

Qualitätsbericht Akutsomatik, Berichtsperiode 2008



1. Inhaltsverzeichnis

1. Inhaltsverzeichnis	2
2. Einleitung	3
3. Q-Organisation des Spitals im Überblick	4
3.1 Kontaktangaben	4
3.2 Qualitätsverantwortliche / Q-Team	4
3.3 Organigramm des Kantonsspitals St.Gallen	5
3.4 Organisatorische Einbindung des Qualitätsmanagements im Spital	6
4. Kennzahlen	7
4.1 Versorgungsstufe	7
4.2 Personalressourcen	7
5. Strukturdaten Kantonsspital St.Gallen	8
6. Stationäre Fallzahlen	9
6.1 Weitere Leistungskennzahlen	10
6.2 Altersstatistik und grafische Darstellung nach Altersgruppen und Geschlecht	11
6.3 Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives	12
6.4 Mortalitätsstatistiken	12
6.4.1 Umgang mit Todesfällen im Spital	13
7. Zufriedenheitsmessungen	14
7.1 Patientenzufriedenheit PEQ Kurzfragebogen	14
7.2 Patientenzufriedenheit (Mecon)	14
7.2.1 Detaillierter Ausweis	15
7.3 Mitarbeiterzufriedenheit	16
7.4 Zuweiserzufriedenheit	18
8. Qualitätsindikatoren	19
8.1 Rehospitalisation (Wiedereintritte)	19
8.2 Infektionen	19
8.2.1 Postoperative Wundinfekte nach Swiss Noso / IVQ	19
8.2.2 Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen	19
8.2.3 Präventionsmassnahmen	20
8.3 Komplikationen	21
8.3.1 Beteiligung an Messprogrammen	21
8.3.2 Präventionsmassnahmen	23
8.4 Pflegeindikator «Stürze»	24
8.5 Pflegeindikator «Dekubitus» (Wundliegen)	26
8.5.1 Präventionsmassnahmen	26
9. Qualitätsaktivitäten	27
9.1 Zertifizierungen	27
9.2 Übersicht von laufenden Aktivitäten	28
9.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte	28
10. Ausgewählte Qualitätsprojekte	29
11. Schlusswort und Ausblick	31

2. Einleitung

Für das Unternehmen Kantonsspital St.Gallen hat die qualitativ hochstehende Leistungserbringung für Menschen im Spital höchste Priorität. Das findet Ausdruck in der festen Implementierung eines Qualitätsmanagements mit Durchdringung aller Strukturen des Unternehmens.

Neben dem Zertifizierungsverfahren nach sanaCert Suisse wurde durch die Geschäftsleitung des Kantonsspitals St.Gallen für die drei Standorte St.Gallen, Rorschach und Flawil die Veröffentlichung des Qualitätsberichtes nach den Vorgaben von H+ beschlossen.

Dieser Bericht ist eine Publikation zur Darstellung der Leistungsfähigkeit und der Qualität des Unternehmens Kantonsspital St.Gallen. Dabei ist die Vergleichbarkeit mit anderen Spitälern der Schweiz genauso wichtig wie der Informationsgehalt für die Öffentlichkeit. Durch die Struktur des Qualitätsberichtes ist ein inner- und überkantonaler Spitalvergleich möglich.



lic. rer. publ. Hans Leuenberger
Direktor Kantonsspital St.Gallen
Vorsitzender der Geschäftsleitung



Dr. med. Daniel Germann
stellv. Direktor Kantonsspital St.Gallen
Mitglied der Geschäftsleitung



Nicole Mösli
Leiterin Departement Pflege



Prof. Dr. med. Peter Bischoff
Präsident der Chefärztekonzferenz
Chefarzt Augenklinik



Dr. med. Norbert Rose
Leiter Abt. Qualitätsmanagement



med. pract. Andreas Koepcke
Qualitätsbeauftragter

3. Q-Organisation des Spitals im Überblick

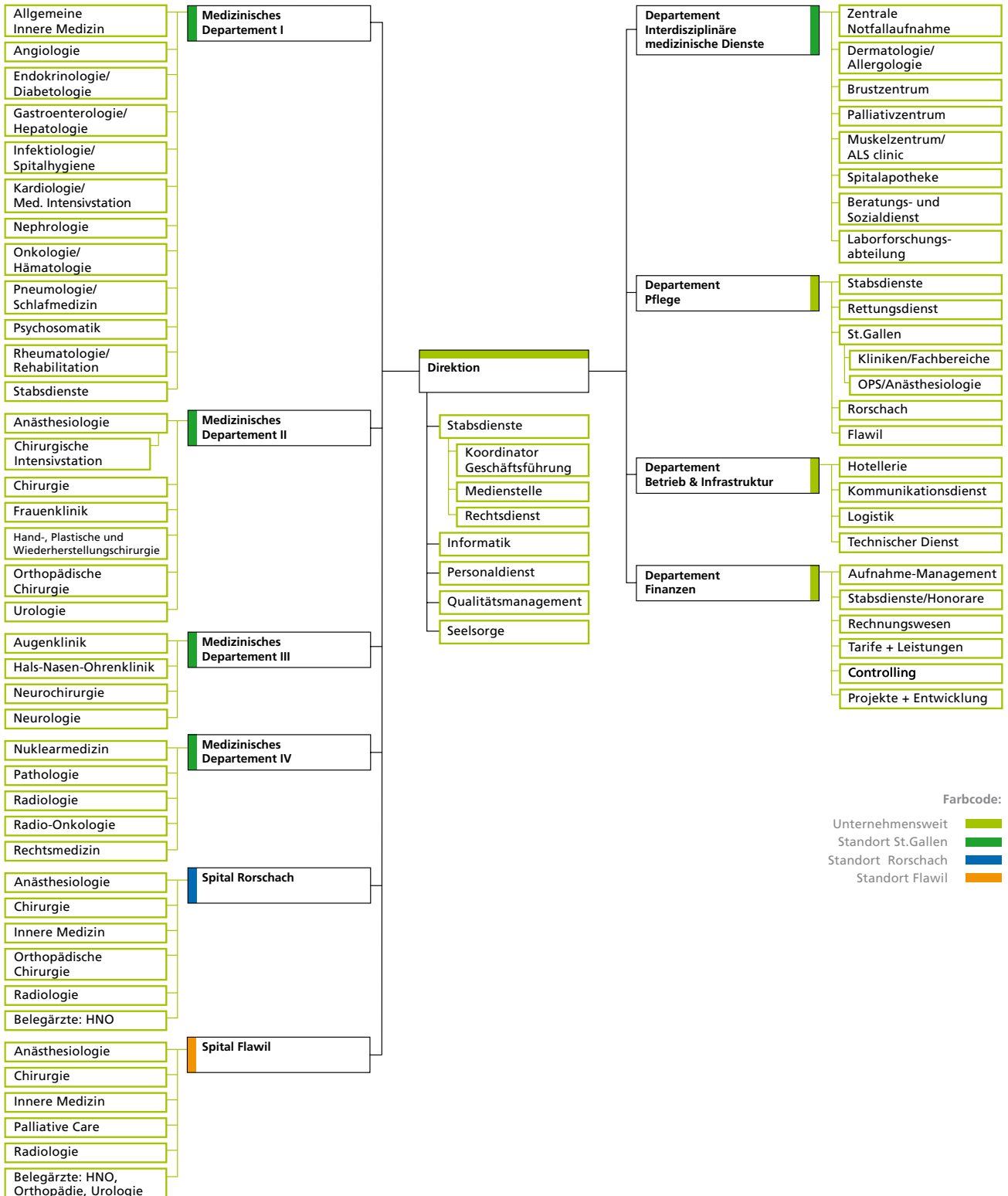
3.1 Kontaktangaben

Q-Berichts-Team	Name	Telefon (direkt)	E-Mail
Qualitätsverantwortlicher in der Geschäftsleitung	Dr. med. D. Germann	071 494 26 22	daniel.germann@kssg.ch
Leiter Abteilung Qualitätsmanagement	Dr. med. N. Rose	071 494 25 79	norbert.rose@kssg.ch
Qualitätsbeauftragte	med. pract. A. Koepcke	071 494 33 01	andreas.koepcke@kssg.ch
	Dr. med. P. Ueberschlag	071 494 25 14	peter.ueberschlag@kssg.ch
	Dr. med. J. Haarer	071 394 72 26	johannes.haarer@kssg.ch
Datenverantwortlicher	med. pract. A. Koepcke	071 494 33 01	andreas.koepcke@kssg.ch

3.2 Qualitätsverantwortliche / Q-Team

Bereich	Verantwortlicher	Stellenprozent
Geschäftsleitung	Dr. med. Daniel Germann	10
Leiter Abteilung Qualitätsmanagement Qualitätsbeauftragte	Dr. med. Norbert Rose	100
	med. pract. Andreas Koepcke	100
	Dr. med. Peter Ueberschlag	50
	Dr. med. Johannes Haarer	10
Q-Kommission	Dr. med. Norbert Rose	Vorsitz
Q-Konferenz	Dr. med. Peter Ueberschlag	Vorsitz
AG Qualität Pflege	Dorothee Reutenauer	100
AG Qualität Flawil	Dr. med. Johannes Haarer	10
Dept. Betrieb & Infrastruktur	Norbert Rädler	95

