



**Der  
Rechnungshof**

**Unabhängig. Objektiv. Wirksam.**

Reihe BUND 2016/12

# **Bericht des Rechnungshofes**

**Erstversorgung im  
Salzkammergut-Klinikum  
Vöcklabruck, im Klinikum  
Wels-Grieskirchen sowie  
im Krankenhaus der Barm-  
herzigen Schwestern Ried**

**Förderungen des BMGF**

Rechnungshof  
GZ 860.197/002-1B1/16

**Auskünfte**

Rechnungshof

1031 Wien, Dampfschiffstraße 2

Telefon (00 43 1) 711 71 - 8644

Fax (00 43 1) 712 49 17

E-Mail [presse@rechnungshof.gv.at](mailto:presse@rechnungshof.gv.at)**Impressum**

Herausgeber:

Rechnungshof

1031 Wien, Dampfschiffstraße 2

<http://www.rechnungshof.gv.at>

Redaktion und Grafik:

Rechnungshof

Herausgegeben:

Wien, im August 2016



gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“ des Österreichischen Umweltzeichens,  
Druckerei des Bundesministeriums für Finanzen, UW-Nr. 836



# **Bericht des Rechnungshofes**

**Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum  
Vöcklabruck, im Klinikum Wels-Grieskirchen sowie im  
Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried**

**Förderungen des BMGF**



# Vorbemerkungen

## Vorbemerkungen

### Vorlage an den Nationalrat

Der Rechnungshof erstattet dem Nationalrat gemäß Art. 126d Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei zwei Gebarungüberprüfungen getroffen hat.

### Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), *die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3 und im Kursivdruck)* sowie die allfällige Gegenäußerung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht. Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personen-, Berufs- und Funktionsbezeichnungen darauf verzichtet, jeweils die weibliche und die männliche Form zu nennen. Neutrale oder männliche Bezeichnungen beziehen somit beide Geschlechter ein.

Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes „<http://www.rechnungshof.gv.at>“ verfügbar.



**Inhaltsverzeichnis****BMGF****Wirkungsbereich des Bundesministeriums für  
Gesundheit und Frauen**

Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck, im Klinikum Wels-Grieskirchen sowie im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried	5
Förderungen des BMGF	153







# **Bericht des Rechnungshofes**

**Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum  
Vöcklabruck, im Klinikum Wels-Grieskirchen sowie  
im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried**



**Inhaltsverzeichnis**

Tabellenverzeichnis _____	10
Abkürzungsverzeichnis _____	12

**BMGF****Wirkungsbereich des Bundesministeriums für  
Gesundheit und Frauen**

Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck, im  
Klinikum Wels-Grieskirchen sowie im  
Krankenhaus der Barmherzigen Schwerstern Ried

KURZFASSUNG _____	16
Prüfungsablauf und -gegenstand _____	31
Ausgangslage und Umfeld _____	33
Allgemeines _____	33
Rechtliche Rahmenbedingungen _____	36
Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz _____	39
Oberösterreichischer Krankenanstalten- und Großgeräteplan 2015 _____	40
Konzepte für ZAE und AEE _____	41
Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten _____	43
Allgemeines _____	43
Entwicklungen im stationären und ambulanten Bereich _____	44

# Inhalt



Organisation und räumliche Gestaltung _____	48
Organisatorische Ausgestaltung der Erstversorgung _____	48
Räumliche Ausgestaltung _____	53
Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten _____	56
Patientengruppen _____	56
Patientenfrequenzen in den Erstaufnahmeeinheiten _____	59
Patientenströme _____	62
Beschwerden, Diagnosen _____	63
Personal _____	65
Ärztliche und pflegerische Personalausstattung _____	65
Qualifikation des ärztlichen und pflegerischen Personals _____	69
Personaleinsatz im Tages- und Nachtverlauf _____	74
Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit _____	80
Prozessdarstellungen _____	80
Ersteinschätzung _____	83
Patientenstruktur aufgrund der Ersteinschätzung _____	88
Ärztliche Begutachtung und/oder Behandlung _____	91
Dokumentation der Zeitmarken _____	99
Zeitdauer einzelner Prozessabschnitte _____	102
Leistungsdokumentation _____	110
Dokumentation ambulanter Leistungen, Ambulanz- Gebührenersätze _____	110
KAL-Dokumentation – Erstaufnahmeeinheiten _____	113

Patientenwege nach der Erstaufnahmeeinheit _____	117
Versorgung und/oder Weiterleitung der Patienten _____	117
Verweildauer in den Aufnahmestationen _____	119
Externe und interne Zusammenarbeit _____	122
Zusammenarbeit mit dem Notarzt- und Rettungswesen _____	122
Interne Zusammenarbeit _____	125
Qualitätssicherung _____	129
Ergebnisqualitätsmessung _____	129
Hygienemanagement _____	131
Fehlermeldesysteme _____	134
Patientenbefragungen _____	135
Schlussempfehlungen _____	137
<b>ANHANG</b> Anhang 1 bis 4 _____	145

# Tabellen



## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Gesamte stationäre Aufnahmen und Frequenzen ambulanter Patienten, 2009 bis 2014 _____	45
Tabelle 2:	Organisation der überprüften Erstaufnahmeeinheiten (EAE)/Aufnahmestationen _____	50
Tabelle 3:	Funktionsflächen der Erstaufnahmeeinheiten (EAE) im Vergleich, Patientenfrequenzen 2014 _____	54
Tabelle 4:	Patientengruppen der Erstaufnahmeeinheiten _____	57
Tabelle 5:	Patientenfrequenzen in den Erstaufnahmeeinheiten _____	60
Tabelle 6:	Beschwerden und Diagnosen, Auswertungsmöglichkeiten _____	63
Tabelle 7:	Durchschnittliche Patientenfrequenzen je Arzt und Pflegekraft (in VZÄ), 2014 _____	66
Tabelle 8:	Ärzte und Pflege in Erstaufnahmeeinheiten im Jahresdurchschnitt _____	67
Tabelle 9:	Personaleinsatz (Ärzte, Pflegekräfte), wochentags und Wochenende, 2014 _____	75
Tabelle 10:	Stündliches Patientenaufkommen pro Arzt, im Durchschnitt 2014 _____	77
Tabelle 11:	Einstufungen und empfohlene maximale Wartezeiten bis Behandlungsbeginn laut MTS _____	84
Tabelle 12:	MTS-Ersteinschätzung in den Erstaufnahmeeinheiten _____	85
Tabelle 13:	Patientenstruktur aufgrund der Ersteinschätzung _____	89
Tabelle 14:	Behandlungsprozess in den Erstaufnahmeeinheiten (EAE) _____	91
Tabelle 15:	Leistungsspektren der Erstaufnahmeeinheiten (EAE) – Regelungen, Leistungen 2014 _____	93

Tabelle 16:	Erfassung von Zeitmarken in den Erstaufnahmeeinheiten (ohne Entlassung)	99
Tabelle 17:	Neuerliche MTS-Einschätzung im KH Vöcklabruck, KH Wels und KH BHS Ried	103
Tabelle 18:	Durchschnittszeit pro MTS-Gruppe und Durchschnitt der oberen 10 % der Wartezeiten vom Abschluss der Ersteinschätzung bis zur ärztlichen Behandlung	106
Tabelle 19:	KH Vöcklabruck, Arztkontakt bis Entlassung, Gesamtaufenthalt (in Stunden, gerundet)	108
Tabelle 20:	Erfassung nach dem Katalog ambulanter Leistungen (KAL)	113
Tabelle 21:	Versorgung/Weiterleitung von Patienten – verfügbare Daten 2014	117
Tabelle 22:	Patientenzahlen und Aufenthaltsdauer nach Stunden in der Aufnahmestation des KH BHS Ried, 1. Quartal und Mai bis Oktober 2014 (gerundet)	120
Tabelle 23:	Zusammenarbeit der Erstaufnahmeeinheiten (EAE) mit dem Notarzt- und Rettungswesen	122
Tabelle 24:	Interne Zusammenarbeit der Erstaufnahmeeinheiten – Regelungen	125
Tabelle 25:	Personalausstattung der Hygieneteams in den KH Vöcklabruck, Wels und BHS Ried	132

# Abkürzungen



## Abkürzungsverzeichnis

ABl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
AEE	Ambulante Erstversorgungseinheit
ANS	Aufnahmestation
Art.	Artikel
ÄrzteG 1998	Ärztegesetz 1998
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
AVA	Akut Versorgung Aufnahme
BGBL.	Bundesgesetzblatt
BMGF	Bundesministerium für Gesundheit und Frauen
bspw.	beispielsweise
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
bzw.	beziehungsweise
CIRS	Critical Incident Reporting System (Fehlermeldesystem)
EAE	Erstaufnahmeeinheit
EKG	Elektrokardiogramm
ERC	European Resuscitation Council
EU	Europäische Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
EUR	Euro
EUR	Euro
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
FA	Facharzt
f./ff.	folgende
gespag	Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG
HNO	Hals-, Nasen- und Ohrenkrankheiten
Hrsg.	Herausgeber
I-ANS	Interne Aufnahmestation
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
IM	Innere Medizin
IMCU	Intermediate Care Unit
KA-AZG	Krankenanstellen-Arbeitszeitgesetz
KAKuG	Bundesgesetz über Krankenanstellen und Kuranstellen
KAL	Katalog ambulanter Leistungen



## Abkürzungen

leg. cit.	legis citatae (der zitierten Vorschrift)
LGBl.	Landesgesetzblatt
lit.	litera
min.	Minute(n)
Mio.	Million(en)
MTS	Manchester Triage System
Nr.	Nummer
Oö KAG 1997	Oberösterreichisches Krankenanstaltengesetz
ÖSG	Österreichischer Strukturplan Gesundheit
ÖZPR	Österreichische Zeitschrift für Pflegerecht
RCU	Respiratory Care Unit
rd.	rund
RH	Rechnungshof
RSG	Regionaler Strukturplan Gesundheit
S.	Seite
SOP	Standard Operating Procedure
TZ	Textzahl(en)
VfGH	Verfassungsgerichtshof
vgl.	vergleiche
Z	Ziffer
ZAE	Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit(en)
z.B.	zum Beispiel



## **Wirkungsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen**

### **Erstversorgung im Salzkammergut–Klinikum Vöckla- bruck, im Klinikum Wels–Grieskirchen sowie im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried**

Ein Ziel der Gesundheitsreform 2013 war, die Anzahl der Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten bzw. der Ambulanten Erstversorgungseinheiten zu erhöhen, um nicht erforderliche stationäre Aufenthalte und ambulante Inanspruchnahmen zu vermeiden. Allerdings fehlten im Land Oberösterreich entsprechende – integrierte – Planungen für das gesamte Bundesland sowie die gesetzlich vorgesehenen Festlegungen für solche Einrichtungen im Landes-Zielsteuerungsvertrag.

Die in den überprüften Krankenanstalten bzw. Standorten Vöcklabruck, Wels und Barmherzige Schwestern Ried im Wesentlichen für Akutfälle eingerichteten Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen verzeichneten jedoch deutliche jährliche Steigerungen der Patientenfrequenzen bis zu 17 % (rd. 4.850 Frequenzen). Ein großer Anteil davon hätte nicht notwendigerweise in einer Spitalstruktur versorgt werden müssen.

Die überprüften Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen unterschieden sich vor allem hinsichtlich der räumlichen Ausgestaltung, der personellen Ausstattung und Qualifikation sowie der Aufbau- und Ablauforganisation zum Teil deutlich. Die Vorgaben des Österreichischen Strukturplans Gesundheit wurden teilweise nicht eingehalten; wesentliche (Qualitäts)Erfordernisse waren allerdings häufig unklar formuliert. Für Erstaufnahmeeinheiten fehlten insgesamt wichtige Vorgaben (etwa betreffend die Qualifikation des Pflegepersonals). Prozesse und Dokumentation hatten Verbesserungspotenzial; die Datenqualität war in allen überprüften Krankenanstalten unzureichend.

Die Krankenanstalten waren seit Jänner 2014 zur einheitlichen Dokumentation nach dem Katalog ambulanter Leistungen verpflichtet; die entsprechenden Vorgangsweisen der überprüften Krankenanstalten waren allerdings sehr unterschiedlich, wodurch die Leistungen weiterhin nicht vergleichbar waren.

Für den ambulanten Bereich wesentliche, im Rahmen der Gesundheitsreform 2013 bzw. in den Zielsteuerungsverträgen vereinbarte Qualitätssicherungs-, Planungs- bzw. Steuerungsmaßnahmen – wie etwa eine einheitliche Diagnosedokumentation, ein sektorenübergreifendes Abrechnungsmodell oder ein Modell zur Ergebnisqualitätsmessung im ambulanten Bereich – waren noch nicht in Angriff genommen oder befanden sich erst in der Entwicklungsphase; dadurch waren die vereinbarten Umsetzungsfristen teilweise nicht einhaltbar.

## KURZFASSUNG

### Prüfungsziel

Ziel der Gebarungsüberprüfung war es, in drei Krankenanstalten – Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck (KH Vöcklabruck), Klinikum Wels-Grieskirchen am Standort Wels (KH Wels) und Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried (KH BHS Ried) – die rechtlichen und planerischen Rahmenbedingungen bzw. Entscheidungsgrundlagen für die bestehenden Erstversorgungseinrichtungen zu beurteilen, weiters die Aufbau- und Ablauforganisation samt interner sowie externer Zusammenarbeit in diesen Erstversorgungseinrichtungen, das Patienten- und Leistungsspektrum, die Leistungsentwicklungen, die Durchführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie die Übereinstimmung der überprüften Einrichtungen mit im Österreichischen Strukturplan Gesundheit (ÖSG) bzw. in den krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben festgelegten Kriterien. (TZ 1)

Hintergrund war, dass die Gesundheitsreform 2013 die verstärkte Errichtung von sogenannten Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) – zwei grundsatzgesetzlich seit 2011 vorgesehenen speziellen Betriebsformen für ungeplante Patienten – für geeignet hielt, um medizinisch nicht erforderliche stationäre Aufenthalte und spitalsambulante Inanspruchnahmen zu vermeiden. Der wesentlichste Unterschied zwischen den beiden Betriebsformen war, dass die Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) aus einer ambulanten sowie einer stationären Struktur mit systemisierten Betten bestand und die Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) als ambu-

lante Einheit je nach Bedarf über sogenannte Funktionsbetten verfügen konnte. (TZ 1)

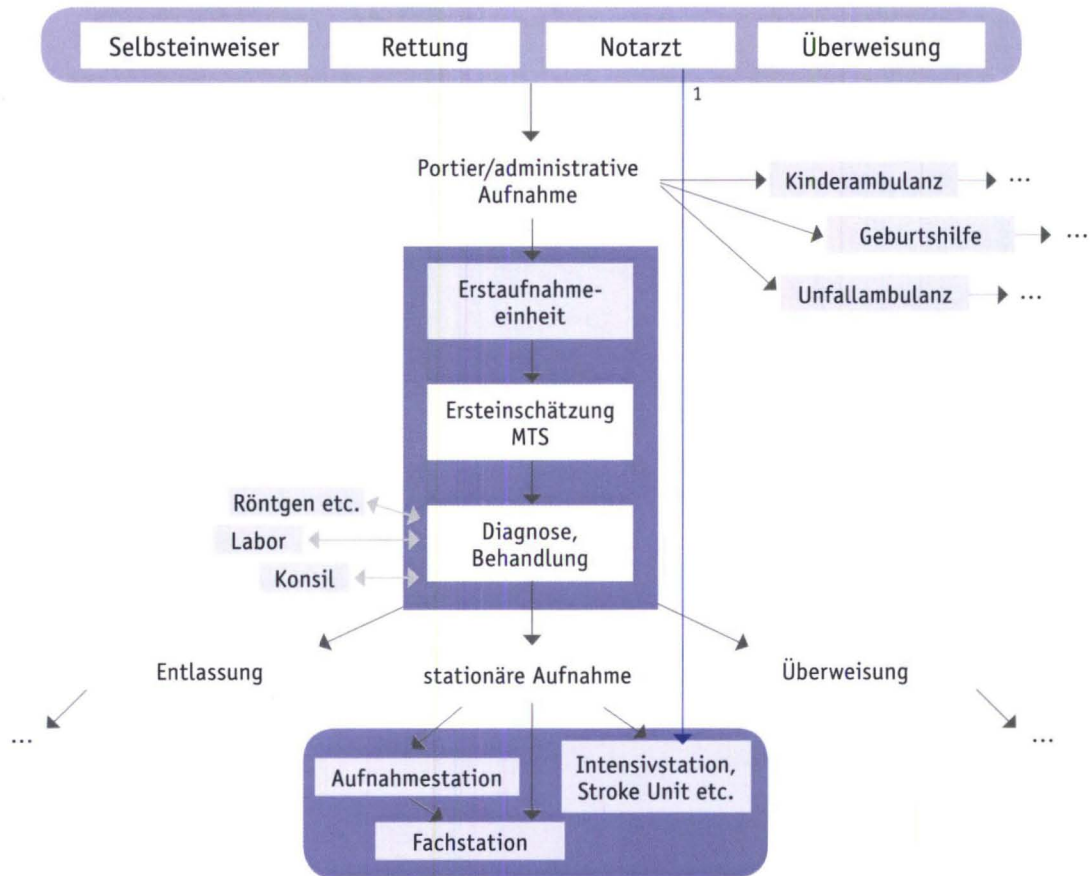
### **Ausgangslage und Umfeld**

Innerhalb Österreichs war 2014 die Krankenhaushäufigkeit in Oberösterreich (252/1.000 Einwohner) am zweithöchsten. Dagegen war die Steigerung bei den ambulanten Patientenzahlen (+ 2,7 %) bzw. bei den ambulanten Frequenzen (+ 0,1 %) in oberösterreichischen Krankenanstalten 2009 bis 2014 im Vergleich zum Österreichschnitt (+ 4,2 % bzw. + 0,6 %) relativ gering. Im Rahmen der 2011 von der Oberösterreichischen Landesregierung beschlossenen Spitalsreform II waren keine Maßnahmen betreffend Erstversorgung von ungeplanten Patienten in Krankenanstalten vorgesehen. (TZ 2)

Alle überprüften Krankenanstalten bzw. Standorte verfügten über eine eigene Aufnahmeeinheit für ungeplante Patienten (Erstaufnahmeeinheit) und eine für solche Patienten eingerichtete Aufnahmestation. Das Leistungsspektrum umfasste in allen drei Erstaufnahmeeinheiten u.a. die entsprechende Basisdiagnostik samt akut notwendigen Therapien. Die Patienten wurden entweder abschließend versorgt oder zur Folgebehandlung im stationären oder ambulanten Bereich weitergeleitet: (TZ 2)

## Kurzfassung

### Ablaufschema der Patientenbewegungen in Erstaufnahmeeinheiten



MTS = Manchester Triage System, ein standardisiertes, international angewandtes System zur Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit der Patienten

<sup>1</sup> Bei Einlieferung eines Patienten durch den Notarzt erfolgte die administrative Aufnahme gegebenenfalls zu einem anderen Zeitpunkt.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

Die krankenanstaltenrechtlichen Bestimmungen schufen die Möglichkeit, Betriebsformen wie Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) einzurichten; die Krankenanstalten konnten die Erstversorgung von Patienten jedoch weiterhin auch durch andere ambulante Einrichtungen sicherstellen. Für diese Art der Erstversorgung sah der ÖSG – anders als für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) – keine (Qualitäts)Vorgaben vor. (TZ 3)

Das Land Oberösterreich hatte bislang keine Festlegungen betreffend Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) in seinem Landes-Zielsteuerungsvertrag getroffen, obwohl das Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz dies ausdrücklich vorsah. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung gab es weiters keinen veröffentlichten Regionalen Strukturplan Gesundheit (RSG) für Oberösterreich mit einer integrierten Planung für den stationären und ambulanten/niedergelassenen Bereich. Weder das Land Oberösterreich noch die Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG (gespag) verfügte über Planungen, an welchen Krankenanstaltenstandorten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) optimalerweise eingerichtet sein sollten, um eine qualitätsgesicherte Patientenversorgung sicherzustellen. (TZ 4 bis 6)

### Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten

Am längsten gab es eine Erstaufnahmeeinheit bzw. eine Aufnahmestation im KH Vöcklabruck (seit 1999, im Neubau ab 2004 weitergeführt); danach folgten das KH Wels (seit August 2010) und das KH BHS Ried (seit Juni 2013). In allen überprüften Krankenanstalten gingen der Errichtung der Erstaufnahmeeinheiten verschiedene Erhebungen und Planungen voran; jedoch waren wesentliche Berechnungsparameter (KH Vöcklabruck: räumlich und personell, KH Wels: personell, KH BHS Ried: räumlich) für den RH nicht nachvollziehbar. (TZ 7)

Obwohl alle drei Krankenanstalten mit der Etablierung ihrer Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen sehr ähnliche Ziele verfolgten, unterschieden sich die überprüften Einrichtungen in der praktischen Ausgestaltung sehr deutlich. (TZ 7)

Das KH Vöcklabruck und das KH Wels definierten die ungeplanten stationären Aufnahmen unterschiedlich; das KH BHS Ried verfügte nicht über derartige Auswertungen. Auch wenn aufgrund der unterschiedlichen Definitionen ein Vergleich nur eingeschränkt möglich war, nahm krankenhausweit betrachtet die Zahl der ungeplanten stationären Aufnahmen von 2009 bis 2014 im KH Vöcklabruck zu (rd. + 9,2 %), im KH Wels hingegen ab (rd. - 13,7 %). Dies obwohl beide Krankenanstalten Leistungen von anderen Standorten übernommen hatten. Der Anteil an ungeplanten stationären Aufnahmen war im KH Wels um rd. 16 % (2009: 47,3 %, 2014: 39,9 %) zurückgegangen; demgegenüber verzeichnete das KH Vöcklabruck einen Anstieg um rd. 9 %. (TZ 8)

## Kurzfassung

### Organisation und räumliche Gestaltung

Der Anstieg der gesamten ambulanten Frequenzen war im KH Vöcklabruck mit rd. 7,3 % seit 2009 vergleichsweise am höchsten (KH Wels und KH BHS Ried: + 1,68 % bzw. + 1,64 %) und lag damit am deutlichsten über dem Oberösterreich-Schnitt von 0,1 %. (TZ 8)

Die krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben und der ÖSG bzw. der Oberösterreichische Krankenanstalten- und Großgeräteplan 2015 (Öö KAP/GGP) sahen auch organisatorische Regelungen für die Betriebsformen Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) vor. Nicht klar geregelt war allerdings, ob die basale Unfallversorgung im Rahmen von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) vorzunehmen war oder bloß vorgenommen werden konnte. (TZ 9)

Die überprüften Erstaufnahmeeinheiten bzw. die Aufnahmestationen waren unterschiedlich organisatorisch ausgestaltet. Es bestand Unklarheit darüber, in welcher (Betriebs)Form die überprüften Krankenanstalten ihre Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen betrieben. So stimmte mehrheitlich schon die Benennung im Betriebsbewilligungsbescheid nicht mit der Selbsteinschätzung und der Bezeichnung der Erstaufnahmeeinheiten/Aufnahmestationen überein. Die organisatorische Eingliederung in die jeweilige Organisationsstruktur war nicht bzw. nicht im Sinne des ÖSG oder nur ansatzweise über die jeweiligen geltenden Anstaltsordnungen erfolgt. Die geplanten Änderungen der Anstaltsordnungen im KH Wels und im KH BHS Ried entsprachen nicht den Betriebsbewilligungen bzw. teilweise nicht dem ÖSG. (TZ 10)

Flächenmäßig unterschieden sich die überprüften Erstaufnahmeeinheiten deutlich. So betrug die der Erstaufnahmeeinheit im KH BHS Ried exklusiv zur Verfügung stehende Fläche – trotz ähnlichen durchschnittlichen Patientenaufkommens pro Tag – weniger als 50 % der Fläche im KH Vöcklabruck. (TZ 11)

In den behördlichen Bewilligungsbescheiden bzw. Niederschriften wurden die Dimensionierung und Ausstattung der Erstaufnahmeeinheit im KH BHS Ried bzw. die prognostizierten Patientenfrequenzen nicht bzw. nicht ausreichend thematisiert. So fanden sich die vom KH BHS Ried durch eine – im Jahr 2014 durchgeführte – Evaluierung selbst aufgezeigten räumlichen Probleme in den behördlichen Niederschriften bzw. im Betriebsbewilligungsbescheid nicht. Dies betraf z.B. die nicht genügende Wahrung der Intimsphäre der Patienten durch den zentral gelegenen Wartebereich zwischen den



**Patienten in den  
Erstaufnahmeein-  
heiten**

Untersuchungsräumen, die Durchführung von Infusionstherapien im Wartebereich aufgrund von Platzmangel oder die Enge des Intensivbehandlungsraums, weil hier bspw. auch ein häufig frequentiertes Labordiagnostik-Gerät untergebracht war. (TZ 11)

Die überprüften Erstaufnahmeeinheiten behandelten grundsätzlich alle nicht terminisierten Patienten; ausgenommen waren überall Unfallpatienten, Gebärende und Kinder (Sonderregelungen für Kinder gab es im KH Wels). Darüber hinaus bestanden in allen Erstaufnahmeeinheiten teilweise sehr komplexe Ausnahme- bzw. Sonderregelungen. (TZ 12)

Das KH Vöcklabruck verfügte nur über eine unklare Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patientengruppen. Im KH Wels war die Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patientengruppen in mehreren Informationsquellen verstreut und teilweise widersprüchlich. Demgegenüber war im KH BHS Ried die Definition der zu versorgenden Patienten grundsätzlich transparent und verständlich geregelt. (TZ 12)

In allen drei Erstaufnahmeeinheiten stiegen die Gesamtfrequenzahlen (stark) an. Die durchschnittliche Steigerungsrate im KH Wels war mit 13,5 % jährlich am höchsten und lag damit deutlich über den in der Literatur angegebenen Bandbreiten von 4 % bis 10 %. Allerdings war die Steigerung von 2013 auf 2014 mit 5,3 % geringer und entsprach damit ungefähr den (durchschnittlichen) Steigerungen im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried. Im Jahr 2014 verzeichneten das KH Vöcklabruck rd. 18.300 Patientenfrequenzen in der Erstaufnahmeeinheit, das KH Wels rd. 34.900 und das KH BHS Ried rd. 16.200. Rund 40 % dieser Patienten wurden in der Folge stationär aufgenommen; diesbezüglich war im überprüften Zeitraum 2011 bis 2014 überall eine sinkende Tendenz erkennbar. (TZ 13)

Die steigenden ambulanten Frequenzen in den Erstaufnahmeeinheiten standen im Spannungsverhältnis zu der im Rahmen der Gesundheitsreform 2013 mit der verstärkten Einrichtung von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) intendierten Entlastung des stationären und spitalsambulanten Bereichs. (TZ 13)

Rund 30 % der Patienten suchten die überprüften Erstaufnahmeeinheiten mit ärztlicher Überweisung auf; davon kam im KH Vöcklabruck und im KH Wels rund ein Viertel in der Nacht bzw. an Wochenenden/Feiertagen. In das KH Vöcklabruck und das KH

## Kurzfassung

Wels kamen im Jahr 2014 rd. 60 % bzw. 63 % der Patienten privat, 32 % mit der Rettung und 4,5 % bzw. 3 % mit dem Notarztwagen bzw. dem Notarzteinsatzfahrzeug. Im KH BHS Ried waren weder Daten betreffend Patienten mit oder ohne Überweisung zeitlich differenziert auswertbar noch solche über die Einweisungsart (Selbsteinweiser, Rettung etc.) verfügbar. (TZ 14)

