



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

StRH II - 37/16

Maßnahmenbekanntgabe zu

Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund,

Prüfung der Notaufnahme im Wilhelminenspital

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|----|
| Erledigung des Prüfungsberichtes..... | 4 |
| Kurzfassung des Prüfungsberichtes | 4 |
| Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen | 5 |
| Umsetzungsstand im Einzelnen | 6 |
| Empfehlung Nr. 1..... | 6 |
| Empfehlung Nr. 2..... | 7 |
| Empfehlung Nr. 3..... | 8 |
| Empfehlung Nr. 4..... | 9 |
| Empfehlung Nr. 5..... | 10 |
| Empfehlung Nr. 6..... | 10 |
| Empfehlung Nr. 7..... | 11 |
| Empfehlung Nr. 8..... | 12 |

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

| | |
|------------------------------|---|
| bzgl..... | bezüglich |
| bzw. | beziehungsweise |
| EDV | Elektronische Datenverarbeitung |
| inkl. | inklusive |
| Krankenanstaltenverbund..... | Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund |
| Notaufnahme | Abteilung für interdisziplinäre und internistische Not- fallmedizin mit Ambulanz |
| Nr..... | Nummer |
| ÖSG 2012..... | Österreichischer Strukturplan Gesundheit 2012 |
| rd. | rund |

SOP Standard Operating Procedure
u.a. unter anderem
z.B. zum Beispiel

Erledigung des Prüfungsberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Notaufnahme im Wilhelminenspital einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 17. Jänner 2018 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 24. Jänner 2018, Ausschusszahl 13/18 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfungsberichtes

Seit dem Jahr 2012 erfolgte die Versorgung medizinischer Notfälle im Wilhelminenspital in der neu errichteten Notaufnahme. Pro Jahr wurden in dieser Abteilung rd. 45.000 Patientinnen bzw. Patienten interdisziplinär erstversorgt.

Im Betrachtungszeitraum wurde die Personalausstattung erhöht, wodurch die Rund-um-die-Uhr-Versorgung im Jahr 2015 durch rd. 25 Ärztinnen bzw. Ärzte sowie rd. 29 diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerinnen bzw. Krankenpfleger erfolgte. Positiv anzumerken war, dass zur Beurteilung der Behandlungsdringlichkeit im Jahr 2015 die Ersteinschätzung anhand des Manchester-Triage-Systems eingeführt wurde. Verbesserungspotenzial wurde u.a. in der Einführung einer speziell für die Anforderungen der Notaufnahme ausgerichteten EDV-Lösung gesehen. Um Abläufe zu standardisieren und Zuständigkeits- und Zusammenarbeitsregelungen zu klären, wären darüber hinaus Prozessbeschreibungen in Form von Flussdiagrammen zu erstellen.

Bei jährlich rd. 12.000 Patientinnen bzw. Patienten, die über die Notaufnahme in die Krankenanstalt kamen, erfolgte eine stationäre Aufnahme. Ein Großteil hiervon wurde an Interne Abteilungen des Wilhelminenspitals zugewiesen, während nur rd. 7 % auf der Bettenstation der Notaufnahme verblieben. Infolgedessen wiesen die acht auf der Notaufnahme systemisierten Betten im Jahr 2015 eine durchschnittliche Auslastung von lediglich rd. 26 % auf. Insbesondere im Hinblick auf die beabsichtigte Erweiterung der Bettenstation wäre daher durch geeignete Maßnahmen eine Erhöhung der Auslastung sicherzustellen.