3.3 Organigramm des Kantonsspitals St.Gallen



3.4 Organisatorische Einbindung des Qualitätsmanagements im Spital	
Q-Instrument	Verantwortliche
Standardset nach sanaCert Suisse	
Grundstandard Qualitätsmanagement	Dr. med. Norbert Rose
Standard 1 Infektionsprävention und Spitalhygiene	Dr. med. Matthias Schlegel
Standard 2 Erhebung von Patientenurteilen	Dr. med. Peter Ueberschlag
Standard 5 Schmerzbekämpfung	med. pract. Andreas Koepcke
Standard 11 Umgang mit kritischen Ereignissen	med. pract. Andreas Koepcke
Standard 20 Rettungsdienst	Günther Bildstein Dr. med. Roland Lenz
Standard 25 Palliative Betreuung	Dr. med. Steffen Eychmüller Barbara Grossenbacher
Freier Standard Abklärung, Behandlung und Betreuung	Dr. med. Peter Ueberschlag med. pract. Andreas Koepcke
Meldeportal®:	
St.Galler CIRS	Dr. med. Norbert Rose
Hämovigilanz	Dr. med. Jutta Thierbach
Materiovigilanz	Dr. med. Norbert Rose
Pharmakovigilanz	Dr. med. Samuel Henz
Sturzmeldungen	Barbara Schoop
Sach- und Personenschäden	Dr. med. Daniel Germann (bis 1.9.2008) Dr. med. Norbert Rose (ab 1.9.2008)
Paravasat	Sonja Betschart
Port-à-Cath	Dr. med. Felicitas Hitz Sonja Betschart
Stationäre MECON-Patientenbefragungen, ambulante Patientenbefragungen	Dr. med. Peter Ueberschlag
Kontinuierliches Beschwerdemanagement, ambulant und stationär	Dr. med. Peter Ueberschlag

4. Kennzahlen

4.1 Personalressourcen

Versorgungsstufe gemäss Bundesamt für Statistik BfS K 111

4.2 Personalressourcen

Datenquelle

Eigene Erhebung

	2008	2007
Durchschnittlicher Personalbestand		
Ärzte und andere Akademiker in medizinischen Fachbereichen	550	532
Pflegepersonal im Pflegebereich	1102	1061
Personal anderer medizinischer Fachbereiche	734	719
Verwaltungspersonal	243	230
Ökonomie/Transport/Hausdienst	331	316
Personal technische Betriebe	55	54
Personaleinheiten ohne Auszubildende	3015	2912
Auszubildende		
Ärzte und andere Akademiker in med. Fachbereichen	57	55
Pflegepersonal im Pflegebereich	363	298
Personal anderer medizinischer Fachbereiche	18	16
Verwaltungspersonal	16	17
Ökonomie/Transport/Hausdienst	14	12
Personal technische Betriebe	–	–
Total Auszubildende	468	398
Durchschnittlicher Personalbestand mit Auszubildenden		
Ärzte und andere Akademiker in med. Fachbereichen	607	587
Pflegepersonal im Pflegebereich	1465	1359
Personal anderer medizinischer Fachbereiche	752	735
Verwaltungspersonal	259	247
Ökonomie/Transport/Hausdienst	345	328
Personal technische Betriebe	55	54
Personaleinheiten mit Auszubildenden	3483	3310

5. Strukturdaten Kantonsspital St.Gallen

Strukturdaten Kantonsspital St.Gallen			
Ressourcen	Menge	Bemerkungen	
Konventionelles Röntgen	7	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	5 1 1
Computertomographie (CT)	4	St.Gallen St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	1 64-Zeiler (in der ZNA) 1 128-Zeiler (Dual Source) 1 16-Zeiler 1 16-Zeiler
Magnetresonanztomographie (MRI)	2	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	2 1.5 T/TIM nicht vorhanden nicht vorhanden
Positronen-Emissions-Tomographie (PET)	1	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	1 nicht vorhanden nicht vorhanden
Bestrahlung, Linearbeschleuniger	2	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	2 nicht vorhanden nicht vorhanden
Kardangiographie-Anlage	2	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	2 nicht vorhanden nicht vorhanden
Angiographie-Anlage	2	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	2 nicht vorhanden nicht vorhanden
Extrakorporale Stosswellen-Lithotripsie (ESWL)	1	St.Gallen Spital Rorschach Spital Flawil	1 nicht vorhanden nicht vorhanden

6. Stationäre Fallzahlen

Fallzahlen					
Datenquelle					
<input type="checkbox"/> Zahlen des Bundesamtes für Statistik			<input checked="" type="checkbox"/> Eigene Erhebung		
Spital Departement Klinik/Fachbereich	Fallzahl *)	Kodiert	nicht kodiert	Casemix	Casemix-Index
KSSG MD III: Hals-Nasen-Ohrenklinik	1445	1445		1 327	0.919
KSSG DIM: Fachbereich Nephrologie	398	398		717	1.801
KSSG DIM: Fachbereich Gastroenterologie/ Hepato-logie	775	775		828	1.069
KSSG DIM: Rheumatologie und Rehabilitation	338	337	1	335	0.994
KSSG MD II: Abteilung für Chirurgische Intensiv- behandlung (CHIPS)	158	158		605	3.826
KSSG MD IV: Klinik für Nuklearmedizin	165	165		99	0.603
KSSG DIM: Fachbereich Onkologie/Hämatologie	1522	1522		2 065	1.357
KSSG MD II: Klinik für Urologie	1541	1541		1 279	0.830
KSSG MD II: Abteilung für Neonatologie (Frauenklinik)	174	174		368	2.113
KSSG DIM: Fachbereich Angiologie	226	226		322	1.426
KSSG DIM: Fachbereich Allgemeine Innere Medizin	1257	1257		1 378	1.096
KSSG MD IV: Klinik für Radio-Onkologie	138	138		239	1.733
KSSG MD II: Klinik für Hand-/Plastische Chirurgie	861	861		788	0.915
KSSG DIM: Medizinische Intensivpflegestation (MIPS)	279	279		461	1.654
KSSG MD III: Klinik für Neurochirurgie	2081	2081		3 113	1.498
KSSG MD III: Augenklinik	929	929		646	0.696
KSSG DIM: Fachbereich Endokrinologie/ Diabetologie	70	70		87	1.240
KSSG MD II: Abteilung für Gynäkologie (Frauenklinik)	1229	1229		1 092	0.889
KSSG MD III: Klinik für Neurologie	1240	1239	1	1 174	0.948
KSSG MD II: Klinik für Chirurgie	3203	3203		5 628	1.757
KSSG MD II: Klinik für Orthopädische Chirurgie	3550	3550		3 991	1.124
KSSG MD II: Abteilung für Geburtshilfe (Frauenklinik) inkl. 1 180 gesunde Neugeborene	2751	2750	1	1 671	0.608
KSSG DIM: Fachbereich Pneumologie	950	950		967	1.018
KSSG IMD: Zentrale Notfallaufnahme (ZNA)	298	298		103	0.346
KSSG DIM: Fachbereich Kardiologie	2558	2558		3 475	1.359
Summe Standort St.Gallen	28136	28133	3	32 756	1.164
Spital Rorschach: Allgemeine Innere Medizin	1093	1093		999	0.914

Spital Departement Klinik/Fachbereich	Fallzahl *)	Kodiert	nicht kodiert	Casemix *)	Casemix-Index
Spital Rorschach: Allgemeine Innere Medizin	1093	1093		999	0.914
Spital Rorschach: Hand-, Plastische- und Wiederherstellungschirurgie	2	2		1	0.692
Spital Rorschach: HNO-Klinik	189	189		106	0.560
Spital Rorschach: Chirurgie	1357	1357		1009	0.743
Spital Rorschach: Orthopädie	756	756		719	0.951
Summe Standort Rorschach	3397	3397	0	2833	0.834
Spital Flawil: Orthopädie	89	89		84	0.948
Spital Flawil: HNO-Klinik	61	61		30	0.496
Spital Flawil: Urologie	89	89		82	0.920
Spital Flawil: Palliativzentrum	190	190		298	1.571
Spital Flawil: Wound Care	29	29		104	3.582
Spital Flawil: Chirurgie KSSG	97	97		67	0.690
Spital Flawil: Allgemeine Innere Medizin	1115	1115		1005	0.902
Spital Flawil: Chirurgie	1293	1293		962	0.744
Summe Standort Flawil	2963	2963	0	2633	0.889
Unternehmen Kantonsspital St.Gallen gesamt	34496	34493	3	38222	1.108

*) Fallzahl und Casemix stimmen wegen zeitlich unterschiedlicher Abgrenzung in einzelnen Werten nicht mit den Angaben des Departements Finanzen überein.