Die drei überprüften Erstaufnahmeeinheiten erfassten Beschwerden und Diagnosen (teilweise) unterschiedlich; sie waren nicht bzw. unterschiedlich (nach Symptomen bzw. Fachbereichen) standardmäßig auswertbar. Dies war unzweckmäßig, da dadurch auch ein diesbezüglicher Vergleich der überprüften Erstaufnahmeeinheiten nicht möglich war. Dadurch fehlten insbesondere auch wichtige Qualitätssicherungs-, Steuerungs- bzw. Planungsinstrumente und -daten; dies sowohl (teilweise) innerhalb der jeweiligen Krankenanstalt als auch im Gesamtkontext einer Versorgungsregion bzw. im überregionalen Bereich. Die Initiative des BMGF für eine einheitliche Diagnosedokumentation im ambulanten Bereich war daher positiv. (TZ 15)

## Personal

Das KH Wels verfügte in seiner Erstaufnahmeeinheit über die meisten Ärzte (2014: 11,9 VZÄ) und Pflegekräfte (2014: 19,57 VZÄ). Diese versorgten im Vergleich zu den anderen beiden Erstaufnahmeeinheiten die mit Abstand höchste Patientenzahl. (TZ 16)

Die durchschnittlichen Patientenfrequenzen je Mitarbeiter unterschieden sich in den Erstaufnahmeeinheiten teilweise deutlich; so versorgte etwa im Jahr 2014 jeder Arzt im KH Wels um rd. 630 (+ 27 %) und jeder Arzt des KH BHS Ried um rd. 510 (+ 22 %) mehr Patienten als die Ärzte der Erstaufnahmeeinheit des KH Vöcklabruck. Allerdings waren diese Ärzte des KH Vöcklabruck – anders als im KH Wels und im KH BHS Ried – auch als Notärzte tätig. Auch eine Pflegekraft versorgte im KH Wels durchschnittlich mehr Patienten als eine Pflegekraft im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried. (TZ 16)

Die nur allgemein gehaltenen Formulierungen der meisten im ÖSG für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. für Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) vorgesehenen Qualifikationserfordernisse für Ärzte in Erstaufnahmeeinheiten waren unzweckmäßig. So blieb etwa offen, unter welchen Voraussetzungen die Erfordernisse „jährlicher Nachweis in Notfallkompetenz“ oder „Kenntnisse in Abdomen- und peripherer Gefäß- und Echsonographie“ erfüllt waren. Unklar war auch, ob bzw. wie das Erfordernis „Kenntnisse in basaler Unfallversorgung“ zu erbringen war, wenn

das Patientenspektrum der Erstaufnahmeeinheiten keine Unfallpatienten umfasste. Ferner war unklar, ob alle Ärzte der Erstaufnahmeeinheiten die Qualifikationserfordernisse erfüllen mussten oder nur ein bestimmter Anteil. (TZ 17)

Auch diese Unklarheiten in den Vorgaben führten dazu, dass das Aus- und Fort- bzw. Weiterbildungsniveau sowohl innerhalb der Erstaufnahmeeinheiten als auch im Vergleich der überprüften Erstaufnahmeeinheiten sehr unterschiedlich war. (TZ 17)

Alle in den Erstaufnahmeeinheiten dauernd beschäftigten Ärzte verfügten über das ius practicandi. Im KH BHS Ried hatten diese Ärzte alle ein gültiges Notarztdiplom; demgegenüber fehlte ein solches bei jeweils einem Arzt im KH Vöcklabruck und im KH Wels. (TZ 17)

Der ÖSG sah keine konkreten Festlegungen betreffend die Qualifikation des Pflegepersonals in Erstaufnahmeeinheiten vor. Die Pflegekräfte in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten verfügten überwiegend über eine Ausbildung zur Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit. (TZ 18)

Im KH Vöcklabruck waren bei einem Notarzteinsatz des einzigen diensthabenden Arztes der Erstaufnahmeeinheit vorübergehend andere, teilweise nicht einmal über ein Notarztdiplom verfügende (Fach-)Ärzte (allein) dort tätig, was den Vorgaben des ÖSG widersprach. Zwar war seit April 2015 zumindest ein zweiter Arzt dauerhaft anwesend, die Qualifikation dieser Ärzte im Sinne des ÖSG war jedoch nicht sichergestellt. (TZ 19)

Insbesondere zu den Tages-Randzeiten und Abendzeiten sowie an Wochenenden/Feiertagen bestand in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten teilweise ein Spannungsverhältnis zwischen durchschnittlichem Patientenaufkommen und quantitativer bzw. qualitativer Personalbesetzung. So war bspw. im KH BHS Ried an Wochenenden/Feiertagen durchgehend nur ein Arzt in der Erstaufnahmeeinheit dauernd tätig; dieser hatte im Durchschnitt bis zu drei Patienten pro Stunde zu behandeln. Da entsprechende Aufzeichnungen fehlten, war das Ausmaß der tatsächlichen Inanspruchnahme der einzelnen Erstaufnahme-Ärzte im KH BHS Ried während der verlängerten Dienste bzw. die diesbezügliche Einhaltung des Krankenanstalten-Arbeitszeitgesetzes nicht nachvollziehbar. (TZ 20)

## Kurzfassung

### **Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit**

Der ÖSG sah vor, dass Betriebsformen wie Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) den Prozess in den Mittelpunkt der Gestaltung stellen und über standardisierte Prozessabläufe mit definierten Zuständigkeiten verfügen sollten. Im KH Vöcklabruck gab es eine Prozessdarstellung der Standard-Haupt- und Subprozesse im Ambulanzstatut; allerdings waren seine Adaptierung und eine Detaillierung erst relativ spät erfolgt und waren die Patientengruppen unübersichtlich bzw. lückenhaft definiert. Im KH BHS Ried gab es eine Prozesslandkarte für die Standardabläufe; jedoch war auch diese im Bezug auf die zu behandelnden Patientengruppen unvollständig. Im KH Wels fehlte eine umfassende Darstellung der Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit gänzlich. (TZ 21)

In allen drei überprüften Erstaufnahmeeinheiten waren Prozesse in speziellen Notfallsituationen (z.B. Schlaganfall, Herzinfarkt) nicht dargestellt bzw. thematisiert (im KH BHS Ried bestanden Sonderprozesse in Ansätzen). (TZ 21)

Die Erstaufnahmeeinheiten verwendeten das sogenannte Manchester Triage System (MTS), ein in Europa häufig angewandtes – fünfstufiges – System der Einschätzung der Behandlungsdringlichkeit eines Patienten durch eine geschulte Pflegekraft. Zwischen den Anforderungen des MTS bzw. den Abläufen in Erstaufnahmeeinheiten und dem gesetzlich normierten Kompetenzprofil der diplomierten Pflege bestand ein Spannungsverhältnis; auf dieses hatte der RH in seiner Stellungnahme zur Novelle zum Gesundheits- und Krankenpflegegesetz hingewiesen und entsprechende Adaptierungen ange-regt. (TZ 22)

Im KH Vöcklabruck war – im Unterschied zum KH Wels und zum KH BHS Ried – die Patientendokumentation im Rahmen der Ersteinschätzung und der Patientenreihung durch zahlreiche Medienbrüche geprägt. Dadurch stieg das Risiko unrichtiger Eingaben; die geplante Anschaffung eines elektronischen Triage-Systems war daher positiv. (TZ 22)

Hervorzuheben war, dass im KH BHS Ried die MTS-Frageschemata auch elektronisch verfügbar waren. Demgegenüber standen sie in den anderen beiden überprüften Krankenanstalten (noch) jeweils nur in Papierform zur Verfügung. (TZ 22)

Im KH Wels bzw. im KH BHS Ried wurde 2014 die Behandlungsdringlichkeit von mehr als der Hälfte der Patienten als „normal“ bzw. „nicht dringend“ eingestuft. Diese Kategorien machten im KH

Vöcklabruck hingegen insgesamt rd. 34 % aus; dort kam die Kategorie „dringend“ am häufigsten vor (rd. 46 %). Im KH Vöcklabruck waren im Jahr 2014 lediglich 81 % der diesbezüglichen Daten auswertbar, im KH Wels nur rd. 91 %. (TZ 23)

Die Leistungsdokumentation in den Erstaufnahmeeinheiten des KH Vöcklabruck und des KH BHS Ried erfolgte in mehreren Schritten handschriftlich und elektronisch. Demgegenüber erfasste das KH Wels die Leistungen direkt im IT-System. In den überprüften Erstaufnahmeeinheiten war nicht transparent nachvollziehbar bzw. auswertbar, wie oft, wofür und in welchem Ausmaß konsiliarische Leistungen von anderen Fachabteilungen erforderlich waren; im KH Wels war dies zumindest teilweise möglich. (TZ 24)

In allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten fehlte eine Verankerung des Leistungsspektrums in den Grundsatzdokumenten (z.B. Ambulanzstatut, Abteilungsordnung). Zwar hatten das KH Vöcklabruck und das KH BHS Ried detaillierte Festlegungen getroffen; diese waren jedoch im KH Vöcklabruck nur teilweise mit den Fachabteilungen abgestimmt und die Festlegungen des KH BHS Ried („Hitliste“) sahen auch Leistungen vor, die laut stationärem Leistungskatalog des BMGF nur stationär erbringbar waren. Zudem erbrachte die Erstaufnahmeeinheit des KH BHS Ried auch über ihre Hitliste hinausgehende Leistungen. Im KH Wels fehlten entsprechende Festlegungen des Leistungsspektrums überhaupt. (TZ 25)

Die Vorgaben des ÖSG zur Qualitätssicherung in Erstaufnahmeeinheiten durch Behandlungspfade und Checklisten waren so allgemein formuliert, dass die drei überprüften Krankenanstalten diese unterschiedlich definierten; die Vorgehensweisen sowohl bei Art, Anzahl und Inhalten der Standardisierung als auch bei der Verwendung externer Informationsquellen zur Patientenbehandlung unterschieden sich deutlich. (TZ 26)

Alle drei überprüften Erstaufnahmeeinheiten erfassten Zeitmarken zu relevanten Abschnitten der Prozesse. Im KH Vöcklabruck führten die handschriftliche Dokumentation und darauffolgende händische Übertragung der Zeitmarken in eine Excel-Tabelle dazu, dass etwa im Jahr 2014 19 % der Zeitmarken (rd. 3.440 Frequenzen) nicht auswertbar waren. Im elektronischen Verwaltungssystem des KH Wels war keine Vollständigkeits- oder Plausibilitätsprüfung vorgesehen, weshalb bspw. für 2014 ca. 9 % der Datensätze unvollständig bzw. unplausibel und somit nicht auswertbar waren. Das KH BHS Ried entdeckte erst im März 2015 aus Anlass der Gebarungsüberprüfung des RH das Fehlen auswertbarer Zeitmarken, das zu

## Kurzfassung

einem Mangel an Evaluierungsmöglichkeiten der Erstaufnahmeeinheit führte. (TZ 27)

In keiner der überprüften Krankenanstalten fanden die Auswertungen der Zeitmarken Eingang in das Berichtswesen; im KH Wels erhielt nur der Leiter der Erstaufnahmeeinheit solche Auswertungen. (TZ 27)

Für die Zeit zwischen Ersteinschätzung und Behandlungsbeginn bestand je nach MTS-Dringlichkeitsstufe eine MTS-Maximalzeit, nach deren Ablauf ein Arztkontakt erfolgen sollte. Falls bis zum Ablauf dieser Zeit kein Arztkontakt stattgefunden hatte, sollte eine weitere MTS-Einschätzung erfolgen, um auf allfällige Änderungen des Zustands des Patienten reagieren zu können. Das KH Vöcklabruck und das KH Wels führten – gemessen an ihren eigenen Vorgaben – viel zu selten eine neuerliche MTS-Einschätzung durch: Während im Jahr 2014 laut KH Vöcklabruck bei 3,5 % und laut KH Wels bei 1,6 % der Patientenfrequenzen eine neuerliche Ersteinschätzung stattgefunden hatte, wäre dies bei 12,8 % bzw. 8,6 % der Patientenfrequenzen notwendig gewesen. Im KH BHS Ried war eine solche Auswertung nicht möglich. (TZ 28)

Die durchschnittlichen Wartezeiten waren in den Erstaufnahmeeinheiten des KH Vöcklabruck und des KH Wels bei den MTS-Gruppen „sehr dringend“ und „dringend“ jeweils innerhalb der Empfehlungen des MTS zu den maximalen Wartezeiten (zehn bzw. 30 Minuten). In den MTS-Gruppen „normal“ und „nicht dringend“ unterschritten sie diese (90 bzw. 120 Minuten) teils stark. Der Durchschnitt der 10 % der längsten Wartezeiten hingegen überstieg teilweise sehr deutlich die empfohlenen Höchstwartezeiten, wodurch nach dem MTS (teilweise mehrfache) neuerliche Einschätzungen durchzuführen gewesen wären. Auch hier waren die Daten teilweise unplausibel bzw. lückenhaft und daher nicht auswertbar. Im KH BHS Ried fehlten auswertbare Daten gänzlich. (TZ 29)

Nur das KH Vöcklabruck stellte dem RH auswertbare Daten über das Verlassen der Erstaufnahmeeinheit zur Verfügung, wengleich diese undifferenziert und daher bspw. als Instrument zur Prozessoptimierung wenig geeignet waren. Das KH Wels legte dem RH solche Daten während der Gebarungsüberprüfung nicht vor, im KH BHS Ried waren sie nicht auswertbar. (TZ 30)

**Leistungs-  
dokumentation**

Seit 2014 war die Dokumentation ambulanter Leistungen entsprechend dem sogenannten Katalog ambulanter Leistungen (KAL) gesetzlich verpflichtend vorgesehen; sie sollte idealerweise originär erfolgen. In Oberösterreich erfolgte die Vergütung der spitalsambulanten Leistungen zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nach wie vor durch einen Pauschalbetrag. Das BMGF strebte ein bundesweit einheitliches Bepunktungsmodell für den spitalsambulanten Bereich an; dies war auch im Bundes-Zielsteuerungsvertrag vereinbart. Demgegenüber sah die Gesundheitsreform 2013 jedoch ein sektorenübergreifendes Finanzierungsmodell für den gesamten ambulanten Bereich (spitalsambulant und niedergelassen) vor. (TZ 31, 32)

Grundsätzlich anzuerkennen waren die Bemühungen des BMGF und des Landes Oberösterreich um eine einheitliche Dokumentation im ambulanten Bereich. Trotz der intendierten einheitlichen und vergleichbaren Datenlage dokumentierten jedoch die überprüften Krankenanstalten die KAL-Leistungen in den Erstaufnahmeeinheiten nach wie vor sehr unterschiedlich: Das KH Vöcklabruck verbuchte alle Leistungen der Erstaufnahmeeinheiten im KAL, während das KH Wels und das KH BHS Ried nur die Leistungen an ausschließlich ambulante Patienten verbuchten. Im KH BHS Ried bestanden – anders als im KH Vöcklabruck – zwischen Hauskatalog und KAL große Unterschiede in der Verbuchungspraxis; dies betraf im KH BHS Ried sowohl die Anzahl (rd. 54.900 mehr KAL-Leistungen als Hauskatalog-Leistungen) als auch die Art der verbuchten Leistungen (anders als im Hauskatalog waren im KAL 80,7 % Laborleistungen verbucht). Das KH Wels erfasste nur eine Teilmenge der erbrachten Leistungen, und diese auf lediglich drei KAL-Positionen. (TZ 33)

**Patientenwege nach  
der Erstaufnahme-  
einheit**

Das KH Vöcklabruck und das KH BHS Ried hatten – abgesehen von der stationären Aufnahme – (bislang) keine auswertbaren Daten über die abschließende Versorgung bzw. den weiteren Behandlungsweg der nicht stationär aufgenommenen Patienten (das waren rd. 60 % der Patienten). Das KH BHS Ried erhob erst seit 2015 Daten über die Weiterleitung der Patienten der Erstaufnahmeeinheit in die eigenen Fachambulanzen. Demgegenüber verfügte das KH Wels über eine detaillierte Datenlage, wenngleich eine Trennung zwischen Konsilen in der Erstaufnahmeeinheit und Weiterleitung in die Fachambulanzen nicht möglich war. (TZ 34)

**Kurzfassung**

Sowohl der ÖSG als auch die internen Festlegungen der überprüften Krankenanstalten sahen vor, dass Patienten nicht länger als 24 Stunden auf den Aufnahmestationen verbleiben sollten. Das KH BHS Ried überschritt die Aufenthaltsdauer auf der Aufnahmestation in rd. 20 % der Fälle; auch setzte es die im Zuge einer Evaluierung vorgeschlagenen Maßnahmen zur Vermeidung solcher Überschreitungen nicht um. Demgegenüber kam es im KH Vöcklabruck nie und im KH Wels kaum zu Überschreitungen der 24-Stunden-Verweildauer; dies obwohl bspw. die Aufnahmestation des KH Vöcklabruck nicht einmal halb so groß war (sechs Betten bei 18.304 Patientenfrequenzen im Jahr 2014) wie jene des KH BHS Ried (14 Betten bei 16.236 Patientenfrequenzen). Auch die Weiterverlegung von Patienten war im KH BHS Ried unzureichend geregelt. (TZ 35)

**Externe und interne  
Zusammenarbeit**

Laut ÖSG sollten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) eine enge Zusammenarbeit mit dem Notarzt- und Rettungswesen anstreben, um ein verlässliches Notfallversorgungssystem zu gewährleisten. Das vom KH Vöcklabruck für die Zusammenarbeit mit der Rettung/den Notärzten mit einem Rettungsdienst vereinbarte Dokument stammte – obwohl es die Erstaufnahmeeinheit seit 1999 gab – erst vom Februar 2015; zudem regelte es im Wesentlichen nur die von Rettung/Notarzt in der Krankenanstalt zu kontaktierenden Stellen. Demgegenüber trafen das KH Wels und insbesondere das KH BHS Ried auch weitergehende inhaltliche bzw. prozessurale Festlegungen. Als einzige Krankenanstalt regelte das KH BHS Ried auch die Anlieferung mit dem Hubschrauber. (TZ 36)

Das KH Wels und das KH BHS Ried verfügten lediglich über interne Vereinbarungen bzw. Anweisungen, die teilweise auch nicht aktuell waren. (TZ 36)

Im KH Vöcklabruck fand ein regelmäßiger und institutionalisierter Austausch mit dem Rettungsdienst statt; dagegen erfolgte ein Austausch im KH Wels und im KH BHS Ried nur anlassbezogen. (TZ 36)

Für die interne Zusammenarbeit verfügte das KH Vöcklabruck über schriftliche Schnittstellenvereinbarungen zwischen der Erstaufnahmeeinheit und sämtlichen Abteilungen bzw. nahezu allen Instituten. Diese waren allerdings teilweise sehr allgemein formuliert sowie nicht mehr aktuell und wiesen zum Teil Widersprüche bzw. Lücken auf. Im KH Wels waren schriftliche Schnittstellenvereinbarungen nicht flächendeckend mit allen Abteilungen bzw. Instituten vorhanden, lagen – wenn überhaupt – lediglich in Form von Pro-



tokollen vor bzw. waren teils veraltet. In beiden Krankenanstalten waren wesentliche Inhalte wie z.B. klare Zuständigkeiten und Kompetenzen bzw. Aufgaben nicht umfassend geregelt. (TZ 37)

Im KH BHS Ried fehlten Schnittstellenvereinbarungen gänzlich. Die einzelnen vorhandenen Regelungen für Schnittstellen zwischen der Erstaufnahmeeinheit und anderen Einheiten waren auf verschiedene Dokumente verteilt. (TZ 37)

### Qualitätssicherung

Für den (spitals)ambulantem Bereich bestand noch keine bundesweit einheitliche Ergebnisqualitätsmessung; eine solche war jedoch zur Zeit der Gebarungsüberprüfung – wenn auch später, als in den Zielsteuerungsverträgen vorgesehen, und zuerst nur für den niedergelassenen Bereich – in Entwicklung. (TZ 38)

Der ÖSG sah für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) auch explizit eine Qualitätssicherung durch Ergebnisqualitätsmessung vor, ohne allerdings die Instrumente bzw. Parameter dafür näher zu definieren. (TZ 39)

Gemäß KAKuG bzw. Oö KAG hatte die kollegiale Führung einer Krankenanstalt die Durchführung umfassender Qualitätssicherungsmaßnahmen sicherzustellen. Die drei überprüften Krankenanstalten nannten als Indikatoren für die Ergebnisqualitätsmessung in Erstaufnahmeeinheiten vor allem Patientenbeschwerdefälle. Als zentrale Parameter für die Ergebnisqualitätsmessung in Erstaufnahmeeinheiten waren die Patientenbeschwerdefälle jedoch nicht ausreichend. (TZ 39)

Die Personalausstattung der Hygieneteams entsprach in keiner der überprüften Krankenanstalten den im Dokument PROHYG 2.0 enthaltenen Empfehlungen des BMGF vollständig. Das KH Vöcklabruck erfüllte für die Hygienebeauftragten die Empfehlung in der PROHYG 2.0 nur zu 20 % bzw. 30 %. Die beiden anderen Krankenanstalten erfüllten die Empfehlung in einem deutlich höheren Ausmaß: KH Wels nahezu 100 %; KH BHS Ried zu 75 %. Bei den Hygienefachkräften betrug der Erfüllungsgrad 57 % (KH Vöcklabruck) bzw. rd. 80 % (KH Wels und KH BHS Ried). (TZ 40)

## Kurzfassung

In seinen Qualitätssicherungsberichten (siehe zuletzt „Qualitätssicherungsmaßnahmen in der Patientenbehandlung in burgenländischen Krankenanstalten“, Reihe Bund 2014/7) hatte der RH dringenden Handlungsbedarf bei den Hygieneteams insbesondere dann gesehen, wenn die Empfehlungen des BMGF nicht einmal zu 50 % verwirklicht waren. (TZ 40)

Im Unterschied zum KH Vöcklabruck und zum KH BHS Ried hatte das KH Wels kein krankenhauses standardisiertes internes Fehlermeldesystem eingerichtet. (TZ 41)

Nur das KH BHS Ried hatte bisher eine Befragung der ambulanten Patienten in ihrer Erstaufnahmeeinheit durchgeführt, nicht jedoch das KH Vöcklabruck und das KH Wels. Allerdings verteilte das KH BHS Ried dabei nur 66 Fragebögen (Rücklaufquote 33,17 %) und der Fragebogen enthielt kaum Fragen zur Behandlungsqualität. (TZ 42)

### Kenndaten zur Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck, im Klinikum Wels-Grieskirchen sowie im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried

<b>Krankenanstalten und deren Rechtsträger</b>	Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck (KH Vöcklabruck) mit dem Rechtsträger Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG (gespag) Klinikum Wels-Grieskirchen (Standort Wels, KH Wels) mit dem Rechtsträger Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried (KH BHS Ried) mit dem Rechtsträger Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H.		
<b>kompetenzrechtliche Grundlage</b>	Art. 12 Abs. 1 Z 1 B-VG, BGBl. Nr. 1/1930 i.d.g.F.		
<b>Bundesrecht</b>	Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten (KAKuG), BGBl. Nr. 1/1957 i.d.g.F.		
<b>Landesrecht</b>	Oberösterreichisches Krankenanstaltengesetz (Oö KAG 1997), LGBl. Nr. 132/1997 i.d.g.F.		
<b>Leistungsdaten 2014</b>	<b>KH Vöcklabruck</b>	<b>KH Wels</b>	<b>KH BHS Ried</b>
		Anzahl	
systemisierte Betten	538	1.008	425
stationäre Aufnahmen	34.751	67.747	32.453
<i>davon</i>			
<i>ungeplant</i>	16.901	27.027	– <sup>2</sup>
Gesamtfrequenzen <sup>1</sup>	439.337	782.830	382.177
<i>davon</i>			
in der Erstaufnahmeeinheit	18.304	34.932	16.236
		in Mio. EUR	
ambulante Endkosten	28,75	44,15	16,40
<i>davon</i>			
<i>in der Erstaufnahmeeinheit</i>	2,59	2,60	1,36
		Anzahl in VZÄ	
Ärzte	9,09	11,90	5,75
Diplomierte Pflegekräfte	16,64	19,57	12,32

<sup>1</sup> Frequenzen ambulanter und stationärer Patienten

<sup>2</sup> nicht auswertbar

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

#### Prüfungsablauf und –gegenstand

1 (1) Der RH überprüfte im Februar und März 2015 die Erstversorgung im Salzkammergut-Klinikum Vöcklabruck<sup>1</sup> (KH Vöcklabruck), im Klinikum Wels-Grieskirchen am Standort Wels<sup>2</sup> (KH Wels) sowie im Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried<sup>3</sup> (KH BHS Ried).

<sup>1</sup> Rechtsträgerin: Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG (gespag)

<sup>2</sup> Rechtsträgerin: Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH

<sup>3</sup> Rechtsträgerin: Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H.

## Prüfungsablauf und –gegenstand

(2) Ziel der Gebarungüberprüfung war es, die rechtlichen und planerischen Rahmenbedingungen bzw. Entscheidungsgrundlagen für die in diesen Krankenanstalten bzw. Standorten bestehenden Erstversorgungseinrichtungen, deren Aufbau- und Ablauforganisation samt interner sowie externer Zusammenarbeit, das Patienten- und Leistungsspektrum, die Leistungsentwicklungen sowie die Durchführung von Qualitätssicherungsmaßnahmen in diesen Einrichtungen zu beurteilen.

(3) Hintergrund war, dass die Gesundheitsreform 2013 die verstärkte Errichtung von sogenannten Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) – zwei grundsatzgesetzlich seit 2011 vorgesehenen speziellen Betriebsformen für ungeplante Patienten – für geeignet hielt, um medizinisch nicht erforderliche stationäre Aufenthalte und spitalsambulante Inanspruchnahmen zu vermeiden. Der wesentlichste Unterschied zwischen den beiden Betriebsformen war, dass die Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) aus einer ambulanten sowie einer stationären Struktur mit systemisierten Betten bestand und die Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) als ambulante Einheit je nach Bedarf über sogenannte Funktionsbetten verfügen konnte.

Unabhängig vom Entstehungszeitpunkt bzw. der Bezeichnung im Betriebsbewilligungsbescheid überprüfte der RH daher auch die Übereinstimmung der überprüften Einrichtungen mit im Österreichischen Strukturplan Gesundheit (ÖSG) bzw. in den krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben für ZAE/AEE festgelegten Kriterien.

Der Prüfungszeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2011 bis 2014.

Zur leichteren Lesbarkeit verwendet der RH einheitlich die seit 1. Juli 2016 geltenden Bezeichnungen der Bundesministerien, insbesondere BMGF.

(4) Zu dem im Dezember 2015 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen das BMGF, das Land Oberösterreich, die Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG (**gespag**), die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH und die Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. im Jänner bzw. März 2016 Stellung. Der RH erstattete seine Gegenäußerungen im Juli 2016.

(5) Das Land Oberösterreich wies in seiner Stellungnahme u.a. allgemein darauf hin, dass neben Maßnahmen wie eine suffiziente Primärversorgung, Patientenlenkung (z.B. TEWEB), Disease-Management-Programme, Strukturanpassung im stationären Bereich, auch Zentrale

Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) einen Beitrag zur Senkung der Inanspruchnahme des stationären Bereiches leisten könnten.

## Ausgangslage und Umfeld

### Allgemeines

2.1 (1) Österreich wies sowohl im OECD- als auch im EU-Vergleich nach wie vor die höchste Krankenhaushäufigkeit auf und lag bis zu rd. 72 % über den Durchschnittswerten. Innerhalb Österreichs war 2014 die Krankenhaushäufigkeit in Oberösterreich (252/1.000 Einwohner) am zweithöchsten. Von den drei Versorgungsregionen<sup>4</sup>, in denen sich die überprüften Krankenanstalten bzw. Standorte befanden, wies jene mit dem KH BHS Ried die höchste Krankenhaushäufigkeit (263/1.000 Einwohner) mit der gleichzeitig niedrigsten Reduktion seit 2009 (- 7 %) auf; die Versorgungsregionen mit dem KH Vöcklabruck und dem KH Wels verzeichneten demgegenüber eine Krankenhaushäufigkeit von 243 bzw. 236/1.000 Einwohner und eine Reduktion seit 2009 um rd. 14 %.

