und ist gleichzeitig auch Pflegedirektorin der Kinder- und Jugendreha kokon in Bad Erlach.

Mag. Georg Kiefer ist aufgrund seiner weiteren Funktion als Fachbereichsleiter Finanzen in der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE ebenfalls bestens mit unserem Klinikum vertraut.



### Der Ton macht die Musik

Die erste Visite des Patienten, die eine Woche nach der Aufnahme stattfindet, hat einen neuen Namen bekommen. Aus „Visite 1“ wurde das „Patienten-Arzt-Pflege-Gespräch“. So wollen wir auch sprachlich abbilden, was wir ohnehin schon tun: Mit unseren Patientinnen und Patienten auf Augenhöhe kommunizieren, gemeinsam mit ihnen Therapieziele festlegen und dann gemeinsam daran arbeiten, diese zu erreichen.



## Die kollegiale Führung



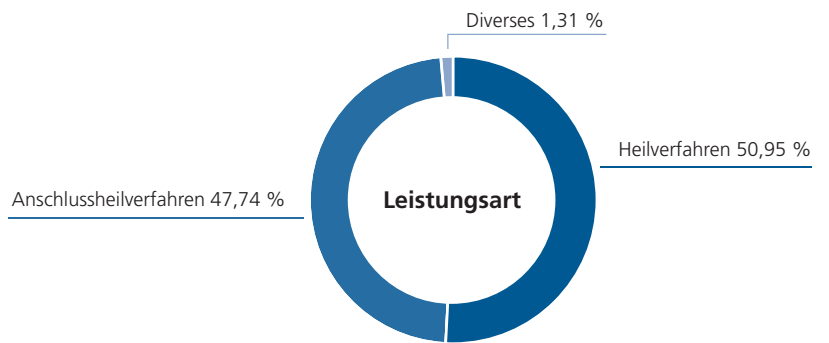
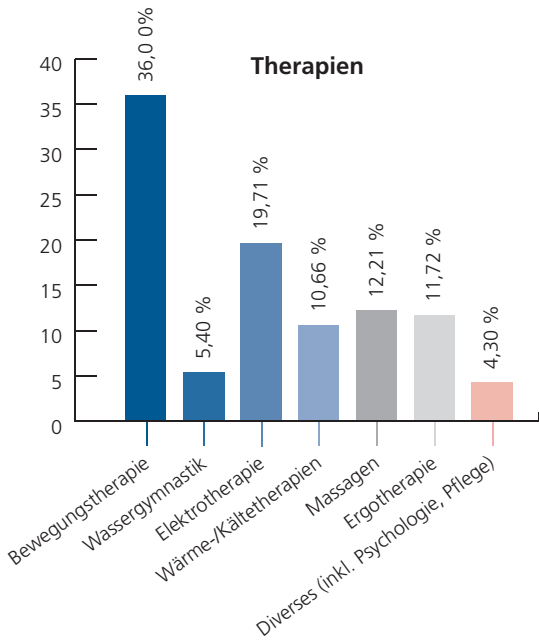
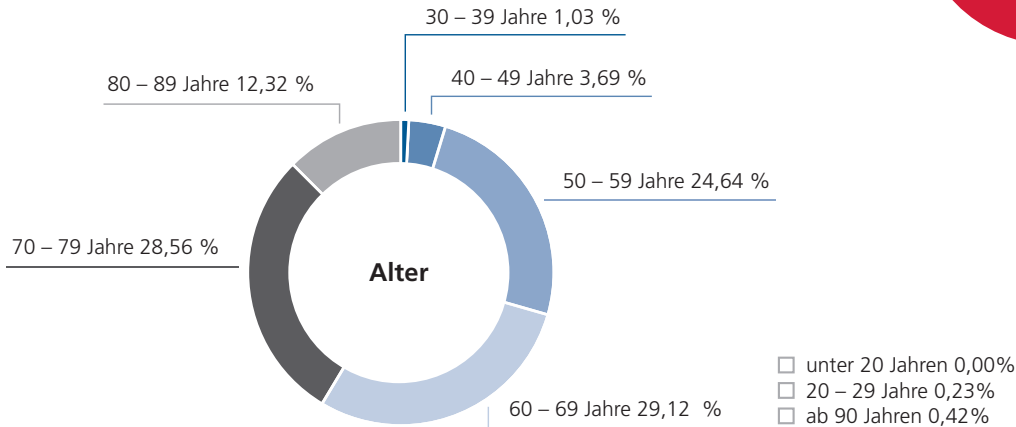
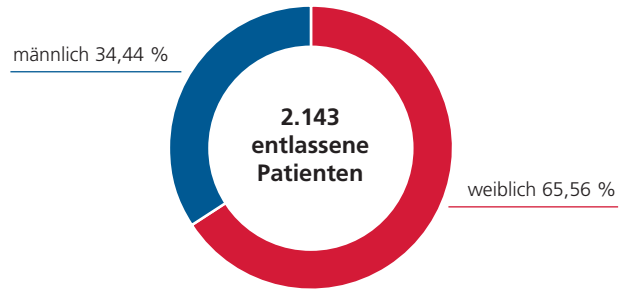
### Qualitätsmanagement-Team

Unser Qualitätsmanagement-Team ist interdisziplinär zusammengestellt und steuert den QM-Prozess auf Hausebene.

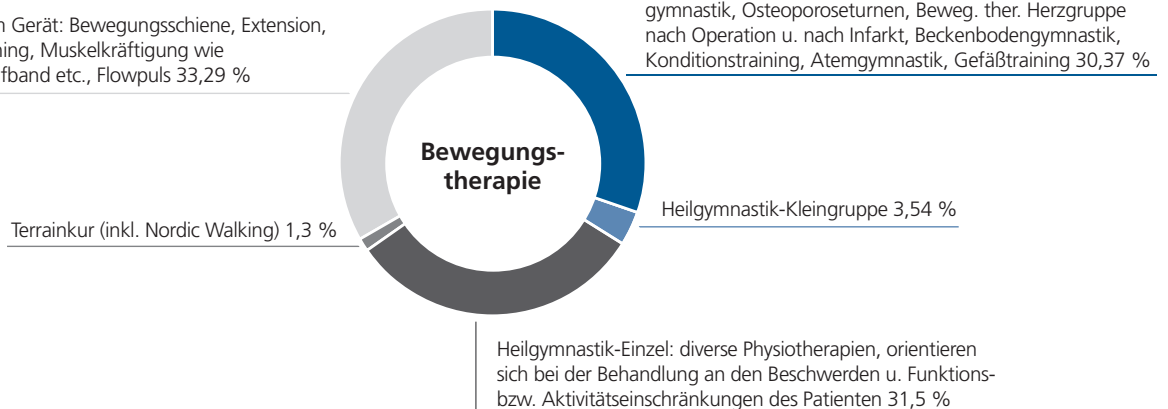
<b>KoFü-Vertretung</b>	Prim. Dr. Christian Wiederer
<b>Ärzte</b>	OA Dr. Walter Polly
<b>Diätologie</b>	Michaela Mraczek
<b>Med. Sekretariat</b>	Teamleitung Susanna Freudenthaler
<b>Pflege</b>	DGKP Claudia Brunnflicker (nicht am Bild)
<b>Therapie</b>	Michael Tschautscher
<b>Reinigung</b>	Teamleitung Sophia Juhas
<b>Verwaltung</b>	Barbara Obwaller



## Leistungszahlen



Therapie am Gerät: Bewegungsschiene, Extension, Fahrradtraining, Muskelkräftigung wie Seilzug, Laufband etc., Flowpuls 33,29 %



155 Betten (119 Einzel- und 18 Doppelzimmer)

Hans-Kudlich-Straße 14 | 5640 Bad Gastein

T 06434 2523-4901

E-Mail [office@klinikum-badgastein.at](mailto:office@klinikum-badgastein.at)

[www.klinikum-badgastein.at](http://www.klinikum-badgastein.at)

## Neues aus dem Klinikum

### Employer Branding – Steigerung der Arbeitgebermarke

Der Startschuss für dieses Projekt erfolgte im Rahmen der Strategieklausur in Bad Schallerbach im Mai 2019. Leiterin des Projekts ist Mag. Hannelore Strommer, die regelmäßig in Bad Gastein ist und eng mit Inge Gamsjäger, der kaufmännischen Direktorin, zusammenarbeitet.

In einem ersten Schritt wurden der Bewerbungsprozess sowie die Einschulungsscheckliste für Ärzte überarbeitet.

Um auch die Mitarbeiter-Meinungen berücksichtigen zu können, wurden zwei Fokusgruppen, bestehend aus jeweils zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Abteilungen, gebildet. Die Ergebnisse der Diskussionen wurden beim Strategietag im Oktober präsentiert, das fertige Konzept Anfang November der Geschäftsführung vorgelegt.