Bericht der Unternehmung Wiener Krankenanstaltenverbund zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 8 Empfehlungen bekannt gegeben:

| Stand der Umsetzung der Empfehlungen | Anzahl | Anteil in % |
|--------------------------------------|--------|-------------|
| Umgesetzt | 8 | 100,0 |
| In Umsetzung | - | - |
| Geplant | - | - |
| | | |
| Nicht geplant | - | - |

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Empfehlung Nr. 1

Die fachliche Qualität sollte durch die Erstellung eines Fort- und Weiterbildungsplanes für das ärztliche Personal und die verpflichtende regelmäßige Aktualisierung der notfallmedizinischen Kompetenzen gesichert werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die fachliche Qualität ergibt sich durch die Ausbildung im Sonderfach (üblicherweise Innere Medizin oder Anästhesie und Intensivmedizin) bzw. durch die Ausbildung in Allgemeinmedizin, da notfallmedizinische Kompetenzen bereits dort wesentliche Teile des Lehrzielkataloges darstellen. Diesbezüglich existieren die Aus-, Fort- und Weiterbildungsvorgaben der Österreichischen Ärztekammer.

Im Zuge der weiteren Umsetzung des Arbeitszeitgesetzes und der Gestaltung der Dienstzeiten wird der Krankenanstaltenverbund auch verstärkt die Ausbildungsvorgaben berücksichtigen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Fort- und Weiterbildungsplan und verpflichtende Aktualisierung der notfallmedizinischen Kompetenzen:

Es wurde seit Anfang des Jahres 2018 ein durchgängiger Fort- und Weiterbildungsplan mit täglichen Fallbesprechungen und wöchentlichen schwerpunktmäßigen themenspezifischen Fortbildungen umgesetzt. Die notfallmedizinischen Kompetenzen werden einerseits durch tägliche on-site trainings und andererseits durch die verpflichtenden jährlichen Refresher sichergestellt.

Empfehlung Nr. 2

Umfassende Prozessbeschreibungen mit Zuständigkeits- und Zusammenarbeitsregelungen für den Bereich der Notaufnahme sollten in Form von Flussdiagrammen erstellt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Zuge des Projektes der Zentralen Notaufnahmen in den Wiener Städtischen Krankenanstalten werden die Abläufe, Zuständigkeits- und Zusammenarbeitsregelungen im medizinisch sinnvollen Ausmaß weiterentwickelt. Dies umfasst vor allem Standard Operating Procedures aber auch Prozessbeschreibungen (z.B. Flussdiagramme). Standard Operating Procedures für das Sonderfach Urologie wurden bereits erarbeitet, derzeit laufen Abstimmungen mit dem Sonderfach Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde.

Dadurch soll die Konsiliartätigkeit geregelt werden und sichergestellt sein, dass die Zentralen Notaufnahmen Patientinnen bzw. Patienten selbstständig begutachten und behandeln. Als Projektende ist Dezember 2018 (mit Ende der Phase eins des Transformationsprogrammes) geplant.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Zur Zusammenarbeit zwischen der Zentralen Notaufnahme und anderen Abteilungen im Wilhelminenspital wurde eine Vielzahl gezielter Maßnahmen gesetzt. Zunächst wurde sowohl schriftlich als auch in Gesprächen und Morgenbesprechungen zwischen Ärztli-

chem Direktor und Staff der jeweiligen Abteilung die Wichtigkeit dieser Kooperation und der raschen Unterstützung der Notaufnahme in Erinnerung gerufen. Inzwischen wurde gemeinsam mit der Notaufnahme, der Projektleitung des Pflegedirektors, dem Primärärzte-Kollegiumssprecher und unter enger Einbeziehung des Ärztlichen Direktors eine Regelung zum Belagsmanagement mit der Verpflichtung des zur Verfügung stellen von Kontingentbetten getroffen, welche mit 16. Juli 2018 in Kraft gesetzt wurde. Falls erforderlich werden ergänzend dazu zwischen einzelnen Abteilungen und Notaufnahme Service Level Agreements festgeschrieben. Zu dieser Kooperation wurde auch ein Flussdiagramm erstellt.