Während Oberösterreich bei der Krankenhaushäufigkeit im österreichischen Spitzenfeld lag, war die Steigerung bei den ambulanten Patientenzahlen (+ 2,7 %) bzw. bei den ambulanten Frequenzen (+ 0,1 %) in oberösterreichischen Krankenanstalten 2009 bis 2014 im Vergleich zum Österreichschnitt (+ 4,2 % bzw. + 0,6 %) relativ gering (zu den überprüften Krankenanstalten siehe TZ 8).

(2) Mit der 2011 von der Oberösterreichischen Landesregierung beschlossenen Spitalsreform II<sup>5</sup> sollten insbesondere eine flächendeckende, bedarfsgerechte, in ihrem Leistungsspektrum aufeinander abgestimmte, hochwertige medizinische Versorgung sowie die langfristige Finanzierbarkeit des Spitalsystems sichergestellt werden.

Die Spitalsreform II sah u.a. die Reduktion von stationären Betten, den Abbau von Parallelstrukturen, standortübergreifende Organisationsformen zur Nutzung von Synergien in der Leistungserbringung (z.B. Krankenhaus- und Institutsverbände), die Umwandlung von Vollabteilungen in reduzierte Organisationsformen sowie die Forcierung ambulanter und tagesklinischer Leistungen vor. Betreffend Erstversorgung in Krankenanstalten sah sie keine Maßnahmen vor.

<sup>4</sup> Der Österreichische Strukturplan Gesundheit (ÖSG) unterteilt Österreich in 32 Versorgungsregionen.

<sup>5</sup> Davor gab es die sogenannte Oö. Spitalsreform 2005.

## Ausgangslage und Umfeld

(3) Krankenanstalten versorgten sowohl geplante als auch ungeplante Patienten. Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) sollten im Wesentlichen der Akut- bzw. Notfallversorgung von ungeplanten Patienten dienen. Die dort tätigen Ärzte versorgten die Patienten entweder abschließend oder leiteten diese zur Folgebehandlung in die dafür zuständige Fachstruktur innerhalb oder außerhalb der jeweiligen Erstversorgungs-Krankenanstalt im stationären oder ambulanten Bereich weiter.

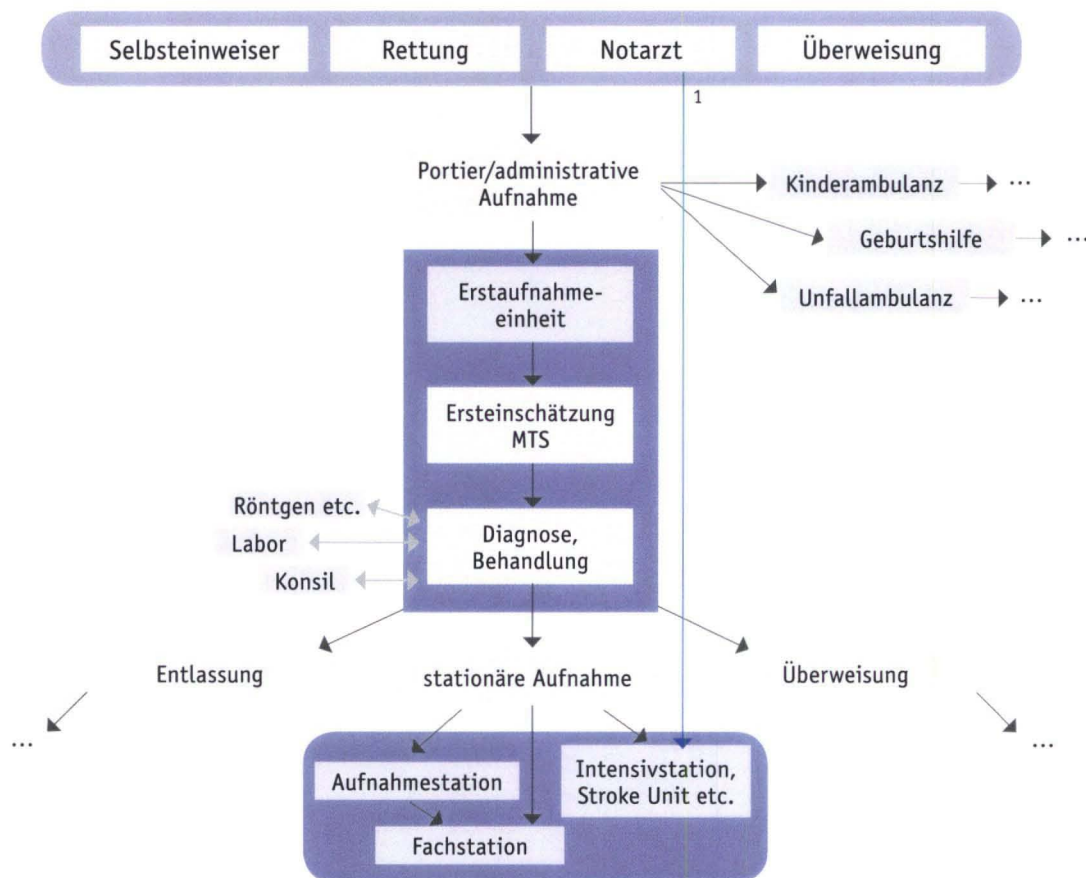
(4) (a) Alle überprüften Krankenanstalten bzw. Standorte verfügten über eine eigene Aufnahmeeinheit für geplante Patienten (Erstaufnahmeeinheit) und eine für solche Patienten eingerichtete Aufnahmestation.

(b) Die Patienten der Erstaufnahmeeinheit kamen entweder selbst (sogenannte Selbsteinweiser), mit einer Überweisung eines niedergelassenen Arztes (Allgemeinmediziner oder Facharzt) oder mit der Rettung zur administrativen Aufnahme in die Erstaufnahmeeinheit. In der Erstaufnahmeeinheit nahm grundsätzlich eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegekraft (Pflegekraft) die Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit vor (TZ 22).

(c) Die Ärzte der Erstaufnahmeeinheit nahmen eine erste Behandlung sowie Diagnose vor und entschieden über die Entlassung, eine Überweisung an eine Fachambulanz/den niedergelassenen Bereich oder über die stationäre Aufnahme sowie den für den Patienten zuständigen Fachbereich. Die stationäre Aufnahme erfolgte in den überprüften Krankenanstalten – je nach Tageszeit und der zuständigen Fachrichtung – in eine sogenannte Aufnahmestation (TZ 35) oder direkt in die Fachabteilung.

(d) Notfall-Patienten, die in Begleitung des Notarztes in die Krankenanstalt eingeliefert wurden, führte ein in die Erstaufnahmeeinheit geruener Facharzt ohne Ersteinschätzung durch die Pflege direkt der weiteren Behandlung zu (z.B. in der Intensivstation oder der Stroke Unit).

Abbildung 1: Ablaufschema der Patientenbewegungen in Erstaufnahmeeinheiten



MTS = Manchester Triage System, ein standardisiertes, international angewandtes System zur Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit der Patienten

<sup>1</sup> Bei Einlieferung eines Patienten durch den Notarzt erfolgte die administrative Aufnahme gegebenenfalls zu einem anderen Zeitpunkt.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

(e) Das Leistungsspektrum umfasste in allen drei Erstaufnahmeeinheiten u.a. die entsprechende Basisdiagnostik<sup>6</sup> samt akut notwendigen Therapien.

(5) Notaufnahmen in Krankenanstalten waren der Literatur zufolge prinzipiell als Hochrisikobereich (unplanbarer Patientenzustrom, Zeitdruck, lebensbedrohliche bzw. zeitkritische sowie heterogene Krankheitsbilder, erhöhte Infektionsgefahren etc.) bzw. Arbeitsplatz mit

<sup>6</sup> z.B. klinische Untersuchung, EKG, Notfallsonographie, patientennahe Labordiagnostik, Harnanalyse

## Ausgangslage und Umfeld

komplexen Schnittstellen anzusehen, der eine Vielfalt von Herausforderungen in sich trug.<sup>7</sup>

**2.2** Der RH wies darauf hin, dass die von der Oberösterreichischen Landesregierung 2011 beschlossene Spitalsreform II betreffend Erstversorgung in Krankenanstalten keine Maßnahmen vorsah.

### Rechtliche Rahmenbedingungen

**3.1** Die rechtlichen Rahmenbedingungen für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) stellten sich – in chronologischer Reihenfolge nach ihrer Entstehung – wie folgt dar:

#### (1) Österreichischer Strukturplan Gesundheit 2010

Der Österreichische Strukturplan Gesundheit 2010 (ÖSG 2010) sah erstmals ein Kapitel „Betriebsformen“ vor. Ziel war, die bisher an den Fachstrukturen orientierten Organisationsformen (Referenzzentren, Abteilungen, Departments, Fachschwerpunkte, Tageskliniken) durch Betriebsformen zu ergänzen, die den Prozess in den Mittelpunkt der Gestaltung der Betriebsstrukturen stellten, um stärkere Patientenorientierung und höhere organisatorische Flexibilität innerhalb der Akutversorgung in Krankenanstalten zu erreichen.

Der ÖSG 2010 sah dabei für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) u.a. organisatorische (z.B. Einbindung in die Anstaltsstruktur), personelle (z.B. Aus-, Fort- und Weiterbildung der Ärzte) und ablaufspezifische (z.B. standardisierte Prozessabläufe mit definierten Zuständigkeiten) Festlegungen bzw. Qualitätssicherungskriterien vor.

#### (2) Krankenanstaltenrecht

(a) Eine Novelle zum KAKuG aus dem Jahr 2011 (BGBl. I Nr. 147/2011) zur Umsetzung des ÖSG 2010 sollte effizienzfördernde Flexibilisierungsmöglichkeiten in Spitälern eröffnen und die Nahtstellen zwischen dem Spitalssektor und dem ambulanten Sektor verbessern.<sup>8</sup> Dazu regelte die Novelle u.a. in § 6 die neuen Betriebsformen Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE). Eine gleichlautende Bestimmung enthielt seit 2012

<sup>7</sup> Moecke/Lackner/Klöss (Hrsg.), Das ZNA-Buch – Konzepte, Methoden und Praxis der Zentralen Notaufnahme, S. 12 ff., 41 ff., 55 ff., 243

<sup>8</sup> Cypionka/Sigl/Röhring, Die Novelle des KAKuG und ihre Bedeutung für die Schnittstelle zum stationären Bereich, in: Health System Watch, Beilage zur Fachzeitschrift Soziale Sicherheit, II Sommer 2012



das Oö. Krankenanstaltengesetz 1997 (Oö KAG 1997, § 10). Für die Erstversorgung von Schwerverletzten und für die Geburtshilfe waren Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) laut den rechtlichen Vorgaben bzw. den gesetzlichen Erläuterungen nicht geeignet.

(b) Diese neuen gesetzlichen Bestimmungen schufen die Möglichkeit, Betriebsformen wie Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) einzurichten. Die Krankenanstalten konnten die Erstversorgung von Patienten weiterhin auch durch andere ambulante Einrichtungen im Sinne des § 26 KAKuG bzw. § 50 Oö KAG 1997 sicherstellen; dafür sahen das KAKuG bzw. das Oö KAG 1997 keine näheren Vorgaben vor.

### (3) Österreichischer Strukturplan Gesundheit 2012

Der zur Zeit der Gebarungsüberprüfung geltende Österreichische Strukturplan Gesundheit 2012 (ÖSG) übernahm die Vorgaben des ÖSG 2010 für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) im Wesentlichen unverändert. Für die Erstversorgung durch andere ambulante Einrichtungen (siehe (2) (b)) sah der ÖSG – wie auch schon der ÖSG 2010 – keine Vorgaben vor.

Die unter Punkt (2) genannte Novelle des KAKuG aus 2011 stellte auch klar, dass insbesondere die Qualitätskriterien des ÖSG den Stand der medizinischen Wissenschaft im Sinne des § 8 Abs. 2 KAKuG abbilden und diesbezüglich „als Sachverständigengutachten“ in die Rechtsordnung einfließen. Sie sind von den Behörden beim Vollzug der Landeskrankenanstaltengesetze und der sanitären Aufsicht sowie von den Krankenanstaltenträgern im Rahmen ihrer Verpflichtung zur Qualitätssicherung als Maßstab heranzuziehen. Eine medizinische Leistung ist daher grundsätzlich<sup>9</sup> nur dann als „nach den Grundsätzen und anerkannten Methoden der medizinischen Wissenschaft ärztlich erbracht“ zu qualifizieren, wenn in der betreffenden Krankenanstalt die Qualitätskriterien des ÖSG eingehalten werden.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Ausgenommen sind jene Einzelfälle, in denen die Qualitätskriterien nicht als Stand der Wissenschaft anzusehen sind, weil sie entweder veraltet oder praktisch unanwendbar geworden sind. Dies gilt auch für den Fall, dass durch andere Maßnahmen gleichwertige Ergebnisse erzielt werden können, die daher ebenfalls als dem Stand der medizinischen Wissenschaft entsprechend anzusehen sind.

<sup>10</sup> siehe dazu die Berichte des RH zur Qualitätssicherung in Krankenanstalten, Reihe Bund 2012/12 und Reihe Salzburg 2012/9 sowie Reihe Bund 2014/13 und Reihe Salzburg 2014/5, Reihe Bund 2013/3 und Reihe Salzburg 2013/1, Reihe Bund 2013/12 und Reihe Vorarlberg 2013/8 sowie Reihe Bund 2014/7 und Reihe Burgenland 2014/4; Zusammenfassung in Reihe Bund 2014/16

## Ausgangslage und Umfeld

- 3.2** Der RH wies darauf hin, dass der ÖSG zwar (Qualitäts)Vorgaben für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) vorsah (siehe z.B. TZ 9, 17, 18, 26, 39), nicht aber für die Erstversorgung durch andere ambulante Einheiten im Sinne des § 26 KAKuG bzw. des § 50 Oö KAG 1997.

Im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit empfahl der RH dem BMGF daher, (Mindest)Vorgaben für jene Erstversorgungen in Krankenanstalten festzulegen, die weder Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) noch Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) waren.

- 3.3** (1) *Laut Stellungnahme des BMGF sei die Intention, dass in allen Krankenanstalten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) oder Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) eingerichtet bzw. bestehende Erstversorgungseinheiten entsprechend den ZAE- bzw. AEE-Vorgaben adaptiert würden. Es sei weder die Sinnhaftigkeit noch der Nutzen allfälliger, von den Vorgaben für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) abweichender Vorgaben für die Erstversorgung erkennbar, zumal das KAKuG ohnehin entsprechende Rahmenvorgaben für Anstaltsambulatorien (§ 26) sowie über die Aufnahme in den stationären Bereich enthalte.*

*(2) Das Land Oberösterreich wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass dem vom ÖBIG (Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen) als Gutachten erstellten ÖSG keine verbindliche normative Wirkung zukomme. Andernfalls würden die Zuständigkeiten zur Rechtssetzung und Kostentragung in diesem Bereich völlig auseinanderfallen.*

- 3.4** (1) Der RH brachte dem BMGF die Stellungnahme des Landes Oberösterreich zu TZ 6 zur Kenntnis, wonach nicht jede Krankenanstalt eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) vorhalten müsse und auch nicht werde; vorerst seien die verschiedenen Modelle auf die jeweils geeignete Form zu prüfen, zumal damit auch nicht unerhebliche Kosten entstehen könnten, besonders wenn sie bauliche Maßnahmen erforderten.

Ferner hielt der RH gegenüber dem BMGF fest, dass § 26 KAKuG im Wesentlichen lediglich vorsah, unter welchen Voraussetzungen Personen, die einer Aufnahme in Anstaltspflege nicht bedurften, ambulant zu untersuchen oder zu behandeln waren; Angaben bspw. betreffend Personal oder Qualitätssicherung enthielt diese Bestimmung bzw. das KAKuG insgesamt nicht. Für den Fall, dass Erstversorgungsformen,

die weder Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) noch Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) sind, weiterhin zulässig sein sollten, wären aus Sicht des RH dafür jedenfalls (Mindest)Vorgaben festzulegen.

(2) Der RH entgegnete dem Land Oberösterreich, dass den Qualitätskriterien des ÖSG insofern eine über den Charakter einer Expertenempfehlung hinausgehende krankenanstaltenrechtliche Verbindlichkeit zukommt, als sie den aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft gemäß § 8 Abs. 2 KAKuG bzw. § 15 Abs. 3 Oö KAG abbilden. Auf diese Thematik war der RH bereits in seinen Berichten betreffend Qualitätssicherung in Krankenanstalten (Salzburg, Vorarlberg und zuletzt Burgenland in Reihe Bund 2014/7 und Reihe Burgenland 2014/4) ausführlich eingegangen.

#### Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz

4.1 (1) Das im Rahmen der Gesundheitsreform 2013 erlassene Bundesgesetz zur partnerschaftlichen Zielsteuerung-Gesundheit (Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz) sah vor, dass in den Landes-Zielsteuerungsverträgen<sup>11</sup> u.a. Festlegungen zur Errichtung von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) zu treffen waren; auch diese Maßnahme würde laut Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz wesentliche Auswirkungen auf die Leistungserbringung im jeweils anderen Sektor bewirken.

(2) Der bis Ende 2016 geltende Oberösterreichische Landes-Zielsteuerungsvertrag sah keine Festlegungen für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) vor.

4.2 Der RH kritisierte, dass das Land Oberösterreich bislang keine Festlegungen betreffend Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) in seinem Landes-Zielsteuerungsvertrag getroffen hatte, obwohl das Gesundheits-Zielsteuerungsgesetz dies ausdrücklich vorsah; er empfahl dem Land Oberösterreich, solche Festlegungen in den nächsten Landes-Zielsteuerungsvertrag aufzunehmen.

<sup>11</sup> In Österreich bestehen aufgrund der Gesundheitsreform 2013 ein Bundes-Zielsteuerungsvertrag und neun Landes-Zielsteuerungsverträge. Diese werden für vier Jahre zwischen dem Bund bzw. jeweiligen Land und den Sozialversicherungsträgern abgeschlossen.

## Ausgangslage und Umfeld

Oberösterreichischer  
Krankenanstalten-  
und Großgeräteplan  
2015

**4.3** Das Land Oberösterreich erläuterte in seiner Stellungnahme das Projekt „Patientenlenkung im Zentralraum Linz“ und sagte zu, in den nächsten Zielsteuerungs-Vertrag auch Festlegungen betreffend Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) aufzunehmen.

**4.4** Der RH stellte gegenüber dem Land Oberösterreich klar, dass seine Empfehlung nicht nur auf den Zentralraum Linz bezogen war.

**5.1** (1) Der Oberösterreichische Krankenanstalten- und Großgeräteplan 2015 (Oö KAP/GGP, LGBl. Nr. 19/2015) wies in keiner oberösterreichischen Krankenanstalt eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) oder Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) aus. Zur Zeit der Gebarungüberprüfung gab es keinen veröffentlichten Regionalen Strukturplan Gesundheit (RSG) für Oberösterreich mit einer integrierten Planung für den stationären und ambulanten/niedergelassenen Bereich.

Der RH hatte in seinem Bericht „Finanzierung und Kosten von Leistungen in Spitalsambulanzen und Ordinationen“, Reihe Oberösterreich 2011/3, dem Land Oberösterreich empfohlen, die integrierte Planung zwischen intra- und extramuralem Bereich so rasch wie möglich durchzuführen; das Land Oberösterreich hatte damals zugesagt, an einer Verbesserung der integrierten Planung zu arbeiten.

(2) Der Oberösterreichische Landes-Zielsteuerungsvertrag legte als eine Maßnahme die Weiterentwicklung des RSG entsprechend Art. 13 Landes-Zielsteuerungsvertrag fest. Danach sollte der auf Basis des ÖSG zu entwickelnde RSG eine gemeinsame Darstellung des bestehenden Angebots im intra- und extramuralen Bereich sowie eine zusammenfassende Darstellung der in den jeweiligen Zuständigkeitsbereichen bestehenden Planungen beinhalten.

Das Land Oberösterreich beabsichtigte, die Spitalsambulanzen und die niedergelassenen Ärzte in einem RSG Oö. zu erfassen. Der RSG Oö. mit dem Ist-Stand soll mit Ende dieser Zielsteuerungsperiode (2016) vorliegen; Planwerte würden erst in der nächsten Zielsteuerungsperiode (2017 bis 2020) festgelegt werden.

**5.2** Der RH wies erneut kritisch darauf hin, dass das Land Oberösterreich nach wie vor keine nachvollziehbaren integrierten Planungen für den intra- und extramuralen Bereich festgelegt hatte.

Er empfahl dem Land Oberösterreich, den von ihm in Aussicht genommenen RSG Oö. ehestmöglich zu erlassen und die integrierten Planungen voranzutreiben.

**5.3** *Das Land Oberösterreich wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass die endgültige Ausgestaltung des derzeit in Erarbeitung befindlichen und mit Ende dieser Zielsteuerungsperiode vorliegenden RSG auch wesentlich vom Zielsteuerungspartner mitbestimmt werde.*

Konzepte für ZAE  
und AEE

**6.1** (1) Weder das Land Oberösterreich noch die Oberösterreichische Gesundheits- und Spitals-AG (gespag) verfügte über Konzepte für die optimale Anzahl und die geeignetsten Standorte für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE). Die gespag war der größte oberösterreichische Krankenanstaltenträger; zu ihr gehörten zur Zeit der Gebarungsüberprüfung<sup>12</sup> das KH Vöcklabruck (das gemeinsam mit dem KH Bad Ischl und dem KH Gmunden das Salzkammergut-Klinikum bildete) und weitere sieben oberösterreichische Krankenanstalten<sup>13</sup>.

(2) Obwohl die Gesundheitsreform 2013 die Erhöhung der Zahl der Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) intendierte, sahen insbesondere die bezug habenden rechtlichen Grundlagen keine Planungs- bzw. Entscheidungsparameter für die Errichtung solcher Erstaufnahmeeinheiten (Einzugsgebiet, Versorgungsstufe (Standard-, Schwerpunkt und/oder Zentralkrankenanstalt) sowie Leistungsspektrum der Krankenanstalt, Ausgestaltung des niedergelassenen Bereichs etc.) vor.

(3) Laut der Fachliteratur waren bei der Planung/Errichtung von interdisziplinären Notaufnahmen im Sinne höchstmöglicher Behandlungsqualität etwa hohe Fallzahlen, bestimmte infrastrukturelle und personelle Voraussetzungen (z.B. zentrale räumliche Einrichtung, entsprechende Geräte, Qualifikation der Leitung und des Personals etc.), die Sicherstellung von (Sekundär-)Transporten, die Festlegung des

<sup>12</sup> Kepler-Universitätsklinikum GmbH: Eigentümer sind das Land Oberösterreich im Wege der OÖ Landesholding GmbH (74,9 %) und die Stadt Linz (25,1 %). Mit 1. Jänner 2016 wurden das Allgemeine Krankenhaus der Stadt Linz (AKh Linz), die Landes-Frauen- und Kinderklinik (LFKK) und die Landes-Nervenklinik Wagner-Jauregg (LNKWJ) in die Kepler Universitätsklinikum GmbH eingebracht.

<sup>13</sup> KH Steyr, Freistadt, Kirchdorf, Rohrbach, Schärding, Frauen- und Kinderklinik Linz, Nervenklinik Linz

## Ausgangslage und Umfeld

Leistungsspektrums entsprechend dem Leistungsangebot bzw. der Versorgungsstufe der Krankenanstalt von wesentlicher Bedeutung.<sup>14</sup>

- 6.2** Der RH bemängelte, dass weder das Land Oberösterreich noch die gespag über Planungen verfügte, an welchen Krankenanstaltenstandorten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) oder Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) optimalerweise eingerichtet sein sollten, um eine qualitätsgesicherte Patientenversorgung sicherzustellen. Weiters wies er kritisch darauf hin, dass auch die Grundlagen für die Gesundheitsreform 2013 dazu keine Aussagen enthielten (siehe auch TZ 4).

Der RH empfahl dem Land Oberösterreich, gemeinsam mit den oberösterreichischen Krankenanstaltenträgern unter Beachtung der im Interesse höchstmöglicher Patientenbehandlungssicherheit notwendigen Parameter (z.B. Fallzahlen, Einzugsgebiet, Versorgungsstufe bzw. Leistungsspektrum der Krankenanstalten, Sicherstellung von (Sekundär-)Transporten etc.) und insbesondere in Abstimmung mit dem niedergelassenen Bereich, entsprechende Planungen für die Erstversorgung in Krankenanstalten vorzunehmen. Um die erforderlichen Festlegungen im Landes-Zielsteuerungsvertrag treffen zu können (TZ 4), waren solche Überlegungen aus Sicht des RH unabdingbar.

Weiters empfahl der RH dem Land Oberösterreich, Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) im geplanten RSG Oö. (TZ 5) auszuweisen.

- 6.3** *Laut Stellungnahme des Landes Oberösterreich sei mit den Planungen im Zentralraum Linz bereits begonnen worden. Dabei würden u.a. Parameter wie Versorgungsstufen und Leistungsspektren, Öffnungszeiten von niedergelassenen Ärzten sowie unterschiedliche Patientenzahlen und -ströme (nach Uhrzeiten und Einzugsgebiet) berücksichtigt. Zudem würden gemeinsam mit der Oberösterreichischen Gebietskrankenkasse alle Ambulanzen (nicht nur Aufnahmeeinheiten) der oberösterreichischen Fondskrankenanstalten sowie der korrespondierende, extramurale Bereich analysiert.*

*Weiters führte das Land Oberösterreich aus, dass der RSG Oö. Aussagen zu Erstversorgungseinheiten in den oberösterreichischen Fondskrankenanstalten enthalten werde; nicht jede Krankenanstalt müsse bzw. werde jedoch eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) bzw. eine Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) vorhal-*

<sup>14</sup> Bauer, Kann eine zentrale Notaufnahme in allen Krankenhäusern der Steiermärkischen Krankenanstaltengesellschaft, unabhängig von der Bettenzahl, medizinisch und ökonomisch sinnvoll etabliert werden? Masterthesis (Graz 2015) S. 92

*ten. Mit gutem Grund sei von einer (flächendeckenden) Verordnung von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) noch Abstand genommen worden. Vorerst seien die verschiedenen Modelle auf die jeweils geeignete Form zu prüfen, zumal damit auch nicht unerhebliche Kosten entstehen könnten, besonders wenn sie bauliche Maßnahmen erforderten.*

- 6.4 Der RH nahm gegenüber dem Land Oberösterreich die eingeleiteten Maßnahmen positiv zur Kenntnis. Er stellte in diesem Zusammenhang nochmals klar, dass seine Empfehlung auf die Planung der Erstversorgung im gesamten Land Oberösterreich (und nicht nur im Zentralraum Linz) bezogen war.

Weiters empfahl der RH dem Land Oberösterreich neuerlich, im RSG Oö. Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) auszuweisen.

Darüber hinaus brachte der RH dem Land Oberösterreich die Stellungnahme des BMGF zu TZ 3 zur Kenntnis, wonach die Intention sei, dass in allen Krankenanstalten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) oder Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) eingerichtet bzw. bestehende Erstversorgungseinheiten entsprechend den Vorgaben adaptiert würden.

## Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten

### Allgemeines

- 7.1 Alle drei überprüften Krankenanstalten verfügten über Erstaufnahmeeinheiten und Aufnahmestationen, die für ungeplante Patienten eingerichtet waren (TZ 2):

(1) Am längsten gab es eine Erstaufnahmeeinheit bzw. eine Aufnahmestation im KH Vöcklabruck (seit 1999, im Neubau ab 2004 weitergeführt); danach folgten das KH Wels (seit August 2010) und das KH BHS Ried (seit Juni 2013).<sup>15</sup>

Während das KH Vöcklabruck (sechs Betten) und das KH BHS Ried (14 Betten) über interdisziplinäre Aufnahmestationen verfügten, war im KH Wels eine internistische Aufnahmestation mit 13 Betten eingerichtet.