Anfang Dezember erfolgte dann eine Präsentation, zu der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeladen waren. Das Konzept kann auch per eMail oder als Druckversion angefragt werden.

### Arbeitsgruppe „Entlassungsmanagement“

Mit der Einführung des Vortrags „Auf ein Wiedersehen“ wird den Patientinnen und Patienten vor ihrer Abreise noch einmal die Möglichkeit geboten, offene Fragen mit

der Kollegialen Führung abzuklären. Auch Lob, Kritik und Anregungen können in diesem Rahmen ausgesprochen werden. Dieses Feedback hilft uns bei der laufenden Optimierung der Abläufe im Klinikum.

### Neue Zusammensetzung der Qualitätssicherungskommission

Die Geschäftsordnung der Qualitätssicherungskommission wurde in einer zentralen Vorlage zusammengefasst. In

diesem Zusammenhang wurden auch die Mitglieder der Qualitätssicherungskommission im Klinikum neu bestellt:

Mitglied des Ärztlichen Dienstes	OA Dr. Renata Čop
Ersatzmitglied des Ärztlichen Dienstes	OA Dr. Harald Zeindler
Mitglied des medizinisch-technischen Dienstes	Jacqueline Göritzer
Ersatzmitglied des medizinisch-technischen Dienstes	Irma Rud, BSc
Mitglied des Pflegedienstes (Vorsitzende)	DGKP Eva Maria Panzl
Ersatzmitglied des Pflegedienstes	DGKP Karin Lindbichler
Mitglied des Verwaltungsdienstes	Karin Hubert
Ersatzmitglied des Verwaltungsdienstes	Sabine Hubert
Mitglied des psychologischen und psychotherapeutischen Dienstes (Stv-Vorsitzende)	Mag. Birgit Schafflinger
Ersatzmitglied des psychologischen und psychotherapeutischen Dienstes	Mag. Manuel Werginz



## Die kollegiale Führung



**Pflegedirektorin**  
DGKP Monika Haunsberger



**Ärztliche Direktorin**  
Prim. Dr. Renata Čop, MSc



**Kaufmännische Direktorin**  
Inge Gamsjäger

### Qualitätsmanagement-Team

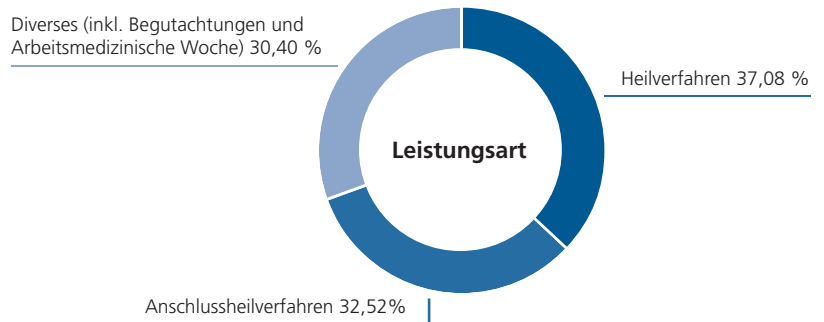
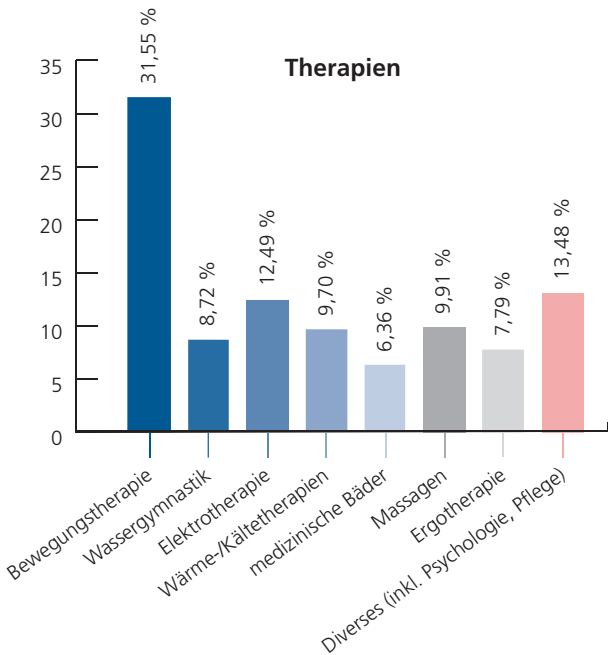
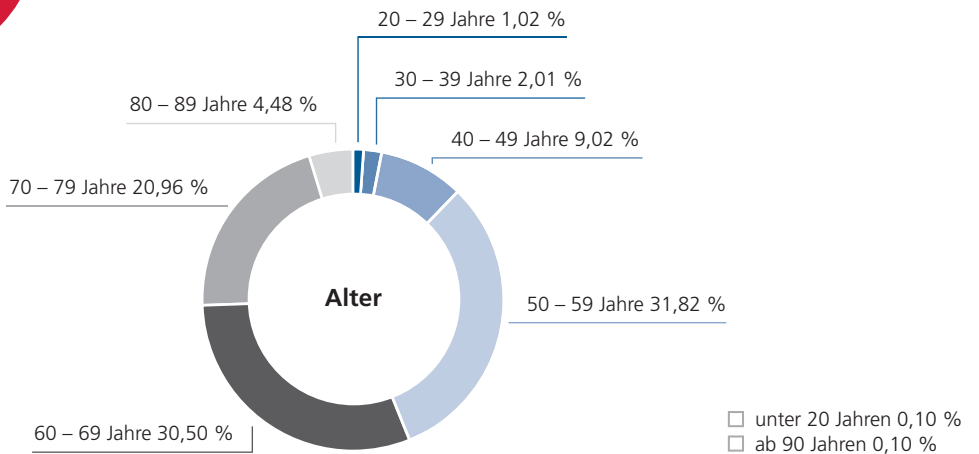
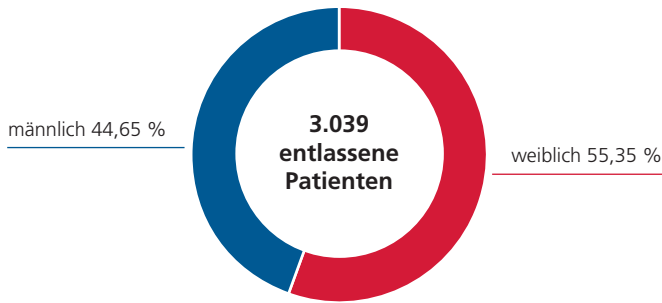
Das QM-Team setzt sich aus Führungskräften und Mitarbeitern aus den Bereichen Pflege, Medizin, Psychologie, Medizinisches Sekretariat, Physiotherapie, Massage, Küche, Service, Reinigung, Etage und Verwaltung

zusammen. Es unterstützt die Kollegiale Führung und berät im Hinblick auf Qualitätsmanagement. Zur Bearbeitung von konkreten Aufgabenstellungen setzen wir Qualitätszirkel als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung ein.

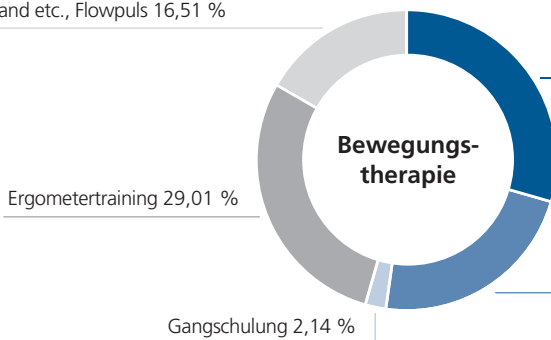


<b>QMB</b>	Anja Höll
<b>KoFü-Vertretung</b>	PDirektorin Monika Haunsberger
<b>Ärzte</b>	OA Dr. Renata Čop Vtrg.: OA Dr. Harald Zeindler (beide nicht am Bild)
<b>Küche</b>	Klaus Wallner
<b>Med. Sekretariat</b>	Julia Haider
<b>Pflege</b>	DGKP Eva Maria Panzl (Vorsitz) Vtrg.: DGKP Karin Lindbichler
<b>Psychologie</b>	Mag. Birgit Schafflinger (Stv. Vorsitz) Vtrg.: Mag. Manuel Werginz (nicht am Bild)
<b>Reinigung/Etage</b>	Irmgard Neumaier, Vtrg.: Gabi Schrei
<b>Service</b>	Astrid Maschinda
<b>Therapie</b>	Jacqueline Göritzer (nicht am Bild) Vtrg.: Irma Rud, BSc. (nicht am Bild)
<b>Verwaltung</b>	Karin Hubert Vtrg.: Sabine Huber (nicht am Bild)