6.1 Weitere Leistungskennzahlen

Datenquelle

Zahlen des Bundesamtes für Statistik Eigene Erhebung

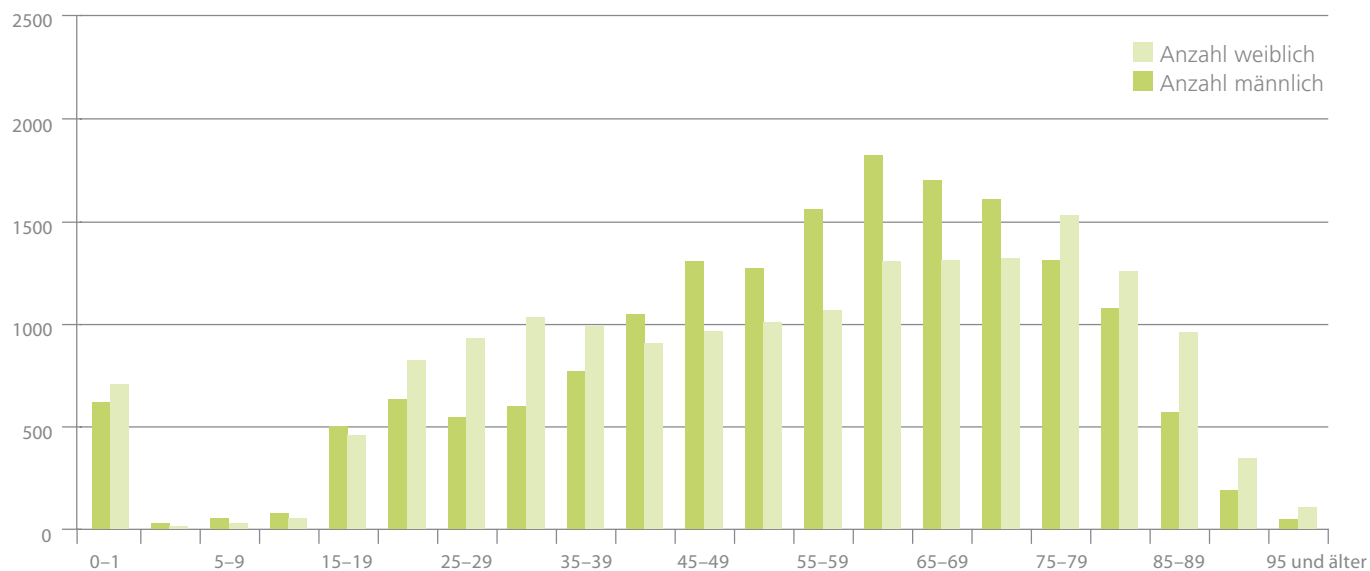
Kennzahl	Anzahl	Bemerkungen
Pflegetage	275659	
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	8.3	
Geburten (stationär und ambulant)	1180	
Operationen stationär	12402	
Operationen ambulant und teilstationär	k.A.	

6.2 Altersstatistik und grafische Darstellung nach Altersgruppen und Geschlecht

Datenquelle

 Zahlen des Bundesamtes für Statistik Eigene Erhebung

Kategorie	Alter	Anzahl männlich	Anzahl weiblich
1	0 bis 1	680	682
2	2 bis 4	25	12
3	5 bis 9	60	37
4	10 bis 14	89	53
5	15 bis 19	500	457
6	20 bis 24	670	804
7	25 bis 29	539	957
8	30 bis 34	595	1055
9	35 bis 39	731	982
10	40 bis 44	1040	918
11	45 bis 49	1268	1019
12	50 bis 54	1260	1030
13	55 bis 59	1539	1065
14	60 bis 64	1846	1269
15	65 bis 69	1702	1300
16	70 bis 74	1577	1366
17	75 bis 79	1341	1422
18	80 bis 84	1063	1336
19	85 bis 89	576	950
20	90 bis 94	183	341
21	95 und älter	44	113
Gesamt		17328	17168



6.3 Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektivs

Datenquelle	
<input type="checkbox"/> Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input checked="" type="checkbox"/> Eigene Erhebung
Case-Mix-Index des Spitals	Gesamt 1.108 St.Gallen 1.164 Spital Rorschach 0.834 Spital Flawil 0.889
Notfallstation	<input checked="" type="checkbox"/> mit Aufnahmepflicht gemäss Spitalliste <input type="checkbox"/> ohne Aufnahmepflicht (nicht auf Spitalliste)

Kennzahl	Anzahl Fälle	Bemerkungen
Notfälle stationär	10168	
Notfälle ambulant und teilstationär	3450	
Fälle Intensivpflegestation, SGI-anerkannt	437	= MIPS (med. Intensivstation) + CHIPS (chir. Intensivstation)
Fälle Kinder-Intensivpflegestation, SGI-anerkannt	–	Keine Trennung Kinder/Erwachsene
Verlegungen in ein anderes Spital	2725	inkl. Heim/Reha-Klinik
Austritte nach Hause	30943	
Andere Austritte (Heim/Reha-Klinik) Todesfälle	828	

6.4 Mortalitätsstatistiken

Die Veröffentlichung von Mortalitätsstatistiken und diesbezüglichen Vergleichen von Schweizer Spitälern muss kritisch reflektiert werden. Medizinische Qualitätssicherung auf der Basis von Mortalitätsstatistiken hat eine lange medizinische Tradition. Gegenstand der Analysen können z.B. Therapien oder Operationstechniken sein, die auf der Basis von definierten Patientenkollektiven im Hinblick auf den Parameter Mortalität untersucht werden. Ganz entscheidend für die Aussage der Analysen der Mortalität ist es, vergleichbare Patientenkollektive zu untersuchen. «Birnen und Äpfel-Vergleiche» führen zu unqualifizierten Ergebnissen, die falsche Massnahmen und Entscheidungen in Gang setzen könnten.

Grundsätzlich birgt die Analyse der Mortalität, wie jede andere Messgrösse auch, die Gefahr durch Messoptimierung (Verlegung von Patienten in eine andere Institution) die eigene Mortalitätsrate zu senken, ohne dass eine relevante qualitative Prozessverbesserung für den Patienten eingetreten ist. Des Weiteren ist anhand von Mortalitätsraten keine Unterscheidung zwischen natürlichem und vermeidbarem Tod möglich. Patienten, die sich bewusst für das Sterben entschieden haben, müssen in ihrem Willen respektiert werden, unabhängig davon, ob eine Therapie noch möglich gewesen wäre oder nicht. Aus den beispielhaft genannten Gründen und Argumentationen veröffentlicht das Kantonsspital St.Gallen für 2008 keine Mortalitätsstatistiken.

6.4.1 Umgang mit Todesfällen im Spital

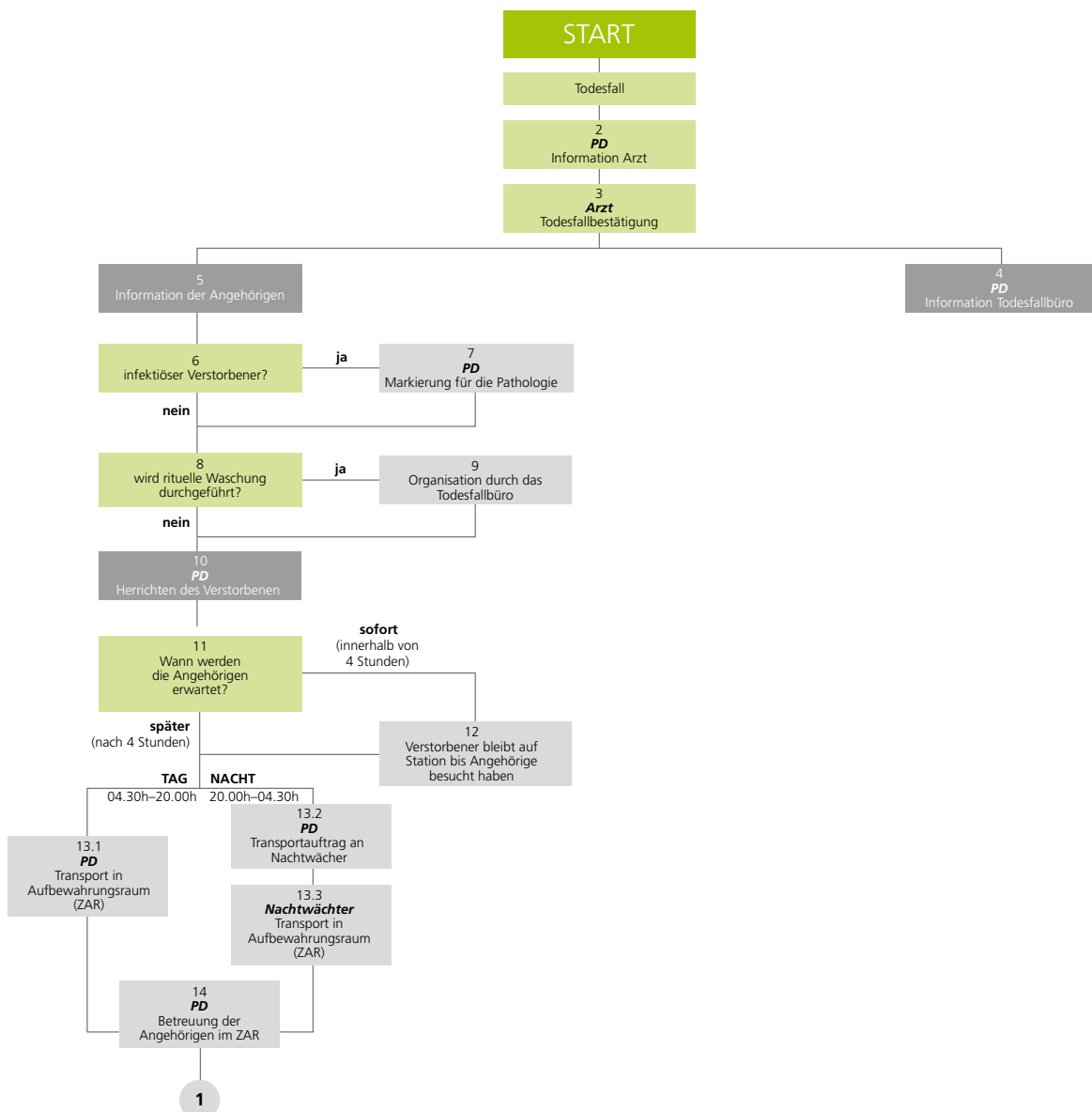
- Nein, das Spital besitzt keine Todesfallmanagement
- Ja, das Spital besitzt ein Todesfallmanagement:

Beschreibung der Todesfallmanagements / Umgang mit Todesfällen im Spital

Im Kantonsspital St.Gallen ist der Umgang mit Todesfällen seit Jahren in Prozessen geregelt.