(2) Mit der Einrichtung einer Erstaufnahmeeinheit bzw. einer Aufnahmestation verfolgten alle überprüften Krankenanstalten im Wesent-

<sup>15</sup> davor bspw.: Weiterleitung der Patienten an Fachstationen/-ambulanzen z.B. durch Nachtschwester oder Portier

## Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten

lichen folgende Ziele: bessere Steuerung der Patientenströme auch aufgrund der steigenden Ambulanzzahlen, Prozessoptimierung, qualitative Steigerung der Patientenbehandlung. Auch die mit der Spitalreform II verbundene Bettenreduktion<sup>16</sup> war ein wesentlicher Beweggrund für den Betrieb von Erstaufnahmeeinheiten.

(3) In allen überprüften Krankenanstalten gingen der Errichtung der Erstaufnahmeeinheiten verschiedene Erhebungen und Planungen voran; überall waren jedoch wesentliche Berechnungsparameter (KH Vöcklabruck: räumlich und personell, KH Wels: personell, KH BHS Ried: räumlich) für den RH nicht nachvollziehbar.

- 7.2** Der RH anerkannte das Vorliegen von Erhebungen und Planungen für die Einrichtung der Erstaufnahmeeinheiten, er wies jedoch kritisch darauf hin, dass in allen überprüften Krankenanstalten wesentliche räumliche und/oder personelle Berechnungsparameter für diese nicht nachvollziehbar waren.

Weiters hielt er fest, dass sich die überprüften Einrichtungen – wie die nachfolgende Analyse des RH zeigt – in der praktischen Ausgestaltung sehr deutlich unterschieden, obwohl alle drei Krankenanstalten mit der Etablierung ihrer Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen sehr ähnliche Ziele verfolgten. Ferner wies der RH darauf hin, dass auch die Entwicklungen im stationären und ambulanten Bereich insgesamt in den überprüften Krankenanstalten in den letzten Jahren bzw. seit Einrichtung der Erstaufnahmeeinheiten unterschiedlich verliefen (TZ 8).

- 7.3** *Laut Stellungnahme der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH hätten mangels praktischer Erfahrung mit einer Erstversorgungseinheit in der heutigen Ausprägung in der Planung hinsichtlich der räumlichen und personellen Ausstattung nur Annahmen getroffen werden können.*

- 7.4** Der RH stellte gegenüber der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH klar, dass ihm zwar Unterlagen betreffend die geplante räumliche Ausgestaltung der Erstversorgungseinheit vorgelegt wurden, nicht jedoch betreffend die personelle Ausstattung.

Entwicklungen im  
stationären und  
ambulanten Bereich

- 8.1** Die folgende Tabelle zeigt die gesamten stationären Aufnahmen in den überprüften Krankenanstalten sowie den Anteil an ungeplanten Patienten und die gesamten Frequenzen ambulanter Patienten von 2009 bis 2014:

<sup>16</sup> KH Vöcklabruck: – 50 Betten, KH Wels–Grieskirchen: – 133 Betten, KH BHS Ried: – 21 Betten



**Tabelle 1: Gesamte stationäre Aufnahmen und Frequenzen ambulanter Patienten, 2009<sup>1</sup> bis 2014**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Entwicklung 2009 bis 2014
	Anzahl						in %
<b>KH Vöcklabruck</b>							
stationär	34.802	35.237	35.774	34.855	34.916	34.751	- 0,15
davon ungeplant	15.480	15.118	16.238	16.565	17.152	16.901	+ 9,18
Anteil in %	44,5	42,9	45,4	47,5	49,1	48,6	+ 9,34
ambulante Frequenzen	270.989	282.038	275.323	288.924	285.491	290.672	+ 7,26
<b>KH Wels</b>							
stationär	66.182	64.699	64.359	63.152	65.938	67.747	+ 2,36
davon ungeplant	31.310	27.850	26.568	24.000	25.154	27.027	- 13,68
Anteil in %	47,3	43,0	41,3	38,0	38,2	39,9	- 15,67
ambulante Frequenzen	460.404	469.369	476.713	450.760	463.172	468.155	+ 1,68
<b>KH BHS Ried</b>							
stationär	31.667	31.757	32.485	33.678	32.235	32.453	+ 2,48
davon ungeplant	<i>keine Auswertung</i>						
ambulante Frequenzen	189.693	185.037	187.352	191.007	188.418	192.812	+ 1,64

<sup>1</sup> Zugunsten einer höheren Aussagekraft im Hinblick auf die potenzielle Wirkung der Erstaufnahmeeinheiten stellte der RH die gesamte Entwicklung bereits ab 2009 dar, weil die Erstaufnahmeeinheit im KH Wels im August 2010 und jene im KH BHS Ried im Juni 2013 eröffnete.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

Ein Vergleich der überprüften Krankenanstalten hinsichtlich der stationären Aufnahme von ungeplanten Patienten war nur eingeschränkt möglich, weil das KH Vöcklabruck und das KH Wels die Akutaufnahmen bzw. ungeplanten Patienten und die geplanten Aufnahmen unterschiedlich definierten.

So legte das KH Vöcklabruck die „geplanten“ Aufnahmen mit vorhergehender Terminvereinbarung mit einem Richtwert von mindestens 24 Stunden fest. Im KH Wels galten alle Aufnahmen, die 48 Stunden bzw. mehr als 48 Stunden vor der tatsächlichen Aufnahme geplant wurden, als sogenannte Planaufnahmen. Im KH BHS Ried waren keine entsprechenden Auswertungen verfügbar.

## Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten

### KH Vöcklabruck

Während die stationären Aufnahmen im KH Vöcklabruck insgesamt leicht zurückgingen, stieg die Zahl der ungeplanten Akutaufnahmen von 2009 bis 2014 um 9,2 % auf 16.901 Aufnahmen; der Akutanteil an allen stationären Aufnahmen erhöhte sich im gleichen Zeitraum von 44,5 % auf 48,6 %. Der Grund für den nur geringen Rückgang von stationären Aufnahmen und den Anstieg bei ungeplanten Patienten lag laut KH Vöcklabruck in der Spitalsreform II, in der eine stärkere Verlagerung von Leistungen vom Standort Gmunden zum KH Vöcklabruck vorgesehen war (z.B. Geburtshilfe).<sup>17</sup>

Die ambulanten Frequenzen erhöhten sich im KH Vöcklabruck vom Jahr 2009 bis zum Jahr 2014 um rd. 7 %.

### KH Wels

Obwohl im KH Wels die stationären Aufnahmen insgesamt von 66.182 auf 67.747 um rd. 2,4 % stiegen, sanken die Zahl der ungeplanten Akutaufnahmen von 2009 bis 2014 deutlich um 13,7 % und der Akutanteil an allen stationären Aufnahmen im gleichen Zeitraum auf 39,9 %; seit Einrichtung der Erstaufnahmeeinheit im Jahr 2010 nahmen die ungeplanten Aufnahmen bis 2013 um rd. 10 % ab, 2014 war wieder ein Anstieg um rd. 7 % erkennbar. Laut KH Wels nehme es in Umsetzung der Spitalsreform II und der dadurch abgestuften Versorgung am Standort Grieskirchen bewusst Akutpatienten vermehrt im Standort Wels anstatt am Standort Grieskirchen auf.<sup>18</sup>

Die Frequenzen ambulanter Patienten nahmen im KH Wels von 2009 bis 2014 um rd. 1,7 % zu; von 2010 (Einrichtung der Erstaufnahmeeinheit) bis 2014 reduzierten sich diese leicht um rd. 1.200 Frequenzen (rd. – 0,3 %).

### KH BHS Ried

Im KH BHS Ried stieg die Anzahl der gesamten stationären Aufnahmen von 2009 bis 2014 um rd. 2,5 %. Die Frequenzen ambulanter Patienten nahmen im KH BHS Ried von 2009 bis 2014 um rd. 1,6 %

<sup>17</sup> Eine Gesamtbetrachtung des Salzkammergut-Klinikums ergab diesbezüglich seit 2009 einen Rückgang an stationären Aufnahmen an den Standorten Gmunden um 14,9 % und Bad Ischl um 8,8 %.

<sup>18</sup> Bei Gesamtbetrachtung mit dem im Verbund befindlichen Standort Grieskirchen zeichnete sich ein noch deutlicherer Rückgang im Ausmaß von 21 % der Zahl der ungeplanten Akutaufnahmen für den gleichen Zeitraum ab.

zu; seit Einrichtung der Erstaufnahmeeinheit betrug der Anstieg 2,3 % (+ 4.400 Frequenzen).<sup>19</sup>

8.2 (1) Der RH hielt kritisch fest, dass das KH Vöcklabruck und das KH Wels die ungeplanten stationären Aufnahmen unterschiedlich definierten und das KH BHS Ried nicht über derartige Auswertungen verfügte. Da nach Auffassung des RH eine einheitliche Datenlage als Planungs- und Steuerungsgrundlage notwendig war, empfahl er dem BMGF, eine einheitliche Definition für „ungeplante“ stationäre Aufnahmen festzulegen.

(2) Auch unter Bedachtnahme auf die eingeschränkte Vergleichbarkeit wies der RH auf die entgegengesetzten Entwicklungen bei den ungeplanten stationären Patientenaufnahmen im KH Vöcklabruck (+ 9,2 %) und im KH Wels (- 13,7 %) hin. Dies obwohl beide Krankenanstalten Leistungen von anderen Standorten übernommen hatten. Betreffend das KH Wels hob der RH hervor, dass der Anteil an ungeplanten stationären Aufnahmen um rd. 16 % (2009: 47,3 %, 2014: 39,9 %) zurückgegangen war; demgegenüber verzeichnete das KH Vöcklabruck einen Anstieg um rd. 9 %.

(3) Im Hinblick darauf, dass der Anstieg der ambulanten Frequenzen im KH Vöcklabruck mit rd. 7,3 % (2009 bis 2014) vergleichsweise am höchsten war (KH Wels und KH BHS Ried: + 1,68 % bzw. + 1,64 %) und damit am deutlichsten über dem Oberösterreich-Wert (+ 0,1 %, TZ 2) lag, empfahl der RH dem KH Vöcklabruck, die Entwicklungen im ambulanten Bereich in den letzten Jahren im Detail zu analysieren, um die Ursachen für den deutlich überdurchschnittlichen Anstieg der ambulanten Frequenzen zu identifizieren und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen setzen zu können.

Dem Land Oberösterreich empfahl der RH, insbesondere die Entwicklungen im ambulanten Bereich der Krankenanstalten bei der in Aussicht genommenen integrierten Planung mitzuberücksichtigen.

8.3 (1) *Laut Stellungnahme des BMGF existiere eine einheitliche Definition für „ungeplante“ stationäre Aufnahmen (akute Aufnahmen) bereits seit langem. Im „Handbuch Organisation und Datenverwaltung für landesgesundheitsfondsfinanzierte Krankenanstalten“ werde zwischen geplanten Aufnahmen (mit vorhergehender Terminvereinbarung, Richtwert mindestens 24 Stunden) und akuten Aufnahmen (ohne vorhergehende Terminvereinbarung) unterschieden.*

<sup>19</sup> ab Oktober 2014 befristete Übernahme des hausärztlichen Bereitschaftsdienstes durch das KH BHS Ried

## Erstversorgung in den überprüften Krankenanstalten

*(2) Das Land Oberösterreich teilte in seiner Stellungnahme mit, dass die Entwicklungen im ambulanten Bereich der Krankenanstalten bereits pro Krankenanstalt und pro Fachbereich, der zur Abstimmung mit dem niedergelassenen Bereich geeignet sei, erhoben und gemeinsam mit den Entwicklungen im niedergelassenen Bereich mit der Oberösterreichischen Gebietskrankenkasse analysiert würden. Derzeit seien nur noch die Krankenanstaltenstandorte der Versorgungsregion Zentralraum Wels offen.*

- 8.4** Der RH entgegnete dem BMGF, dass seine Überprüfung die mangelnde Vergleichbarkeit von Daten über ungeplante Aufnahmen aufzeigte; aus seiner Sicht war die Definition im Handbuch nicht geeignet, eine aussagekräftige Datenlage sicherzustellen. Der RH erneuerte daher seine Empfehlung.

## Organisation und räumliche Gestaltung

Organisatorische  
Ausgestaltung der  
Erstversorgung

Allgemeines

- 9.1** Die krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben und der ÖSG bzw. der Öö. KAP/GGP sahen auch organisatorische Regelungen für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. für Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) vor:

(1) Sowohl für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) als auch für Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) galt:

- Einbettung in die Organisationsstruktur der Krankenanstalt über die jeweilige Anstaltsordnung,
- direkte Unterstellung unter die Ärztliche Direktion,
- Leitung durch einen Arzt mit ius practicandi, Erfahrung in der Notfallversorgung sowie weitere Zusatzqualifikationen.

(2) Nur für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) galt:

- eigenständige Einrichtung mit uneingeschränkter Betriebszeit, bestehend aus einer Erstversorgungsambulanz und einem stationären Aufnahmebereich,
- maximale Belagsdauer von 24 Stunden auf der Aufnahmestation,

- Aufnahmestation mit systemisierten Betten ausschließlich durch Umwidmung aus anderen Stationen,
- eigene Kostenstelle mit speziellem Funktionscode.

(3) Nur für Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) galt:

- interdisziplinäre Struktur zur Erstbegutachtung und erforderlichenfalls Erstbehandlung sowie Weiterleitung der ungeplanten Patienten in die zuständige ambulante oder stationäre Versorgungsstruktur,
- Funktionsbetten (nicht bewilligungspflichtige Betten) möglich,
- eigene Kostenstelle nicht erforderlich.

(4) Betreffend das Leistungsangebot ging der ÖSG bei einer Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) davon aus, dass dieses auch eine basale Unfallversorgung zu umfassen habe. Die gesetzlichen Bestimmungen sahen hingegen die basale Unfallversorgung im Rahmen des zulässigen Leistungsspektrums vor. Betreffend die Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) sah der ÖSG ebenfalls basale Unfallversorgung vor, die gesetzlichen Bestimmungen enthielten hierzu keine expliziten Regelungen.

**9.2** Der RH wies kritisch darauf hin, dass nicht klar geregelt war, ob die basale Unfallversorgung im Rahmen von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) vorzunehmen war oder bloß vorgenommen werden konnte; er empfahl dem BMGF eine entsprechende Klarstellung.

**9.3** *Laut Stellungnahme des BMGF werde es sich für eine entsprechende Klarstellung im ÖSG einsetzen. Die basale Unfallversorgung könne im Rahmen einer Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) bzw. Ambulanten Erstversorgungseinheit (AEE) vorgenommen werden. Die Aufgaben und die Rolle von derartigen Erstversorgungseinrichtungen im Rahmen einer Krankenanstaltenorganisation seien vom jeweiligen Träger bzw. dem jeweiligen Landesgesundheitsfonds festzulegen. Aus Sicht des BMGF sei die basale Unfallversorgung in derartigen Einrichtungen sinnvoll, jedoch werde auf die lokalen Gegebenheiten Rücksicht zu nehmen sein.*

## Organisation und räumliche Gestaltung

Organisation der überprüften Erstaufnahmeeinheiten/Aufnahmestationen

10.1 (1) Die nachfolgende Tabelle zeigt die organisatorische Ausgestaltung der überprüften Erstaufnahmeeinheiten/Aufnahmestationen im Überblick:

<b>Tabelle 2: Organisation der überprüften Erstaufnahmeeinheiten (EAE)/Aufnahmestationen</b>			
	<b>KH Vöcklabruck</b>	<b>KH Wels</b>	<b>KH BHS Ried</b>
<b>Erstaufnahmeeinheit (EAE)</b>			
Bezeichnung durch KH	Akutaufnahme	Akut Versorgung Aufnahme (AVA)	Zentrale Aufnahme und Erstversorgung (ZAE)
Selbsteinschätzung <sup>1</sup>	Akutaufnahme	AEE	ZAE
laut Betriebsbewilligung	Akutaufnahme	eigene Funktionseinheit	AEE
organisatorisch unterstellt	Ärztliche Direktion	Direktorium	Stellvertreter/Ärztlicher Direktor
Leitung	FA Innere Medizin mit ius practicandi	FA Anästhesie mit ius practicandi	FA Anästhesie mit ius practicandi
geltende Anstaltsordnung	nur im Organigramm	nein	nein
Öffnungszeiten	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden
Kostenstelle/Funktionscode	interdisz. ambulante Einheit	interdisz. ambulante Einheit	ZAE
Unfallversorgung	nein	nein	nein
<b>Aufnahmestation</b>	interdisziplinär	internistisch	interdisziplinär
Betten/Anzahl	6	13	14
Betten/Zuordnung	Aufnahmestation	Innere Medizin	Fachstationen
Leitung	Leiter EAE	Leiter Innere Medizin	Leiter EAE
Kostenstelle	ja	ja	nein
geltende Anstaltsordnung	nein	nein	nein
Organigramm	nein	ja	nein

<sup>1</sup> Ergebnis einer Befragung der überprüften Krankenanstalten, in welcher Form sie die Erstversorgung ungeplanter Patienten durchführen

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; Betriebsbewilligungsbescheide

(2) (a) Nur im KH Vöcklabruck stimmten die Bezeichnung der Erstaufnahmeeinheit durch die Krankenanstalt, die Selbsteinschätzung und die Bezeichnung im Betriebsbewilligungsbescheid überein. Das KH Vöcklabruck betrachtete seine Erstaufnahmeeinheit nur deshalb weder als eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) noch als eine Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE), weil sie nicht im Oö KAP/GGP ausgewiesen war.

(b) Das KH Wels sah seine Erstaufnahmeeinheit als Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) (nicht als Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE)), weil eine räumliche gemeinsame Unterbringung der Erstaufnahmeeinheit und der Internistischen Aufnahme- und Aufnahme-Station aufgrund der baulichen Gegebenheiten nicht möglich sei. Der Betriebsbewilligungsbescheid sprach von einer eigenen Funktionseinheit.

(c) Für das KH BHS Ried war die Erstaufnahmeeinheit eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE); sie war auch als solche bezeichnet. Im Betriebsbewilligungsbescheid wurde diese demgegenüber als Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) bezeichnet, die funktionell mit der Aufnahme-Station zusammenhing.

(3) (a) In der Anstaltsordnung des KH Vöcklabruck vom April 2015 war nur die Erstaufnahmeeinheit und diese wiederum nur im Organigramm angeführt.

(b) Das KH Wels erwähnte in der Anstaltsordnung weder die Erstaufnahmeeinheit noch die Internistische Aufnahme-Station. Der Entwurf der zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch nicht vom Land Oberösterreich genehmigten überarbeiteten Anstaltsordnung bezeichnete die Erstaufnahmeeinheit als Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE); die direkte Unterstellung unter die Ärztliche Direktion war nicht normiert, die für den Leiter geforderte Qualifikation entsprach nicht den Vorgaben des ÖSG.<sup>20</sup>

(c) In der geltenden Anstaltsordnung des KH BHS Ried waren ebenfalls weder die Erstaufnahmeeinheit noch die Aufnahme-Station erwähnt. Ein Überarbeitungsentwurf sah „die zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) als Einrichtung mit uneingeschränkter Betriebszeit bestehend aus einer Erstversorgungsambulanz und einem interdisziplinären stationären Aufnahmebereich“ vor.

(4) Die Aufnahme-Stationen in den überprüften Krankenanstalten waren unterschiedlich organisiert (z.B. interdisziplinär oder nur internistisch, unterschiedliche Leitung, teilweise eigene Kostenstelle, verschiedene Aufnahmezeiten etc.). Nur im KH Vöcklabruck waren die Betten der Aufnahme-Station organisatorisch zugeordnet; im KH Wels und im KH BHS Ried gehörten sie zur Inneren Medizin bzw. zu den jeweiligen Fachstationen.

<sup>20</sup> Der Entwurf sah bspw. nicht vor, dass der Leiter (wie auch jeder andere Arzt einer Erstaufnahmeeinheit) über ein gültiges Notarztdiplom zu verfügen hatte (hier nur gefordert: „... mit Erfahrung in Notfallversorgung“).

## Organisation und räumliche Gestaltung

- 10.2** Der RH wies kritisch darauf hin, dass Unklarheit darüber bestand, in welcher (Betriebs)Form die überprüften Krankenanstalten ihre Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen betrieben. So stimmte mehrheitlich schon die Benennung im Betriebsbewilligungsbescheid nicht mit der Selbsteinschätzung und der Bezeichnung der Erstaufnahmeeinheiten/Aufnahmestationen überein.

Der RH hielt weiters kritisch fest, dass die organisatorische Eingliederung der Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen aller drei Krankenanstalten in die jeweilige Organisationsstruktur nicht bzw. nicht im Sinne des ÖSG oder nur ansatzweise über die jeweiligen geltenden Anstaltsordnungen erfolgt war. Zudem entsprachen die geplanten Änderungen der Anstaltsordnungen im KH Wels und im KH BHS Ried nicht den Betriebsbewilligungen bzw. teilweise nicht dem ÖSG.

Der RH empfahl daher dem Land Oberösterreich im Zusammenhang mit der Konzepterstellung betreffend Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) (TZ 6) und den für den Landes-Zielsteuerungsvertrag erforderlichen Festlegungen (TZ 4), gemeinsam mit den überprüften Krankenanstaltenträgern die zweckmäßigste und patientensicherste (Betriebs) Form für die Erstversorgung festzulegen und für eine ÖSG-konforme Umsetzung zu sorgen.

- 10.3** (1) *Das Land Oberösterreich führte in seiner Stellungnahme aus, dass eine Änderung der Anstaltsordnung des KH Wels bezüglich der Akutaufnahme derzeit erst geprüft werde. Es bestehe demnach kein Widerspruch zwischen der Anstaltsordnung und den bestehenden Betriebsbewilligungen. Weiters sagte das Land Oberösterreich zu, bezüglich der zweckmäßigsten und patientensichersten (Betriebs)Form für die Erstversorgung an die überprüften Krankenanstalten heranzutreten.*

(2) *Die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH verwies in ihrer Stellungnahme auf die geplante ÖSG-konforme Novelle der Anstaltsordnung hinsichtlich der Leitung der Erstaufnahmeeinheit. Weiters könne aufgrund der Führungsstruktur einer Krankenanstalt nur der Ärztliche Leiter der Erstversorgungseinheit direkt der Ärztlichen Direktion unterstellt sein, die Erstversorgungseinheit insgesamt hingegen der Kollegialen Führung, weil unterschiedliche Berufsgruppen dort tätig seien.*



**10.4** (1) Der RH brachte dem BMGF die Rechtsmeinung der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH betreffend die im ÖSG festgelegte Unterstellung der Erstversorgungseinheit unter die Ärztliche Direktion zur Kenntnis.

(2) Der RH wies dem Land Oberösterreich gegenüber auf das Oö KAG hin, wonach die Anstaltsordnung jedenfalls die Aufgaben und Einrichtungen der Krankenanstalt einschließlich der Einrichtungen für ambulante Untersuchung und Behandlung zu enthalten hat; die Erstversorgungseinheit im KH Wels war jedoch – unabhängig von ihrer bewilligten oder intendierten Betriebsform – nicht in der zur Zeit der Gebarungsüberprüfung geltenden Anstaltsordnung ausgewiesen. Was den Entwurf der überarbeiteten Anstaltsordnung des KH Wels anbelangt, wäre – wie vom RH empfohlen – zuerst gemeinsam mit den überprüften Krankenanstalten die zweckmäßigste und patientensicherste Betriebsform für die Erstversorgung festzulegen, um in der Folge die diesbezüglich notwendigen Inhalte der Anstaltsordnung abschließend definieren zu können.

(3) Der RH verwies gegenüber der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH auf den ÖSG, der – im Gegensatz zum Entwurf der überarbeiteten Anstaltsordnung – vorsah, dass der Leiter, ebenso wie die anderen Ärzte einer Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) bzw. Ambulanten Erstversorgungseinheit (AEE) u.a. über das ius practicandi und ein gültiges Notarzt Diplom verfügen müssen. Fachärzte verfügen jedoch nicht zwingend über das ius practicandi; ein Notarzt Diplom muss zudem im Rahmen einer speziellen Ausbildung aktiv erworben werden; darin sah der RH einen Widerspruch zwischen dem ÖSG und dem Entwurf der Anstaltsordnung, der es als ausreichend erachtete, wenn der Leiter der Erstversorgungseinheit (im Sinne einer Ambulanten Erstversorgungseinheit (AEE)) ein „Facharzt mit Erfahrung in Notfallversorgung“ war.

Weiters wies der RH darauf hin, dass er die Rechtsmeinung der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH betreffend die Unterstellung der Erstversorgungseinheit unter die Ärztliche Direktion dem BMGF zur Kenntnis brachte.

Räumliche  
Ausgestaltung

**11.1** (1) Flächenmäßig unterschieden sich die überprüften Erstaufnahmeeinheiten deutlich; dies war auch darauf zurückzuführen, dass die Erstaufnahmeeinheiten im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried neu gebaut wurden, während jene im KH Wels innerhalb der bestehenden Krankenanstalt errichtet wurde. Unabhängig von den jeweiligen

## Organisation und räumliche Gestaltung

Gesamtnettoflächen<sup>21</sup> ergab eine vom Land Oberösterreich durchgeführte Gegenüberstellung der vergleichbaren Funktionsflächen Folgendes:

<b>Tabelle 3: Funktionsflächen der Erstaufnahmeeinheiten (EAE) im Vergleich, Patientenfrequenzen 2014</b>			
	<b>KH Vöcklabruck</b>	<b>KH Wels</b>	<b>KH BHS Ried</b>
<b>Funktionsflächen</b>	265 m <sup>2</sup>	392 m <sup>2</sup>	195,5 m <sup>2</sup>
<i>davon</i>			
<i>ausschließlich für EAE</i>	253 m <sup>2</sup> <sup>1</sup>	392 m <sup>2</sup>	156 m <sup>2</sup> <sup>2</sup>
<i>Wartebereich</i>	12 m <sup>2</sup>	–	45 m <sup>2</sup>
<b>Untersuchungs-/Therapiefläche nur für EAE</b>	<b>241 m<sup>2</sup></b>	<b>392 m<sup>2</sup></b>	<b>111 m<sup>2</sup></b>
<b>Patientenfrequenzen</b>			
gesamt	18.304	34.932	16.236
<b>pro Tag im Durchschnitt</b>	<b>50</b>	<b>96</b>	<b>44</b>

<sup>1</sup> Entsorgung gemeinsam mit Dialyse genutzt

<sup>2</sup> 40 m<sup>2</sup> gemeinsam mit der Unfallambulanz nutzbar

Quelle: Amt der Oberösterreichischen Landesregierung

Trotz ähnlichen durchschnittlichen Patientenaufkommens pro Tag im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried betrug die der Erstaufnahmeeinheit im KH BHS Ried exklusiv zur Verfügung stehende Fläche weniger als 50 % der Fläche im KH Vöcklabruck.

(2) Im KH BHS Ried ergab eine zwischen Oktober 2013 und März 2014 durchgeführte Evaluierung, dass ein Missverhältnis zwischen den räumlichen Ressourcen und dem zu erbringenden Leistungsspektrum bestehe, das den Arbeitsablauf einschränke (z.B. keine Wahrung der Intimsphäre der Patienten durch den zentral gelegenen Wartebereich zwischen den Untersuchungsräumen, Durchführung von Infusionstherapien im Wartebereich aufgrund von Platzmangel, Intensivbehandlungsraum „ausgesprochen“ eng, weil hier bspw. auch häufig frequentiertes Labordiagnostik-Gerät untergebracht war etc.).

Fast gleichzeitig, nämlich im Jänner, März und April 2014 fanden auch drei behördliche Betriebsbewilligungsverhandlungen für die Erstaufnahmeeinheit im KH BHS Ried statt; in den Niederschriften bzw. im Bewilligungsbescheid vom Juli 2014 wurden die in der Evaluierung aufgezeigten Probleme nicht beanstandet. Die vom KH BHS Ried pro-

<sup>21</sup> Die sich aus den Unterlagen/Plänen der überprüften Krankenanstalten ergebenden Gesamtnettoflächen waren insofern nicht vergleichbar, als jeweils unterschiedliche Räumlichkeiten miteinberechnet bzw. nicht berücksichtigt waren.

gnostizierten Patientenfrequenzen (18.000 jährlich) wurden in den Errichtungs- und Betriebsbewilligungsbescheiden bzw. Niederschriften ebenfalls nicht nachvollziehbar thematisiert.