## Leistungszahlen



Therapie am Gerät: Bewegungsschiene, Extension, Fahrradtraining, Muskelkräftigung wie Seilzug, Laufband etc., Flowpuls 16,51 %



Heilgymnastik-Gruppe: Trockengymnastik, Wirbelsäulengymnastik, Osteoporoseturnen, Beweg. ther. Herzgruppe nach Operation u. nach Infarkt, Beckenbodengymnastik, Konditionstraining, Atemgymnastik, Gefäßtraining 29,72%

Heilgymnastik-Einzel: diverse Physiotherapien, orientieren sich bei der Behandlung an den Beschwerden u. Funktions- bzw. Aktivitätseinschränkungen des Patienten 22,59%

Terrainkur (inkl. Nordic Walking) 0,03 %

150 Betten (120 Einzel- und 15 Doppelzimmer)

Schweizereiweg 4 | 8344 Bad Gleichenberg

T 03159 2340-0

E-Mail [office@klinikum-badgleichenberg.at](mailto:office@klinikum-badgleichenberg.at)

[www.klinikum-badgleichenberg.at](http://www.klinikum-badgleichenberg.at)

## Neues aus dem Klinikum

### Messeauftritt der KLINIKUM AUSTRIA GRUPPE

Die Organisation und Koordination von Messe-Teilnahmen obliegt Maria Fradler. 2019 haben wir uns als KLINIKUM AUSTRIA – die Gesundheitsgruppe bei Veranstaltungen in Wien, Graz und Klagenfurt präsentiert. Das Klinikum Bad Gleichenberg war zusätzlich auch bei zwei Gesundheitstagen der SVB in Hartberg und Naas vertreten. Ziel der Messeauftritte ist es, den Bekanntheitsgrad der Gruppe zu erhöhen. Gleichzeitig soll auch darüber aufgeklärt werden, was eine Rehabilitation umfasst, wann sie sinnvoll ist und wie sich eine Rehabilitation von einer Kur unterscheidet.

### ONGKG-Konferenz

Am 14. und 15.11.2019 war das Klinikum Bad Gleichenberg Gastgeber für die 24. ONGKG-Konferenz zum Thema „Altersfreundliche Gesundheitseinrichtungen“. Das ONGKG (Österreichisches Netzwerk gesundheitsfördernder Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen) be-

steht seit 1996 als Subnetzwerk des von der WHO initiierten „International Network of Health Promoting Hospitals and Health Services“. Ziel ist die Verbesserung des Gesundheitsgewinns von Patientinnen und Patienten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheitswesens und der regionale Bevölkerung im Einzugsgebiet von Gesundheitseinrichtungen. Die jährliche ONGKG-Konferenz – das zentrale Ereignis des Netzwerks – richtet sich an Vertreter/-innen aller Berufsgruppen aus Gesundheitseinrichtun-



gen, an Gesundheitspolitiker/-innen, -wissenschaftler/-innen und -berater/-innen sowie an die weitere interessierte Fachöffentlichkeit. Die Konferenz war zahlreich besucht. Im Rahmen der von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gerne in Anspruch genommenen Hausführungen konnte sich das Klinikum sehr gut präsentieren.

### Hope

Das HOPE-Austauschprogramm ist eine jährlich stattfindende Aktivität der European Hospital and Healthcare Federation. In einer vierwöchigen Trainingsperiode in einem Gastkrankenhaus erhalten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Einblick in das Gesundheitssystem eines EU-Landes oder eines anderen europäischen Staates.

Mit Gabriele Koch, Qualitätsmanagementbeauftragte im Klinikum Bad Gleichenberg, nahm von 6.5.–4.6.2019 erstmals eine Mitarbeiterin der Klinikum Austria Gesundheitsgruppe GmbH an diesem Austauschprogramm teil. Sie hospitierte in Dänemark in verschiedenen Gesundheitseinrichtungen in Mittel- und Nordjütland und durfte in Seeland ein Projekt für die Planung eines neuen Krankenhauses kennenlernen. Von 2.–4.6.2019 fand ein abschließendes Evaluierungstreffen aller europäischen Teilnehmerinnen und Teilnehmer zum Schwerpunktthema 2019, „Evidence-informed decision making in healthcare management“ in Ljubljana statt.

Ein Auszug aus dem Resümee von Gabriele Koch:  
Wir haben uns in Dänemark intensiv dem Thema „Entscheidungsfindung auf Grund vorhandener Daten“ gewidmet. In jeder der fünf dänischen Regionen werden alle medizinischen und patientenbezogenen Daten in einem eigenen business intelligence center verwaltet. Dänemark kann daher auf eine sehr umfangreiche Sammlung medizinischer Aufzeichnungen zurückgreifen. Diese Informationen geben dem Gesundheitssystem die Möglichkeit, alle Veränderungs- und Verbesserungsprozesse zu verfolgen und die Ergebnisse zu bewerten. Krankenhäuser machen sich diese Zahlen auch für die Lenkung von QM-Projekten zunutze. Am Anfang jedes Projekts stehen immer Definition und Erhebung von Kennzahlen, die in Folge die Entwicklung des Qualitätslevels sichtbar machen.

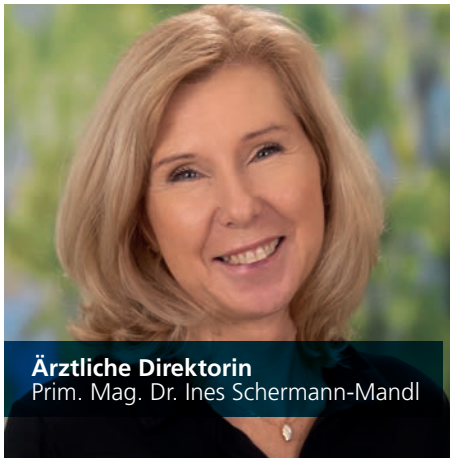
Ein Beispiel: Durch das breite Angebot an Kennzahlen, ist es möglich, der Verkürzung der Aufenthaltszeiten (z. B.

nach einer Geburt) die Anzahl an Komplikationen nach der Entlassung gegenüber zu stellen. Eine Mutter, die bereits zuvor ein Kind zur Welt gebracht hat, kann unter komplikationsfreien Umständen die Klinik bereits zwei bis vier Stunden nach der Geburt verlassen.

Mit dem dänischen System gelingt es, die Liegezeiten in Relation zu Österreich sehr gering zu halten. Diese starke Verkürzung der Aufenthaltsdauer ohne Qualitätsverlust ist jedoch nur durch ein starkes extramurales Versorgungssystem gewährleistet. Die Betreuung der Patientinnen und Patienten außerhalb des Krankenhauses wird zu einem großen Teil durch die DGKP übernommen. Die DGKP hat dafür zusätzlich zur Ausbildung noch eine fachspezifische Zusatzqualifikation und ist damit für die Nachsorge und auch als erste Ansprechperson bei medizinischen Problemen qualifiziert. Da der Patient bereits im Krankenhaus erfährt, welche DGKP ihn nach der Entlassung betreuen wird und worauf er zu achten hat, hatte ich in persönlichen Gesprächen mit Patienten das Gefühl, dass diese sich mit ihrer „frühen“ Entlassung nicht überfordert fühlen. Für die DGKP ist das ein sehr eigenverantwortliches und auch befriedigendes Arbeiten. Mit dem Wissen, dass bei allen Unklarheiten oder Komplikationen sofort ein Arzt Hilfestellung gibt.

Das dänische Gesetz ermöglicht darüber hinaus, dass die DGKP mit Zusatzqualifikation an den Kliniken medizinische Handlungen setzen darf, die in Österreich Ärztinnen und Ärzten vorbehalten sind. Eine DGKP führt zum Beispiel eine Endoskopie durch und zieht im Falle eines nicht negativen Befundes den Arzt bei. Das war für mich anfänglich sehr überraschend. Im Zuge des Austauschprogramms kam ich aber zu dem Schluss, dass die DGKP durch ihre Spezialausbildung dazu qualifiziert ist. Durch diese „neuen“ Aufgaben der DGKP hat sich zwischen ihnen und den Ärzten eine starke interdisziplinäre Zusammenarbeit entwickelt. Diese hat aus meiner Sicht nur positive Auswirkung – sowohl auf die Ergebnisqualität als auch die Mitarbeiterzufriedenheit, das Ressourcenmanagement und damit auch auf die Ausgaben in einem Gesundheitssystem. Ein sich in Europa immer stärker manifestierender Ärztemangel kann aus meiner Sicht bis zu einem gewissen Grad so sicher besser abgedeckt werden.