In den Abläufen sind sowohl der Informationsablauf unter den Mitarbeitenden als auch die Information und der Umgang mit Angehörigen geregelt. Durch unterschiedliche räumliche und strukturelle Gegebenheiten sind die Abläufe in jedem Haus speziell daraufhin adaptiert worden.

Für die Verabschiedung steht den mit den Verstorbenen verbundenen Personen ein Aufbahrungsraum zur Verfügung.



7. Zufriedenheitsmessungen

In den folgenden Kapiteln und Unterkapiteln werden zwei Begriffe verwendet:

- «**intern**» bedeutet, dass ein Messinstrument **betriebsintern aufgebaut und eingesetzt** wurde
- «**validiert**» bedeutet, dass eine **betriebsübergreifende Fachinstanz** ein Messinstrument entwickelt und wissenschaftlich validiert und getestet hat.

7.1 Patientenzufriedenheit PEQ Kurzfragebogen

Am Kantonsspital St.Gallen wurde die Patientenzufriedenheit nicht mit dem PEQ-Kurzfragebogen erhoben. Dieses ist für 2009 geplant. Hierfür wird es eine Evaluation für den gesamten Kanton St.Gallen geben.

7.2 Patientenzufriedenheit (Mecon)

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Messperiodizität
MECON measure and consult GmbH	<input type="checkbox"/> intern <input checked="" type="checkbox"/> validiert	Fragebogen	Patientenbefragung zur Messung der Unzufriedenheit	Auswertung September 2006 – Juni 2007	alle 2–3 Jahre

Resultate

Bereich	Wert UZI*	Bemerkungen
Ärzte	12.4	Wert für Patientenunzufriedenheit
Pflege	13.0	Wert für Patientenunzufriedenheit
Organisation	19.2	Wert für Patientenunzufriedenheit
Hotellerie	18.3	Wert für Patientenunzufriedenheit
Öffentliche Infrastruktur	15.7	Wert für Patientenunzufriedenheit

Kommentar

Die Werte sind zusammengefasst für die Standorte St.Gallen, Rorschach und Flawil als Unzufriedenheitsindex dargestellt. Die Unzufriedenheitswerte können zwischen 0 = sehr zufrieden und 100 = sehr unzufrieden liegen. Dies bedeutet, je kleiner ein Unzufriedenheitswert ist, desto zufriedener sind die Patientinnen und Patienten.

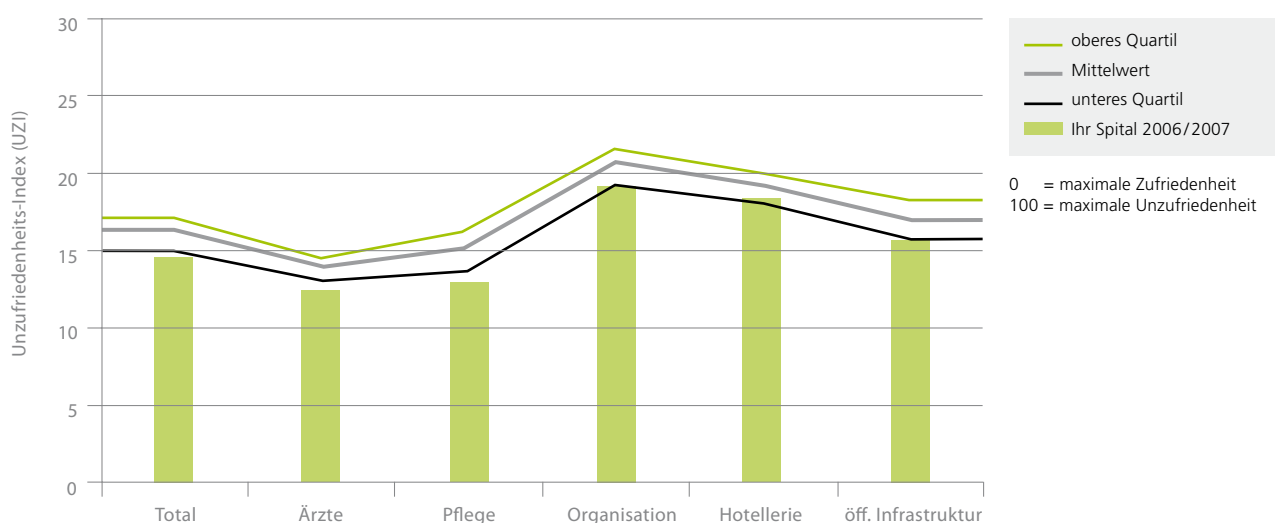
Die Werte von 50 % der teilnehmenden Spitäler liegen zwischen dem oberen und unteren Quartil. Überschreiten die Werte das obere Quartil, gehört das Spital zu den 25 % der Spitäler mit den höchsten Unzufriedenheitswerten im Vergleich. Unterschreiten die Werte das untere Quartil, gehört das Spital zu den besten 25 % der Spitäler im Vergleich.

Mit einem validierten Fragebogeninstrument (Mecon-Fragebogen) werden bei der Zufriedenheitsmessung der stationären Patientinnen und Patienten fünf Themenbereiche, die die Patientenzufriedenheit beeinflussen befragt: Ärzte, Pflege, Organisation, Hotellerie, öffentliche Infrastruktur.

*Der UZI = Unzufriedenheitsindex gibt den Index der unzufriedenen Patienten an.
D.h. 0 = sehr zufrieden, 100 = sehr unzufrieden.

7.2.1 Detaillierter Ausweis

Alle Bereiche



	Total	Ärzte	Pflege	Organisation	Hotellerie	öffentliche Infrastruktur
Wert für Ihr Spital	14.7	12.4	13.0	19.2	18.3	15.7
Mittelwert aller Spitäler in der Auswertung	16.3	14.0	15.3	20.8	19.2	16.9
oberes Quartil	17.1	14.6	16.5	21.6	20.1	18.2
unteres Quartil	15.4	13.1	13.7	19.3	18.1	15.8
Vertrauensintervall (90%) +/-	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3
Standardabweichung	11.8	14.7	15.0	15.6	16.7	14.7
Anzahl Angaben (für Ihr Spital)	4984	4984	4981	4978	4951	4908

Ärzte	Kriterien Kompetenz, Information und Menschlichkeit
Pflege	Kriterien Kompetenz, Information und Menschlichkeit
Organisation	Kriterien Information, Koordination, Patienten/Besucher und Administration
Hotellerie	Kriterien Essen und Wohnen
öffentliche Infrastruktur	Kriterien Cafeteria, Erreichbarkeit und Atmosphäre

Kommentar zu den Ergebnissen der stationären Patientenzufriedenheit

Das Kantonsspital St.Gallen hat in der Messung der stationären Patientenzufriedenheit 2006/2007 hervorragende Zufriedenheitswerte auch im Vergleich zu strukturähnlichen Spitälern erreicht. Insbesondere bei den Fragebereichen ärztliche und pflegerische Zufriedenheit schneidet das Kantonsspital St.Gallen besonders gut ab. Einen ebenso sehr guten Wert erzielt die öffentliche Infrastruktur. Die Ergebnisse für die Organisation und Hotellerie liegen im oberen Mittelfeld und befinden sich damit sehr nahe bei den besten Werten. Die Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragungen haben für die Geschäftsleitung und die verantwortlichen Mitarbeitenden in den Kliniken/Instituten/Fachbereichen einen hohen Stellenwert. Es werden grosse Anstrengungen unternommen, die Ergebnisse der stationären Patientenzufriedenheit auszuwerten und systematisch Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten.

7.3 Mitarbeiterzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument Messprogramm	Beschreibung der Messmethode	Datum letzte Messung	Messperiodizität
MECON measure and consult GmbH	<input type="checkbox"/> intern <input checked="" type="checkbox"/> validiert	Fragebogen	Mitarbeiterbefragung zur Messung der Unzufriedenheit	Auswertung Juni 2008	3 Jahre

Resultate

Bereich	Wert UZI*	Bemerkungen
Arbeitsinhalt	31,7	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Lohn	50,3	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
weitere Leistungen des Arbeitgebers	35,2	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Arbeitszeit	46,5	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Aus-, Fort- und Weiterbildung	41,3	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
interdisziplinäre Zusammenarbeit	42,0	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Team	36,4	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Führung	32,3	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit
Arbeitsplatz und Ausstattung	40,6	Wert für Mitarbeiterunzufriedenheit

Kommentar

Die Werte sind zusammengefasst für die Standorte St.Gallen, Rorschach und Flawil als Unzufriedenheitsindex dargestellt. Die Unzufriedenheitswerte können zwischen 0 = sehr zufrieden und 100 = sehr unzufrieden liegen. Dies bedeutet, je kleiner ein Zufriedenheitswert ist, desto zufriedener sind die Mitarbeitenden.