Das KH BHS Ried beabsichtigte, bis zur Neuentwicklung der Erstaufnahmeeinheit bzw. der Aufnahmestation laufend Verbesserungen vorzunehmen; eine bauliche Umgestaltung sei in den nächsten Jahren aber nicht möglich.

- 11.2** Der RH wies kritisch darauf hin, dass die Dimensionierung und Ausstattung der Erstaufnahmeeinheit im KH BHS Ried bzw. die prognostizierten Patientenfrequenzen in den behördlichen Bewilligungsbescheiden bzw. Niederschriften nicht bzw. nicht ausreichend thematisiert wurden. So fanden sich die vom KH BHS Ried durch eine Evaluierung selbst aufgezeigten räumlichen Probleme in den – ebenfalls aus dem Jahr 2014 stammenden – behördlichen Niederschriften bzw. im Betriebsbewilligungsbescheid nicht.

Der RH empfahl daher dem Land Oberösterreich im Interesse der Patientensicherheit, entsprechende Regelungen für die räumliche Ausgestaltung von Erstaufnahmeeinheiten (z.B. Größe der Räumlichkeiten in Relation zu den Patientenfrequenzen, (Spezial)Ausstattungen etc.) zu treffen.

(2) Dem KH BHS Ried empfahl der RH, die im Rahmen der Evaluierung selbst identifizierten erforderlichen Verbesserungen der räumlichen Ausgestaltung der Erstaufnahmeeinheit nach Möglichkeit vorzunehmen.

- 11.3** *(1) Laut Stellungnahme des Landes Oberösterreich seien in der Niederschrift der Verhandlung zur Erteilung der Errichtungsbewilligung der Aufnahmeeinheit am KH BHS Ried die räumliche Enge und funktionelle Mängel des Bereichs thematisiert und auf nötige Umplanungen hingewiesen worden. Bei Inbetriebnahme seien die im Prüfungsergebnis des RH aufgezeigten Probleme nicht kommuniziert worden. Auch sei die geplante gemeinsame Nutzung von Nebenräumen und Aufschließungsbereichen mit der angrenzenden Unfallambulanz, die als Nutzung von Synergien beschrieben worden sei, offensichtlich nie umgesetzt worden, was nun zumindest einen Teil der angeführten Probleme bedinge.*

*Die bauliche und betriebsorganisatorische Überprüfung eines Projekts erfolge bereits vor Beginn des sanitätsbehördlichen Verfahrens im Rahmen der externen Bauprüfung. Generelle Regelungen hinsichtlich der Größe von Räumlichkeiten seien aufgrund der unterschiedlichen Rah-*

## Organisation und räumliche Gestaltung

*menbedingungen in den Krankenanstalten (Alt- oder Neubau, Lage der Organisationseinheit etc.) nicht zweckmäßig und würden unter Umständen einen kostentreibenden Effekt bewirken.*

*(2) Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. sei eine Adaptierung der räumlichen Ausgestaltung im Masterplan vorgesehen, könne aber aufgrund fehlender Finanzierungszusagen durch das Land Oberösterreich derzeit nicht umgesetzt werden.*

- 11.4** Der RH stellte gegenüber dem Land Oberösterreich klar, dass er das Fehlen entsprechender Anmerkungen in der Betriebsbewilligung für das KH BHS Ried und nicht in der Errichtungsbewilligung aufgezeigt hatte. Eine Thematisierung der vom KH BHS Ried prognostizierten Patientenfrequenzen in den Bewilligungsbescheiden bzw. Niederschriften war für den RH insgesamt nicht nachvollziehbar.

Bezüglich der baulichen und betriebsorganisatorischen Überprüfung eines Projekts im Rahmen der externen Bauprüfung wies der RH darauf hin, dass in den Gutachten betreffend das KH BHS Ried und das KH Wels entsprechende konkrete und nachvollziehbare Angaben bzw. Vergleiche mit ähnlichen Projekten fehlten.

Aus Sicht des RH waren die von ihm empfohlenen Regelungen für die räumliche Ausgestaltung von Erstaufnahmeeinheiten jedenfalls insofern zweckmäßig, als sie nachvollziehbar und umfassend begründete Beurteilungen der geplanten Vorhaben ermöglichten, auf deren Basis schon im Vorfeld auch im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit notwendige Adaptierungen durchgeführt werden könnten.

### Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten

- Patientengruppen      **12.1** (1) Die in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten behandelten Patientengruppen stellten sich im Überblick wie folgt dar:

Tabelle 4: Patientengruppen der Erstaufnahmeeinheiten

	KH Vöcklabruck	KH Wels	KH BHS Ried
<b>grundsätzlich:</b>	• Patienten ohne Termin		
<b>Abweichungen vom Grundsatz:</b>			
• Unfallpatienten, Gebärende, Kinder (Ausnahmen im KH Wels) <sup>1</sup>			
<b>1) von Versorgung in Erstaufnahmeeinheit ausgenommen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensivpatienten in Notarztbegleitung</li> <li>• Unterbringungspatienten</li> <li>• grundsätzlich Patienten mit Facharztüberweisung (Ausnahmen<sup>2</sup>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwangere</li> <li>• Psychiatrie- und Unterbringungspatienten</li> <li>• Patienten mit Facharztüberweisung (+ Sonderregelung<sup>3</sup>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwangere mit gynäkologischen Problemen</li> <li>• Patienten mit Facharztüberweisung<sup>3</sup></li> <li>• Intensivpatienten in Notarztbegleitung</li> <li>• viele Sonderfälle<sup>4</sup></li> </ul>
<b>2) außerhalb der Ambulanzöffnungszeiten zu versorgende Patienten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinder mit Nachblutung nach Tonsillektomie</li> <li>• HNO-, Augen-, Psychiatriepatienten</li> <li>• Patienten mit Facharztüberweisung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lungenpatienten</li> <li>• Patienten mit Facharztüberweisung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erwachsene und Kinder mit HNO- oder Augenkrankungen</li> <li>• Patienten mit postoperativen Problemen</li> <li>• Patienten mit Facharztüberweisung</li> </ul>
<b>geregelt in</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessdarstellung im Anhang zum Ambulanzstatut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statut der Erstaufnahmeeinheit</li> <li>• drei verschiedene Darstellungen zu Patientenströmen</li> <li>• Mitarbeiterleitfaden</li> <li>• etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abteilungsordnung</li> <li>• Verfahrensanweisung akute und elektive Patientenaufnahme</li> <li>• Protokoll Teambesprechung</li> </ul>
<b>Qualität der schriftlichen Regelungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelungen unübersichtlich und unvollständig</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zahlreiche, unübersichtliche, teils widersprüchliche Regelungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition grundsätzlich transparent und verständlich</li> </ul>

<sup>1</sup> Ausnahme im KH Wels: Kinder bei verlegtem Atemweg, HNO-Nachblutungen und Hodentorsion in Erstaufnahmeeinheit versorgt

<sup>2</sup> Ausnahme von der Ausnahme: Patienten der Inneren Medizin mit Facharztüberweisung waren auch während der Ambulanzzeiten in der Erstaufnahmeeinheit zu behandeln.

<sup>3</sup> während Ambulanzöffnungszeiten Möglichkeit der Weiterleitung an die Fachambulanz ohne Begutachtung/Behandlung in Erstaufnahme

<sup>4</sup> während der Ambulanzöffnungszeiten: HNO- und Augenpatienten, Patienten mit postoperativen Problemen; unabhängig von Ambulanzöffnungszeiten: von anderen Krankenanstalten an Fachabteilungen transferierte Patienten, terminisierte Patienten anderer Fachdisziplinen

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

(2) Die überprüften Erstaufnahmeeinheiten behandelten grundsätzlich alle nicht terminisierten Patienten; ausgenommen waren überall Unfallpatienten, Gebärende und Kinder (Sonderregelungen für Kinder gab es im KH Wels). Darüber hinaus bestanden in allen Erstaufnahmeeinheiten teilweise sehr komplexe Ausnahme- bzw. Sonderregelungen.

## Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten

(3) (a) Im KH Vöcklabruck war das Patientenspektrum in den Prozessdiagrammen des Ambulanzstatuts (TZ 21) unübersichtlich geregelt, manche Ausnahmeregelungen waren nicht schriftlich festgelegt.

(b) Im KH Wels bestand keine umfassende schriftliche Darstellung der in der Erstaufnahmeeinheit zu betreuenden Patientengruppen. Diese ergaben sich aus einer Reihe verschiedener Dokumente, wobei Widersprüche bestanden.<sup>22</sup>

(c) Im KH BHS Ried waren die zu versorgenden Patientengruppen grundsätzlich übersichtlich definiert.

- 12.2** Der RH hielt kritisch fest, dass das KH Vöcklabruck nur über eine unklare Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patientengruppen verfügte. Er empfahl daher dem KH Vöcklabruck eine klare und umfassende schriftliche Festlegung.

Weiters bemängelte der RH, dass im KH Wels die Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patientengruppen in mehreren Informationsquellen verstreut und teilweise widersprüchlich war. Dem KH Wels empfahl er, eine einheitliche, klare und übersichtliche Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patienten zu erarbeiten und den Mitarbeitern zugänglich zu machen.

Demgegenüber hob der RH hervor, dass die Definition der zu versorgenden Patienten im KH BHS Ried grundsätzlich transparent und verständlich geregelt war.

- 12.3 (1)** *Laut Stellungnahme der gespag werde sie die im Ambulanzstatut festgehaltenen Definitionen überprüfen und gegebenenfalls detaillierter und umfassender gestalten.*

<sup>22</sup> Die Ambulanzordnung (aus 2010) erwähnte das „Mutter-Kind-Zentrum“ und nicht die Kinderambulanz, sie differenzierte nicht zwischen Allgemeinmediziner- oder Facharzt-einweisung, sondern sprach von gezielter Facheinweisung, in den beiden Dokumenten zu den Patientenströmen wurde aber differenziert. Die Dokumente zu den Patientenströmen erwähnten Gebärende und Psychiatrie-Patienten und die hierfür zuständigen Abteilungen nicht.

Im Ambulanzstatut waren Gynäkologie-Patientinnen nicht von der Versorgung in Erstaufnahmeeinheiten ausgenommen, sondern nur Schwangere. Kinder waren laut der Ambulanzordnung generell ausgenommen. Laut Willkommensmappe und Informationsmappe waren Gynäkologie-Patientinnen (eine größere Gruppe als „Schwangere“) von der Versorgung in der Erstaufnahmeeinheit ausgenommen und Kinder bei Hodenschmerz oder TE-Nachblutung wiederum in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgen. Augenpatienten, laut Mitarbeiterleitfaden ebenso von der Versorgung ausgenommen, waren in der Ambulanzordnung nicht erwähnt.

*(2) Laut Stellungnahme der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH regle das Statut der Erstaufnahmeeinheit Betriebszeiten, Patientenversorgung und Abläufe, Pflichten und Rechte des Aufnahmearztes sowie die Zusammenarbeit des Aufnahmearztes mit den anderen Abteilungen des Hauses in seinen Grundzügen. Die Detailregelungen würden in den entsprechenden Schnittstellenvereinbarungen getroffen. Die Regelung aller Detailvereinbarungen in einem einzigen Statut der Erstaufnahmeeinheit wäre nicht zielführend, weil bei einzelnen Adaptierungen immer das gesamte Dokument geändert werden müsste und für die einzelnen Abteilungen des Hauses nur die direkten Vereinbarungen mit der Akutaufnahme von Relevanz seien.*

- 12.4 Der RH entgegnete der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH, dass die von ihm empfohlene Erarbeitung einer einheitlichen, klaren und übersichtlichen Definition der in der Erstaufnahmeeinheit zu versorgenden Patienten nicht nur für die jeweiligen Abteilungen im KH Wels, sondern in erster Linie für die Mitarbeiter der Erstaufnahmeeinheit und im Interesse patientensicherer und effizienter Abläufe unabdingbar war; dies vor allem auch vor dem Hintergrund, dass gerade in Notaufnahmen der Zeitfaktor eine wichtige Rolle spielte. Er hielt weiters fest, dass die empfohlene Definition der Patientengruppen nicht zwingend im Statut der Erstaufnahmeeinheit enthalten sein muss.

Patientenfrequenzen  
in den Erstaufnahme-  
einheiten

- 13.1 (1) Die Gesamtfrequenzen von Patienten<sup>23</sup> in den Erstaufnahmeeinheiten sowie der Anteil jener Frequenzen, die zu einer stationären Aufnahme am selben Tag führten, stellten sich in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten wie folgt dar:

<sup>23</sup> Als Frequenz galt, wenn der Besuch des ambulanten Patienten zum Zweck einer Untersuchung/Behandlung oder eines medizinischen Beratungsgesprächs erfolgte. Fand noch am Tag der Frequenz eine stationäre Aufnahme statt, so war keine ambulante Frequenz, sondern eine stationäre Frequenz zu zählen.

## Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten

<b>Tabelle 5: Patientenfrequenzen in den Erstaufnahmeeinheiten</b>					
	2011	2012	2013	2014	Entwicklung 2011 bis 2014
	Anzahl				in %
<b>KH Vöcklabruck</b>					
gesamt	16.046	16.490	16.954	18.304	+ 14,09
davon stationär	7.022	6.847	6.908	7.265	+ 3,46
Anteil stationär in %	43,76	41,52	40,75	39,68	- 9,32
<b>KH Wels</b>					
gesamt	24.873	28.323	33.168	34.932	+ 40,44
davon stationär	11.420	11.611	12.778	13.489	+ 18,12
Anteil stationär in %	45,91	40,99	38,53	38,62	- 15,88
<b>KH Ried<sup>1</sup></b>					
gesamt	-	-	7.707 <sup>1</sup>	16.236	-
davon stationär	-	-	3.405 <sup>1</sup>	6.661	-
Anteil stationär in %	-	-	44,18	41,03	-

<sup>1</sup> Daten zweite Hälfte 2013, daher keine Entwicklung dargestellt

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(a) Wie die Tabelle zeigt, stiegen die Patientenfrequenzen in allen überprüften Krankenanstalten im Zeitraum 2011 bis 2014 (KH BHS Ried: 2013 auf 2014) deutlich an. Der Anstieg war im KH Wels mit insgesamt rd. 40 % bzw. rd. 13,5 % im Jahresdurchschnitt mit Abstand am höchsten, wobei sich die Steigerungsrate von 2013 auf 2014 (+ 5,3 %) deutlich verringerte.

Im KH Vöcklabruck war eine gegenläufige Entwicklung erkennbar, die höchste Steigerung von Patientenfrequenzen erfolgte erst von 2013 auf 2014 um rd. 8 % (davor jeweils um rd. 3 %); im Durchschnitt stiegen die Patientenfrequenzen um rd. 5 % jährlich. Im KH BHS Ried betrug dieser Anstieg hochgerechnet von 2013 auf 2014 ebenfalls rd. 5 %.

(b) Die durchschnittliche Tagesauslastung erhöhte sich von 2011 bis 2014 im KH Vöcklabruck von 44 auf 50 Patientenfrequenzen (rd. + 14 %) und im KH Wels von 68 auf 96 Patientenfrequenzen (rd. + 40 %); im KH BHS Ried stiegen die durchschnittlichen täglichen Frequenzen von 2013 auf 2014 von 42 auf 44.



(c) Der Anteil der schließlich stationär aufgenommenen Patienten war in allen überprüften Krankenanstalten ähnlich und betrug 2014 zwischen 38,6 % (KH Wels) und 41,0 % (KH BHS Ried). Diesbezüglich war überall ein Rückgang erkennbar; im KH Vöcklabruck betrug dieser seit 2011 rd. 9 % und im KH Wels rd. 16 %, im KH BHS Ried hochgerechnet von 2013 auf 2014 rd. 7 %.

(2) Der Literatur zufolge war bei Notaufnahmen von einem durchschnittlichen jährlichen Zuwachs von Patientenkontakten von 4 % bis zu 10 % auszugehen. Notaufnahmen wurden immer häufiger als primärer Zugang zum Gesundheitswesen gewählt. Eine mögliche Erklärung für diese Entwicklung waren Defizite in der präklinischen Patientensteuerung.<sup>24</sup>

**13.2** (1) Vor dem Hintergrund, dass in allen drei Erstaufnahmeeinheiten die Gesamtfrequenzzahlen (stark) stiegen, wies der RH darauf hin, dass die durchschnittliche Steigerungsrate im KH Wels mit 13,5 % jährlich am höchsten war und damit deutlich über den in der Literatur angegebenen Bandbreiten von 4 % bis 10 % lag. Allerdings war die Steigerung von 2013 auf 2014 mit 5,3 % geringer und entsprach ungefähr den (durchschnittlichen) Steigerungen im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried.

(2) Positiv bewertete der RH, dass der Anteil der Frequenzen stationärer Aufnahmen an den Gesamtfrequenzen in allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten eine sinkende Tendenz aufwies.

(3) In diesem Zusammenhang hielt der RH fest, dass die steigenden ambulanten Frequenzen in den Erstaufnahmeeinheiten im Spannungsverhältnis zu der im Rahmen der Gesundheitsreform 2013 mit der verstärkten Einrichtung von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) intendierten Entlastung des stationären und spitalsambulanten Bereichs standen.

<sup>24</sup> bspw. Hoffmann/Stein/Maier/Rieder/Dorner, Access points to the different levels of health care and demographic predictors in a country without a gatekeeping system. Results of a cross-sectional study from Austria, *European Journal of Public Health*, Jänner 2013, S. 933; Christ/Grossmann/Winter/Bingisser/Platz, Triage in der Notaufnahme: Moderne, evidenzbasierte Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit, *Deutsches Ärzteblatt Int* 2010

## Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten

### Patientenströme

**14.1** (1) Im Jahr 2014 versorgten die überprüften Erstaufnahmeeinheiten die jeweils eigene Versorgungsregion<sup>25</sup> mit rd. 94 % (KH Vöcklabruck), rd. 83 % (KH Wels) und rd. 86 % (KH BHS Ried).

(2) Rund 50 % der Patienten kamen während der Woche zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr, in der Nacht während der Woche rd. 23 %. An Wochenenden/ Feiertagen frequentierten rd. 28 % der Patienten die überprüften Erstaufnahmeeinheiten.

(3) In alle überprüfte Erstaufnahmeeinheiten kamen insgesamt rd. 70 % der Patienten ohne ärztliche Überweisung; von den rd. 30 % mit Überweisung kam im KH Vöcklabruck und im KH Wels durchschnittlich rund ein Viertel in der Nacht oder an Wochenenden/Feiertagen. Im KH BHS Ried war eine solche differenziertere zeitliche Auswertung (z.B. mit/ohne Überweisung tagsüber bzw. an Wochenenden/Feiertagen) nicht möglich.

(4) In das KH Vöcklabruck und das KH Wels kamen im Jahr 2014 rd. 60 % bzw. 63 % der Patienten privat, 32 % mit der Rettung und 4,5 % bzw. 3 % mit dem Notarztwagen bzw. dem Notarzteinsatzfahrzeug.<sup>26</sup> Das KH BHS Ried konnte die Einweisungsart der Patienten in die Erstaufnahmeeinheit nicht auswerten.

**14.2** Im Hinblick darauf, dass rd. 30 % der Patienten die überprüften Erstaufnahmeeinheiten mit ärztlicher Überweisung aufsuchten und im KH Vöcklabruck und im KH Wels rund ein Viertel davon in der Nacht bzw. an Wochenenden/Feiertagen, empfahl der RH dem Land Oberösterreich, die aufgezeigten Daten bei seinen künftigen Planungen für den spitalsambulantem bzw. niedergelassenen Bereich mitzuberücksichtigen, um bspw. Parallelstrukturen zu vermeiden und den best point of service sicherzustellen.

Bezüglich des KH BHS Ried hielt der RH kritisch fest, dass weder Daten betreffend Patienten mit oder ohne Überweisung zeitlich differenziert auswertbar noch solche über die Einweisungsart (Selbsteinweiser, Rettung etc.) verfügbar waren. Er empfahl diesem, solche Daten zu erfassen bzw. auszuwerten, um insbesondere auch wichtige Steuerungsinformationen zur Abstimmung mit dem niedergelassenen Bereich zu gewinnen.

<sup>25</sup> Der ÖSG unterteilte Österreich im Sinne eines regionalen Rahmenplans in 32 Versorgungsregionen (VR); Oberösterreich hatte sechs VR (41 bis 46), die jeweils mehrere politische Bezirke umfassten. Das KH Vöcklabruck lag in der VR 45 (Gmunden, Vöcklabruck), das KH Wels in der VR 42 (Wels (Stadt), Eferding, Grieskirchen, Wels-Land) und das KH BHS Ried in der VR 46 (Braunau, Ried/Innkreis, Schärding).

<sup>26</sup> Die Einweisungsart von 3 % bzw. 1 % der Patienten war nicht dokumentiert bzw. unbekannt; die restlichen 0,5 % bzw. 1 % der Patienten kamen bspw. mit Hubschrauber oder Polizei.

**14.3** (1) Das Land Oberösterreich sagte in seiner Stellungnahme zu, die Einweisungsarten so weit wie möglich zu berücksichtigen. Es wies darauf hin, dass diese nicht routinemäßig und IT-gestützt erhoben würden. Das Land Oberösterreich werde diese Daten nach Maßgabe des entstehenden Aufwands bei den Krankenanstalten einfordern. Auch die Oberösterreichische Gebietskrankenkasse führe keine Statistik über die Zuweisungen ihrer Vertragsärzte.

(2) Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. sei die Auswertbarkeit mit oder ohne Überweisung derzeit schon gegeben. Weitere Differenzierungen würden aber überlegt.

Beschwerden,  
Diagnosen

**15.1** (1) Die Auswertungsmöglichkeiten der in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten behandelten Beschwerden und erstellten Diagnosen stellen sich wie folgt dar:

<b>Tabelle 6: Beschwerden und Diagnosen, Auswertungsmöglichkeiten</b>			
	<b>KH Vöcklabruck</b>	<b>KH Wels</b>	<b>KH BHS Ried</b>
<b>Beschwerden</b>			
standardmäßig auswertbar	nein (Freitextfelder)		ja
nach	Symptomen		Fachrichtungen
<b>Diagnosen</b>			
standardmäßig auswertbar	nein (Freitextfelder)		
Dokumentation	Arztbriefe/Ambulanzberichte		

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(a) Die unterschiedlichen Auswertungsmöglichkeiten führten zu folgenden Ergebnissen:

- Laut einer beispielhaften Auswertung des KH Vöcklabruck hatten rd. 84 % bis rd. 88 % Patienten internistische (einschließlich Schmerzpatienten) und neurologische Beschwerden. Aufgrund der Erfassung in Freitextfeldern war eine standardmäßige Auswertung nicht möglich.
- Für das KH Wels zeigte eine Auswertung der elektronisch erfassten Symptome für 2014, dass vor allem Patienten mit Schmerzsymptomen (rd. 32 % insbesondere Bauch-, Thorax-, Rücken- und Kopfschmerzen), Unwohlsein (rd. 20 %), Extremitätenproblemen (rd.

## Patienten in den Erstaufnahmeeinheiten

12 %) und mit Atemnot (rd. 6 %) die Erstaufnahmeeinheit aufsuchten.

- Eine Auswertung der in die Erstaufnahmeeinheit des KH BHS Ried kommenden Patienten nach Fachrichtungen ergab für 2014 bspw. folgende Hauptgruppen: rd. 21 % allgemein-internistische bzw. 11 % kardiologische, rd. 18 % orthopädische, rd. 11 % chirurgische und rd. 10 % neurologische Fälle.

(b) In allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten waren Diagnosen für die von der Erstaufnahmeeinheit entlassenen Patienten in der IT in Freitextfeldern erfasst; standardmäßige Auswertungen waren daher nicht möglich.

(2) Der Bundes-Zielsteuerungsvertrag legte die Durchführung von Pilotprojekten einschließlich der Erstellung eines entsprechenden Konzepts im operativen Ziel 7.2.1. („Sektorenübergreifende einheitliche Diagnosen- und Leistungsdokumentation (standardisiert und codiert) sicherstellen und schrittweise umsetzen“) fest; dieses operative Ziel fand sich auch im Oberösterreichischen Landes-Zielsteuerungsvertrag, wobei das von der Bundesgesundheitskommission abgenommene Konzept für den ambulanten Bereich ab Beginn 2016 umgesetzt werden sollte.

Laut BMGF hätten die Pilotprojekte zur standardisierten und codierten Diagnosendokumentation im ambulanten Bereich im April 2015 begonnen und seien für zwei Quartale anberaumt.<sup>27</sup> In der eingerichteten Arbeitsstruktur werde ein Evaluierungsbericht ausgearbeitet und bis Mitte 2016 der Bundesgesundheitskommission zur Entscheidung über die weitere Vorgangsweise vorgelegt.

- 15.2** Der RH erachtete es als unzweckmäßig, dass die überprüften Erstaufnahmeeinheiten Beschwerden und Diagnosen (teilweise) unterschiedlich erfassten und diese nicht bzw. unterschiedlich (nach Symptomen bzw. Fachbereichen) standardmäßig auswertbar waren; dadurch war auch ein diesbezüglicher Vergleich der überprüften Erstaufnahmeeinheiten nicht möglich.

Der RH sah dies vor allem deshalb kritisch, weil dadurch wichtige Qualitätssicherungs-, Steuerungs- bzw. Planungsinstrumente/-daten sowohl (teilweise) innerhalb der jeweiligen Krankenanstalt als auch im Gesamtkontext einer Versorgungsregion bzw. im überregionalen Bereich fehlten. Der RH beurteilte daher die Initiative des BMGF für

<sup>27</sup> Für den spitalsambulanten Bereich seien Krankenanstalten in Kärnten, der Steiermark und Vorarlberg als Teilnehmer nominiert.

eine einheitliche Diagnosedokumentation im ambulanten Bereich positiv. Er empfahl dem BMGF eine konsequente und raschestmögliche Umsetzung.

**15.3** (1) *Laut Stellungnahme des BMGF fordere es eine einheitliche Diagnosedokumentation im ambulanten Bereich seit vielen Jahren. Entsprechende vorbereitende Arbeiten und Pilotprojekte seien durchgeführt worden. Ein Bericht darüber werde den politischen Entscheidungsgremien im Laufe des Jahres 2016 vorgelegt werden. Im Rahmen der Zielsteuerung-Gesundheit werde derzeit ein Bepunktungsmodell für den spitalsambulanten Bereich entwickelt. Das BMGF beabsichtige, dass für jene Leistungen, die bisher teilweise im stationären Bereich als Null-Tagesaufenthalte erbracht worden seien, auch bei einer Erbringung im spitalsambulanten Bereich die Diagnosen zu erfassen sein würden.*

(2) *Die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass es aktuell keinen einheitlichen Katalog für Beschwerden oder Diagnosen gebe. In einer Erstversorgungseinheit könne nicht immer eine abschließende Diagnose gestellt werden.*

**15.4** Der RH wies gegenüber der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH darauf hin, dass eine einheitliche Dokumentation nicht zwingend eine abschließende Diagnose voraussetze.