Empfehlung Nr. 3

Zur Qualitätssicherung und Arbeitsvereinfachung wäre umgehend ein adäquates EDV-Programm zur umfassenden Dokumentation von Patientinnen bzw. Patienten inkl. Ersteinschätzung in der Notaufnahme zum Einsatz zu bringen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Zentrale Notaufnahme im Wilhelminenspital hat mit 28. Februar 2017 und 11. April 2017 in impuls.kis den ambulanten Workflow - angepasst an ihre Untersuchungsräume und betriebsorganisatorischen Gegebenheiten - erhalten. Dabei können mittels Symbolen die Kategorien der Manchester Triage gesetzt werden. In der Ambulanzkarte erfolgt die Dokumentation in Freitextformat. Laut derzeitigen Plan soll im Juli 2017 die Manchester Triage und die standardisierte Notaufnahmedokumentation (strukturiertes Format) in impuls.kis der zentralen Notaufnahme Wilhelminenspital zur Verfügung gestellt werden. Die Inbetriebnahme soll dann im Anschluss erfolgen.

Durch den Einsatz der elektronischen Manchester Triage in impuls.kis werden in den To-do-Listen die jeweiligen Kategorien angezeigt. Zusätzlich sind die zulässigen Wartezeiten je Kategorie

hinterlegt und es erfolgt eine entsprechende Änderung der Anzeige bei Wartezeitablauf.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Eine EDV-Unterstützung wurde eingerichtet, es besteht eine durchgängige elektronische Dokumentation. Die Manchester Triage wurde adaptiert und um eine ärztliche Einschätzung erweitert, um jede Patientin bzw. jeden Patienten sinnvoll einzustufen. Patientinnen- bzw. Patientendaten werden so lange im System gespeichert, bis die Patientin bzw. der Patient als entlassen gemeldet wird.

Empfehlung Nr. 4

Um die Personalpräsenz noch besser auf das Patientinnen- bzw. Patientenaufkommen abzustimmen, wären alle Möglichkeiten zur Optimierung der Dienstpläne im Bereich der Notaufnahme auszuschöpfen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Zuge des Projektes der Zentralen Notaufnahmen in den Wiener Städtischen Krankenanstalten wird auch das Thema der Personaleinsatzplanung in Abhängigkeit mit dem Patientinnen- bzw. Patientenaufkommen evaluiert.

Als Projektende ist Dezember 2018 (mit Ende der Phase eins des Transformationsprogrammes) geplant.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Dienstpläne wurden entsprechend umgestellt, insbesondere wurde die Personalpräsenz auf das Patientinnen- bzw. Patientenaufkommen abgestimmt. Derzeit erfolgt laufend die Personalrekrutierung.

Empfehlung Nr. 5

Aus Gründen der Patientinnen- bzw. Patientensicherheit sollte die Gewährleistung eines Arztkontaktes in Form einer Behandlung oder einer Nachtriage innerhalb der festgelegten maximalen Wartezeit sichergestellt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Der Krankenanstaltenverbund ist bestrebt, die durch die Triage vorgegebene maximale Wartezeit einzuhalten. Eine Überschreitung der durch das Triage-System definierten Wartezeit stellt nicht per se eine Einschränkung der Patientinnen- bzw. Patientensicherheit dar, zumal durch die räumliche Anordnung des Wartebereiches und der Leitstelle auch eine sofortige Kontaktaufnahme bei einer Verschlechterung des Allgemeinzustandes einer erkrankten Person möglich ist.

Diese Maßnahme zur Patientinnen- bzw. Patientensicherheit ist erforderlich, da unabhängig von der Triage-Stufe eine Verschlechterung des Zustandes auch bereits vor Ablauf der definierten Wartezeit erfolgen kann.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Untersuchungsprozess erfolgt nun nach Einführung eines dafür geeigneten Computerprogrammes IT-gestützt. Wesentliche Zeitmarken können daher erfasst werden und bei Bedarf korrigierend eingegriffen werden.

Empfehlung Nr. 6

Die Belegungsmodalitäten der Bettenstation der Notaufnahme wären unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten an die Vorgaben des ÖSG 2012 anzupassen und deren Einhaltung nachvollziehbar zu machen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die geringe Anzahl der bisher vorhandenen Betten bedingte eine sehr maßvolle Nutzung, da die Betten einerseits für Verlaufsbeobachtungen und Therapieverabreichungen herangezogen werden, andererseits sollten schon bisher Aufnahmen bis zur Übernahme durch die jeweilige Fachabteilung erfolgen.