## Die kollegiale Führung



**Ärztliche Direktorin**  
Prim. Mag. Dr. Ines Schermann-Mandl



**Kaufmännische Direktorin,  
Pflegedirektorin**  
Maria Fradler, MAS

### Qualitätsmanagement-Team

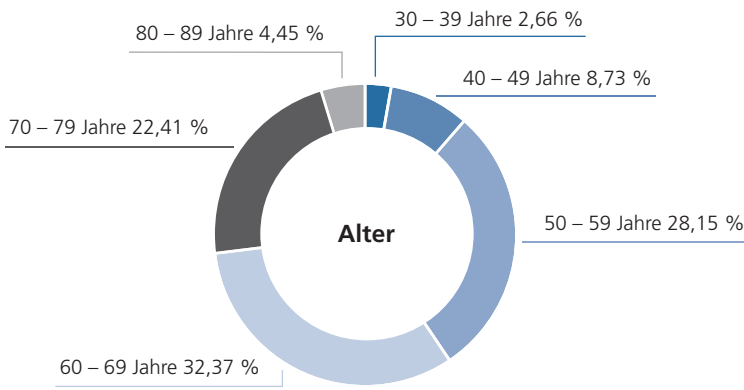
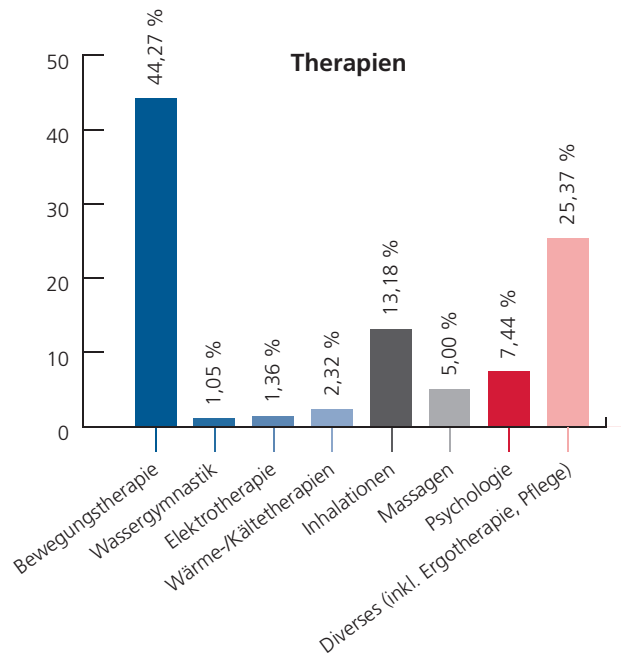
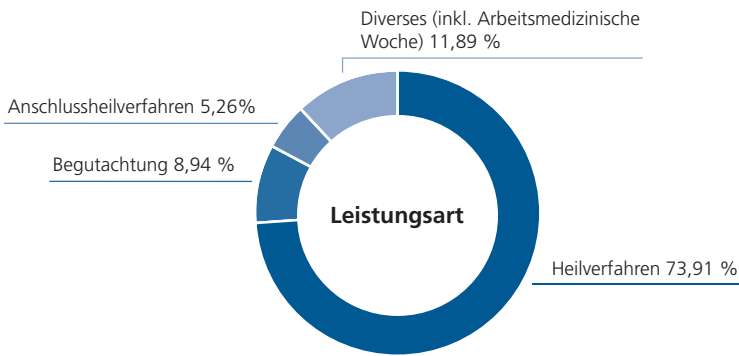
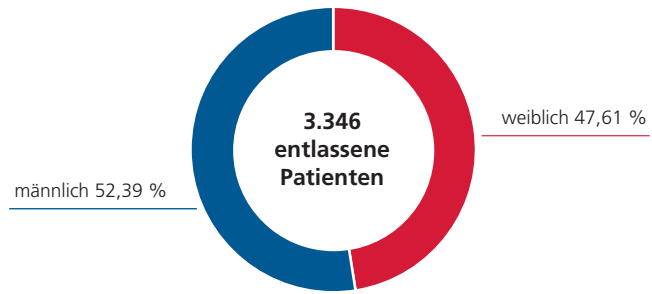
Das QM-Team setzt sich aus Führungskräften und Mitarbeitern aus den Bereichen Medizin, Pflege, Physiotherapie, Diätologie, Diagnostik, Psychologie, Medizinisches Sekretariat, Therapie, Küche, Service, Reinigung, Verwaltung und Haustechnik zusammen. Zur Bearbeitung von konkreten Aufgabenstellungen setzen wir Qualitätszirkel als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung ein.



<b>QMB</b>	Mag. Gabriele Koch
<b>KoFü-Vertretung</b>	KDir., PDir. Maria Fradler, MAS
<b>Ärzte</b>	Dr. Bettina Scharfetter OA Dr. Eva Kaufmann
<b>Diagnostik</b>	BMA Anita Mirth
<b>Diätologie</b>	Mag. Eva Stiene
<b>Haustechnik</b>	Franz Stöckler
<b>Hygiene</b>	DGKP Monika Kupfer
<b>Küche</b>	Mathias Wolf
<b>Med. Sekretariat</b>	Anna Amschl
<b>MTD</b>	RT Christine Lindner
<b>Pflege</b>	DGKP Christine Rupp, MBA DGKP Mario Mahler
<b>Therapie</b>	PT Carina Gangl-Ranzmaier PT Bärbel Schöttl
<b>Therapieleitstelle</b>	Eva Nittmann, MSc
<b>Psychologie</b>	Mag. Henrike Keilwert
<b>Reinigung</b>	Isabella Lamprecht
<b>Verwaltung</b>	Markus Süß

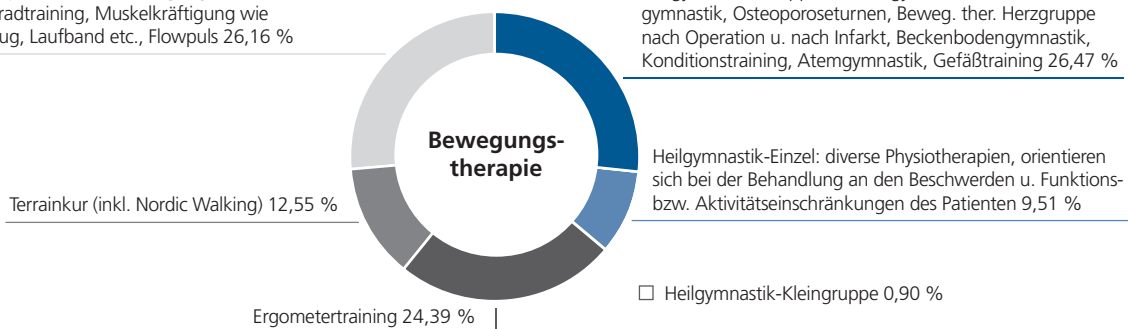


## Leistungszahlen



Therapie am Gerät: Bewegungsschiene, Extension, Fahrradtraining, Muskelkräftigung wie Seilzug, Laufband etc., Flowpuls 26,16 %

Heilgymnastik-Gruppe: Trockengymnastik, Wirbelsäulengymnastik, Osteoporoseturnen, Beweg. ther. Herzgruppe nach Operation u. nach Infarkt, Beckenbodengymnastik, Konditionstraining, Atemgymnastik, Gefäßtraining 26,47 %





120 Betten (Einzel- und Doppelzimmer)

Parkstraße 12 | 4540 Bad Hall

T 07258 3071-0

E-Mail [office@klinikum-badhall.at](mailto:office@klinikum-badhall.at)

[www.klinikum-badhall.at](http://www.klinikum-badhall.at)

## Neues aus dem Klinikum

### Die Zukunft gemeinsam gestalten

„Wo sehen wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Klinikum und uns in 10 Jahren?“ Unter diesem Motto wurden im November extern begleitete Workshops mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Klinikums veranstaltet. Eingangs waren die MA dazu aufgefordert, die Gründe aufzuzeigen, warum sie gerne hier arbeiten und warum sie sich mit dem Klinikum Bad Hall identifizieren. Anschließend wurden Ideen gesammelt, wie das Klinikum gemeinsam weiterentwickelt werden kann. Unzählige Vorschläge wurden eingebracht. Von kleineren Maßnahmen wie z. B. der Erweiterung des Freizeitangebots für Patientinnen und Patienten, der Einführung eines Willkommensgrüßes am Zimmer bis hin zu größeren Projekten wie etwa der Nutzung des wunderschönen Gartengeländes in Form eines Therapiegartens. 2020 steht nun ganz im Zeichen der Weiterentwicklung des Klinikums mit Fokus auf der Umsetzung der Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### Therapie im Stations-Setting auf Station B

Auf unserer Pflegestation (B-Station) haben wir derzeit 20 Betten für schwer betroffene neurologische Patientinnen und Patienten zur Verfügung. Um deren Transportwege zu reduzieren und um eine möglichst hochwertige Therapie, überwiegend in Form von Einzeltherapien, anbieten zu können, haben wir im Stationsbereich einen Therapieraum eingerichtet. Dort wird nun individuelle Physio- und Ergo-Einzeltherapie angeboten. Gleichzeitig haben wir die Möglichkeit geschaffen, dass unsere Therapeuten im Stationsbereich – auch in den Zimmern der Patientinnen und Patienten – tätig werden können. Die aktivierende Pflege hat durch diese Maßnahmen deutlich an Qualität gewonnen, da ein Mehr an Miteinander im Pflege- und Therapiebereich möglich geworden ist. In Summe profitieren dadurch vor allem unsere schwer betroffenen Patientinnen und Patienten.