## Personal

Ärztliche und  
pflegerische  
Personalausstattung

**16.1** (1) Die Kennzahlen „durchschnittliche Patientenfrequenzen je Arzt“ und „durchschnittliche Patientenfrequenzen je Pflegekraft“ stellten sich für 2014 folgendermaßen dar:

## Personal

**Tabelle 7: Durchschnittliche Patientenfrequenzen je Arzt und Pflegekraft (in VZÄ), 2014**

	Personal	Patienten je Arzt/ Pflegekraft
	Anzahl	
<b>KH Vöcklabruck</b>	(18.304 Patienten)	
Ärzte	7,93 <sup>1</sup>	2.308
Pflege	13,64 <sup>1</sup>	1.342
<b>KH Wels</b>	(34.932 Patienten)	
Ärzte	11,90	2.935
Pflege	19,57	1.785
<b>KH BHS Ried</b>	(16.236 Patienten)	
Ärzte	5,75	2.824
Pflege	12,32	1.318

<sup>1</sup> unter Abzug des auf die Aufnahmestation entfallenden Anteils der Arbeitszeiten

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(a) Im KH Vöcklabruck versorgte im Jahr 2014 jeder Arzt 2.308 Patienten und jede Pflegekraft 1.342 Patienten. Hinzu kam, dass die Ärzte der Erstaufnahmeeinheit gleichzeitig auch als Notärzte tätig waren.

(b) Im KH Wels betreute im Jahr 2014 jeder Arzt 2.935 Patienten und jede Pflegekraft 1.785 Patienten. Anders als im KH Vöcklabruck besorgten im KH Wels die Ärzte der Anästhesie den Notarztdienst.

(c) Im KH BHS Ried betreute jeder Arzt 2.824 Patienten und jede Pflegekraft 1.318 Patienten. Den Notarztdienst besorgten im KH BHS Ried ebenfalls die Ärzte der Anästhesie.

(2) Die Entwicklung der ärztlichen und pflegerischen Personalausstattung<sup>28</sup> stellte sich in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten von 2011 bis 2014 wie folgt dar:

<sup>28</sup> Die administrative Aufnahme der ungeplanten Patienten erfolgte in allen drei Krankenanstalten grundsätzlich über Personal der Verwaltung, das für die Erstaufnahmeeinheiten tätig war. Außerhalb der regulären Dienstzeiten für Verwaltungsmitarbeiter gab es in den Krankenanstalten verschiedene Regelungen, um die administrative Aufnahme zu organisieren (z.B. durch Pflegekräfte oder den Portier).

**Tabelle 8: Ärzte<sup>1</sup> und Pflege<sup>2</sup> in Erstaufnahmeeinheiten im Jahresdurchschnitt**

	2011	2012	2013	2014	Entwicklung 2011 bis 2014
	in VZÄ				in %
<b>KH Vöcklabruck<sup>3</sup></b>					
Ärzte	7,91	7,37	8,16	9,09	+ 14,9
Pflege	14,88	15,48	16,09	16,64	+ 11,8
Patientenfrequenzen	16.046	16.490	16.954	18.304	+ 14,1
<b>KH Wels</b>					
Ärzte <sup>4</sup>	8,00	9,80	12,10	11,90	+ 49,0
Pflege	16,50	17,74	19,18	19,57	+ 18,6
Patientenfrequenzen	24.873	28.323	33.168	34.932	+ 40,4
<b>KH BHS Ried</b>					
Ärzte			5,06	5,75	+ 13,6
Pflege			11,57	12,32	+ 6,5
Patientenfrequenzen	–	–	7.707 <sup>5</sup>	16.236	– <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Die Darstellung des ärztlichen Personals beinhaltet keine mitarbeitenden Turnusärzte.

<sup>2</sup> Die Daten betreffend das pflegerische Personal beinhalten ausschließlich Pflegekräfte. Allfällige Mitarbeiter des Sanitätshilfsdienstes sowie kalkulatorische Personaldaten sind nicht enthalten.

<sup>3</sup> Die Ärzte (zu einem geringen Teil) und das Pflegepersonal des KH Vöcklabruck betreuen auch die Aufnahme- und Station.

<sup>4</sup> bis Ende 2011 Unterstützung durch Turnusärzte, ab 2012 Schichtdienst

<sup>5</sup> Start der Erstaufnahmeeinheit erst Mitte 2013, daher wird keine Entwicklung dargestellt.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(a) Das KH Wels verfügte in seiner Erstaufnahmeeinheit über die meisten Ärzte (2014: 11,9 VZÄ) und Pflegekräfte (2014: 19,57 VZÄ); diese versorgten im Vergleich zu den anderen beiden Erstaufnahmeeinheiten mit Abstand die höchste Patientenzahl. Im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried waren rund neun bzw. 5,75 VZÄ als Ärzte und 16,64 bzw. 12,32 VZÄ als Pflegekräfte tätig.

(b) Seit 2011 erhöhten sowohl das KH Vöcklabruck als auch das KH Wels die Personalausstattung in ihren Erstaufnahmeeinheiten, wobei die Ärzte und Pflegekräfte im KH Vöcklabruck auch die Aufnahme- und Station mitbetreuten. Das KH Wels erhöhte vor allem die Anzahl der Ärzte (+ 49 %), wobei dort die Patientenfrequenzen mit + 40,4 % seit 2011 ebenfalls am stärksten stiegen. Das KH BHS Ried erhöhte seit Bestehen der Erstaufnahmeeinheit (Mitte 2013) deren Personalausstattung ebenfalls.

## Personal

(3) Weder die krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben noch der ÖSG noch der Oö KAP/GGP sahen Vorgaben betreffend die adäquate Anzahl von ärztlichem bzw. pflegerischem Personal in Erstaufnahmeeinheiten vor.

- 16.2** Der RH wies auf die teilweise deutlichen Unterschiede bei den durchschnittlichen Patientenfrequenzen je Mitarbeiter in den Erstaufnahmeeinheiten hin; so versorgte etwa im Jahr 2014 jeder Arzt im KH Wels um rd. 630 Patienten (+ 27 %) und jeder Arzt des KH BHS Ried um rd. 520 Patienten (+ 22 %) mehr als die Ärzte der Erstaufnahmeeinheit des KH Vöcklabruck. Allerdings waren diese Ärzte des KH Vöcklabruck – anders als im KH Wels und im KH BHS Ried – auch als Notärzte tätig.

Weiters hielt der RH fest, dass eine Pflegekraft im KH Wels durchschnittlich um rd. 440 (+ 33 %) mehr Patienten als eine Pflegekraft im KH Vöcklabruck sowie um 470 (+ 35 %) mehr Patienten als eine Pflegekraft im KH BHS Ried versorgte.

Der RH verkannte nicht, dass die Personalbedarfsplanung gerade in Erstaufnahmeeinheiten aufgrund des ungeplanten Patientenaufkommens und ihren unterschiedlichen Anforderungen mit besonderen Herausforderungen konfrontiert war. Darüber hinaus waren auf Ebene der Krankenanstalten u.a. auch das durchgeführte Leistungsspektrum und die einzelnen Abläufe von entscheidender Bedeutung.

In diesem Zusammenhang verwies der RH auf seine Feststellungen insbesondere betreffend die unzureichende (Prozess)Dokumentation (TZ 25, 27 bis 30, 33) sowie den Handlungsbedarf bei den Prozessabläufen (TZ 21, 22, 24, 34) und auf die diesbezüglichen Empfehlungen, u.a. zur Verbesserung der Abläufe und der Datenlage. Daran anknüpfend empfahl der RH den überprüften Krankenanstalten, die Personalausstattung regelmäßig zu evaluieren bzw. anzupassen.

- 16.3** (1) *Laut Stellungnahme der gespag erfolge eine laufende und ausreichende Evaluierung der Personalausstattung im Zuge der zweimal jährlich stattfindenden Planungsprozesse in einem definierten Prozess, in dem die Leistungsanforderungen und allfällige Änderungen der Rahmenbedingungen Berücksichtigung finden würden.*

(2) *Wie die Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. in ihrer Stellungnahme mitteilte, werde im Zuge der Jahresplanung (Budgetgespräche) evaluiert; die Dienstposten-Planungen würden nach den Leistungsentwicklungen festgelegt.*



- 16.4 Der RH wiederholte gegenüber der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H., dass eine Evaluierung der Personalausstattung der Erstaufnahmeeinheit nicht nur auf Basis der Leistungsentwicklungen, sondern – vor dem Hintergrund des vielfältigen vom RH aufgezeigten Handlungsbedarfs bzw. bestehenden Verbesserungspotenzials in der Erstaufnahmeeinheit – gesamthaft erfolgen sollte.

Qualifikation des ärztlichen und pflegerischen Personals

Qualifikation des ärztlichen Personals

- 17.1 (1) Der ÖSG sah für das „Ärzteteam“ in Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. in Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) besondere, teilweise sehr allgemein formulierte Qualifikationsanforderungen vor: ius practicandi und gültiges Notarztdiplom<sup>29</sup>, Praxis in der Erstversorgung, jährlicher Nachweis in Notfallkompetenz<sup>30</sup>, Kenntnisse in Abdomen- und peripherer Gefäß- und Echosonographie sowie Kenntnisse in basaler Unfallversorgung.

(2) (a) Alle in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten dauernd beschäftigten Ärzte verfügten über das ius practicandi. Im KH BHS Ried hatten diese Ärzte auch alle ein gültiges Notarztdiplom; demgegenüber fehlte ein solches bei jeweils einem Arzt im KH Vöcklabruck und im KH Wels.<sup>31</sup>

(b) Der im ÖSG für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) geforderte jährliche Nachweis in Notfallkompetenz in Form von Weiterbildungen, Notarzt-Refresher und ERC-Kursen war in den überprüften Krankenanstalten nicht durchgängig nachvollziehbar.

In diesem Zusammenhang wiesen die überprüften Krankenanstalten auch auf § 40 Ärztegesetz 1998 (Notarzt) hin; danach war mindestens alle zwei Jahre eine zweitägige theoretische und praktische Fortbildungsveranstaltung zu besuchen, um die Notarztbefugnis aufrechtzuerhalten.<sup>32</sup> Davon ausgehend sei – so insbesondere laut KH Wels

<sup>29</sup> oder notfallspezifischer Zusatzausbildung in Innerer Medizin oder Anästhesie bzw. in der Facharztausbildung für Innere Medizin oder Anästhesie

<sup>30</sup> (Reanimation, Notfall-Intubation) in Form von Weiterbildungen, Notarzt-Refresher und ERC-Kursen

<sup>31</sup> betreffend KH Vöcklabruck siehe auch TZ 19

<sup>32</sup> Diese Fortbildungsveranstaltung war im Zeitraum vom 19. bis zum 30. auf den dem Stichtag folgenden Monat zu absolvieren. Wurde innerhalb von drei Jahren nach Abschluss des Lehrgangs oder Besuchs der letzten Fortbildungsveranstaltung keine zweitägige praktische und theoretische Fortbildungsveranstaltung besucht, war die Abschlussprüfung des Lehrgangs zu wiederholen.

## Personal

und KH BHS Ried – ein jährlicher Nachweis der Notfallkompetenz gar nicht möglich.

(c) Betreffend die im ÖSG geforderten Kenntnisse in Abdomen- und peripherer Gefäß- und Echosonographie vertraten die überprüften Krankenanstalten unterschiedliche Auffassungen. Laut KH Vöcklabruck sei dieses Qualifikationserfordernis allein durch die Absolvierung der ärztlichen Ausbildung zum Allgemeinmediziner oder Facharzt erfüllt; laut KH Wels und KH BHS Ried sei diesbezüglich jedenfalls eine eigene Ausbildung notwendig.<sup>33</sup>

- Im KH Vöcklabruck hatten fünf der zwölf Ärzte der Erstaufnahmeeinheit (einen) (Grund)Kurs(e) in Abdomen-Sonographie und zwei von diesen auch (Grund)Kurse in Echokardiographie absolviert.
- Im KH Wels hatten von 15 Ärzten acht, im KH BHS Ried von sieben Ärzten fünf unterschiedliche Fortbildungen in Notfall-, Herz- bzw. Abdomensonographie absolviert.
- Nachweise über spezielle Kenntnisse oder Fortbildungen in peripherer Gefäß- und Echosonographie der Erstaufnahmeärzte legten die überprüften Krankenanstalten nicht vor.

(3) Im Übrigen absolvierten die in den Erstaufnahmeeinheiten tätigen Ärzte unterschiedliche Fortbildungen bzw. Trainings (z.B. KH BHS Ried: regelmäßige interne Mega-Code-Trainings) sowohl innerhalb der Krankenanstalt als auch extern.<sup>34</sup>

**17.2** (1) Der RH hielt die nur allgemein gehaltenen Formulierungen der meisten im ÖSG für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) vorgesehenen, ärztlichen Qualifikationserfordernisse für unzumutbar. So blieb etwa offen, unter welchen Voraussetzungen die Erfordernisse „jährlicher Nachweis in Notfallkompetenz“ oder „Kenntnisse in Abdomen- und peripherer Gefäß- und Echosonographie“ erfüllt waren. Unklar war weiters auch, ob bzw. wie das Erfordernis „Kenntnisse in basaler Unfallversorgung“ zu erbringen war, auch wenn das Patientenspektrum der Erstaufnahmeeinheiten – wie im vorliegenden Fall – keine Unfallpatienten umfasste. Ferner kritisierte der RH, dass unklar war, was genau mit „Ärzteam“ gemeint war, also ob alle Ärzte die Qualifikationserfordernisse erfüllen mussten oder nur ein bestimmter Anteil.

<sup>33</sup> Dabei wiesen die beiden Krankenanstalten auf die – in Österreich derzeit noch nicht absolvierbare – eigene Ausbildung für Notfallsonographie hin.

<sup>34</sup> Gemäß § 49 Ärztesgesetz waren alle Ärzte zur laufenden Fortbildung verpflichtet.

Nach Ansicht des RH führte auch dies dazu, dass das Aus- und Fort- bzw. Weiterbildungsniveau sowohl innerhalb der Erstaufnahmeeinheiten als auch im Vergleich der überprüften Erstaufnahmeeinheiten sehr unterschiedlich war. Auch hielt der RH fest, dass keine der überprüften Krankenanstalten Kenntnisse bzw. spezielle Fortbildungen der Erstaufnahme-Ärzte in peripherer Gefäß- und Echsonographie nachwies.

Der RH empfahl daher dem BMGF, eindeutige Regelungen betreffend die Aus-, Fort- und Weiterbildung der in Erstaufnahmeeinheiten tätigen Ärzte zu treffen, um die Patientenbehandlungsqualität insbesondere vor dem Hintergrund des breiten Fallspektrums sowie der stetig steigenden und kaum steuerbaren Patientenzahlen in Erstaufnahmeeinheiten sicherzustellen. Bis zur Erlassung solcher Vorgaben empfahl er dem BMGF dringend eine Klarstellung der ärztlichen Qualifikationserfordernisse.

Den überprüften Krankenanstalten empfahl der RH, dementsprechend Aus- bzw. Fort-/Weiterbildungsmaßnahmen für die Ärzte der Erstaufnahmeeinheiten zu veranlassen; allen überprüften Krankenanstalten empfahl der RH darüber hinaus, die Notarztausbildung (bzw. ein gültiges Notarztdiplom) aller dort tätigen Ärzte sicherzustellen bzw. regelmäßig zu überprüfen.

**17.3** (1) *Laut Stellungnahme des BMGF sei der ÖSG als Rahmenplan grundsätzlich nicht das geeignete Instrument, um konkrete Aus-, Fort- und Weiterbildungsregelungen festzulegen. Das BMGF werde sich dafür einsetzen, dass die erforderlichen Qualifikationen in Erstaufnahmeeinheiten im ÖSG so klar wie möglich definiert werden.*

(2) *Laut Stellungnahme der gespag handle es sich bei der Organisationseinheit „Akutaufnahme“ nicht um eine Zentrale Erstversorgungseinheit oder Ambulante Erstversorgungseinheit im Sinne des ÖSG; das Salzkammergut-Klinikum habe mit dieser Organisationseinheit von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, die Erstversorgung von Patienten durch andere ambulante Einrichtungen sicherzustellen. Die Vorgaben aus dem ÖSG könnten keine verbindliche normative Wirkung auf die Ausstattung und den Betrieb dieser Akutaufnahme haben. Trotzdem bemühe sich die gespag und setze entsprechende Maßnahmen, um die Qualifikation der dort tätigen Ärzte und der Pflege in Richtung der Empfehlungen des ÖSG für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) zu entwickeln.*

(3) *Die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH wiederholte in ihrer Stellungnahme bezüglich der Qualifikationserfordernisse für Ärzte in Erstversorgungseinheiten, dass die im ÖSG geforderte jährliche Nachweis-*

## Personal

*pflicht der Notfallkompetenz nicht praktikabel sei. Es solle im ÖSG ein zweijähriger Nachweis der Notfallkompetenz verankert werden, weil sich dieses Intervall mit dem Notarzt-Auffrischkurs decke. Bezüglich des Nachweises von Kenntnissen in Abdomen- und peripherer Gefäß- und Echosonographie sei anzumerken, dass es zwar ein Ausbildungscurriculum gebe, jedoch das „Final Teaching“ zur Erreichung des Diplomstatus nicht strukturiert angeboten werde. Kenntnisse in der basalen Unfallversorgung würden im Rahmen der Ausbildung zum Allgemeinmediziner vermittelt. Es werde in der Erstaufnahmeeinheit des KH Wels keine routinemäßige Unfallversorgung durchgeführt, weil eine eigene Unfallerstversorgung bestehe. Somit würden Doppelgleisigkeiten vermieden. Die Ausbildung der Ärzte in Erstversorgungseinheiten solle sich nach den Vorgaben der österreichischen und deutschen Fachgesellschaften für Notfallmedizin (AAEM, DGINA) orientieren.*

**17.4** (1) Der RH nahm die Absichtserklärung des BMGF positiv zur Kenntnis; er vermisste allerdings die empfohlene unmittelbare Klarstellung bis zur Erlassung des neuen ÖSG. Aus Sicht des RH waren einheitliche Qualitätsstandards für das Aus- bzw. Fortbildungsniveau von in der Erstversorgung tätigen Ärzten im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit unabdingbar. Weiters brachte der RH dem BMGF die Auffassung der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH betreffend die idealtypische Fortbildung von Erstversorgungs-Ärzten zur Kenntnis.

(2) Der RH verwies gegenüber der gespag auf TZ 10 und seine Feststellungen zu den Unklarheiten betreffend die (Betriebs)Form der überprüften Erstaufnahmeeinheiten. Weiters wies er auf die vom BMGF in seiner Stellungnahme geäußerte Intention hin, dass auch bestehende Erstaufnahmeeinheiten im Sinne der Vorgaben des ÖSG für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) adaptiert werden sollten (siehe auch TZ 3). Das von der gespag zugesagte Bemühen um eine dem ÖSG entsprechende Personalausstattung nahm der RH daher positiv zur Kenntnis.

### Qualifikation des Pflegepersonals

**18.1** (1) Betreffend die erforderliche Qualifikation des Pflegepersonals in Erstaufnahmeeinheiten sah der ÖSG keine konkreten Regelungen vor. Er verwies diesbezüglich auf das Erfordernis einer „personellen Ausstattung nach pflegerischen Anforderungen einer Erstversorgungs- bzw. Notfallambulanz, ergänzt um die Anforderungen der Patientenbetreuung im Beobachtungs-/Aufnahmebereich“.

(2) Die Pflegekräfte der Erstaufnahmeeinheiten aller drei überprüften Krankenanstalten hatten überwiegend (Ausnahme Vöcklabruck)<sup>35</sup> eine Ausbildung für die Durchführung von Ersteinschätzungen zur Feststellung der Behandlungsdringlichkeit der Patienten<sup>36</sup> (TZ 22) absolviert. Darüber hinaus verfügten diese Pflegekräfte – je Krankenanstalt unterschiedlich – über weitere Qualifikationen.<sup>37</sup>

(3) In seiner Stellungnahme zur Novelle des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes (GuKG) im September 2015 hatte der RH zu § 17 des Entwurfs u.a. angeregt, auch die Erfordernisse einer etwaigen Spezialisierung für die Tätigkeit in Erstversorgungseinrichtungen bzw. Akut-/Notaufnahmen zu berücksichtigen.

- 18.2** Der RH hielt kritisch fest, dass der ÖSG keine konkreten Festlegungen betreffend die Qualifikation des Pflegepersonals in Erstaufnahmeeinheiten vorsah. Er anerkannte aber, dass die Pflegekräfte in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten überwiegend über eine Ausbildung zur Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit verfügten.

Aufgrund der besonderen und vielfältigen fachlichen bzw. persönlichen Anforderungen auch an die Pflege in Erstaufnahmeeinheiten empfahl der RH dem BMGF, eindeutige Regelungen betreffend die Aus-, Fort- und Weiterbildung des in Erstaufnahmeeinheiten tätigen Pflegepersonals zu treffen. In diesem Zusammenhang erinnerte er an seine Empfehlung im GuKG-Begutachtungsverfahren betreffend eine Spezialisierung für die Tätigkeit in Erstversorgungseinrichtungen bzw. Akut-/Notaufnahmen und hielt diese weiterhin aufrecht.

<sup>35</sup> im KH Vöcklabruck noch nicht alle Pflegekräfte

<sup>36</sup> Das Manchester Triage System (MTS) ist ein standardisiertes Verfahren zur systematischen Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit von Patienten u.a. in Notaufnahmen.

<sup>37</sup> 1) Im KH Vöcklabruck verfügten manche Pflegekräfte über eine Ausbildung zur Pflege in Ambulanzen und Notaufnahmen bzw. über basales und mittleres Management.

2) Alle Pflegekräfte des KH Wels hatten zusätzlich eine Ebola-Hygieneschulung und jährliche Reanimationsschulungen absolviert. Manche Pflegekräfte verfügten weiters über eine Ausbildung zur Pflege in Ambulanzen und Notaufnahmen, über einen Universitätslehrgang Gesundheitsmanagement sowie über basales und mittleres Management.

3) Im KH BHS Ried verfügten manche Pflegekräfte über eine Sonderausbildung für Anästhesie und Intensivmedizin bzw. OP sowie über eine Ausbildung zur Pflege in Ambulanzen und Notaufnahmen.

## Personal

Den überprüften Krankenanstalten empfahl der RH, das in der Erstaufnahmeeinheit tätige Pflegepersonal in weiterer Folge den vom BMGF getroffenen Festlegungen entsprechend zu schulen. Dem KH Vöcklabruck empfahl er außerdem, die Ausbildung der Pflegekräfte zur Erstein-schätzung der Behandlungsdringlichkeit der Patienten zu forcieren.

**18.3** (1) *Laut Stellungnahme des BMGF sei der ÖSG als Rahmenplan grundsätzlich nicht das geeignete Instrument, um konkrete Aus-, Fort- und Weiterbildungsregelungen festzulegen. Das BMGF werde sich dafür einsetzen, dass die erforderlichen Qualifikationen in Erstaufnahmeeinheiten im ÖSG so klar wie möglich definiert werden.*

(2) *Die gespag führte in ihrer Stellungnahme aus, die überwiegend in der Akutaufnahme eingesetzten Pflegekräfte seien bezüglich des Manchester Triage Systems geschult.*

(3) *Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. würden nach Festlegungen durch den Gesetzgeber konkrete Maßnahmen daraus abgeleitet werden.*

**18.4** Der RH nahm die Absichtserklärung des BMGF positiv zur Kenntnis, weil aus seiner Sicht auch einheitliche Qualitätsstandards für das Aus- bzw. Fortbildungsniveau von in der Erstversorgung tätigen Pflegekräften im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit unabdingbar waren. In diesem Zusammenhang erinnerte der RH neuerlich an seine Empfehlung im GuKG-Begutachtungsverfahren 2015 betreffend eine Spezialisierung für die Tätigkeit in Erstversorgungseinrichtungen bzw. Akut-/Notaufnahmen und hielt diese weiterhin aufrecht.

Personaleinsatz im  
Tages- und Nacht-  
verlauf

Allgemeines

**19.1** (1) In den überprüften Erstaufnahmeeinheiten stellte sich der Personaleinsatz im Tages- und Nachtverlauf wie folgt dar:

**Tabelle 9: Personaleinsatz (Ärzte, Pflegekräfte), wochentags und Wochenende, 2014**

	wochentags			Wochenende		
	Tag <sup>1</sup>	Abend <sup>2</sup>	Nacht <sup>3</sup>	Tag <sup>1</sup>	Abend <sup>2</sup>	Nacht <sup>3</sup>
<b>KH Vöcklabruck</b>	18.304 Patientenfrequenzen					
Ärzte	mind. 3	3	1	2	2	1
Pflegekräfte	4	4	2 bis 3	3 bis 4	3	2
<b>KH Wels</b>	34.932 Patientenfrequenzen					
Ärzte	3 bis 4	3 bis 4	1 bis 2	2 <sup>4</sup> bis 3	3	1 bis 2
Pflegekräfte	7	3 bis 5	2 bis 3 <sup>5</sup>	3 bis 4	4	2 bis 3
<b>KH BHS Ried</b>	16.236 Patientenfrequenzen					
Ärzte	2 bis 3	1	1	1	1	1
Pflegekräfte	2 bis 4	2 bis 3	2 <sup>6</sup>	2 bis 3	2	2 <sup>5</sup>

<sup>1</sup> 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr

<sup>2</sup> 15.00 Uhr bis 19.00 Uhr (KH Wels wochentags bis 20.00 Uhr)

<sup>3</sup> 19.00 Uhr bis 8.00 Uhr, KH Vöcklabruck wochentags zweiter Arzt ab 6.45 Uhr

<sup>4</sup> ab 9.00 Uhr

<sup>5</sup> ab 7.00 Uhr fünf Pflegekräfte

<sup>6</sup> eine Pflegekraft in Hausbereitschaft mit Schlaferlaubnis

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(2) Wochentags waren in den Erstaufnahmeeinheiten – je nach Tages-/Abend- bzw. Nachtzeit – einer bis vier Ärzte<sup>38</sup> sowie zwei bis sieben Pflegekräfte im Einsatz. An Wochenenden/Feiertagen waren dort grundsätzlich – je nach Tages-/Abend- bzw. Nachtzeit – einer bis drei Ärzte sowie zwei bis vier Pflegekräfte<sup>39</sup> tätig.

(3) (a) Im KH Vöcklabruck war ein Arzt der Erstaufnahmeeinheit gegebenenfalls auch bei Notarzteinsätzen außerhalb der Krankenanstalt im Einsatz. Von 15.00 Uhr bis 8.00 Uhr wochentags und von 8.00 Uhr bis 8.00 Uhr an Wochenenden/Feiertagen kam im Fall eines Notarzteinsatzes jeweils ein Arzt des sogenannten HNO-, Urologie- und Augenheilkunde-Dienstrades in die Erstaufnahmeeinheit.

Nur die Hälfte dieser Ärzte verfügte zumindest über ein gültiges Notarzt-Diplom (zu den anderen im ÖSG festgelegten Qualifikationsanforderungen siehe TZ 17). Nach Auflösung dieses Dienstrades war seit April 2015 ein zweiter Arzt ständig in der Erstaufnahmeeinheit anwe-

<sup>38</sup> KH Vöcklabruck: Durch die Dienstpläne konnten auch mehr Ärzte als dargestellt in der Erstaufnahmeeinheit tätig sein; so gab es bspw. ab Jänner 2015 fallweise einen zusätzlichen Dienst von 7.00 Uhr bis 14.00 Uhr oder bis 19.00 Uhr.

KH BHS Ried: An Montagen und Freitagen waren fallweise auch vier Ärzte tagsüber im Dienst.

<sup>39</sup> Pflegekräfte nachts teilweise in Bereitschaft

## Personal

send; die Notarztdiplome dieser jeweils zweiten Ärzte waren teilweise noch ausständig.

(b) Im KH BHS Ried war im Nachtdienst zusätzlich zu dem Arzt der Erstaufnahmeeinheit noch ein Turnusarzt (der auf einer Fachabteilung tätig war) im sogenannten „ZAE/ANS-Dienstrad“ tätig, der von 15.00 Uhr bis 8.00 Uhr für die Unterstützung des Arztes der Erstaufnahmeeinheit in dieser (und auch zur Unterstützung der Betreuung der Patienten der Aufnahmestation) zuständig war.

(4) Zu jenen Zeiten, in denen keine Administrativkraft Dienst hatte, führte im KH Vöcklabruck (18.00 Uhr bzw. 19.00 Uhr bis 7.30 Uhr) und im KH Wels<sup>40</sup> (24.00 Uhr bis 7.00 Uhr) das Pflegepersonal die administrative Aufnahme durch, im KH BHS Ried der Portier (ab 24.00 Uhr wochentags und ab 16.00 Uhr an Wochenenden/Feiertagen).

