

das Krankenhaus

Jubiläumszertifikat geht nach München



Das 1 000. KTQ-Zertifikat wurde an das städtische Krankenhaus München-Schwabing verliehen

Klare Verhältnisse nach der Bundestagswahl

Ärzte/Krankenhäuser: Kein Platz für
Bestechung und Korruption

Editorial: Krankenhauspolitik nach der Wahl

Kliniken zwischen Wettbewerb und Kooperation

Preisbildung radiologischer Leistungen

Grundlagen der internen Revision

1 000. KTQ-Zertifikat

Klinikum Schwabing des Städtischen Klinikums München mit KTQ-Jubiläumszertifikat ausgezeichnet

Das Klinikum Schwabing war 2003 das erste deutsche Großklinikum mit einem KTQ-Zertifikat. Die Vergabe des 1 000. KTQ-Zertifikats an das zur Städtischen Klinikum München GmbH gehörende Haus bestätigt eindrucksvoll, wie stark die Nachfrage nach diesem patientenorientierten Qualitätssiegel für die Einrichtungen des Gesundheitswesens gewachsen ist. Nach dem 2001 eingeführten KTQ-Verfahren sind inzwischen 677 Krankenhäuser in Deutschland zertifiziert, darunter auch alle Kliniken des Städtischen Klinikums München. Damit ist das KTQ-Verfahren das erfolgreichste Zertifizierungsverfahren für Qualität in deutschen Krankenhäusern. 346 Kliniken sind inzwischen rezertifiziert, das Klinikum Schwabing bereits zum zweiten Mal. Die Klinik Thalkirchner Straße wurde Ende 2008 und das Klinikum Neuperlach Mitte 2009 erfolgreich rezertifiziert.

„Das Klinikum Schwabing bestätigt unseren anspruchsvollen, am Patienten



von links: Albrecht Krabbe-Berndt, Competence Center Qualitätsmanagement (CCQM), Städtisches Klinikum München GmbH; Manfred Kircher, Direktor des Klinikums Schwabing, Städtisches Klinikum München GmbH; Mechthild Mügge, Vorsitzende des KTQ-Gesellchafterausschusses; Reinhard Fuß, Geschäftsführer Strategie und Planung, Städtisches Klinikum München GmbH

orientierten Qualitätsbegriff. Darauf sind wir stolz“, so Dr. Bernd Metzinger, Vorsitzender der KTQ-Gesellchafterversammlung und Geschäftsführer des Dezernats I, Personalwesen und Krankenhausorganisation, der DKG. „Wir wissen, dass Patienten, Ärzte und Krankenkassen die Informationen aus den KTQ-Berichten intensiv nutzen, wenn sie entscheiden müssen, wo behandelt werden soll.“ Der besondere Qualitätsbegriff der KTQ® stelle den Patienten in den Mittelpunkt, denn er sei interdisziplinär und über alle Hierarchien und Berufsgruppen hinweg angelegt und betrachte die jeweilige medizinische Einrichtung in ihrer Gesamtheit. Während der Zertifizierung wird nicht nur die Qualität einzelner Fachabteilungen bewertet, sondern die gesamte Versorgung von der Vorbereitung des stationären Aufenthaltes eines Patienten bis zur Entlassung.

Stärken des Klinikums Schwabing

Reinhard Fuß, Geschäftsführer Strategie und Planung der Städtischen Klinikum München GmbH, hob während eines Pressegespräches besonders hervor: „Das KTQ-Verfahren hilft uns, unsere eigene Praxis in den Kliniken regelmäßig zu durchleuchten. Die Visitoren sind erfahrene Kliniker und kennen deshalb

die typischen Probleme und Schwachstellen.“ Die Visitorenteam machen sich während des maximal fünftägigen Aufenthaltes ein Bild, wie im gesamten Klinikum gearbeitet wird. Auf der Grundlage eines Kriterienkatalogs wird von den Visitoren ein Bericht erstellt, in dem Stärken und Verbesserungspotenziale in allen Bereichen bewertet und erläutert werden.

Im Klinikum Schwabing wurden unter anderem folgende Stärken hervorgehoben:

- das Schwabinger Schockraummanagement bei der Behandlung von polytraumatisierten Patienten;
- die Integration der Patienten in die Behandlungsplanung, zum Beispiel durch mehrsprachiges Aufklärungsmaterial;
- die exzellente Vernetzung zwischen Klinik, Behörden und niedergelassenen Ärzten bei der Versorgung von Kindern mit Verbrennungen;
- die Arbeit des Ethikkomitees.

Es wird aus den Rückmeldungen deutlich, wo Verbesserungsbedarf besteht, zum Beispiel bei Wartezeiten in der Notaufnahme und in Ambulanzen.

Die Zertifizierungen nach KTQ® und die Rückmeldungen der Visitoren sind

100 Jahre Krankenhausgeschichte

Mit 1 044 voll- und teilstationären Betten, ca. 1 500 Mitarbeitern (Vollkräfte) und 18 Fachabteilungen und Instituten ist das Klinikum in Schwabing heute das größte Haus innerhalb der Städtischen Klinikum München GmbH – ein Haus der Maximalversorgung, das der kommunalen Daseinsvorsorge verpflichtet ist. Im Jahr 2008 wurden mehr als 37 000 Patientinnen und Patienten vollstationär behandelt. Bei seiner Eröffnung 1909 galt das Krankenhaus als eines der größten und modernsten Europas. Nicht nur in medizinisch-pflegerischer Hinsicht wurde damals Neues geschaffen, sondern auch unter städtebaulich-architektonischen, infrastrukturellen, hygienischen, technischen, ökonomischen und ökologischen Aspekten. Das ist auch Ziel des in diesem Jahr gestarteten größten Modernisierungsprogramms in der Geschichte des Klinikums, das voraussichtlich bis 2016 läuft und dessen Gesamtkosten rund 140 Mio. € betragen werden.

deshalb für die Qualitätsentwicklung des gesamten Städtischen Klinikums München von großer Bedeutung.

