



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009.2 für Krankenhäuser

Einrichtung: Marien-Krankenhaus
Institutionskennzeichen: IK 260531148
Anschrift: Marien-Krankenhaus
Dr.-Robert-Koch-Str. 18
51465 Bergisch Gladbach

Ist zertifiziert nach KTQ® 2015-0084 KH
mit der Zertifikatnummer:
durch die von der KTQ-GmbH DQS GmbH, Frankfurt am Main
zugelassene Zertifizierungsstelle:

Gültig vom: 25.10.2015
bis: 24.10.2018

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ[®]	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die Kategorien	9
1 Patientenorientierung	10
2 Mitarbeiterorientierung	14
3 Sicherheit	16
4 Informations- und Kommunikationswesen	19
5 Führung.....	21
6 Qualitätsmanagement	23

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen ver-

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Bundesverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft..

schiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet im zweijährigen Turnus den strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **Marien-Krankenhaus** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Marien-Krankenhaus Bergisch Gladbach



Mehr Transparenz - Ganz im Sinne unserer Patienten

Wir vom Marien-Krankenhaus Bergisch Gladbach, möchten Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, unser Krankenhaus und die verschiedenen Arten der medizinischen Leistungen vorstellen.

Somit können Sie sich einen Überblick über unsere Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zum Aufbau des strukturierten Qualitätsmanagement verschaffen. Wir wollen sicherstellen, dass unsere Patienten stets in einer fachlich hohen Qualität behandelt und betreut werden. Dabei achten wir stets – gerade auch vor dem Hintergrund unseres christlichen Menschenbildes - darauf, dass wir nie den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit und Individualität aus dem Blick verlieren. Die Gesundheit und die Zufriedenheit unserer Patienten ist unser Ziel.

Nicht zuletzt vor diesem Hintergrund haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammengesetzt, um die bereits gedanklich in den Köpfen befindlichen Leitlinien, zu verschriftlichen. Dies soll allen Mitarbeitenden bei der täglichen Arbeit als Roter Faden dienen.

Das Marien-Krankenhaus liegt im Herzen der Stadt Bergisch Gladbach und blickt auf eine weit über 100-jährige Geschichte zurück. Die Einweihung des Krankenhauses „Maria-Hilf“ erfolgte 1896.

Durch die Einführung der dualen Finanzierung sowie des Krankenhausfinanzierungsgesetzes wurde die Grundlage der länderfinanzierten Erweiterungs- und Umbaumaßnahmen geebnet. Am 1.12.1973 wurde der Grundstein zum heutigen Krankenhaus-Hochbau gelegt. Mit Inbetriebnahme 1976 wurde das Krankenhaus in "Marien-Krankenhaus" umbenannt.

Heute versorgen täglich mehr als 700 Fachkräfte die uns anvertrauten Patienten. Damit ist das Marien-Krankenhaus einer der größten Arbeitgeber der Region. Pro Jahr werden hier mehr als 11.500 Patienten stationär und 20.000 Patienten ambulant versorgt. Mit einem Jahresumsatz von fast 60 Millionen Euro, davon 6 Millionen Euro im Reha-Zentrum Reuterstraße, hat der Gesamtkonzern eine wichtige wirtschaftliche Bedeutung für den Rheinisch-Bergischen Kreis.

Qualität in Medizin, Pflege und Service

Das Marien-Krankenhaus betreibt 310 Betten mit insgesamt 9 Kliniken.

Die **Innere Medizin** hat neben dem gesamten internistischen Spektrum die Schwerpunkte Gastroenterologie und Diabetologie.

Das Leistungsspektrum der **Chirurgie** (Viszeralchirurgie) reicht von der Leistenhernien-OP über die Entfernung der Gallenblase, Schilddrüsen-OP bis hin zu Eingriffen bei Dickdarm- und Rektumkarzinome.

Mit etwa 500 künstlichen Knie- und Hüftgelenken pro Jahr ist die Gelenkendoprothetik der **Orthopädie** einer der Schwerpunkte des Marien-Krankenhauses.

Die aus der Chirurgie ausgegliederte **Unfallchirurgie** ergänzt dieses Spektrum durch Unfallverletzungen.

