

AKH ALLGEMEINES KRANKENHAUS LINZ

BESCHWERDEMANAGEMENT IST KUNDENORIENTIERUNG

Das AKh Linz ist ambitioniert. Es will als bestes, effizientestes und wichtigstes Krankenhaus in Oberösterreich anerkannt werden. Dazu orientiert sich das Krankenhaus in seinen Leistungen konsequent an den Bedürfnissen der Patienten. Das Management von Beschwerden gehört für die Linzer ausdrücklich dazu.



Evolution statt Revolution: Für das AKh Linz führt der Weg zur Qualitätsführerschaft über viele kleine Verbesserungen. Dabei setzt das Krankenhaus

auf eine berufsübergreifende und interdisziplinäre Zusammenarbeit, in der alle wichtigen Abläufe kontinuierlich verbessert werden.

Unternehmen:

AKh Allgemeines Krankenhaus der Stadt Linz GmbH

Abteilung:

Stabsstelle Qualitätsmanagement der Medizinischen Direktion

Aufgabe:

Risiko- und Fehlermanagement mit dem Ziel der Vorbeugung potenzieller Fehler und Probleme; Kontinuierlicher Verbesserungsprozesses

Ergebnis:

Weiterer Hebel zur Optimierung von Prozessen

Web:

www.akh.linz.at

BESCHWERDEN: SCHLÜSSEL ZUR PROZESSOPTIMIERUNG

Qualitätsführerschaft ist keine Eigenschaft, die ein Krankenhaus hat, sondern ein Stadium, das ständig aufs Neue erarbeitet sein will. Grund genug für Mag. Josef Lindorfer, Leiter Qualitätsmanagement der Medizinischen Direktion, Stabsstelle Qualitätsmanagement, besonders dorthin zu schauen, wo es etwas zu verbessern gibt: „Für uns sind Beschwerden jeder Art ein wichtiger Indikator für die Qualität unserer Prozesse. Hier müssen wir ansetzen. Wer nur auf das schaut, was er ohnehin kann, wird schließlich nicht besser. Besser zu werden ist aber ein ausdrückliches Ziel unseres Spitals.“

Ein weiteres Ziel, das das AKh Linz mit seinem Beschwerdemanagement verfolgt, ist die Verbesserung des Fehler- und Maßnahmenmanagements. »Sollte einmal ein Fehler passieren, dann wollen wir ihn dokumentieren, analysieren und aus ihm lernen. Wichtig ist uns, durch geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass dieser Fehler in Zukunft nicht mehr auftritt«, so Mag. Josef Lindorfer.

DIE QUADRATUR DES KREISES LÖSEN

Wie die anderen Krankenhäuser auch steht das AKh Linz vor der Herausforderung, die angestrebte Qualitätssteigerung mit sinkenden Ausgaben zu vereinbaren. Für die Linzer ist dies jedoch kein Widerspruch. Im Gegenteil, wie Mag. Josef Lindorfer ausführte: »Die systematische Auswertung von Beschwerden ist eine unserer Säulen, mit denen wir auch Möglichkeiten zur Kostensenkung ermitteln.« Eine weitere Säule bilden die Ideen und Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter, Patienten und Systemüberprüfer, begleitet durch die regelmäßige Durchführung von qualitätssichernden und technischen Maßnahmen.

INTRAFOX ALS TECHNISCHE BASIS

Ein systematisches Beschwerde- und Ideenmanagement ist ohne eine funktionale Software kaum möglich. Das AKh Linz stand dabei vor der Frage, ob es eine bestehende, rudimentäre Lösung weiterentwickeln oder auf eine Standard-Lösung zurückgreifen sollte. Mag. Josef Lindorfer: »Wir haben uns für eine Standard-Lösung entschieden. Damit haben wir mögliche Risiken in der Entwicklung ausgeschlossen.« Die Wahl der Linzer fiel dabei auf Intrafox von der Firma Inworks. »Unter allen geprüften Lösungen ist Intrafox das einzige Standard-System, das alle auf uns zukommenden Anforderungen heute schon bewältigen kann.« So lassen sich nicht nur Beschwerden dokumentieren, analysieren und äußerst effizient bearbeiten, auch das Fehlermanagement und das Ideen- und Verbesserungsmanagement lassen sich in Intrafox abbilden. »Damit«, so Mag. Josef Lindorfer, »haben wir für die Zukunft vorgesorgt, auch was mögliche gesetzliche Regelungen betrifft.« Und das ist schließlich auch ein Zeichen von Qualität.

WARUM INTRAFOX?

Das Allgemeine Krankenhaus der Stadt Linz arbeitet mit Intrafox, weil

- ▶ Intrafox sowohl das Beschwerdemanagement als auch das Risiko-, Fehler- und Maßnahmenmanagement und das Ideen- und Verbesserungsmanagement abbildet
- ▶ als einziges Standard-System alle aktuellen und künftigen Anforderungen bewältigen kann

UNTERNEHMEN

Das AKh Linz ist ein Schwerpunktkrankenhaus mit Zentralkrankenanstaltenfunktion. Es bietet eine breite Basisversorgung für den Raum Linz sowie spitzenmedizinische Leistungen für das gesamte Bundesland Oberösterreich an. Die besonderen Schwerpunkte des AKh Linz liegen auf der Behandlung von Herz-Kreislauf-erkrankungen und auf der medizinischen Behandlung des Menschen im höheren Lebensalter.