Die Werte von 50 % der teilnehmenden Spitäler liegen zwischen dem oberen und unteren Quartil. Überschreiten die Werte das obere Quartil, gehört das Spital zu den 25 % der Spitäler mit den höchsten Unzufriedenheitswerten im Vergleich. Unterschreiten die Werte das untere Quartil, gehört das Spital zu den besten 25 % der Spitäler im Vergleich.

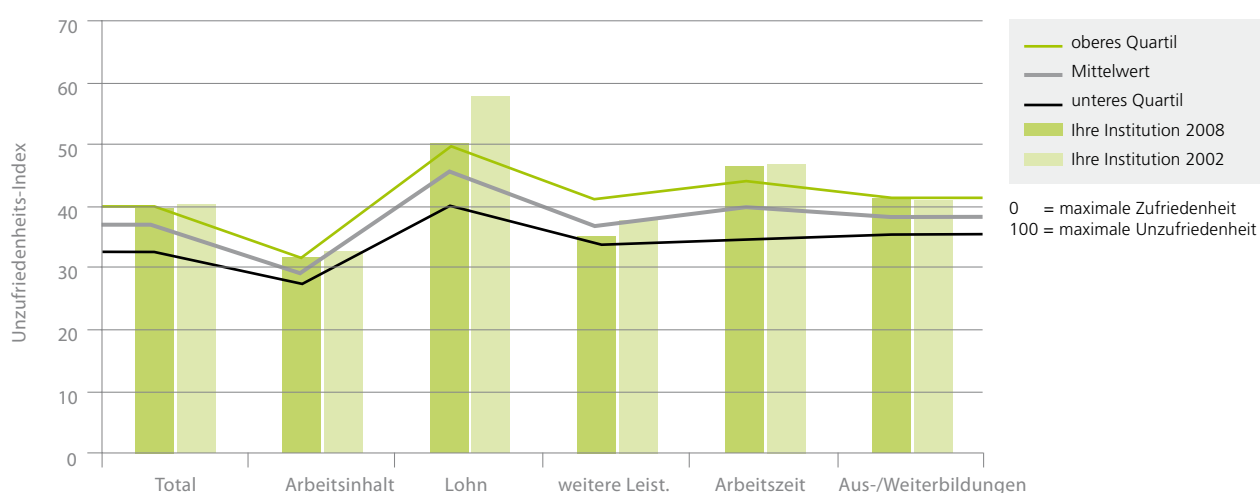
Mit einem validierten Fragebogeninstrument (Mecon-Fragebogen) werden die Mitarbeitenden zu neun Themen, die die Arbeitszufriedenheit beeinflussen, befragt: Arbeitsinhalt, Lohn, weitere Leistungen des Arbeitgebers (z.B. Massnahmen zur Gesundheitsförderung), Arbeitszeit, Aus-, Fort- und Weiterbildung, interdisziplinäre Zusammenarbeit, Team, Führung, Arbeitsplatz und Ausstattung.

*Der UZI = Unzufriedenheitsindex gibt den Index der unzufriedenen Mitarbeitenden an.
D.h. 0 = sehr zufrieden, 100 = sehr unzufrieden.

7.3.1 Detaillierter Ausweis

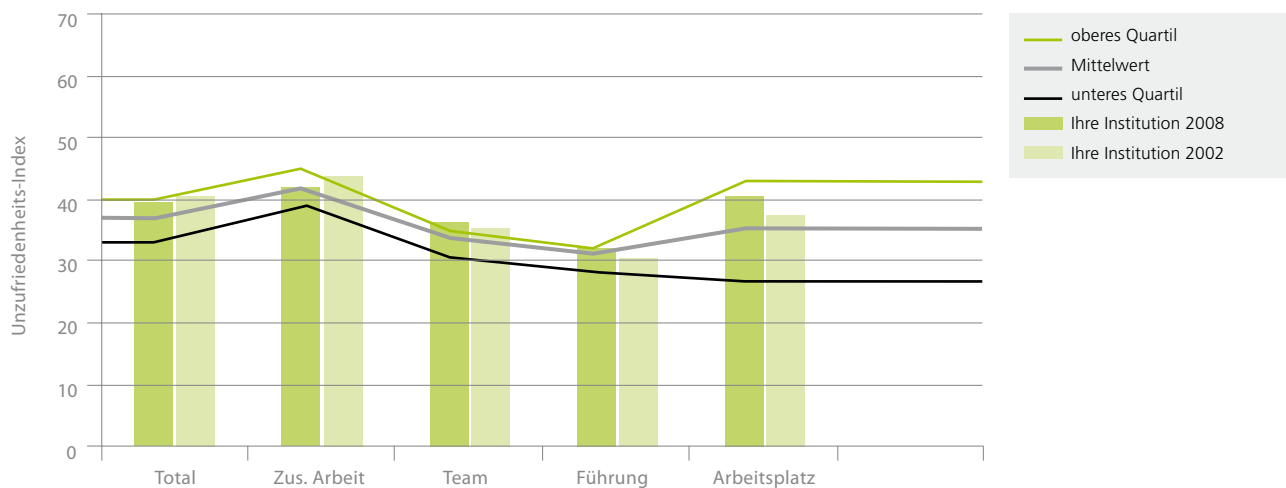
Die nachfolgenden Ergebnisse sind für die drei Standorte St.Gallen, Rorschach und Flawil zusammengefasst.

Übersicht über alle Bereiche 1



	Total	Arbeitsinhalt	Lohn	weitere Leistungen	Arbeitszeit	Aus-/ Weiterbildung
Wert für Ihre Institution	39.6	31.7	50.3	35.2	46.5	41.3
Mittelwert aller Institutionen in der Auswertung	37.0	29.0	45.7	36.9	39.9	38.4
oberes Quartil	39.2	31.6	49.8	41.2	44.3	41.3
unteres Quartil	32.7	27.1	40.3	33.9	34.7	35.5
Vertrauensintervall (90%) +/-	-	0.6	0.8	0.6	0.7	0.6
Standardabweichung	-	16.6	21.7	17.3	20.7	17.8
Anzahl Angaben (für Ihre Institution)	-	2417	2224	2290	2421	2294
Längsvergleich 2002	40.4	32.7	57.8	37.7	46.8	40.9

Übersicht über alle Bereiche 2



	Total	Interdisziplinäre Zusammenarbeit	Team	Führung	Arbeitsplatz
Wert für Ihre Institution	39.6	42.0	36.4	32.3	40.6
Mittelwert aller Institutionen in der Auswertung	37.0	42.0	34.1	31.5	35.1
oberes Quartil	39.2	45.1	35.4	32.0	42.5
unteres Quartil	32.7	39.2	30.8	28.2	26.9
Vertrauensintervall (90%) +/-	–	0.6	0.7	0.6	0.8
Standardabweichung	–	18.5	20.7	18.9	22.9
Anzahl Angaben (für Ihre Institution)	–	2390	2369	2395	2418
Längsvergleich 2002	40.4	44.0	35.4	30.6	37.5

Kommentar zu den Ergebnissen der Mitarbeiterbefragung

Das Kantonsspital St.Gallen hat in der Messung der Mitarbeiterzufriedenheit bei den Themen Arbeitsinhalt, Lohn, weitere Leistungen des Arbeitgebers und Zusammenarbeit sehr gute Verbesserungen in der Mitarbeiterzufriedenheit im Vergleich zur Mitarbeiterbefragung von 2002 erreicht. Insbesondere bei den Fragen zum Lohn war eine erhebliche Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit festzustellen. Andere Befragungsbereiche wie Arbeitszeit, Aus-/Weiterbildung, Team, Führung und Arbeitsplatz zeigen weiterhin Ergebnisse im Mittelfeld oder im unzufriedenen Bereich an.

Die Ergebnisse der Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen haben für die Geschäftsleitung und die verantwortlichen Mitarbeitenden in den Kliniken und Bereichen einen hohen Stellenwert.

Es werden grosse Anstrengungen unternommen, die Ergebnisse der Mitarbeiterzufriedenheit auszuwerten und systematisch Verbesserungsmaßnahmen einzuleiten. Nicht alle Befragungsinhalte können durch die Geschäftsleitung des Kantonsspitals St.Gallen beeinflusst werden. So ist zum Beispiel das kantonale Lohnreglement allein durch den Kanton St.Gallen festgelegt.

7.4 Zuweiserzufriedenheit

Die Durchführung einer Zuweiserbefragung ist für das Jahr 2010 geplant.

8. Qualitätsindikatoren

8.1 Rehospitalisation (Wiedereintritte)

Im Kantonsspital St.Gallen werden die Wiedereintritte innert 10 Tagen erfasst.

Anzahl Austritte	Anzahl Wiedereintritte innert 10 Tagen	Rehospitalisationsrate: Werte (%)	Bemerkungen
34 496	1 782	5.17	Wiedereintritte innert 10 Tagen

In der Rehospitalisationsrate sind sowohl geplante als auch ungeplante Wiedereintritte enthalten. Die geplanten Wiedereintritte resultieren aus einem hohen Anteil geplanter Chemotherapien des Fachbereiches Onkologie sowie anderer sequenzieller Therapien.