Im Februar 2010 wurde die Orthopädie um den Fachbereich **Wirbelsäulenchirurgie** ergänzt. In diesem Fachbereich werden operative Eingriffe an der Wirbelsäule sowie die konservative Behandlung von Rückenschmerzen durchgeführt.

Als einziges Haus im Rheinisch-Bergischen Kreis verfügt das Marien-Krankenhaus über eine Geriatrie, eine Neurologie und über eine Urologie.

Die Klinik für **Neurologie** verfügt über eine Stroke Unit. Hier werden insbesondere Patienten, die einen Schlaganfall erlitten haben, schnell und qualitativ hochwertig versorgt.

Die **Urologie** des Marien-Krankenhauses bietet das komplette Spektrum der konservativen und operativen urologischen Behandlungen an und hat als besonderen Schwerpunkt die Versorgung von onkologischen Patienten.

Die Klinik für **Geriatrie** versorgt die älteren Menschen aus der Region.

Die Klinik für **Anästhesiologie und Intensivmedizin** gewährleistet ein Maximum an Sicherheit, indem sie für den Patienten ein speziell auf seine Bedürfnisse abgestimmtes und angenehmes Narkoseverfahren anbietet.

Hinzu kommt die Belegklinik für **Augenheilkunde**, die jedes Jahr ca. 1.200 Katarakt-Operationen durchführt.



Dazu kommen das zum Konzern gehörende ***Gesundheitszentrum und das Zentrum für Arbeits- und Reisemedizin.**

Daneben wird auch das ***Reha-Zentrum Reuterstraße**, eine Reha-Klinik für geriatrische Patienten, vom Marien-Krankenhaus und der Kirchengemeinde St. Laurentius betrieben. **nicht zertifizierter KTQ Geltungsbereich.*

Jeder Bereich für sich leistet einen wichtigen Beitrag zur Genesung der Patienten. Für den Erfolg der Behandlung zählt letztlich aber nur das perfekte Zusammenspiel von Ärzten, Pflegenden, Therapeuten, Sozialarbeitern, Seelsorgern, Hauswirtschaft und den Mitarbeitern im „Back-Office-Bereich“, also dem Service, der Technik und der Verwaltung.



Assessor Benedikt Merten
Geschäftsführer

Bergisch Gladbach, im Juni 2015

Die Kategorien

1 Patientenorientierung

Wir wollen die Zufriedenheit unserer Patienten steigern, indem wir die Angebote und den Service für Patienten stetig weiterentwickeln.

Im Marien-Krankenhaus binden wir unsere Patienten und deren Angehörige in die intensive Aufklärung der Behandlungsplanung ein.

Die kollegiale Zusammenarbeit mit den zuweisenden und weiterbehandelnden Einrichtungen ist für uns selbstverständlich.

Wir bieten unseren Patienten neben der professionellen Behandlung, weitreichenden Service in den nichtmedizinischen Bereichen, wie Unterbringung und Speiserversorgung.

Die Patienten und Angehörigen werden über eine Vielzahl von Fachbroschüren und über das Internet informiert. In den einzelnen Kliniken liegen zahlreiche fachabteilungsbezogene Flyer und Informationen, für die Patienten aus.

Regelmäßig werden Patientenseminare zu einzelnen Themen angeboten, worüber durch Aushänge, Zeitungsartikel und das Internet informiert wird.

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung.

Aufgrund der zentralen Lage des Marien-Krankenhauses besteht eine gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr. Des Weiteren verfügen wir über ein Parkhaus mit einer direkten Anbindung an das Hauptgebäude. Hierüber ist ein Barrierefreier Zugang zum Hauptgebäude möglich. Patienten, Angehörige und Besucher können sich auf unserer Homepage über die Anfahrt bzw. Zufahrt zum Krankenhaus und Parkhaus informieren.

Das Marien-Krankenhaus verfügt über eine zentrale Patientenaufnahme. Alle Patienten, die zu einem elektiven Eingriff in unser Haus kommen, werden hier aufgenommen und auf die entsprechenden Stationen weitergeleitet. Das Ziel ist eine konstante Auslastung und Belegung der verschiedenen Abteilungen.