(5) Im KH Vöcklabruck betreuten die Ärzte der Erstaufnahmeeinheit auch die nicht-fachzugeordneten Patienten in der Aufnahmestation<sup>41</sup>; die Pflegekräfte wirkten auf der Aufnahmestation ebenfalls mit. Demgegenüber waren im KH Wels und im KH BHS Ried Ärzte und Pflege der Erstaufnahmeeinheiten in den Aufnahmestationen nicht tätig.

- 19.2** Der RH kritisierte, dass im KH Vöcklabruck bei einem Notarzteinsatz des einzigen diensthabenden Arztes der Erstaufnahmeeinheit andere – teilweise nicht einmal über ein Notarztdiplom verfügende – (Fach-) Ärzte (allein) dort tätig wurden, was den Vorgaben des ÖSG widersprach. Zwar war seit April 2015 zumindest ein zweiter Arzt dauerhaft anwesend, die Qualifikation dieser Ärzte im Sinne des ÖSG war jedoch nicht sichergestellt. Der RH empfahl dem KH Vöcklabruck, für eine dem ÖSG entsprechende qualifizierte ärztliche Personalausstattung der Erstaufnahmeeinheit zu sorgen.

In diesem Zusammenhang verwies der RH auch auf seine Feststellungen in TZ 17, wonach der ÖSG für Ärzte in Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. in Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) nicht nur ein Notarztdiplom, sondern eine Reihe weiterer Qualifikationserfordernisse (z.B. das *ius practicandi*) vorsah.

<sup>40</sup> Im KH Wels war seit März 2015 eine Administrativkraft durchgängig anwesend.

<sup>41</sup> bei deren Verhinderung ein Turnusarzt der Kardiologischen Intensivstation (Coronary Care Unit)



### Ärzte im Verhältnis zum Patientenaufkommen

20.1 (1) Die meisten Patienten suchten die Erstaufnahmeeinheiten vormittags auf<sup>42</sup>; lediglich das KH Wels hatte am Wochenende ein relativ hohes Patientenaufkommen bis 16.00 Uhr. Die durchschnittlichen stündlichen Patientenfrequenzen je Arzt stellten sich 2014 folgendermaßen dar (Details siehe Anhänge 1 bis 3):

**Tabelle 10: Stündliches Patientenaufkommen pro Arzt, im Durchschnitt 2014**

	wochentags			Wochenende/Feiertage		
	Tag <sup>1</sup>	Abend <sup>2</sup>	Nacht <sup>3</sup>	Tag <sup>1</sup>	Abend <sup>2</sup>	Nacht <sup>3</sup>
<b>KH Vöcklabruck</b>						
Patienten/Arzt <sup>4</sup>	0,7 – 1,9	0,8 – 0,9	0,4 – 2,1	1,3 – 1,8	1,1 – 1,2	0,4 – 2,1
<b>KH Wels</b>						
Patienten/Arzt	1,4 – 3,4	1,3 – 1,6	0,7 – 4,5	1,7 – 4,7	1,4 – 1,6	0,8 – 2,4
<b>KH BHS Ried</b>						
Patienten/Arzt	0,8 – 1,8	2,0 – 2,2	0,3 – 3,0	1,8 – 3,0	1,7 – 2,2	0,4 – 2,1

<sup>1</sup> 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr

<sup>2</sup> 15.00 Uhr bis 19.00 Uhr

<sup>3</sup> 19.00 Uhr bis 8.00 Uhr

<sup>4</sup> Für die Berechnung wertete der RH auch den Notarzteinsätze außer Haus absolvierenden Arzt als ständig anwesend.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

(2) Im KH Vöcklabruck versorgte jeder Arzt der Erstaufnahmeeinheit (diese Ärzte waren auch als Notärzte tätig) durchschnittlich bis zu 2,1 Patienten pro Stunde; im KH BHS Ried betreute ein Arzt durchschnittlich bis zu drei und im KH Wels bis zu 4,5/4,7 Patienten pro Stunde.

(3) Im KH Vöcklabruck wurde ab 19.00 Uhr der einzige Erstaufnahme-Arzt bei Notarzteinsätzen zumindest bis April 2015 gegebenenfalls durch einen nicht entsprechend qualifizierten Arzt vertreten (TZ 19); dabei war vor allem zwischen 19.00 Uhr und 22.00 Uhr ein durchschnittliches Patientenaufkommen von 1,6 bis 2,1 Patienten pro Stunde erkennbar.

(4) Im KH Wels kamen wochentags von 7.00 Uhr bis 8.00 Uhr durchschnittlich 4,5 Patienten und am Wochenende zwischen 8.00 Uhr und 9.00 Uhr durchschnittlich 4,7 Patienten in die Erstaufnahmeeinheit; durchgängig war hier jeweils nur ein Arzt anwesend.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> wochentags zwischen 8.00 Uhr und 14.00 Uhr (KH Vöcklabruck und Wels) bzw. 7.00 Uhr bis 13.00 Uhr (KH BHS Ried), am Wochenende zwischen 9.00 Uhr und 14.00 Uhr (KH Vöcklabruck) bzw. 16.00 Uhr (KH Wels) bzw. 12.00 Uhr (KH BHS Ried)

<sup>43</sup> Wochentags traten die anderen Ärzte erst um 7.30 Uhr ihren Dienst an. An Wochenenden/Feiertagen war in dieser Zeit nur ein Arzt tätig.

## Personal

(5) (a) Im KH BHS Ried war wochentags ab 15.30 Uhr und das ganze Wochenende hindurch nur jeweils ein Erstaufnahmearzt im Dienst. Im Vergleich dazu waren in der Erstaufnahmeeinheit des KH Vöcklabruck mit einem nur wenig höheren Patientenaufkommen je Stunde zwischen 15.00 Uhr und 19.00 Uhr sowie an Wochenenden/Feiertagen zwei bis drei Ärzte tätig (wobei ein Arzt auch Notarzt-Einsätze außer Haus wahrnahm).

(b) Das KH BHS Ried sah als einzige der überprüften Krankenanstalten für Erstaufnahmeärzte noch sogenannte verlängerte Dienste (24 Stunden) vor; im KH Vöcklabruck und im KH Wels arbeiteten die Ärzte in Schichtdiensten. Nach dem Krankenanstalten-Arbeitszeitgesetz<sup>44</sup> waren verlängerte Dienste nur zulässig, wenn der Arzt dabei nicht durchgehend in Anspruch genommen wurde.<sup>45</sup> Das KH BHS Ried führte darüber keine Aufzeichnungen.

20.2 (1) Der RH wies kritisch darauf hin, dass – insbesondere zu den Tagesrandzeiten und Abendzeiten sowie an Wochenenden/Feiertagen – in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten teilweise ein Spannungsverhältnis zwischen durchschnittlichem Patientenaufkommen und quantitativer bzw. qualitativer Personalbesetzung bestand. So hielt der RH bspw. kritisch fest, dass im KH BHS Ried an Wochenenden/Feiertagen durchgehend nur ein Arzt in der Erstaufnahmeeinheit dauernd tätig war und dieser im Durchschnitt bis zu drei Patienten pro Stunde zu behandeln hatte.

Der RH empfahl den überprüften Krankenanstalten, im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit das Patientenaufkommen je Arzt in der Erstaufnahmeeinheit im Tages-/Nachtverlauf zu evaluieren bzw. bei der Personaleinsatzplanung verstärkt zu berücksichtigen. Dabei wären auch wesentliche Parameter, wie etwa die zu behandelnden Krankheitsbilder (die gerade in Notaufnahmen sehr heterogen sein konnten), die Qualifikation des Personals oder die jeweilige Prozessgestaltung (Notarzteinsätze, Betreuung der Patienten der Aufnahmestation, Durchführung von administrativen Aufnahmen durch das Pflegepersonal etc.) zu berücksichtigen.

(2) Weiters wies der RH kritisch darauf hin, dass im KH BHS Ried entsprechende Aufzeichnungen fehlten, wodurch das Ausmaß der tatsächlichen Inanspruchnahme der Erstaufnahme-Ärzte während der verlängerten Dienste nicht nachvollziehbar war. Dem KH BHS Ried empfahl

<sup>44</sup> Bundesgesetz, mit dem ein Arbeitszeitgesetz für Angehörige von Gesundheitsberufen in Kranken-, Pflegeanstalten und ähnlichen Einrichtungen geschaffen wird (Krankenanstalten-Arbeitszeitgesetz – KA-AZG), BGBl. I Nr. 8/1997 i.d.g.F.

<sup>45</sup> siehe dazu den Bericht des RH „Ärzteausbildung“, Reihe Bund 2015/9

der RH daher, darüber Aufzeichnungen zu führen und die Einhaltung des Krankenanstalten–Arbeitszeitgesetzes sicherzustellen.

**20.3** (1) *Laut Stellungnahme der gespag erfolge die Evaluierung der Personaleinsatzplanung laufend; die Ergebnisse würden in die in der Planung vorgesehenen Ressourcen einfließen. Zur Kritik des RH, dass in Einzelfällen vertretungsweise nicht entsprechend qualifizierte Ärzte in der Akutaufnahme zum Einsatz kommen würden, verwies die gespag auf ihre Ausführungen unter TZ 17, wonach die Akutaufnahme weder eine Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheit (ZAE) noch eine Ambulante Erstversorgungseinheit (AEE) sei; sie hielt fest, dass auch im Vertretungsfall jeweils Ärzte, die zur selbständigen Berufsausübung berechtigt seien, zum Einsatz kämen.*

*(2) Wie die Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. in ihrer Stellungnahme mitteilte, seien entsprechende Dienstpostenanpassungen bereits umgesetzt. Dienstplanauswertungen würden die Einhaltung der AZG-Vorschriften belegen; zu verlängerten Diensten gebe es eine Betriebsvereinbarung.*

**20.4** (1) Der RH stellte gegenüber der gespag klar, dass sich seine Kritik u.a. auf die teilweise fehlende Notarzausbildung der in der Erstaufnahmeeinheit tätigen Ärzte bezog und nicht auf eine grundsätzlich fehlende Befugnis zur selbständigen Berufsausübung. In diesem Zusammenhang verwies er erneut auf die vom BMGF in seiner Stellungnahme geäußerte Intention einer flächendeckenden Erfüllung der ÖSG-Vorgaben für Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) durch alle Erstversorgungseinheiten (siehe TZ 3).

(2) Der RH stellte gegenüber der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. klar, dass seine Empfehlung auf die standardisierte Führung von arztbezogenen Aufzeichnungen gerichtet war (siehe dazu auch Bericht des RH, „Arztausbildung“, Reihe Bund 2015/9, TZ 47), wodurch das Ausmaß der tatsächlichen Inanspruchnahme der Erstaufnahme-Ärzte während der verlängerten Dienste nachvollziehbar war.

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

Prozessdarstellungen **21.1** (1) Der ÖSG sah vor, dass Betriebsformen wie Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) den Prozess in den Mittelpunkt der Gestaltung stellen sollten<sup>46</sup>; die fachliche Zuständigkeit für die jeweilige Patientenbehandlung blieb davon unberührt. Laut ÖSG sollten Zentrale Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) und Ambulante Erstversorgungseinheiten (AEE) über standardisierte Prozessabläufe mit definierten Zuständigkeiten verfügen.

### (2) KH Vöcklabruck

Im KH Vöcklabruck enthielt der Anhang zu dem im November 2014 freigegebenen Ambulanzstatut<sup>47</sup> Prozessdarstellungen (mit Zuständigkeitsregelungen) von spezifischen Standard-Haupt- und Subprozessen in der Erstaufnahmeeinheit in Form von Flussdiagrammen<sup>48</sup>; Sonderprozesse (wie etwa bei Verdacht auf Schlaganfall oder Herzinfarkt) waren nicht definiert. Das Patientenspektrum war unübersichtlich und lückenhaft geregelt (TZ 12).

### (3) KH Wels

In der Erstaufnahmeeinheit des KH Wels gab es keine Prozesslandkarte. Der Standardablauf war teils im Statut der Erstaufnahmeeinheit beschrieben. Daneben bestanden Leitlinien für bestimmte Patientengruppen und Beschwerdebilder, eine dem Personal zugängliche grafische Darstellung sowie eine schriftliche Zusammenfassung der Patientenströme. Zuständigkeiten waren nur teilweise geregelt.

Auch für die Versorgung von Schlaganfall-Patienten bestand bspw. kein schriftlich festgelegter vollständiger Prozess, nur die Notarzt-Einlieferung von solchen Patienten in die Erstaufnahmeeinheit war Gegenstand einer Richtlinie. Ein eigener Prozess für Schlaganfall-Patienten war zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch in Ausarbei-

<sup>46</sup> Prozessorientierte Organisationseinheiten zeichnen sich laut ÖSG u.a. durch das Bündeln gleichartiger Prozesse bzw. Prozessphasen innerhalb einer darauf ausgerichteten Struktur aus.

<sup>47</sup> Dieses war im Intranet verfügbar und galt für Unfall-Ambulanz, Akutaufnahme, Aufnahme- und spezifische Ambulanzzonen.

<sup>48</sup> Die im Juni 2012 freigegebene Vorversion des Ambulanzstatuts enthielt noch sehr allgemeine Prozessdarstellungen, obwohl die Erstaufnahmeeinheit schon seit Jahren bestand.

tung; weiters gab es z.B. auch für Verdacht auf Herzinfarkt keinen definierten Prozess.

#### (4) KH BHS Ried

Im KH BHS Ried existierte eine im Intranet der Krankenanstalt verfügbare Prozesslandkarte, in der die relevanten Standard-Prozesse rund um die Erstaufnahmeeinheit verzeichnet und Dokumente dazu verlinkt waren.

Die Prozesslandkarte führte nicht sämtliche Patientengruppen, die von einer Behandlung in der Erstaufnahmeeinheit ausgenommen waren, an; diese stimmte hier nicht vollständig mit der Definition der Patientengruppen laut der auch im Intranet verfügbaren Abteilungsordnung der Erstaufnahmeeinheit überein. Sonderprozesse bestanden in Ansätzen (Verdacht auf akutes Abdomen, kardiorespiratorische Beschwerden etc.).

**21.2** (1) Der RH anerkannte im KH Vöcklabruck das Vorliegen einer Prozessdarstellung der Standard-Haupt- und Subprozesse im Ambulanzstatut; er wies allerdings kritisch darauf hin, dass die Adaptierung des Ambulanzstatuts und eine Detaillierung – angesichts des schon langen Bestehens dieser Einheit (seit 1999, TZ 7) – erst relativ spät erfolgten und die Patientengruppen unübersichtlich bzw. lückenhaft definiert waren (TZ 12). Bezüglich einer klaren und vollständigen Definition der Patientengruppen verwies der RH auf seine Empfehlung zu TZ 12.

(2) Im KH Wels bemängelte der RH das Fehlen einer umfassenden Darstellung der Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit. Er empfahl dem KH Wels, eine einheitliche und umfassende Prozessbeschreibung oder -darstellung mit definierten Zuständigkeiten auszuarbeiten sowie diese den Mitarbeitern zugänglich zu machen.

(3) Im KH BHS Ried anerkannte der RH das Bestehen einer die Standardabläufe in der Erstaufnahmeeinheit abbildenden Prozesslandkarte. Er bemängelte jedoch ihre Unvollständigkeit im Bezug auf die zu behandelnden Patientengruppen. Der RH empfahl dem KH BHS Ried, die Prozesslandkarte entsprechend zu vervollständigen und darin alle zu behandelnden, genau definierten Patientengruppen klar abzubilden.

(4) Weiters wies der RH darauf hin, dass in allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten bspw. die Darstellung/Thematisierung von Prozessen in speziellen Notfallsituationen (z.B. Schlaganfall, Herzinfarkt) fehlte (im KH BHS Ried bestanden Sonderprozesse in Ansätzen); er empfahl daher allen überprüften Krankenanstalten, – insbesondere im

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

Sinne der Patientensicherheit – deren Aufnahme in die Prozessdarstellungen zu prüfen.

Allen überprüften Krankenanstalten empfahl der RH ferner, im Interesse höchstmöglicher Behandlungssicherheit, die Prozesse in den Erstaufnahmeeinheiten bzw. Aufnahmestationen regelmäßig zu evaluieren bzw. entsprechend anzupassen.

**21.3** (1) *Die gespag hielt in ihrer Stellungnahme ein Vorgehen, das sich an Leitlinien und darauf aufbauenden Standard Operating Procedures oder Prozessvorgaben orientiere, für sinnvoll. Die entsprechenden Empfehlungen des BMGF (siehe TZ 26) seien in diesem Zusammenhang abzuwarten und bei einer Umsetzung zu berücksichtigen. Schon derzeit würden die bestehenden Prozessdarstellungen bei Veränderungen adaptiert. Die gespag werde die Empfehlung des RH zum Anlass nehmen, die Prozesse künftig regelmäßig zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.*

(2) *Die Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH führte in ihrer Stellungnahme aus, dass eine vollständige Umsetzung einer umfassenden Darstellung der Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit nur durch sehr hohen Aufwand zu realisieren sei und sich der Nutzen in Grenzen halte. Es bestünden einige Standard Operating Procedures für spezielle Krankheitsbilder im elektronischen Abteilungslaufwerk, zusätzlich würden EBM<sup>49</sup> Allgemeinmedizin und MedStandards verwendet. Eine Visualisierung ausgewählter Prozesse sei Ende 2015 begonnen worden.*

(3) *Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. würden Verfahrensanweisungen für spezielle Situationen vorliegen und laufend weiterentwickelt werden.*

**21.4** (1) Der RH stellte gegenüber der gespag klar, dass seine Empfehlung zu Prozessen in speziellen Notfallsituationen darauf gerichtet war, die Aufnahme solcher Prozesse in die Prozessdarstellung zu prüfen.

(2) Der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH entgegnete der RH, dass die Prozesse der Erstaufnahmeeinheit in unterschiedlichen Dokumenten dargestellt und teilweise nicht vollständig beschrieben sowie die Zuständigkeiten nur zum Teil geregelt waren. Aus Sicht des RH war jedoch eine einheitliche, umfassende und transparente Prozessbeschreibung oder –darstellung mit definierten Zuständigkeiten erforderlich, um vor allem patientensichere und effiziente Arbeitsabläufe sicherzustellen; auch sollte, wie empfohlen, eine Aufnahme von Sonderprozessen in diese Prozessbeschreibung/–darstellung überlegt wer-

<sup>49</sup> Anmerkung RH: EBM = Evidence-Based Medicine

den. Auf das Vorliegen von Standard Operating Procedures für spezielle Krankheitsbilder etc. hatte der RH in seinem Prüfungsergebnis bereits hingewiesen (siehe TZ 26).

(3) Gegenüber der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. stellte der RH klar, dass seine Empfehlungen u.a. darauf gerichtet waren, die bestehende Prozesslandkarte entsprechend zu vervollständigen und darin alle zu behandelnden, genau definierten Patientengruppen klar abzubilden sowie eine Aufnahme von Sonderprozessen in diese Prozesslandkarte zu überlegen; auf das Vorliegen von Verfahrensanweisungen hatte der RH in seinem Prüfungsergebnis bereits hingewiesen (siehe TZ 26).

## Ersteinschätzung

## 22.1 (1) Allgemeines

(a) Alle drei überprüften Erstaufnahmeeinheiten führten grundsätzlich nach der administrativen Aufnahme von ungeplanten Patienten eine Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit durch. Dafür normierte der ÖSG keine speziellen Vorgaben.<sup>50</sup>

(b) Alle drei überprüften Krankenanstalten verwendeten zur Ersteinschätzung das Manchester Triage System (MTS), ein in Europa häufig angewandtes – fünfstufiges – System der Einschätzung der Behandlungsdringlichkeit eines Patienten. Es basierte auf einem Ja/Nein-Frageschema zu diversen Beschwerdebildern<sup>51</sup>; eine entsprechend geschulte Pflegeperson konnte damit sehr rasch eine – nach Farben und Ziffern codierte – Dringlichkeitsstufe ermitteln.

Für jede Dringlichkeitsstufe sollte innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens (maximale Wartezeit) die ärztliche Behandlung begonnen werden. Bei Überschreitung dieses Zeitrahmens sah das MTS eine neuerliche Einschätzung der Behandlungsdringlichkeit vor, um entsprechend auf geänderte Beschwerden der Patienten reagieren zu können (zur Umset-

<sup>50</sup> Ziel einer modernen Ersteinschätzung in der Notaufnahme war, den Schweregrad der Erkrankung von Notfallpatienten strukturiert festzulegen, eine Priorisierung der Behandlungsreihenfolge vorzunehmen und die Patienten dem geeigneten Behandlungs-ort zuzuweisen. Fünfstufige Ersteinschätzungs-Instrumente galten in der klinischen Notfallmedizin als Goldstandard.

Siehe dazu Christ/Grossmann/Winter/Bingisser/Platz, Triage in der Notaufnahme: Moderne, evidenzbasierte Ersteinschätzung der Behandlungsdringlichkeit, Deutsches Ärzteblatt Int 2010 sowie Wagner, Implementierung einer Triage und Ersteinschätzung von Patienten – Begleitung der Einführung an der Konservativen Notaufnahme am UKD, Bachelorarbeit (Oktober 2012) S. 30 ff.

<sup>51</sup> z.B. Thoraxschmerz, abdominelle Schmerzen, Extremitätenprobleme; siehe hierzu Mackway-Jones/Marsden/Windle/Krey/Moecke (Hrsg.), Ersteinschätzung in der Notaufnahme – Das Manchester-Triage-System (2011)

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

zung siehe TZ 28). Die überprüften Krankenanstalten hatten jeweils die im MTS empfohlenen Zeiten übernommen.<sup>52</sup>

**Tabelle 11: Einstufungen und empfohlene maximale Wartezeiten bis Behandlungsbeginn laut MTS**

Farbcode	Dringlichkeitsstufe	max. Wartezeit
rot	sofort	0 min
orange	sehr dringend	10 min
gelb	dringend	30 min
grün	normal	90 min
blau	nicht dringend	120 min

Quellen: Mackway-Jones/Marsden/Windle/Krey/Moecke (Hrsg.), Ersteinschätzung in der Notaufnahme – Das Manchester-Triage-System (2011); RH

Die empfohlenen maximalen Wartezeiten bewegen sich zwischen 0 Minuten („sofort“) und 120 Minuten („nicht dringend“).

### (2) Ersteinschätzung in den überprüften Krankenanstalten

In den überprüften Erstaufnahmeeinheiten war die Vorgangsweise bei der Ersteinschätzung wie folgt:

<sup>52</sup> Laut Stellungnahme des BMGF vom 4. Juli 2013, 92250/0028-II/A/2/2013 (zitiert in ÖZPR 2013/121) steht der Anwendung des MTS durch diplomiertes Pflegepersonal aus fachlicher und rechtlicher Sicht nichts entgegen (bei Einhaltung entsprechender Voraussetzungen: Erwerb der erforderlichen Kenntnisse durch die Anwender, kein Eingriff in die den Ärzten vorbehaltenen Entscheidung, ob und welcher medizinische Behandlungsbedarf besteht).



**Tabelle 12: MTS-Ersteinschätzung in den Erstaufnahmeeinheiten**

	KH Vöcklabruck	KH Wels	KH BHS Ried
<b>Einführung MTS</b>	phasenweise; Anwendung auf alle Patienten seit Februar 2014	August 2010	Juni 2013
<b>MTS-Frageschemata</b>	Papierform	Papierform	elektronisch und Papierform
<b>Durchführung Ersteinschätzung</b>	speziell geschulte Pflegekraft		
<b>von Pflegekraft zu erhebende Werte</b>	abhängig vom jeweiligem MTS-Frageschema: z.B. Temperatur, Blutdruck, Sauerstoffsättigung des Bluts etc.		
			weitere Sonderregeln bei bestimmten Beschwerden <sup>1</sup>
<b>Dokumentation Ersteinschätzung</b>	– Formular (Zeit der Ersteinschätzung, Dringlichkeitsstufe und erhobene Werte) – IT-System (Dringlichkeitsstufe)	IT-System	IT-System
<b>Reihung nach Dringlichkeitsstufe</b>	– Patientenaufkleber auf einer Magnettafel – und IT-System	IT-System	IT-System
<b>Überschreitung der Wartezeit ersichtlich im</b>	– IT-System oder – Eintrag auf Formular	IT-System	IT-System

<sup>1</sup> bereits anlässlich Ersteinschätzung bei akutem Koronarsyndrom/Verdacht auf Herzinfarkt, Verdacht auf Schlaganfall oder bei unklaren Bauchschmerzen: EKG anfertigen (sowie Blut abnehmen, venösen Zugang legen)

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

(a) Im KH Vöcklabruck erfolgte die MTS-Ersteinschätzung grundsätzlich<sup>53</sup> aller Patienten<sup>54</sup> der Erstaufnahmeeinheit seit Februar 2014; das KH Wels und das KH BHS Ried verwendeten das MTS seit ihrem Bestehen. Im KH Wels war zusätzlich eine MTS-geschulte Pflegekraft am administrativen Aufnahmeschalter anwesend, die bereits vor der MTS-Ersteinschätzung eine erste Einschätzung vornahm.

(b) Nur im KH BHS Ried erfolgte die MTS-Ersteinschätzung mittels einer in der IT hinterlegten Darstellung der Frageschemata; für den Fall eines IT-Ausfalls war das Handbuch auch in Papierform vorhanden. Im KH Vöcklabruck und im KH Wels lagen die MTS-Frageschemata in Papierform auf.

<sup>53</sup> mit Ausnahme von Notarzt-Einlieferungen und offensichtlichen Notfällen

<sup>54</sup> Das im November 2014 überarbeitete Ambulanzstatut enthielt nicht mehr aktuelle Angaben zur stundenweisen Anwendung der MTS-Ersteinschätzung zur Erprobung und Einführung des Systems.

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

(c) In allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten erhob die Pflegekraft je nach dem angegebenen Beschwerdebild Werte wie z.B. Temperatur, Blutdruck oder Sauerstoffsättigung des Bluts. Im KH BHS Ried war zusätzlich in einem Teambesprechungsprotokoll festgehalten, dass die Pflegekraft bei Patienten mit bestimmten Beschwerden<sup>55</sup> bereits bei der Ersteinschätzung Blut abnehmen, ein EKG anfertigen und einen venösen Zugang legen soll.

(d) Im KH Vöcklabruck erfolgten die Dokumentation bzw. Patientenreihung durch eine Vielzahl von verschiedenen – sowohl handschriftlichen bzw. händischen als auch elektronischen – Schritten, die teilweise parallel sowie durch unterschiedliche Personen durchgeführt wurden.<sup>56</sup> Im KH Wels und im KH BHS Ried erfolgten Dokumentation und Reihung im IT-System.

Die gespag als Rechtsträgerin des KH Vöcklabruck plante den Erwerb eines elektronischen Triage-Systems; dieses soll den Triage-Prozess samt Dokumentation und Protokollierung beinhalten.

### (3) GuKG-Novelle

Gemäß § 15 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) durften Pflegekräfte bestimmte Tätigkeiten (z.B. Messung der Sauerstoffsättigung des Bluts und des Blutzuckers, EKG, Blutabnahme, Legen eines venösen Zugangs etc.) nur auf ausdrückliche (schriftliche) Anordnung des Arztes im Einzelfall ausführen (sogenannter „Mitverantwortlicher Tätigkeitsbereich“). In Ausnahmefällen war auch eine mündliche Anweisung mit nachträglicher ärztlicher Dokumentation zulässig.

Mit der MTS-Einschätzung war jedoch teilweise auch die Erhebung von solchen Werten verbunden; andere Tätigkeiten sollte die Pflege nach Ansicht von überprüften Krankenanstalten bei bestimmten lebensbedrohlichen oder zeitkritischen Beschwerdebildern unmittelbar bzw. gleich im Rahmen der Ersteinschätzung aufgrund einer generellen ärztlichen Anordnung vornehmen können (siehe Punkt (2) (c)).