### Etablierung von Kompetenzschwerpunkten

Um unsere Spezialisierung noch weiter voranzutreiben, haben wir 2019 Kompetenzschwerpunkte etabliert.

### Schwerpunkt Hypertonie:

In der Herz-Kreislauf-Rehabilitation haben wir uns unter der Leitung von Prim. Dr. Franz Gebetsberger dem Thema Hypertonie gewidmet. Hier haben wir Diagnose- und Therapiestandards sowie indikationsspezifische Schulungen definiert, um alle unsere Hypertoniepatienten in Zukunft noch besser und effizienter versorgen zu können. Gleichzeitig haben wir die Primär- und Sekundärprävention im Hinblick auf vaskuläre Risikofaktoren im Rahmen des Projekts „Hypertonie“ in den Vordergrund gestellt.

Im Bereich der Neurologie wurden gleich zwei Schwerpunkte gesetzt:

### Schwerpunkt MS (Multiple Sklerose):

Wir sind seit einigen Jahren ein von der Österreichischen Gesellschaft für Neurologie anerkanntes und zertifiziertes MS-Zentrum. Über dieses Qualitätsmerkmal hinaus haben wir für unsere MS-Patientinnen und Patienten Therapiestandards definiert. Durch die Orientierung an den tatsächlichen Bedürfnissen jedes/jeder Einzelnen kann aber dennoch ein weitgehend individuelles Therapieangebot gewährleistet werden. Umfangreiche Schulungen im Einzel- und Gruppensetting ermöglichten eine weitere Steigerung in der Versorgungsqualität unserer MS-Patienten.

### Schwerpunkt Parkinson:

Um die Versorgung und Betreuung unserer Parkinson-Patienten weiter zu verbessern, haben wir unter der Leitung von OA Dr. Vorname Haslinger auch in diesem Bereich neue Standards betreffend Diagnostik und vor allem Therapie erstellt. Zusätzlich hat unsere Therapieleitung eine in Deutschland mögliche Ausbildung zur LSVT-BIG-Therapie absolviert, sodass es uns nun möglich ist, auch diese Therapieform in Zukunft anbieten zu können. Ein umfangreiches Schulungsprogramm rundet auch hier unser optimiertes Angebot ab.

### Sturzprävention

Stürze während eines Rehabilitationsaufenthalts können dazu führen, dass Patientinnen und Patienten diesen vorzeitig beenden müssen oder nur mehr eingeschränkt absolvieren können. Zur Steigerung der Patientensicherheit und zur Reduktion der Sturzrate im Klinikum wurde ein multiprofessionelles Team mit dem Projekt „Sturzpräven-

tion“ beauftragt. Im Zuge des Projekts wurden eine großflächige Sturzfallenerhebung durchgeführt und Maßnahmen zu deren Beseitigung definiert. Weiters resultierte daraus, dass künftig bei allen Patientinnen und Patienten im Zuge der Aufnahme die Erhebung der Sturzgefahr mittels Morse-Fall-Skala und eine Sturzberatung durchgeführt werden. Auch Maßnahmen zur Bewusstseinsbildung wurden definiert und umgesetzt. Dazu zählen unter anderem ein Informationsplakat in allen Patientenzimmern, die Darstellung von sturzvermeidenden Maßnahmen am Infoscreen sowie im Rahmen des medizinischen Begrüßungsvortrags. Von Seiten der Therapie wird bei Sturzgefahr ein entsprechendes Training in die Therapieeinheiten eingebaut, zusätzlich wird von Therapie und Pflege besonders auf die Hilfsmittelversorgung und die sichere Handhabung der Hilfsmittel geachtet.



### Auszeichnung „Gesunde Küche“

Beim Prädikat „Gesunde Küche“ gilt der Anspruch, die richtige Balance aus mageren Fleischspeisen, Fisch- bzw. vegetarischen Gerichten und Süßspeisen zu finden. „Unser Ziel ist es, die Kost kalorien- und fettarm zuzubereiten und vegetarische Gerichte, viel Gemüse und Obst sowie Vollkornprodukte in den Speiseplan einzubauen“, sagt Küchenchef Bernhard Zehetner und freut sich mit seinem elfköpfigen Team über die Anerkennung. Gerade beim Genesungsprozess kommt es auf die richtige Energiezufuhr an. Kein Wunder also, dass im Klinikum Bad Hall frisch, regional und ausgewogen gekocht wird. Die Auszeichnung „Gesunde Küche“ des Landes Oberösterreich hat diesen Erfolgsweg nun bestätigt und entsprechend honoriert.

## Die kollegiale Führung



**Pflagedirektorin**  
DGKP Ulrike Schubert, MSc.



**Ärztlicher Direktor**  
Prim. Dr. Robert Hatschenberger,  
FA für Neurologie



**Kaufmännische Direktorin**  
Dipl. KH-BW Gabriele Sturmlechner

### Qualitätsmanagement-Team

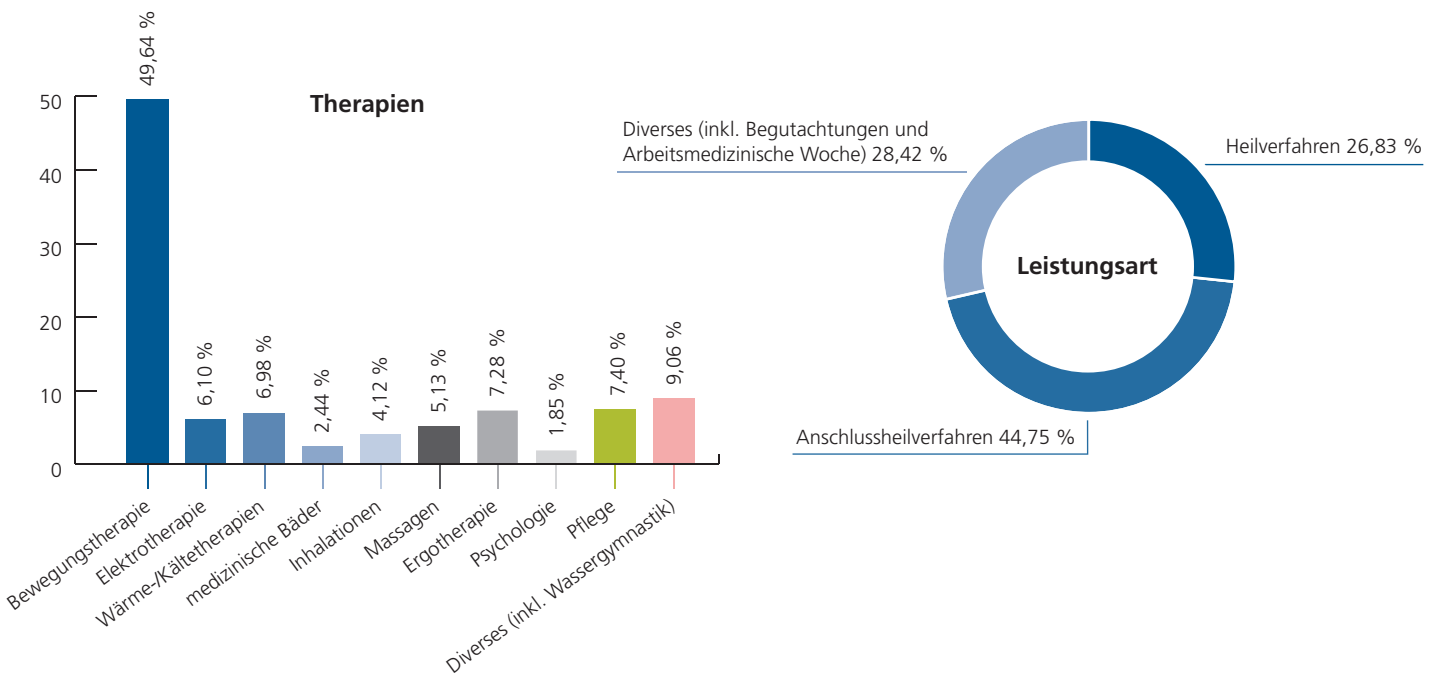
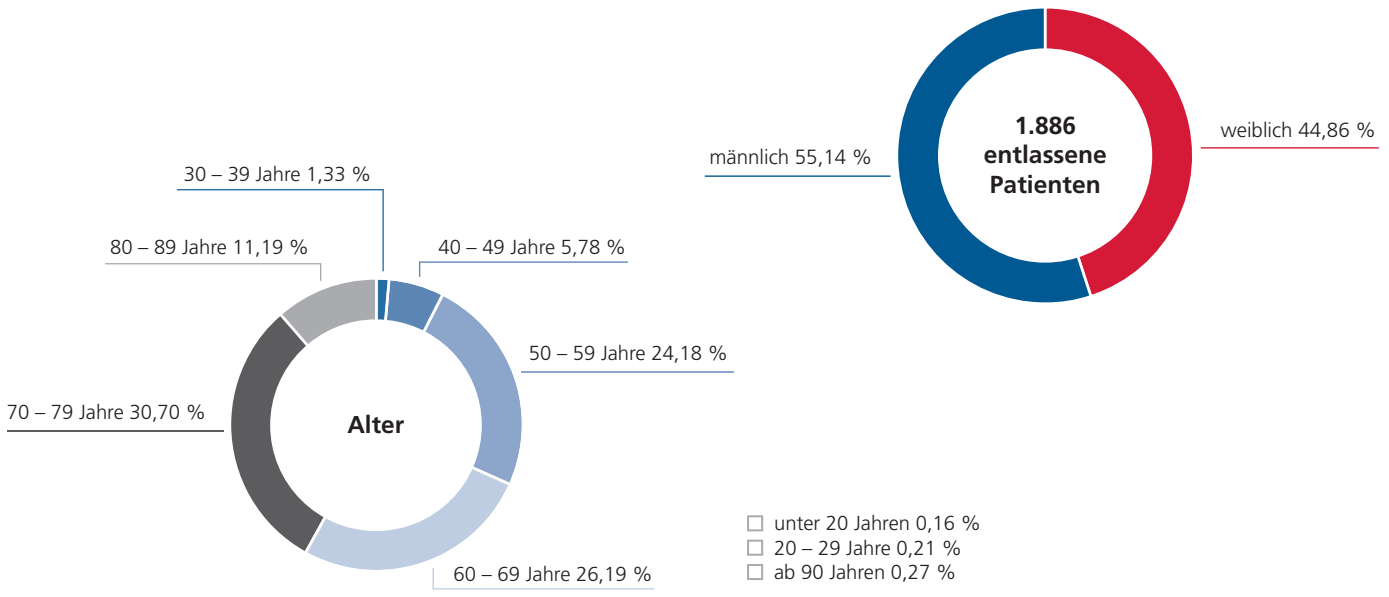
Das QM-Team setzt sich aus Führungskräften und Mitarbeitern aus den Bereichen Pflege, Medizin, Labor, Medizinisches Sekretariat, Therapie, Therapieeinteilung,