Leitlinien

Wir wollen mit unseren Leitlinien zur Wahrung einer lebendigen Unternehmenskultur beitragen, die einerseits von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung und andererseits von Leistungsbereitschaft und Kompetenz geprägt ist. Die Patientinnen und Patienten, die in unser Haus kommen, sollen neben kompetenter Pflege, Therapie und Behandlung auch spüren, dass sie gut bei uns aufgehoben sind. In einer Atmosphäre der Offenheit und des konstruktiven Miteinanders, kann auch die Genesung schneller gelingen. Die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten wird gesteigert.

Die Leitlinien sollen die Unternehmensvision - erstellt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus allen Bereichen und Hierarchiestufen unserer Häuser - als Orientierung für die zukünftige Entwicklung abbilden.

Information und Beteiligung des Patienten

Wir informieren die Patienten und mit ihrer Zustimmung auch die Angehörigen, über ihre Krankheit und den weiteren Behandlungsverlauf. Dabei achten wir darauf, dass Sie verstehen, was wir ihnen nahebringen wollen. Zahlreiche Flyer und Broschüren stehen dem Patienten für nähere Informationen zusätzlich zur Verfügung. Gerne nehmen wir uns aber auch persönlich Zeit, den Patienten und ihren Angehörigen zuzuhören und haben ein offenes Ohr für ihre Anliegen. Wenn ein Patient besondere Zuwendung braucht, stimmen die Kollegen ihre Arbeit untereinander so ab, dass dies gewährleistet werden kann. Der Patient wird in den gesamten Behandlungsprozess einbezogen und vorab, über die weitere Vorgehensweise, informiert. Hier steht der Wille des Patienten an erster Stelle.

Bei unserem täglichen Handeln steht der Patient im Mittelpunkt unserer Arbeit.

Alle Patienten wollen wir durch unser Tun so annehmen, respektieren und wertschätzen, wie es die Eigenheiten, seine Vorgeschichte, sein soziales Umfeld und seine religiöse Einstellung bedürfen. Dieser Vorsatz findet sich fest verankert in unseren Leitlinien wieder.

Service, Essen und Trinken

Das Marien-Krankenhaus verfügt über Drei-, Zwei- und Einbettzimmer. Die Zimmer sind zweckmäßig ausgestattet und mit individuellen Bildern gestaltet. Unseren Patienten bieten wir zusätzlich:

- ✓ einen Patientengarten
- ✓ einen Kiosk
- ✓ das Restaurant "Marienberg"
- ✓ eine Krankenhausbücherei
- ✓ Aufenthaltsmöglichkeiten in der Eingangshalle
- ✓ eine Kapelle

an.

Die individuellen Speisewünsche der Patienten werden auf den Stationen erfragt. Die Speiseversorgung wird durch die hauseigene Küche sichergestellt. Hierbei werden religiöse und kulturelle Aspekte berücksichtigt.

Kooperationen

Die Auswahl der Kooperationspartner wird nicht zuletzt durch die Erfordernisse unseres Leitbildes mitbestimmt. Auch die aus dem öffentlich geschuldeten Versorgungsauftrag der Bevölkerung resultierende Dienstleistung, spielt bei der Entscheidung eine Rolle.

Damit die praktische Ausbildung sichergestellt wird, findet eine intensive Abstimmung der Kooperationspartner statt, um ein Überangebot oder eine Minderversorgung zu verhindern.

Die Verbindung zu den allgemeinbildenden Schulen, wie z.B. der integrierten Gesamtschule in Pafraath, ist kontinuierlich, durch die Entsendung von Praktikanten und Austausch der Lehrkräfte mit den Mentoren in den Einsatzgebieten, vorhanden.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Nachdem der Patient erfolgreich aufgenommen worden ist, erfolgt eine komplette Anamneseerhebung und körperliche Untersuchung des Patienten. Daraus ergibt sich im Anschluss die weitere Vorgehensweise.

Notfallmäßig eingelieferte Patienten werden ebenfalls unverzüglich einer körperlichen Untersuchung unterzogen und entsprechend Ihrer Bedürfnisse ärztlich und pflegerisch betreut.

Die Aufnahme von Patienten ist rund um die Uhr sichergestellt.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Die ambulante Diagnostik wird durch die Ermächtigungen und kassenärztlichen Zulassungen als auch durch die 24-Std. verfügbare Notfallbehandlung gewährleistet. Ermächtigungen gibt es beispielweise im Bereich der Orthopädie, als auch im Bereich der Chirurgie. Zusätzlich bieten wir wöchentlich eine BG-Sprechstunde an. Ergänzend zu den Spezialsprechstunden, gibt es für jede Fachabteilung festgelegt Sprechzeiten. In Abhängigkeit der gestellten Diagnose, erfolgt eine ambulante Weiterbehandlung oder eine stationäre Aufnahme.