<sup>55</sup> Akutem Koronarsyndrom/Verdacht auf Herzinfarkt, bei Verdacht auf Schlaganfall oder bei unklaren Bauchschmerzen

<sup>56</sup> Die Pflegekraft vermerkte Zeit und Ergebnis der Ersteinschätzung sowie die erhobenen Werte handschriftlich auf dem MTS-Einschätzungsbogen und gab den Farbcode im elektronischen System ein. Parallel dazu gab sie die Zeit der Ersteinschätzung händisch in eine Excel-Tabelle ein. Die Pflegekraft deponierte Einschätzungsbogen, Anamnese- und Diagnoseblatt sowie Aufkleber in den Bereich hinter den Behandlungskojen, wo eine weitere Pflegekraft mittels Aufkleber einen Eintrag im händisch geführten Aufnahmebuch anlegte, den Magneten mit dem Patientenaufkleber entsprechend der MTS-Einstufung farblich markierte und diesen auf einer Magnettafel im Behandlungsbereich befestigte.

Eine zur Zeit der Gebarungsüberprüfung in Begutachtung befindliche GuKG–Novelle<sup>57</sup> sah hinsichtlich dieser – nunmehr als „Kompetenzen bei medizinischer Diagnostik und Therapie“ bezeichneten Tätigkeiten – u.a. Änderungen im Anordnungsverfahren vor; grundsätzlich sollte eine ärztliche Anordnung nicht im Vorhinein schriftlich erfolgen müssen.<sup>58</sup>

Da die Novellierung des GuKG auch auf verstärkte Praxisnähe und Praxistauglichkeit abzielte, hatte der RH in seiner Stellungnahme zum Begutachtungsentwurf entsprechende Sonderregelungen bzw. –kompetenzen für mit besonderen Anforderungen verbundene spezielle Tätigkeitsbereiche bzw. Einsatzgebiete (z.B. Erstversorgungseinheiten bzw. Akut-/Notaufnahmen) angeregt, um eine effiziente und patientensichere Ablauforganisation sicherzustellen (z.B. Ermöglichung der Ersteinschätzung, Zulässigkeit von generellen ärztlichen Anordnungen).

**22.2** (1) Der RH hielt fest, dass alle überprüften Erstaufnahmeeinheiten das MTS zur Ersteinschätzung verwendeten. Weiters wies er darauf hin, dass zwischen den Anforderungen des MTS bzw. den Abläufen in Erstaufnahmeeinheiten und dem Kompetenzprofil der diplomierten Pflege ein Spannungsverhältnis bestand; auf dieses hatte der RH in seiner Stellungnahme zur GuKG–Novelle hingewiesen und entsprechende Adaptierungen angeregt. Seine diesbezüglichen Anregungen hielt der RH weiterhin aufrecht.

(2) Darüber hinaus bemängelte der RH, dass – im Unterschied zum KH Wels und zum KH BHS Ried – die Patientendokumentation im Rahmen der Ersteinschätzung und der Reihung im KH Vöcklabruck durch zahlreiche Medienbrüche geprägt war, wodurch aus seiner Sicht das Risiko unrichtiger Eingaben stieg. Der RH anerkannte daher die geplante Anschaffung eines elektronischen Triage–Systems. Er empfahl dem KH Vöcklabruck, den derzeitigen Ablauf zur Vermeidung von Doppelgleisigkeiten und Medienbrüchen generell zu überarbeiten (siehe auch TZ 24).

<sup>57</sup> Begutachtungsentwurf vom Juli 2015 und Stellungnahme des RH vom September 2015; die GuKG–Novelle 2016 wurde erst nach Abschluss der Gebarungsüberprüfung im Juli 2016 beschlossen.

<sup>58</sup> Für Bereiche, in denen dies aus Qualitätssicherungsgründen und nicht zuletzt zu Beweissicherungszwecken erforderlich war (z.B. Arzneimittelverabreichung, Therapiepläne etc.), hatte die ärztliche Anordnung im Sinne einer lege–artis–Berufsausübung weiterhin zwingend im Vorhinein schriftlich zu erfolgen.

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

(3) Der RH hob hervor, dass im KH BHS Ried die MTS-Frageschemata auch elektronisch verfügbar waren; demgegenüber standen diese in den anderen beiden überprüften Krankenanstalten (noch) jeweils nur in Papierform zur Verfügung. Dem KH Vöcklabruck und dem KH Wels empfahl er daher, eine elektronische Zurverfügungstellung der MTS-Frageschemata für die Mitarbeiter zu prüfen.

**22.3** (1) *Laut Stellungnahme der gespag seien die vom RH empfohlenen Maßnahmen bereits in Umsetzung.*

*(2) Die Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass keine gesetzliche Verpflichtung bestünde, die Triage elektronisch durchzuführen und zu dokumentieren. An der Integrierbarkeit in die Krankenhaus-IT des KH Wels, die bislang an zufriedenstellenden Schnittstellenlösungen gescheitert sei, werde gearbeitet.*

**22.4** Der RH stellte gegenüber der Klinikum Wels-Grieskirchen GmbH klar, dass er die Prüfung einer elektronischen Zurverfügungstellung der MTS-Frageschemata für die Mitarbeiter insbesondere unter dem Gesichtspunkt einer effizienten Ablauforganisation empfohlen hatte. Er nahm das Bemühen um die elektronische Bereitstellung der MTS-Frageschemata positiv zur Kenntnis.

## Patientenstruktur aufgrund der Ersteinschätzung

**23.1** (1) Die Patientenstruktur in den überprüften Erstaufnahmeeinheiten stellte sich – auf Basis der jeweils auswertbaren Daten – wie folgt dar (z.B. waren im KH Vöcklabruck im Jahr 2013 rd. 67 % der Daten auswertbar, im Jahr 2014 rd. 81 %; im KH Wels waren jeweils rd. 91 % der Daten auswertbar):

Tabelle 13: Patientenstruktur aufgrund der Ersteinschätzung

		2013	2014	Verteilung
		Anzahl	Anzahl	2014 in %
KH Vöcklabruck <sup>1</sup>	keine Ersteinschätzung <sup>2</sup>	857	1.028	6,93
	sofort	69	71	0,48
	sehr dringend	1.571	1.962	13,22
	dringend	5.043	6.794	45,77
	normal	3.065	4.325	29,14
	nicht dringend	825	663	4,47
	<b>Summe</b>	<b>11.430</b>	<b>14.843</b>	<b>-</b>
KH Wels <sup>1</sup>	keine Ersteinschätzung <sup>2</sup>	294	276	0,87
	sofort	49	46	0,14
	sehr dringend	5.487	5.564	17,46
	dringend	9.276	9.484	29,76
	normal	12.609	13.577	42,61
	nicht dringend	2.666	2.919	9,16
	<b>Summe</b>	<b>30.381</b>	<b>31.866</b>	<b>-</b>
KH Ried <sup>3</sup>	keine Ersteinschätzung	-	-	-
	sofort	54	108	0,67
	sehr dringend	977	1.514	9,35
	dringend	2.976	5.416	33,43
	normal	3.131	7.429	45,86
	nicht dringend	552	1.733	10,70
	<b>Summe</b>	<b>7.690</b>	<b>16.200</b>	<b>-</b>

<sup>1</sup> KH Vöcklabruck: 2013 etwa 67 % und 2014 rd. 81 % der Daten auswertbar; KH Wels: jeweils rd. 91 % auswertbar

<sup>2</sup> nicht ersteingeschätzt, weil aufgrund der Dringlichkeit direkter Arztkontakt im Krankenhaus oder schon mit Notarzt

<sup>3</sup> seit der zweiten Hälfte 2013 in Betrieb, daher keine Entwicklung dargestellt

Quellen: überprüfte Krankenanstalten

Mit der Einschränkung, dass im KH Vöcklabruck bei rd. 7 % und im KH Wels bei rd. 0,9 % der Patienten keine Ersteinschätzung erfolgte, ergab sich für 2014:

- Der Anteil der als „sofort“ eingeschätzten Patienten lag in allen überprüften Erstaufnahmeeinheiten unter 1 %.
- Während im KH Wels und im KH BHS Ried die meisten Patienten mit rd. 43 % bzw. rd. 46 % in der Dringlichkeitsstufe „normal“ ersteingeschätzt waren, lag der Schwerpunkt im KH Vöcklabruck mit rd. 46 % bei den als „dringend“ ersteingeschätzten Patienten.

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

- Der zweitgrößte Anteil der Patienten war im KH Vöcklabruck „normal“ eingeschätzt (rd. 29 %), im KH Wels mit rd. 30 % und im KH BHS Ried mit rd. 33 % als dringend.
- In der Kategorie „nicht dringend“ verzeichnete das KH BHS Ried mit rd. 11 % den höchsten, das KH Vöcklabruck mit rd. 4 % den niedrigsten Anteil.

(2) Untersuchungen<sup>59</sup> zeigten, dass nur rd. 10 % der Patienten in den Notaufnahmen vital bedroht waren und ein großer Anteil gefahrlos im niedergelassenen Bereich behandelt werden könnte; dies galt vor allem für Patienten der MTS-Stufen „normal“ (grün) und „nicht dringend“ (blau).

**23.2** (1) Der RH kritisierte, dass im KH Vöcklabruck 2013 nur 67 % und 2014 nur 81 % der Daten auswertbar waren, im KH Wels waren es jeweils nur rd. 91 %; er verwies diesbezüglich auf seine Empfehlung in TZ 27 betreffend eine Verbesserung der Datenlage.

(2) Der RH hielt weiters fest, dass im KH Wels bzw. im KH BHS Ried 2014 mehr als die Hälfte der Patienten als „normal“ bzw. „nicht dringend“ eingestuft wurden, während diese Kategorien im KH Vöcklabruck insgesamt rd. 34 % ausmachten und dort die Kategorie „dringend“ am häufigsten vorkam. Er empfahl dem Land Oberösterreich, solche Daten auch bei anderen oberösterreichischen Krankenanstalten zu erheben und diese bei den vorgesehenen integrierten Planungen für den stationären und ambulanten Bereich mitzuberechnen.

**23.3** *Das Land Oberösterreich sagte in seiner Stellungnahme zu, die Daten nach Maßgabe des entstehenden Aufwands bei den Krankenanstalten einzufordern. Die Behandlungsdringlichkeit werde allerdings nicht in jedem Fall elektronisch erhoben, weshalb der Aufwand für die Krankenanstalten für eine systematische Erfassung im Land Oberösterreich hoch sein könne.*

**23.4** Der RH nahm die Ausführungen des Landes Oberösterreich zur Kenntnis; er betonte, dass Daten über die Patientenstruktur in Erstaufnahmeeinheiten wesentliche Informationen für die integrierten Planungen für den stationären und ambulanten Bereich darstellen.

<sup>59</sup> Gerlach/Greiner/Haubitz/Schaeffer/Thürmann/Thüsing/Wille, Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen, Bedarfsgerechte Versorgung – Perspektiven für ländliche Regionen und ausgewählte Leistungsbereiche (2014) S. 445; Huter, Die Rolle der AllgemeinmedizinerInnen als erste Anlaufstelle im österreichischen Gesundheitssystem, Diplomarbeit (Mai 2014) S. 53

Ärztliche Begut-  
achtung und/oder  
Behandlung

Behandlungsprozess

24.1 (1) In den überprüften Erstaufnahmeeinheiten stellte sich der Prozess-  
abschnitt Behandlung wie folgt dar:

**Tabelle 14: Behandlungsprozess in den Erstaufnahmeeinheiten (EAE)**

	KH Vöcklabruck	KH Wels	KH BHS Ried
<b>Behandlungsablauf</b>	in den Untersuchungskojen durch „springende“ Teams (Arzt und Pflegekraft)		
<b>Leistungserfassung</b>	Papierform (zweifach) und danach IT-System	IT-System	Papierform und danach IT-System
<b>Beziehung anderer Fach- richtungen/Institute</b>	ÖSG: bei ZAE/AEE gesicherte konsiliarische Beziehung von Fachärzten aus den Fachstrukturen der Krankenanstalt		
<b>innerhalb Öffnungszeiten/ Fachambulanzen</b>	Zuweisung an Fachambulanz		Konsil in EAE
<b>außerhalb Öffnungszeiten/ Fachambulanzen</b>	Konsil in EAE <sup>1</sup>		
<b>Ausnahmen</b>	neurologisches Konsil immer in EAE		–
<b>geregelt in</b>	Ambulanzstatut, Schnitt- stellenvereinbarungen (unübersichtlich)	Schnittstellenprotokolle (nicht flächendeckend)	Abteilungsordnung, Verfahrensweisung <sup>2</sup>
<b>Art und Anzahl statistisch auswertbar?</b>	nein	nur Gesamtsumme der Konsile in der EAE und auf Fachambulanz	nein

<sup>1</sup> im KH Wels auch außerhalb der Kerndienstzeiten teilweise in den Fachambulanzen/Fachstationen

<sup>2</sup> Abteilungsordnung: telefonische Konsilanforderung und elektronische Zuweisung an die Radiologie; Verfahrensweisung: Konsile elektronisch und Leistungen von Pathologie und Zentrallabor per Formular handschriftlich anzufordern

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

(2) Die Behandlung der Patienten erfolgte grundsätzlich in den Untersuchungskojen durch „springende Teams“ (Arzt und Pflegekraft). Im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried erfassten die Mitarbeiter die erbrachten Leistungen handschriftlich (KH Vöcklabruck zweifach: Diagnose- und Anamneseblatt, Heft) und gaben sie danach in die IT ein. Im KH Wels erfolgte die Erfassung direkt im IT-System.

(3) Im KH Vöcklabruck erfolgten Konsile während der Ambulanzzeiten regelmäßig durch Zuweisung<sup>60</sup> eines Patienten an eine Fachambulanz (Ausnahme: neurologische Konsile)<sup>61</sup>; außerhalb der Ambulanzzeiten kam der Konsiliararzt grundsätzlich in die Erstaufnahmeeinheit. Dies entsprach im Wesentlichen der Vorgangsweise im KH Wels.

<sup>60</sup> Das Zuweisungsformular war in Papierform.

<sup>61</sup> Dieses Vorgehen war im Ambulanzstatut und in den von der Erstaufnahmeeinheit mit allen Einheiten des KH Vöcklabruck abgeschlossenen Schnittstellenvereinbarungen vorgesehen.

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

Im KH BHS Ried fanden Konsile hingegen grundsätzlich in der Erstaufnahmeeinheit statt<sup>62</sup>; die Verfahrensanweisung für Konsile widersprach teilweise der Abteilungsordnung der Erstaufnahmeeinheit.<sup>63</sup>

(4) Statistische Auswertungen über Anzahl und Art der benötigten Konsile in der Erstaufnahmeeinheit waren in keiner der überprüften Krankenanstalten möglich; das KH Wels konnte die Gesamtsumme auswerten (Konsile in der Erstaufnahmeeinheit und auf der Fachambulanz).

24.2 (1) Der RH wies darauf hin, dass die Leistungsdokumentation im KH Vöcklabruck und im KH BHS Ried in mehreren Schritten – zuerst handschriftlich und erst später elektronisch – erfolgte; demgegenüber erfasste das KH Wels die Leistungen direkt im IT-System. Er empfahl dem KH Vöcklabruck und dem KH BHS Ried, die Dokumentationsprozesse bzw. -vorgaben im Hinblick auf die Vermeidung von nicht zweckmäßigen und fehleranfälligen Medienbrüchen zu überarbeiten sowie übersichtlich zu regeln.

(2) Der RH kritisierte, dass nicht transparent nachvollziehbar bzw. auswertbar war, wie oft, wofür und in welchem Ausmaß konsiliarische Leistungen von anderen Fachabteilungen in den Erstaufnahmeeinheiten erforderlich waren; im KH Wels war dies zumindest teilweise möglich. Der RH empfahl daher allen überprüften Krankenanstalten, differenzierte Auswertungen über die Inanspruchnahme von Konsilen (Anzahl, Ausmaß etc.) zu ermöglichen, um wesentliche Steuerungsdaten für das Leistungsgeschehen in den Erstaufnahmeeinheiten zu erhalten.

24.3 (1) *Die gespag sagte in ihrer Stellungnahme zu, die Umsetzung der Empfehlung des RH zu einer differenzierten Auswertung über die Inanspruchnahme von Konsilen zu prüfen. Weiters werde sie entsprechende Schritte setzen, um die Durchgängigkeit und Geschlossenheit der Leistungsdokumentation zu verbessern.*

*(2) Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. seien Leistungsauswertungen vorhanden und für Beurteilungen sowie die laufende Steuerung ausreichend.*

<sup>62</sup> Der Patient konnte auch in die jeweilige Ambulanz gehen, jedoch nur wenn dies im Anlassfall zwischen Facharzt und Arzt der Erstaufnahmeeinheit vereinbart wurde.

<sup>63</sup> Während diese von telefonischer Konsilanforderung und elektronischer Zuweisung an die Radiologie sprach, waren nach der Verfahrensanweisung Konsile elektronisch und Leistungen von Pathologie und Zentrallabor per Formular handschriftlich anzufordern.



24.4 Der RH hob gegenüber der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. neuerlich hervor, dass (differenzierte) Auswertungen über die Inanspruchnahme von Konsilen durch die Erstaufnahmeeinheit wesentliche Planungs- und Steuerungsdaten für die Krankenhausleitung boten; er wiederholte daher seine Empfehlung zu einer Differenzierung der Auswertungsmöglichkeiten.

#### Leistungsspektren

25.1 (1) Nach den krankenanstaltenrechtlichen Vorgaben war in Erstaufnahmeeinheiten im Wesentlichen die Erstbegutachtung und -behandlung ungeplanter Krankenanstalten-Zugänge zulässig. Die Leistungsspektren der Erstaufnahmeeinheiten stellten sich wie folgt dar:

**Tabelle 15: Leistungsspektren der Erstaufnahmeeinheiten (EAE) – Regelungen, Leistungen 2014**

	KH Vöcklabruck	KH BHS Ried	KH Wels
<b>wo geregelt?</b>	Leistungserfassungsb checkboxen <sup>1</sup>	Leistungskatalog („Hitliste“)	keine detaillierte Festlegung <sup>1</sup>
<b>durch wen?</b>	EAE	EAE in Abstimmung mit Fachabteilungen	
<b>Leistungspositionen</b>	35	60	
<b>Gemeinsamkeiten</b>	Einzelpositionen wie z.B. Ultraschalluntersuchungen, EKG, Setzen von Kathetern, Injektionen und Infusionen		
<b>Unterschiede</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HNO-/Augenunter- suchungen in EAE durch Fachärzte – keine Leistungen der EAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plus: Einzelpositionen HNO- und Augenbereich</li> <li>• plus: mehr Leistungen aus Anästhesie/ Intensiv<sup>2</sup></li> <li>• plus vereinzelt: nur stationär erbringbare Leistungen<sup>3</sup></li> </ul>	
<b>tatsächliche Leistungen 2014</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• innerhalb des festge- legten Leistungs- spektrums</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• über die „Hitliste“ hinausgehend<sup>4</sup></li> </ul>	

<sup>1</sup> Regelungen teilweise (auch) in Schnittstellenvereinbarungen bzw. -protokollen

<sup>2</sup> z.B. Pleurapunktion (Punktion des Pleuraspaltraums zwischen Rippen und Lunge bei Vorliegen eines Pleuraergusses),  
therapeutische Einlage zentraler Venenkatheter etc.

<sup>3</sup> z.B. Lyse bei Myokardinfarkt

<sup>4</sup> z.B. therapeutische Einlage arterielle Kanüle peripher Arterie, sonstige Inhalationstherapie etc.

Quellen: überprüfte Krankenanstalten; RH

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

(2) Die Erstaufnahmeeinheiten der KH Vöcklabruck und BHS Ried verfügten über detaillierte schriftliche Festlegungen der Leistungsspektren, welche im KH Vöcklabruck im Unterschied zum KH BHS Ried mit den Fachabteilungen nur teilweise abgestimmt waren; im Ambulanzstatut bzw. der Abteilungsordnung waren diese nicht verankert. Das KH Wels listete die Leistungen der Erstaufnahmeeinheit für den RH auf<sup>64</sup> und verwies u.a. auf das Statut<sup>65</sup> der Erstaufnahmeeinheit sowie die Schnittstellenprotokolle bzw. Standards (TZ 26, 37); detaillierte schriftliche Festlegungen fehlten hier.

(3) Die „Hitliste“ des KH BHS Ried sah u.a. mehr Leistungen aus dem Bereich Anästhesie und Intensivmedizin als das KH Vöcklabruck (z.B. Pleurapunktion<sup>66</sup>, therapeutische Einlage zentraler Venenkatheter etc.) und auch Leistungen (z.B. Lyse bei Myokardinfarkt) vor, die laut stationärem Leistungskatalog des BMGF nur stationär erbringbar waren.

(4) Die Tätigkeit der Erstaufnahmeeinheit des KH Vöcklabruck blieb 2014 im Rahmen des definierten Leistungsspektrums; demgegenüber erbrachte die Erstaufnahmeeinheit des KH BHS Ried auch über ihre Hitliste hinausgehende Leistungen (z.B. therapeutische Einlage arterielle Kanüle peripher Arterie, sonstige Inhalationstherapie etc.).

**25.2** Der RH hielt kritisch fest, dass in allen Erstaufnahmeeinheiten eine Verankerung des Leistungsspektrums in den Grundsatzdokumenten (z.B. Ambulanzstatut, Abteilungsordnung) fehlte.

Zwar hatten das KH Vöcklabruck und das KH BHS Ried detaillierte Festlegungen getroffen, der RH wies allerdings darauf hin, dass:

- diese im KH Vöcklabruck nur teilweise mit den Fachabteilungen abgestimmt waren und

<sup>64</sup> Blutabnahme aus der Vene, Venflonanlage, Herz-Kreislauf Monitoring (EKG, Sauerstoffsättigung etc.), verschiedene Therapien (intravenös, oral, Inhalation), arterielle oder venöse Blutgasanalyse, Erhebung des klinisch-physikalischen Status oder der Anamneseerhebung, Notfallsonographie, Nasentamponade, Cerumenabsaugung, Abszessinzision, Gelenkpunktionen, Anlage oder Wechsel von transurethralen Kathetern, Wechsel von suprapubischen Kathetern, Harnanalyse, Ausfüllen von Rezeptformularen, Krankmeldungen und Formularen über meldepflichtige Erkrankungen sowie Verordnungsscheine und Transportscheine

<sup>65</sup> Darin war allgemein festgehalten, dass die Erstaufnahmeeinheit Patienten mit akuten und unklaren Beschwerden und allen Krankheitsbildern die optimale medizinische Akut-Versorgung zu bieten hatte.

<sup>66</sup> Unter einer Pleurapunktion versteht man die Punktion des Pleuraspaltraums zwischen Rippen und Lunge bei Vorliegen eines Pleuraergusses.

- die Festlegungen des KH BHS Ried („Hitliste“) auch Leistungen vorsahen, die laut stationärem Leistungskatalog des BMGF nur stationär erbringbar waren; weiters erbrachte die Erstaufnahmeeinheit auch über ihre Hitliste hinausgehende Leistungen.

Beim KH Wels bemängelte der RH, dass entsprechende Festlegungen überhaupt fehlten.

Der RH empfahl allen überprüften Krankenanstalten, die Leistungsspektren der Erstaufnahmeeinheiten klar zu definieren bzw. in den entsprechenden Grundsatzdokumenten in Abstimmung mit den Fachabteilungen transparent festzulegen, um die Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben sicherzustellen.

Dem KH BHS Ried empfahl er darüber hinaus, im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit das in der „Hitliste“ festgelegte Leistungsspektrum bzw. die in der Erstaufnahmeeinheit tatsächlich erbrachten Leistungen zu evaluieren.

**25.3** (1) *Die gspag sagte in ihrer Stellungnahme zu, das Leistungsspektrum der Akutaufnahmen zu überprüfen und detaillierter auszuführen sowie zu kommunizieren.*

*(2) Die Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie die Festlegung eines Leistungsspektrums als nicht sinnvoll erachte; die Funktion einer Erstversorgungseinheit ziele in erster Linie auf die Sicherstellung eines zeitnahen Arztkontaktes ab und daraus resultierend würden eine Erstuntersuchung sowie Erstdiagnostik durchgeführt, die sich im zeitlichen Rahmen hielten. Das Leistungsspektrum hänge außerdem von der technischen Ausstattung in der Akutaufnahme ab.*

*(3) Laut Stellungnahme der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. sei das Leistungsspektrum mit den Abteilungen abgestimmt worden. Ein Leistungskatalog pro Fach liege vor, der nach gesetzlicher Festlegung entsprechend adaptiert werde.*

**25.4** (1) Der RH entgegnete der Klinikum Wels–Grieskirchen GmbH, dass die Definition des Leistungsspektrums u.a. deshalb erforderlich war, um einerseits eine Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben sicherzustellen. Andererseits sollen dadurch eine Abstimmung mit den Fachabteilungen und eine patientensichere sowie effiziente Leistungserbringung an der optimalen Stelle bzw. zum richtigen Zeitpunkt gewährleistet werden. Die Argumentation, dass die technische Aus-

## Abläufe und Prozesse in der Erstaufnahmeeinheit

stattung einer Definition des Leistungsspektrums entgegenstehe, war für den RH nicht nachvollziehbar.

(2) Gegenüber der Krankenhaus der Barmherzigen Schwestern Ried Betriebsgesellschaft m.b.H. stellte der RH klar, dass seine Empfehlungen u.a. auch darauf gerichtet waren, im Interesse höchstmöglicher Patientensicherheit das in der „Hitliste“ festgelegte Leistungsspektrum bzw. die in der Erstaufnahmeeinheit tatsächlich erbrachten Leistungen zu evaluieren. Dies auch vor dem Hintergrund, dass die „Hitliste“ der Erstaufnahmeeinheit Leistungen enthielt, die laut stationärem Leistungskatalog des BMGF nur stationär erbringbar waren.

### Behandlungspfade und Checklisten

**26.1** (1) Der ÖSG verlangte von Zentralen Aufnahme- und Erstversorgungseinheiten (ZAE) bzw. Ambulanten Erstversorgungseinheiten (AEE) eine „Qualitätssicherung durch Behandlungspfade, Checklisten auf Basis von evidenzbasierter Medizin.“ Konkretere Vorgaben bzw. Definitionen fehlten.

(2) In der Erstaufnahmeeinheit des KH Vöcklabruck kamen bei der Patientenbehandlung im Internet abrufbare nationale und internationale Guidelines und Empfehlungen zur Anwendung.<sup>67</sup> Die Schnittstellenvereinbarungen (TZ 37) boten höchstens Ansätze für Behandlungspfade.

(3) In den Erstaufnahmeeinheiten des KH Wels und des KH BHS Ried stand ein externes webbasiertes Nachschlagewerk speziell für Notfälle<sup>68</sup> zur Verfügung, das beide Krankenanstalten sowohl als Behandlungspfade als auch als Checklisten einstuften.

(4) (a) Im KH Wels kamen in der Erstaufnahmeeinheit weiters hausinterne Schnittstellenvereinbarungen (TZ 37) sowie teilweise in den Jah-

<sup>67</sup> Weiters bestanden für die Erstaufnahmeeinheit Standard Operating Procedures, die jedoch keine medizinischen Fragen behandelten. Diese waren: Standard Operating Procedures zu Hygiene, zu intravenösen Tätigkeiten, zur Zuständigkeit im Falle eines Alarms von Räumlichkeiten ohne primäre Zuständigkeit und zum Vorgehen bei Verdacht auf Sexualdelikt.

<sup>68</sup> „Notfall-Standards“, ein webbasiertes Nachschlagewerk über Symptome, Differenzialdiagnosen und Diagnosen sowie Behandlungspfade – siehe [www.medstandards.ch](http://www.medstandards.ch) (zuletzt abgerufen am 16. November 2015)