Küche, Haustechnik und Verwaltung zusammen. Es unterstützt die Kollegiale Führung und berät im Hinblick auf Qualitätsmanagement.

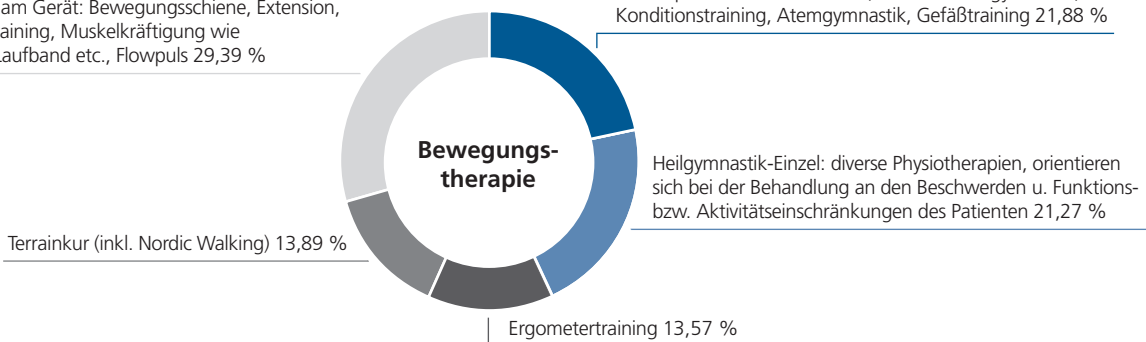


<b>QMB</b>	Claudia Zaubmayr
<b>KoFü-Vertretung</b>	PDir. Ulrike Schubert, MSc.
<b>Ärzte</b>	Prim. Dr. Robert Hatschenberger (nicht am Bild)
<b>Haustechnik</b>	Michael Weissensteiner
<b>Küche</b>	Monika Lehner
<b>Labor</b>	Elisabeth Harratzmüller
<b>Med. Sekretariat</b>	Gertraud Kopf
<b>Pflege</b>	DGKP Ulrike Oberndorfer
<b>Therapieleitung</b>	Marianne Fuchs (nicht am Bild)
<b>Verwaltung</b>	Gudrun Mittermair

## Leistungszahlen



Therapie am Gerät: Bewegungsschiene, Extension, Fahrradtraining, Muskelkräftigung wie Seilzug, Laufband etc., Flowpuls 29,39 %





43 Betten Klinikum, 80 Betten Schallerbacherhof

Schallerbacherhofstraße 1 | 4701 Bad Schallerbach  
T 07249 486 41

E-Mail [info@schallerbacherhof.at](mailto:info@schallerbacherhof.at)

[www.schallerbacherhof.at](http://www.schallerbacherhof.at)

## Neues aus dem Klinikum

### Sturzprävention – Sicher durch's Leben

Sturzprävention ist uns im Klinikum Schallerbacherhof ein großes Anliegen. Aus diesem Grunde starteten wir Mitte Mai 2019 mit dem gleichnamigen Projekt.

Ein interdisziplinärer Arbeitskreis aus engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde gebildet, um das Thema in mehreren Sitzungen zu behandeln. Besonders stolz sind wir auf die Mitarbeit aller Berufsgruppen: Medizin, Therapie, Pflege, Reinigung, Service, Verwaltung und Haustechnik. Sämtliche Prozessschritte von der Voraufnahme bis zur Entlassung wurden genau durchleuchtet. Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Durch die interdisziplinäre Zusammenarbeit zieht sich der rote Faden durch alle Bereiche unseres Klinikums. Der Einsatz einer Risikobewertung und die Pflegeplanung durch die Mitarbeiterinnen der Pflege führen zu einer strukturierten Vorgehensweise. Der Arzt verordnet das Therapiepaket „Sicher durch's Leben“ und durch die Therapeutinnen

und Therapeuten lernen Patientinnen und Patienten, wie sie sicher unterwegs sind. Ein eigener Übungsplatz mit Bodenmarkierungen wurde eingerichtet.

Alle Mitarbeiter wurden geschult und sensibilisiert. Nach ihrem Aufenthalt begleitet die Broschüre „Sicher durch's Leben“ die Patientinnen und Patienten mit nach Hause.



### Optimierung des Entlassungsmanagements

Im Jahre 2019 wurde eine Projektarbeitsgruppe geschaffen, um den Entlassungsprozess zu analysieren und entsprechend zu optimieren. Aufgrund von häufig auftretenden Fragen zum Ablauf des Entlassungstags wurde von der Arbeitsgruppe ein Entlassungsleitfaden entwickelt. Hier haben die Patientinnen und Patienten die Möglichkeit, für die jeweiligen Abschlussgespräche schriftlich Fragen vorzubereiten. Im Entlassungsleitfaden enthalten sind auch Checklisten für den Tag vor der Abreise (z. B. welche Hilfsmittel müssen wo zurückgegeben werden usw.) und der Abreisetag selbst ist beschrieben. Außerdem wurden Folder mit Trainingsvorschlägen für zu Hause zu den Themen Hüft- und Knieprothese, für Wirbelsäulenbeschwerden und für Sturzpatienten aufgelegt. Mit diesen Maßnahmen sollte ein übersichtlicher und stressfreier Ablauf des Entlassungsprozesses gewährleistet sein.



### Fotoshooting und neue Patientenbroschüren

Anlässlich der Neugestaltung des Folders „Wirbelsäule“ und unserer neuen Imagebroschüre, fanden 2019 gleich zwei Fotoshootings im Klinikum Schallerbacherhof statt. Am 26.8.2019 fand sich ein Foto-Team in unserem Haus ein, um Bilder für die für 2020 geplante SVS Broschüre „Gutes für meine Wirbelsäule“ aufzunehmen.