Beteiligung an anderen Messprogrammen

- Nein, das Spital beteiligt sich nicht an anderen Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation
- Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Rehospitalisation

8.2 Infektionen

8.2.1 Postoperative Wundinfekte nach Swiss Noso / IVQ

- Nein, das Spital beteiligt sich nicht am Messprogramm von SwissNOSO
- Ja, das Spital beteiligt sich am Messprogrammen mit unten aufgeführten Messthemen (3 aus 8)

Das Kantonsspital St.Gallen hat im Jahr 2008 keine Swiss NOSO Messungen durchgeführt. Diese werden kantonsweit einheitlich für das Jahr 2009 geplant. Die Indikatoroperationen werden noch festgelegt

8.2.2 Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen

- Nein, das Spital beteiligt sich nicht an anderen Messprogrammen zum Thema Infektionen
- Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Infektionen

8.2.3 Präventionsmassnahmen

- Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch
- Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch

Statistik

Infektiologische Sprechstunde	2008	2007
Konsultationen	3002	2675
– davon HIV-positive Patienten	2448	2276
– andere Patienten	554	239
Reisemedizin	736	880
Akupunktur	27	–
Telefonische Konsultationen	230	–
Konsiliardienst		
Konsilien Kantonsspital St.Gallen	4406	4080
Telefonische Konsilien extern	954	929
Aufteilung Konsilien am Kantonsspital St.Gallen		
Zentrale Notfallaufnahme (ZNA)	212	151
Medizinische Intensivstation (MIPS)	241	215
Chirurgische Intensivstation (CHIPS)	440	473
Medizin stationär	1807	1603
Orthopädie	697	736
Handchirurgie	87	38
Chirurgie	401	363
Gynäkologie	91	52
SENZO (ab Oktober 2008 Brustzentrum)	3	1
Urologie	67	49
Neurologie	92	46
Neurochirurgie	255	274
Augenklinik/Hals-Nasen-Ohrenklinik	13	85
Personalarztdienst		
Eintrittsuntersuchungen	1403	1078
Tbc-Untersuchungen	449	181
Strahlenschutzuntersuchungen	235	152
Stichverletzungen	244	209
Grippeimpfungen	762	687
Masern-Mumps-Röteln-Impfungen	419	–
FSME-Impfungen (einmalige Aktion 2007)	–	1433
andere Impfungen	2382	2354

8.3 Komplikationen

8.3.1 Beteiligung an Messprogrammen

- Nein, das Spital beteiligt sich nicht an Messprogrammen zum Thema Komplikationen
- Ja, das Spital beteiligt sich an folgenden Messprogrammen zum Thema Komplikationen

Klinik /Abteilung	Titel der Daten	Benchmark	Daten vorliegend
Fachbereich Angiologie	PTA-Register (Erfolgs- und Komplikationsraten)		×
Fachbereich Gastroenterologie / Hepatologie	Papillotomieregister	× (Deutschland)	×
	Polypektomieregister (Start 02/09)		×
	Pankreasinterventionen (Pseudozysten/Nekrosen)		×
	BARRX (Radiofrequenzablatio) Oesophagus	×	
Fachbereich Infektiologie / Spitalhygiene	SHCS (HIV-Kohorte)	×	×
	SCCS (HCV-Kohorte)	Begrenzt	Nein
Fachbereich Infektiologie / Spitalhygiene (Personalärztlicher Dienst)	Durchimpfraten	Geplant	×
Fachbereich Kardiologie	AMIS (Acute Myocardial Infarction Switzerland)		×
Fachbereich Rheumatologie / Rehabilitation	Swiss Clinical Quality Management (SCQM) für rheumatoide Arthritis, u. Bechterew und Psoriasis-Arthritis	×	×
Klinik für Chirurgie St.Gallen	Swiss VASC (Statistik für Gefässeingriffe)	×	×
	SWISS Transplant (Nierentransplantation)		
Klinik für Chirurgie Spital Rorschach	AQC-Statistik für Klinik Chirurgie im Spital Rorschach	×	×
Klinik für Chirurgie Spital Flawil	AQC-Statistik für Klinik Chirurgie im Spital Flawil	×	×
	SALTC-Statistik im Spital Flawil	×	×
Institut für Rechtsmedizin	Interne Kontrolle im analytischen Bereich (Toxikologie + Genetik)		×
	Externe Kontrollen (Ringversuche) im analytischen Bereich (Toxikologie + Genetik)		×

Klinik/Abteilung	Titel der Daten	Benchmark	Daten vorliegend
Frauenklinik	FIVNAT (Fertilisation in vitro national), fiore	×	×
	MNDS (Minimal neonatal dataset), Neonatologie	×	×
	ASF Statistik, Frauenklinik	×	ab 2010
Klinik für Urologie	Nationale Studie zur Erfassung und der Brachytherapie		×
	Vergleichsstudie RRP zur nationalen Studie zur Erfassung und Sicherung der Brachytherapie		×
Klinik für Nuklearmedizin	Mehrere Protokollierungslisten im Rahmen regelmässiger Qualitäts- kontrollen laut Betriebsbewilligung für den Umgang mit ionisierender Strahlung resp. der entsprechenden gesetzlichen Vorschriften	×	×
	Schilddrüsenlabor: Vierteljährliche Teilnahme an der Qualitätskontrolle im Ringversuch der DGKL	×	×
Institut für Pathologie	Regelmässige Teilnahme an den Ringversuchen des UK NEQAS (Histopathology)		×
	Regelmässige Teilnahme an Ringversuchen von Swiss Histo		×
Klinik für Radio-Onkologie	Dosimetrievergleiche – national – international	×	×
	Gerätekontrollen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen bzw. SGSMP-Empfehlungen (täglich/wöchentlich/jährlich)	×	×
	Plankontrollen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen bzw. SGSMP-Empfehlungen (jeder Plan)	×	×
Spitalapotheke	Mikrobiologische Prüfung des Um- kehrosewassers (alle 8 Wochen)		×
	Chemische Prüfung des Umkehrosewassers (2x jährlich)		×
	Partikelmessung in Reinräumen		×
Zentrale Notfallaufnahme (ZNA)	Längsschnitt → ambulante Patientenbefragung		×
	Aufenthaltszeiten der Patienten		×

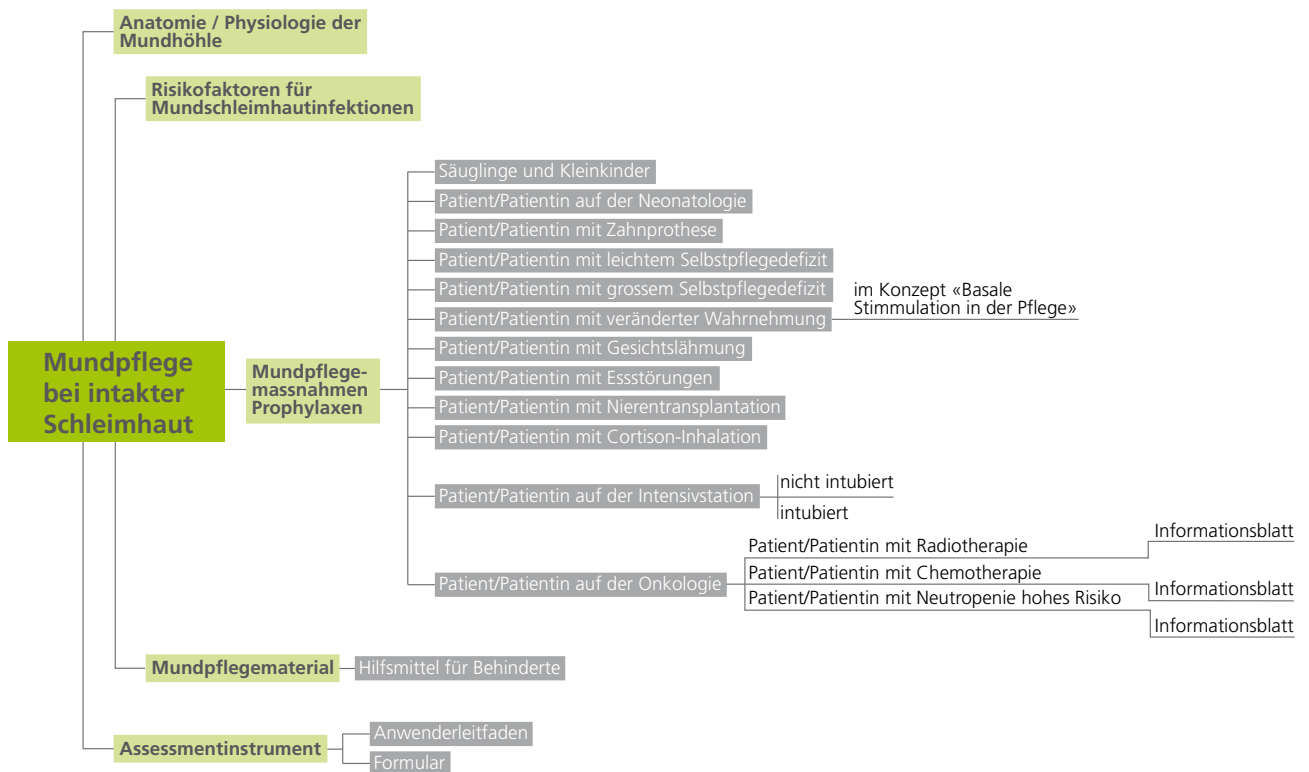
8.3.2 Präventionsmassnahmen

- Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch
- Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Infektionen durch:

Beschreibung der Präventionsmassnahmen:

In allen Kliniken, Instituten und Fachbereichen des Unternehmens Kantonsspital St.Gallen gibt es Massnahmen zur Vermeidung von Komplikationen (z.B. Standards in der Thromboseprophylaxe und Vorschriften zur Händedesinfektion).