Qualitätsentwicklung

Trotz knapper finanzieller Ressourcen unternimmt das Städtische Klinikum große Anstrengungen, um die Abläufe in den Notaufnahmen, in Untersuchungsbereichen und auf den Stationen zu optimieren und Wartezeiten für Patientinnen und Patienten zu verringern. An allen Standorten wurden seit 2007 Projekte initiiert, die die Rückmeldungen aus Beschwerden, Patienten- und Mitarbeiterbefragungen sowie der KTQ-Visitoren zur Grundlage ihrer Arbeit machten. Erste Erfolge der Projekte sind im Qualitätsbericht 2008 dargestellt:

Im Klinikum Neuperlach läuft ein Projekt mit dem Ziel, die Koordination der Untersuchungstermine in der Endoskopie zu verbessern. Durch einen eigenen Koordinator und eine elektronische Plantafel werden die Untersuchungstermine in den Untersuchungsbereichen besser koordiniert.

Spezielle Casemanager sind künftig im gesamten Klinikum für die Koordination der Behandlung zuständig.

Elektronische Patientenzugänge unterstützen in einigen Abteilungen die Koordination der Behandlung und die richtige Abfolge der verschiedenen Untersuchungen, wie Labor, Röntgen und die operative und medikamentöse Therapie.

In Zukunft wird mehr Beratung durch die Krankenhausapotheken möglich, da die Bestell- und Belieferungsprozesse in den Apotheken im Klinikum Bogenhausen und Schwabing mit Kommissionierautomaten weitgehend automatisiert wurden (siehe nachfolgendes Beispiel).

Das Projekt „Pharmazeutische Logistik“

Mit insgesamt 3 400 Betten und 260 Tagesklinikplätzen ist das Städtische Klinikum München der größte Anbieter von Gesundheitsleistungen in Süddeutschland und versorgt jährlich ca. 130 000 Patienten stationär und 25 000 teilstationär. Es verfügt über ein Medizinisches Dienstleistungszentrum, das seine Leis-

Leistungen der Krankenhausapotheken am Beispiel des Klinikums Schwabing

Leistungsdaten:

- Kommissionierung 128 Aufträge pro Tag,
- 2 524 Packungen pro Tag,
- 14 Sekunden Kommissionierzeit pro Packung,
- ca. 41 500 Packungen im Kommissionierautomat (max. 45 000).

Versorgungsumfang:

- 2 500 Betten (Klinikum Schwabing, Klinikum Harlaching und Klinik Thalkirchner Straße sowie fünf externe Einrichtungen),
- 110 000 stationäre Fälle pro Jahr,
- Arzneimittelvolumen: 25 Mio. € pro Jahr.

Mitarbeiterzahlen:

- 11,5 Apothekerinnen und Apotheker,
- 9,5 Pharmazeutisch-technische Assistentinnen und Assistenten,
- 19,5 sonstige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

tungen sowohl für die fünf eigenen Klinikstandorte als auch für externe Partner des Gesundheitswesens anbietet. Zu diesem Zentrum gehören die Departments Apotheke, Klinische Chemie, Mikrobiologie und Krankenhaushygiene, Pathologie, Sterilgutversorgung sowie das Institut für Klinische Forschung.

Bis vor Kurzem erfolgten die Medikamentenanforderungen mit manuellen Bestellzetteln per Fax oder Hauspost. Auch die Kommissionierung war Handarbeit. Beides führte immer wieder zu Fehlern aufgrund von Übertragungsproblemen, der Interpretation in der Apotheke und der manuellen Kommissionierung. Hinzu kam ein zusätzlicher Erfassungsaufwand in der EDV. Das gesamte Verfahren war personalaufwendig.

Dieser Prozess läuft nun optimiert ab: Bestellungen erfolgen online, die Übermittlung geschieht elektronisch, die Kommissionierung ist automatisiert. Das EDV-basierte System unterstützt die Benutzer durch hinterlegte Arzneimittellisten und automatisch generierte HIT-Listen. Die Lagerhaltung auf den Stationen ist nicht mehr so umfangreich, da Medikamente schnell und zuverlässig aus einer der beiden zentralen Krankenhausapotheken lieferbar sind. ▶



Qualitätsverbesserung: Die automatisierte Arzneimittelkommissionierung arbeitet fehlerfrei, die Apotheker haben mehr Zeit für die Beratung von Patienten. Foto: StKM

Durch die Datenübertragung ohne Medienbruch, die elektronische Übertragung und die automatische Kommissionierung sind Personalkapazitäten freigeworden. Diese nutzt die Apotheke jetzt für Beratungsleistungen. Im Einzelnen gab es durch die Umstellung folgende Verbesserungen in der Versorgung:

- Erfassung und Bewertung der Medikamente bei der Aufnahme, beispielsweise die Umstellung auf Medikamente der Klinik, Berücksichtigung von spezifischen Wechselwirkungen;
- Unterstützung der Arzneimitteltherapie auf Station, dadurch bleibt Zeit für die Teilnahme an Visiten, die Antibiotikaberatung sowie Arzneimitteltherapie innerhalb klinischer Pfade und Dosisanpassungen (zum Beispiel Nierenfunktion);
- Beratung bei der Entlassmedikation, verbunden mit der Umstellung auf die Medikamente des Hausarztes;
- Fortbildungen für Ärzte und Pflege.

Trotz der neuen Serviceleistungen sind die Kosten gesunken. Die erzielten Einsparungen finanzieren die Investition. ■