Am 30.10.2019 verbrachte eine freiberufliche Fotografin einen ganzen Tag im Klinikum Schallerbacherhof, um unser Haus, die Kollegiale Führung, Arzt- und Pflegegespräche, Therapiesituationen und einen Auszug unseres kulinarischen Angebots abzulichten. Unsere hauseigenen Models, bestehend aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Pflege, Haustechnik, Verwaltung und des Services, Ärzten und

Therapeuten, wurden von einer Visagistin zurechtgemacht und anschließend fotografisch „ins rechte Licht gerückt“. Es entstand eine Vielzahl von Fotos, die besten davon wurden für den neuen Imagefolder ausgewählt.



### Neugestaltung des Speisesaals

„Essen ist ein Bedürfnis, genießen eine Kunst.“ – in diesem Sinne können unsere Patientinnen und Patienten nun ihr Wahlmenü im neu gestalteten Speisesaal genießen. Nach ausführlicher Planung, die speziell die Bedürfnisse von Patienten eines orthopädischen Klinikums berücksichtigt, wurden neue Sessel und Tische angekauft. Eine breite Sitzbank lädt nach den Mahlzeiten noch zu geselligem Beisammensein ein. Die Wände erstrahlen in frischem Weiß und neue Vorhänge verschönern den Raum, alles ist farblich abgestimmt und modern. Das Ergebnis kann sich sehen lassen und Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genießen das neue Ambiente.



## Die kollegiale Führung



**Ärztliche Direktorin**  
Prim. Dr. Renate Strasser,  
FA für Orthopädie und  
orthopädische Chirurgie



**Pflegedirektorin**  
DGKP Sabine Bachleitner, MSc



**Kaufmännische Direktorin**  
Dipl. KH-BW Gabriele Sturmlechner

### Qualitätsmanagement-Team

Das QM-Team setzt sich aus Führungskräften und Mitarbeitern aus den Bereichen Pflege, Medizin, Medizinisches Sekretariat, Physiotherapie, Massage, Küche,

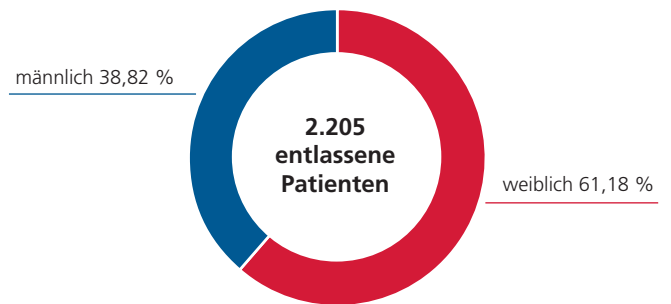
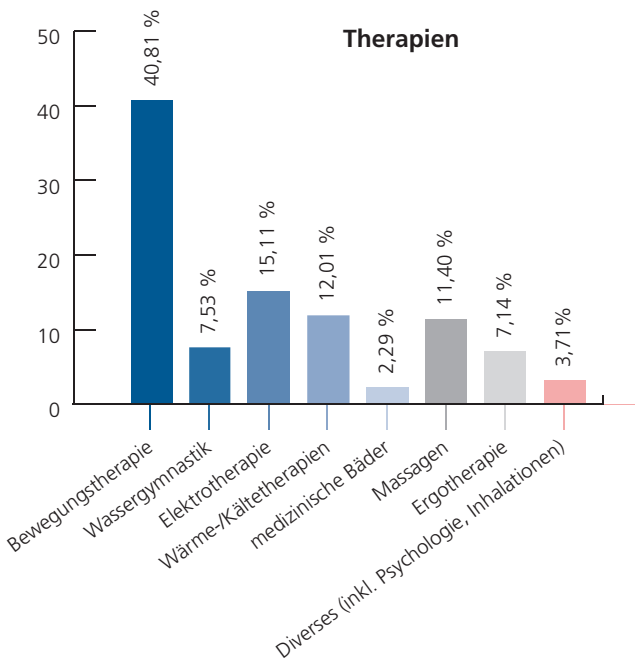
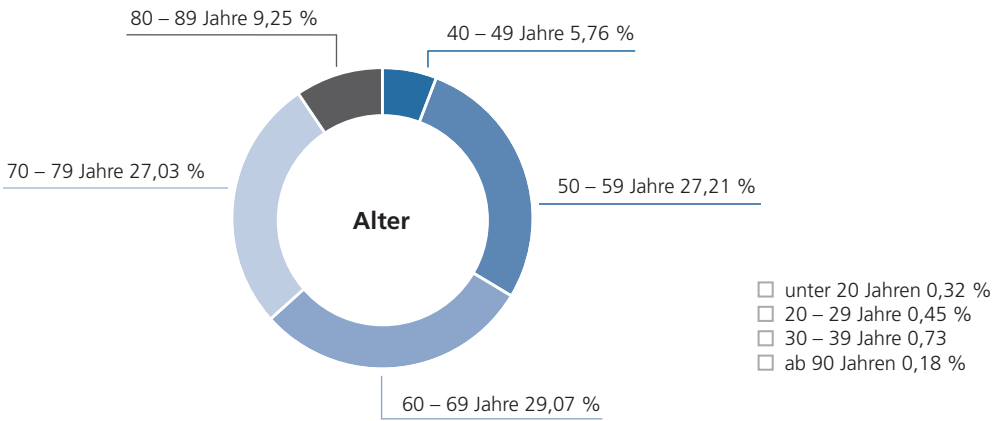
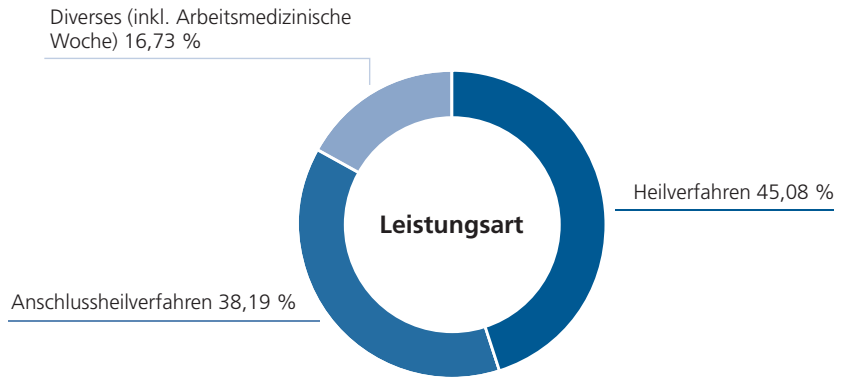
Haustechnik, Reinigung und Verwaltung zusammen. Es unterstützt die Kollegiale Führung und berät in Hinblick auf Qualitätsmanagement. Zur Bearbeitung von konkreten Aufgabenstellungen setzen wir Qualitätszirkel als Instrument der kontinuierlichen Verbesserung ein.



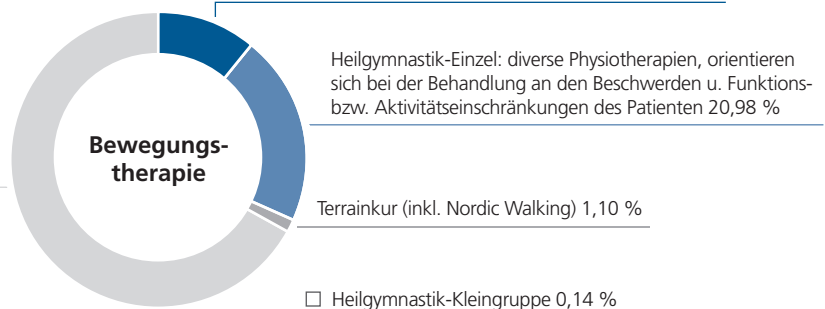
<b>QMB</b>	Mag. (FH) Evelyn Müller
<b>KoFü-Vertretung</b>	PDDir. Sabine Bachleitner, MSc
<b>Ärzte</b>	Dr. Birgit Mühlberger-Steiner
<b>Haustechnik</b>	Markus Kreuzmayr
<b>Med. Sekretariat</b>	Christa Pils
<b>Pflege</b>	DGKP Margit Minihuber
<b>Physiotherapie</b>	Daniela Zimmermann
<b>Reinigung</b>	Helga Wagner
<b>Service</b>	Andrea Reifetshamer
<b>Therapie</b>	Siegfried Binder
<b>Verwaltung</b>	Eva Humer



## Leistungszahlen



Therapie am Gerät: Bewegungsschiene, Extension, Fahrradtraining, Muskelkräftigung wie Seilzug, Laufband etc., Flowpuls 66,82 %



# Glossar

Die wichtigsten Begriffe des Qualitätsmanagements kurz erklärt:

## **L QUALITÄT**

... ist die Gesamtheit innewohnender Merkmale unserer Dienstleistung zur Erfüllung der Forderungen von internen (Mitarbeitende) und externen Kunden (Patienten, Versicherer, Zuweiser etc.).