Präventionsmassnahmen für eine intakte Mundschleimhaut sind im Kantonsspital St.Gallen etabliert und in ein Pflegekonzept eingebunden (siehe Mind Map)



8.4 Pflegeindikator «Stürze»

Sturzerfassung am Kantonsspital St.Gallen

Am Kantonsspital St.Gallen werden Stürze seit dem August 2007 systematisch im elektronischen Meldeportal[®] erfasst. Gemäss der Definition «Als Sturz gilt das unfreiwillige, plötzliche und unkontrollierte Herunterfallen von einer höheren auf eine tiefere Ebene, mit oder ohne nachträgliche Folgen» (sanaCert Suisse, 8/2005) werden alle Sturzereignisse gemeldet. Es handelt sich somit um eine fortlaufende Gesamterhebung. Das Sturzmeldeformular stützt sich auf die Empfehlungen der Schriftenreihe Sturzprävention, Patientensicherheit Schweiz und den Expertenstandard Sturzprohylaxe (2006).

Sturzhäufigkeiten

Stürze total	Pro 1000 Pflgetage	Gestürzte Patienten	Mehrfachgestürzte Patienten
937	3,3	775	119 (15,3)

Bezüglich der Sturzhäufigkeit zeigen sich allerdings grosse Unterschiede in den einzelnen Häusern Fachbereichen und Kliniken. Schwerpunktässig sind es die medizinischen Kliniken die, entsprechend ihren Patienten/ innen mit erhöhtem Sturzrisiko, vermehrt mit Sturzergebnissen konfrontiert sind. Die folgende Übersicht zeigt einen Auszug dieser Unterschiede.

Sturzhäufigkeiten

	Anzahl Stürze	in Prozent	Stürze pro 1000 Pflgetage
Haus 06	17	1,8	0,5
Haus 03	91	9,7	2,5
Haus 01	161	17,2	4,5
Flawil	161	17,2	6,5

Alter der gestürzten Patienten und Patientinnen

Das Durchschnittsalter (mean) der gestürzten Patientinnen und Patienten (n=775) beträgt 71,4 Jahre. (min. 4 max. 102 Jahre). Der Vergleich der Altersverteilung zwischen den Altersgruppen der gestürzten und aller hospitalisierten Patientinnen und Patienten im Kantonsspital St.Gallen macht deutlich, dass bei den Gestürzten der Anteil der über 81 Jährigen deutlich höher ist.

Sturzverletzungen

Der Verletzungsindex für alle Verletzungen beträgt für 2008 44,2 und für mittelschwere und schwere Verletzungen 8,9. Im Vergleich zum Vorjahr (46,2 / 9,2) ist die Verletzungsrate leicht gesunken. Der Verletzungsindex bei den Frakturen beträgt 0,6.

Schweregrad der Verletzung	Anzahl	in Prozent
Keine Verletzung	522	55,7
Milde Verletzung	331	35,3
Mittelschwere Verletzung	71	7,6
Schwere Verletzung	13	1,7
Total	937	100

Weitere Schritte in der Sturzprävention

Basierend auf den Resultaten der Sturzauswertung wird die Erkennung des Sturzrisikos gefördert.

Ein Pilot auf drei Stationen mit häufigen Sturzereignissen testet die folgenden Interventionen:

- Einführung der Morse Fall Scale
- Fallbesprechung nach jedem Sturzereignis
- Pflegediagnose Sturzgefahr bei Sturzrisikopatienten mit entsprechender Massnahmenplanung
- interdisziplinäre Kommunikation hinsichtlich des Sturzrisikos

Verwendete Literatur

Frank O. & Schwendimann R.

2008. Sturzprävention. Schriftenreihe Nr. 2 Stiftung für Patientensicherheit

Schiemann D. et al.

2006. Expertenstandard Sturzprophylaxe in der Pflege,

Deutsches Netzwerk für Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP)

Entwicklung – Konsentierung – Implementierung,

Sonderdruck Fachhochschule Osnabrück

8.5 **Pflegeindikator «Dekubitus» (Wundliegen)**

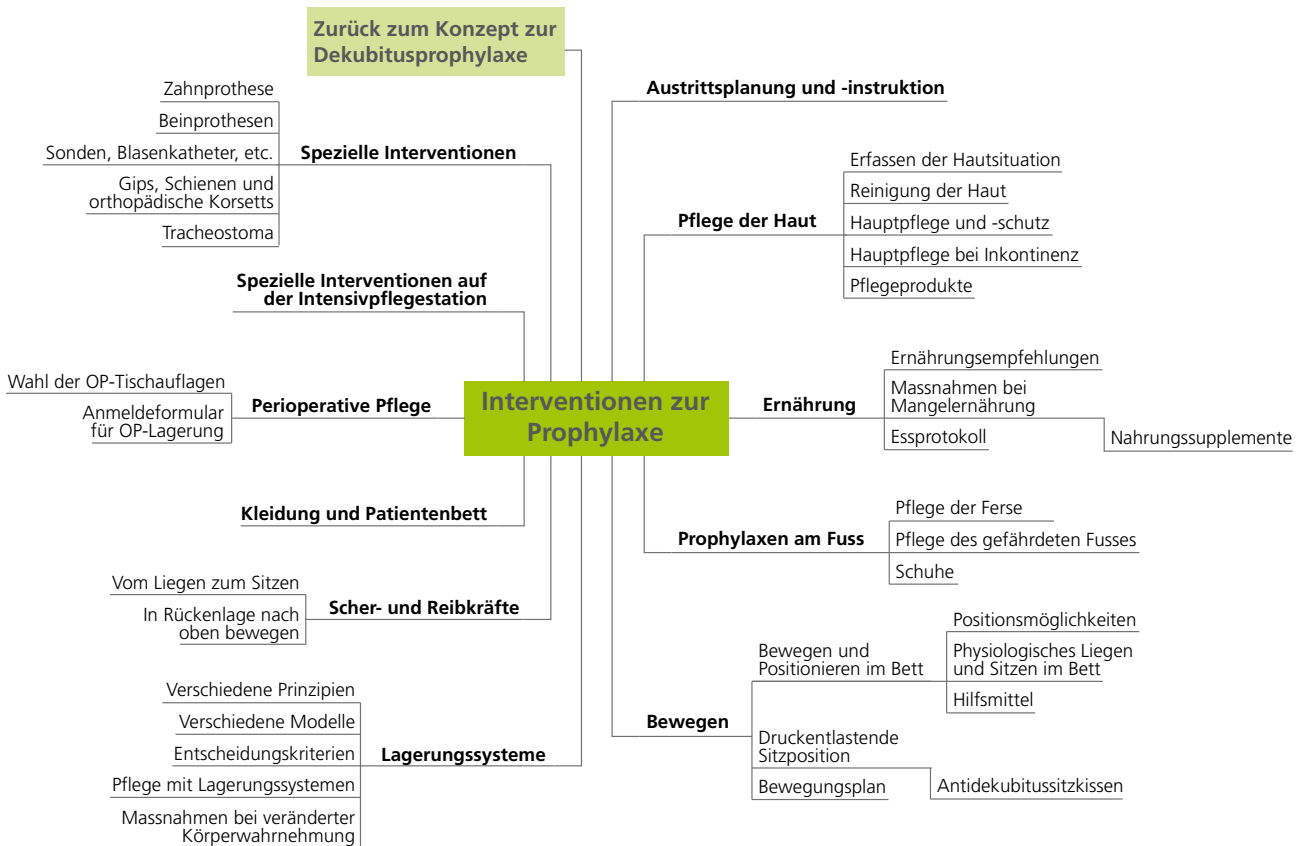
Bezüglich des Pflegeindikators «Dekubitus» gibt es am Kantonsspital St.Gallen noch kein Messprogramm. Hierfür ist eine Prävalenzstudie notwendig. Diese befindet sich in Vorbereitung.

8.5.1 **Präventionsmassnahmen**

- Nein, das Spital führt keine Präventionsmassnahmen im Bereich Dekubitus durch
- Ja, das Spital führt folgende Präventionsmassnahmen im Bereich Dekubitus durch:

Beschreibung der Präventionsmassnahmen
 Siehe Grafik «Interventionen zur Prophylaxe»

Präventionsmassnahmen zum Dekubitus sind im Kantonsspital St.Gallen etabliert und in ein Pflegekonzept eingebunden.