Im Zuge der Weiterentwicklung der Zentralen Notaufnahme kann der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien insofern Folge geleistet werden, als durch eine bauliche Vergrößerung vorerst 18 Betten und im Endausbau des Spitalneubaus des Wilhelminenspiitals 32 Betten geschaffen werden. Erst durch die Erweiterung der Station kann die Zentrale Notaufnahme alle definierten Leistungen in vollem Umfang erbringen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Anpassung der Belegungsmodalitäten der Notaufnahme unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten an die Vorgaben des ÖSG 2012:

Die Belegungsmodalitäten der Bettenstation wurden bzgl. der eigenen Betten weitestgehend den Vorgaben des ÖSG 2012 in geltender Fassung angepasst. Die Auslastung konnte damit gleichzeitig massiv erhöht werden. Bezüglich der Belegung auf andere Fachabteilungen wird die SOP der Generaldirektion umgesetzt.

Empfehlung Nr. 7

Zur Entlastung der medizinischen Fachabteilungen und bestmöglichen Nutzung der personellen und räumlichen Ressourcen der Notaufnahme wäre die Auslastung der Bettenstation deutlich zu erhöhen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Diesbezüglich wurde auf die Stellungnahme zur Empfehlung Nr. 6. verwiesen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Auslastung der derzeit acht bestehenden Betten wurde deutlich erhöht, auch von dem Jahr 2016 auf das Jahr 2017 wurde ein Plus von 438 Patientinnen bzw. Patienten verzeichnet. In den letzten Wochen bestand eine sehr hohe Auslastung dieser Betten, da die Nachfrage insgesamt sehr hoch ist. Für das Jahr 2018 ist ein Umbau mit Erweiterung der Bettenkapazität auf insgesamt 22 Betten vorgesehen, die Ende des Jahres 2018 bis Anfang des Jahres 2019 in Betrieb gehen sollen.

Empfehlung Nr. 8

Vor einem Ausbau der Bettenstation der Notaufnahme sollte ein effizientes und nachvollziehbares Belagskonzept erstellt werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Im Medizinischen Masterplan 2030 wurde auch die Aufgabe einer Zentralen Notaufnahme präzisiert.

Im Sinn eines Belagskonzeptes wurde festgelegt, welche Patientinnen bzw. Patienten für die Aufnahme in ein systemisiertes Bett der Zentralen Notaufnahme vorgesehen sind:

- Jene Patientinnen bzw. Patienten, die hinsichtlich der Einschätzung ihres Gesundheitszustandes eine längere Beobachtung bzw. eine Erstbehandlung benötigen,
- jene Patientinnen bzw. Patienten, für die eine Übernahme auf eine Fachabteilung erforderlich ist, die jedoch außerhalb der

Kernbetriebszeiten an der Zentralen Notaufnahme aufgenommen wurden. Der Transfer erfolgt in diesen Fällen am nächsten Morgen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Zur Zusammenarbeit zwischen der Zentralen Notaufnahme und anderen Abteilungen im Wilhelminenspital wurde eine Vielzahl gezielter Maßnahmen gesetzt. Zunächst wurde sowohl schriftlich als auch in Gesprächen und Morgenbesprechungen zwischen Ärztlichem Direktor und Staff der jeweiligen Abteilung die Wichtigkeit dieser Kooperation und der raschen Unterstützung der Notaufnahme in Erinnerung gerufen. Inzwischen wurde gemeinsam mit der Notaufnahme, der Projektleitung des Pflegedirektors, dem Primärärzte-Kollegiumssprecher und unter enger Einbeziehung des Ärztlichen Direktors eine Regelung zum Belagsmanagement mit der Verpflichtung des zur Verfügung stellen von Kontingentbetten getroffen, welche mit 16. Juli 2018 in Kraft gesetzt wurde. Falls erforderlich werden ergänzend dazu zwischen einzelnen Abteilungen und Notaufnahme Service Level Agreements festgeschrieben.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im November 2018