## **L KUNDENORIENTIERUNG**

Die KA-Gruppe hängt von ihren Kunden ab und soll deren gegenwärtige und zukünftige Erfordernisse verstehen, Anforderungen erfüllen und danach streben, die Erwartungen aller Kunden zu übertreffen.

## **L FÜHRUNG**

Unsere Führungskräfte schaffen die Übereinstimmung von Zweck und Ausrichtung der KA-Gruppe. Führungskräfte sollen das interne Umfeld schaffen und erhalten, in dem sich Mitarbeitende voll und ganz für die Erreichung der Unternehmensziele einsetzen können.

## **L MITARBEITENDE**

Auf allen Ebenen machen Personen das Wesen der KA-Gruppe aus. Die vollständige Einbeziehung aller Mitarbeitenden ermöglicht, deren Fähigkeiten zum Nutzen der Organisation einzusetzen.

## **L PROZESSORIENTIERTER ANSATZ**

... bedeutet, die Ausrichtung der Organisation auf gemeinsame Ziele, Kundenorientierung und Fokussierung auf den Kernprozess.

## **L QM = QUALITÄTSMANAGEMENT**

Dies bezeichnet alle organisatorischen Maßnahmen, die der Verbesserung der Prozess- und Leistungsqualität dienen. Qualitätsmanagement ist Aufgabe jedes und jeder Mitarbeitenden.

## **L QMS = QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM**

... ist eine Methode der Unternehmensführung. Unser Qualitätsmanagementsystem stellt sicher, dass die System-, Prozess- und Produktqualität in der KA-Gruppe geprüft und verbessert wird. Ziel unseres QMS ist eine dauerhafte Verbesserung der Unternehmensleistung. Unser QMS beschreibt die Methodik und liefert das Handwerkszeug, nach dem Mitarbeitende ihre individuellen Verfahren zur Sicherung und Verbesserung der Qualität ausrichten.

## **L QMB = QUALITÄTSMANAGEMENTBEAUFTRAGTER**

Der/die Qualitätsmanagementbeauftragte fungiert in der KA-Gruppe als interner Dienstleister und Berater für das Qualitätsmanagement.

## **L ZQMB = ZENTRALER QUALITÄTSMANAGEMENTBEAUFTRAGTER**

Im Falle der KA-Gruppe koordiniert der ZQMB die Aktivitäten der QMBs der einzelnen Kliniken.

## **L DMS = DOKUMENTENMANAGEMENTSYSTEM**

Unser DMS verwaltet datenbankgestützt qualitätsrelevante Dokumente.

## **L MISSION**

Die Mission der Klinikum Austria Gesundheitsgruppe beschreibt den wesentlichen Zweck bzw. den Auftrag, den das Unternehmen verfolgt. Sie sagt, warum das Unternehmen existiert und was wir für unsere Share- und Stakeholder, also für Kunden, Eigentümer, Mitarbeiter oder Partner, sein wollen.

## **L QUALITÄTSPOLITIK = LEITBILD**

Dies sind übergeordnete Absichten, Vorhaben und Ausrichtungen unserer Organisation zur Qualität mit Eingaben aus dem gesamten Unternehmen. Darin enthalten ist auch die Unternehmensphilosophie. Unser Leitbild ist die große, übergeordnete Vision, also das attraktive Zukunftsbild, welches wir als Firma langfristig anstreben.

## **L STRATEGISCHE GRUNDSÄTZE BZW. STRATEGISCHE ZIELE**

Werden und von der Geschäftsführung definiert und sind bereits konkretere High-Level-Ziele. Sie dienen als Zwischenschritt um Zeitraum und Thema/ Vorhaben greifbarer zu formulieren.

## **L MULTIDIMENSIONALES STEUERUNGSCOCKPIT MIT ZIELEN**

Kennzahlen dienen der Steuerung der Ziele. Sie verdichten steuerungsrelevante Informationen und helfen den einzelnen Führungsebenen, mittels dieser Informationen Unternehmensentscheidungen zu treffen. Ähnlich wie in einem Flugzeug können Ziele und deren Kennzahlen wie in einem Cockpit angezeigt werden.

**L ZIELE**

... Ziele sind konkrete, (mit Hilfe der Kennzahlen) messbare, zeitlich terminierte (S.M.A.R.T.) Zwischenschritte, um die Mission, Leitbild und Strategie zu erfüllen.

Konkrete Ziele können direkt durch Kennzahlen und absolute Werte gemessen und somit quantitativ bewertet werden, wie beispielsweise die „Steigerung des Umsatzes um 5 Prozent innerhalb der nächsten 12 Monate.“

Zur Erfüllung noch nicht konkreter Ziele mit einem thematisch weiten Rahmen, sind manchmal Zwischenschritte nötig um zu beschreiben was damit konkret in Teilzielen gemeint ist.

**L ERGEBNIS- UND PROZESSZIELE**

Ergebnisziele stehen in direktem Bezug zu den Ergebnissen, die unser Unternehmen anstrebt. Diese Ziele sind meist langfristiger und wir haben nicht immer die absolute Kontrolle darüber, ob sie erreicht werden. Prozessziele können kurzfristiger sein und liegen eher in der Hand der Organisation, also den Mitarbeitenden der KA-Gruppe.

**L HAUS-ZIELE**

... sind operative Ziele. Es sind Ziele bezüglich der Qualität und der Strategie. Sie wurden „auf's Haus runtergebrochen“. Diese Ziele sind konkrete, mit Hilfe der Kennzahlen messbare, zeitlich terminierte (S.M.A.R.T.) Zwischenschritte, um das Leitbild und die Strategischen Grundsätze zu erfüllen. Diese Ziele sind somit konkreter als Leitbild und Strategie und darauf abgestimmt. Diese Ziele betreffen alle Unternehmensbereiche und sind in Dimensionen kategorisiert. Hausziele konkretisieren also die als Vorhaben im Leitbild formulierten und als strategische Grundsätze kurzfristiger und genauer beschriebenen High-Level-Ziele in konkrete messbare Ziele für eine definierte Periode. Hausziele operationalisieren die Mission.

**L ZIELFORMULIERUNG**

Sie dient dazu, die nachfolgende Planung allen Beteiligten verständlich zu machen, eine tragfähige Mitarbeit zu sichern und den Entwicklungsfortschritt zielorientiert steuern zu können. Das (SMART) Formulieren von Zielen hilft dabei, die gesetzten Rahmenbedingungen einzuhalten. Zielformulierungen enthalten immer messbare Kennzahlen und haben einen Zeitbezug.

**L ZIELVEREINBARUNG**

Dies bezeichnet eine Führungstechnik, bei der sich eine Führungskraft und deren Mitarbeiter im Mitarbeitergespräch (MAG), z. B. die Geschäftsführung und ärztliche Direktion, auf die Realisierung gemeinsamer Zielvorstellungen einigen, etwa bei dem Erreichungsgrad von Rehazielen. (z. B. 90% aller Patientinnen und Patienten einer Periode erreichen das vereinbarte Rehazielen, subjektiv und med. evaluiert). Zielvereinbarungen finden mit allen organisatorischen Ebenen statt

**L KENNZAHLEN UND SOLLWERTE**

Kennzahlen dienen der Steuerung zur Zielerreichung. Sie verdichten steuerungsrelevante Informationen und helfen den einzelnen Führungsebenen, mittels dieser Informationen Unternehmensentscheidungen zu treffen. Für jedes Ziel sollten ein oder mehrere Kennzahlen helfen, den Fortschritt und den Erreichungsgrad zu bestimmen. „Gute Kennzahlen“ sind spezifisch, d.h. sie messen wirklich, wie weit das Ziel erreicht wird, leicht, d.h. ohne unnötige Aufwände zu verursachen, zu erheben und sind einfach zu verstehen.

**L KRITERIUM**

Als Kriterien bezeichnen wir wesentliche Merkmale, die bei der Auswahl, also für eine Entscheidung wichtig sind. Z. B. entscheiden wir uns der Besetzung von Stellen unter den Bewerbern an Hand von in den Stellenbeschreibungen beschriebenen Kriterien für geeignete Personen.

**L INDIKATOR = KENNZAHL**

Indikatoren (Anzeiger) sind in unserem Kontext numerische Werte die Information über einen Zustand/Vorgang geben. Indikatoren fassen Sachverhalte in Zahlgrößen zusammen und liefern relevante Informationen in verdichteter Form.

Z. B. messen medizinische Qualitätsindikatoren (=klinische Messgrößen) Eigenschaften der Gesundheitsversorgung wie z. B. von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen. Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden diese dann bewertet.

Gesund  
und mehr<sup>+</sup>