Quelle: Intranet Kantonsspital St.Gallen, Departement Pflege

9. Qualitätsaktivitäten

9.1 Zertifizierungen

Datenquelle: Spitalinformationen

Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung/Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs- jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
gesamtes Unternehmen	sanaCERT Suisse	2004	2008	Bewertung des Standarsets des Kantonsspitals St.Gallen (siehe Kap. 3.4)
Fachbereich Onkologie/ Hämатologie	Joint Accreditation Committee-ISCT & EBMT (JACIE)	2005	2008	Zertifizierung von Stammzelltransplanta- tionen
Frauenklinik	Zertifikat zur Förderung des Stillens (UNICEF/ WHO)	2006		Stillfreundliche Geburtsklinik
Rettungsdienst St.Gallen	Zertifikat vom Interverband für Rettungswesen (IVR)	2007	2008 Überwachungsaudit	
Institut für Rechtsmedizin Abt. Forensische Genetik und Abt. Toxikologie	ISO 17025	2005	2008	
FIORE	Standard for Assisted Conception Units (HFEA) EU Gewerberichtlinie 2004/23/EN ISO 9001:2000	2007	2008 Validierung	
Departement Betrieb und Infrastruktur	EFQM	2006: 228 Punkte Assessment	2008 Verpflichtung zu Excellence Validierung	
Zentrale Sterilgut- versorgungsabteilung	ISO 13485:2003 ISO 9001:2008	2006		2009 Rezertifizierung
Technischer Dienst/ Medizintechnik	ISO 13485:2003 ISO 9001:2008	2007		2010 Rezertifizierung
Departement Finanzen	ISO 9001:2000	2006	2008 Aufrechterhaltungsaudit	2009 Rezertifizierung nach ISO 9001:2008

9.2 Übersicht von laufenden Aktivitäten			
Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung/Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2008
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® St.Galler CIRS (Critical Incident Reporting System)	– Verbesserungspotentiale in der Ablauforganisati- on durch Melden von Zwi- schenfällen ermitteln – Vermeidung von Schadenfällen	– Laufender Betrieb – Regelmässige Fallbesprechungen in den Meldekreisen – 3x /Jahr Treffen aller Ver- antwortlichen zum Bespre- chen von Zwischenfällen und Erfahrungsaustausch – Ab 2009 halbjährliche Fortbildung
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® Hämovigilanz	– unerwünschte Wirkungen vor, während und nach der Verabreichung von Blutprodukten erfassen	– laufender Betrieb
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® Materiovigilanz	– Vorkommnisse mit Medizinprodukten. (z.B. medizinisches Verbrauchs- material, medizinische Geräte) erfassen	– laufender Betrieb
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® Pharmakovigilanz	– unerwünschte Arzneimit- telwirkungen erfassen	– laufender Betrieb
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® Sturzmeldungen	– Stürze im Spital erfassen – Massnahmen zur Sturz- vermeidung erarbeiten	– laufender Betrieb, wissenschaftliche Auswertung
Kantonsspital St.Gallen (St.Gallen, Rorschach, Flawil)	Meldeportal® Port-à-Cath	– Erfassen von Port-à-Cath Ereignissen	– laufender Betrieb

9.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte			
Bereich (ganzer Betrieb oder Abteilung/Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Kantonsspital St.Gallen	Team-Time-Out	Vermeidung von Patienten- und Eingriffsverwechslungen	Ab Oktober 2008
Kantonsspital St.Gallen	Qualitätsbericht	Leistungs- und Qualitätsprä- sentation des Kantonsspitals St.Gallen	Veröffentlichung des Q-Berichtes 2008 im Mai 2009
Kantonsspital St.Gallen	Einführung Standard 18 sanaCERT Suisse «Umgang mit akut verwirrten Patienten»	Aufbau eines unternehmensweiten Delirmanagements	Projektplanung seit November 2008, Ende Pilot Sommer 2010
Kantonsspital St.Gallen	Elektronische Erfassung von Patientenurteilen	Umstellung der Erfassung von Patientenurteilen aus dem kontinuierlichen Beschwerdemanagement von manuell auf elektronisch mit der Möglichkeit der statistischen Auswertung	

10. Ausgewählte Qualitätsprojekte

Ausgewählte Qualitätsprojekte	
Projekttitle	Einführung des Standard 25 sanaCERT Suisse «Palliative Betreuung»
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt <input type="checkbox"/> externes Projekt (zum Beispiel mit Kanton)
Projektziele	<ul style="list-style-type: none"> – Stärkung der Position von Patientinnen und Patienten und Angehörigen im Rahmen der Entscheidungsfindung bei weit fortgeschrittenen Leiden – Verbesserung der Qualität bei der Betreuung von Sterbenden und deren Angehörigen
Beschreibung/Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	<ul style="list-style-type: none"> – Festlegung eines Algorithmus für ein mögliches Vorgehen zur Entscheidungsfindung bei Schwerkranken – Einbeziehung der Empfehlungen der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW) – Umsetzung des Liverpool Care Pathway (LCP) in enger Kooperation
Projektablauf/Methodik	<p>Umsetzung des Standards in drei Projektphasen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Konzepterarbeitung und Umsetzung in einer Pilotphase 2. Erhebung von Ergebnissen 3. Erkenntnisse aus der Pilotphase werden umgesetzt <ul style="list-style-type: none"> – Interdisziplinäre Schulung für die gesamte Spitalregion und Schulungen von Multiplikatoren. – Implementierung ab Januar 2007 im Kantonsspital St.Gallen – Durchführung eines internen und externen Audits – Regelung für die Einführung neuer Mitarbeitenden – differenzierte Auswertung von Befragungen auf verschiedenen Ebenen
Projektergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> – Standard 25 sanaCERT Suisse ist unternehmensweit eingeführt und umgesetzt – Bewertung des Standards im Re-Zertifizierungs-Audit sanaCERT Suisse im April 2008 mit einem D (vollumfänglich erfüllt)
Einsatzgebiet	Kantonsspital St.Gallen
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeitende, welche mit den betroffenen Patientinnen und Patienten und deren Angehörigen einen unmittelbaren Kontakt haben
Projektverantwortung	Dr. med. Steffen Eychmüller Barbara Gossenbacher-Geschwend
Projektziele	<ul style="list-style-type: none"> – Einführung eines Prozessmanagements als Basis einer ziel- und ablauforientierten Vorgehensweise im Spital. – Abbildung von Kernprozessen des Spitals im Rahmen des freien Standards Abklärung, Behandlung und Betreuung (ABB) der sanaCERT Suisse.

Ausgewählte Qualitätsprojekte

Projekttitlel	Einführung eines Prozessmanagement
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt <input type="checkbox"/> externes Projekt (zum Beispiel mit Kanton)
Beschreibung/Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	<ul style="list-style-type: none"> – Erhöhung der Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität durch konsequente Ausrichtung am Patientenprozess – Optimierung und Standardisierung der Abläufe – Förderung der interdisziplinären und interprofessionellen Kooperation und Kommunikation – Transparenz und standardisierte Dokumentation der Abläufe – Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse auf Basis definierter Prozessindikatoren.
Projektablauf/Methodik	<p>Unter der Prämisse der unternehmensweiten Verbindlichkeit des Prozessmanagements wurde im November 2005 das Prozessmodell Kantonsspital St.Gallen mit der Einteilung in Führungs-, Kern- und unterstützende Prozesse entwickelt. Parallel wurde die Evaluation eines Prozessmanagementtools durchgeführt und die Grundlagen für ein spitalweit verbindliches Prozessmanagement erarbeitet. Das Prozessmodell Kantonsspital St.Gallen wurde im Mai 2006 von der Geschäftsleitung verabschiedet.</p> <p>Die Umsetzung dieses Konzeptes erfolgte ab Juni 2006 im Departement Finanzen und im Departement B&I. Die Implementierung in den Kliniken, Fachbereichen und Instituten im Rahmen des Standards Abklärung, Behandlung und Betreuung erfolgte stufenweise ab August 2006 in 4 aufeinander aufbauenden Modulen. Modul 1 beinhaltete die Information und Schulung der Mitarbeitenden zur Einführung des Prozessmanagements. In Modul 2 wurde ab November 2006 die Prozessarbeit in Workshops zusammen mit den Kliniken, Fachbereichen und Instituten durchgeführt. In Modul 3 erfolgte die Prozessüberarbeitung, -optimierung und -anpassung und in Modul 4 die Prozessverabschiedung und Freigabe durch den Prozessverantwortlichen.</p> <p>Die freigegebenen Prozesse des Standards ABB stehen im Intranet zur Verfügung.</p>
Projektergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> – Ein standardisiertes Prozessmanagement ist unternehmensweit eingeführt und umgesetzt. – Der freie Standard Abklärung, Behandlung und Betreuung im Rahmen der Re-Zertifizierung nach sanaCERT Suisse ist eingeführt und substantiell erfüllt.
Einsatzgebiet	Unternehmen Kantonsspital St.Gallen
Projektverantwortung	Alma Mähr, Leiterin Bildungs-, Prozess- und Projektmanagement (bis Juni 2008) Anne Muskalla, Leiterin Prozessmanagement (seit Juli 2008)

10. Schlusswort und Ausblick

Qualität für Menschen im Spital

Das Unternehmen Kantonsspital St.Gallen hat 2008 erstmalig den Qualitätsbericht nach H+ publiziert. Mit dem Qualitätsbericht 2008 werden Massnahmen und Daten zur qualitativ hochstehenden Leistungserbringung veröffentlicht. Der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden des Kantonsspitals St.Gallen ist es ein Anliegen, mit dem Qualitätsbericht einen Einblick in die vielfältigen Anstrengungen zu geben und Qualität transparent zu machen. Das seit 1997 eingeführte Qualitätsmanagement durchzieht alle Spitäler des Unternehmens Kantonsspital St.Gallen. Qualität ist keine Glaubensfrage. Sie kann systematisch erzeugt und gemessen werden. An allen drei Spitalstandorten St.Gallen, Rorschach und Flawil werden täglich Leistungen auf hohem Qualitätsniveau erbracht, von Menschen für Menschen im Spital.

Kantonsspital St. Gallen
Rorschacher Strasse 95
CH-9007 St. Gallen
Tel. 071 494 11 11
www.kssg.ch



Spital Rorschach
Heidener Strasse 11
CH-9400 Rorschach
Tel. 071 858 31 11
www.kssg.ch

Spital Flawil
Krankenhausstrasse 23
CH-9230 Flawil
Tel. 071 394 71 11
www.kssg.ch