Ambulante Operationen

Das Marien-Krankenhaus verfügt über ein angeschlossenes ambulantes OP Zentrum. Operationen werden sowohl von Beleg- als auch von Hauptabteilungen durchgeführt. Bei auftretenden Komplikationen besteht jederzeit die Möglichkeit den Patienten stationär aufzunehmen.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Die Diagnostik wird in Abhängigkeit der gestellten Diagnose individuell für jeden Patienten festgelegt. Zu unterscheiden sind hier elektive und Notfall Eingriffe. Bei einem elektiven Eingriff sind bestimmte Standards hinterlegt. Die individuell erstellten Behandlungspläne werden in den täglich stattfindenden Röntgen- bzw. Fachabteilungsbesprechungen analysiert und gegebenenfalls angepasst. Dadurch gewährleisten wir eine optimal auf unsere Patienten abgestimmte Versorgung.

Therapeutische Prozesse

Nach entsprechender Diagnosestellung wird im Rahmen des Therapieplans, der weitere Verlauf der Behandlung festgelegt. Der Patient oder sein gesetzlicher Vertreter wird in die Entscheidungsfindung mit einbezogen und über alle weiteren Maßnahmen ausführlich informiert. Das ärztliche Personal orientiert sich an dem aktuellen wissenschaftlichen Stand der Erkenntnisse und richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Therapie erfolgt berufsgruppenübergreifend. Sofern ein Bereich nicht hausintern abgedeckt werden kann, wird konsiliarisch ein ärztlicher Vertreter hinzugezogen.

Operative Verfahren

Die operierenden Hauptfachabteilungen unseres Hauses (Chirurgie, Orthopädie, Urologie) halten 24 Stunden Operateure vor.

In diesem Bereich spielt ebenfalls der aktuelle wissenschaftliche Stand der Erkenntnisse in Kombination mit den gesetzlichen Grundlagen die entscheidende Rolle. Alle operativen Eingriffe werden auf dem OP-Plan vermerkt und parallel zur Operation zeitmäßig dokumentiert. Diese und weitere Dokumente werden postoperativ in die Patientenakte abgelegt, so dass eine vollständige Dokumentation sicher gestellt ist.

Visite

Im Rahmen der Visite finden alle notwendigen Abstimmungsprozesse zwischen pflegerischem und ärztlichem Dienst statt. Die weiteren Maßnahmen bzw. das weitere Vorgehen wird zusammen mit dem Patienten abgestimmt.

Täglich erfolgt die Visite des Stationsarztes. Chef- und Oberarztvisiten finden einmal pro Woche statt. Visiten werden von einer examinierten Pflegekraft begleitet. Die Visiten sind zu festgelegten Zeiten terminiert.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Zur Vorbereitung auf einen elektiven Eingriff, werden die Patienten vorab in unserer prästationären Abteilung, von einem Arzt der operierenden Fachabteilung und dem Anästhesisten aufgeklärt. Zusätzlich werden bestimmte Routineuntersuchungen, in Vorbereitung auf die Operation, durchgeführt. Die jeweiligen Fachabteilungen vereinbaren die Termine für die Patienten. Aufgrund der prästationären Untersuchungsmöglichkeit des Patienten, kann dieser am Tag der OP kurzfristig aufgenommen werden. Dadurch ergibt sich eine Verweildauerreduktion.

Ein Teil der Patienten wird ebenfalls poststationär versorgt, wenn ein 24-Std. Aufenthalt nicht mehr notwendig ist und die Weiterbehandlung auch ambulant möglich ist.

Entlassung

Sozialer Dienst und Entlassungsmanagement arbeiten mit berufsbezogenen Schwerpunkten als Team zusammen. Die Pflegefachkräfte beraten und organisieren u. a. die ambulante Pflege, Hilfsmittel und Wundversorgung und sonstige häusliche Hilfen. Sie betreuen zudem das Projekt der "Integrierten Schlaganfallversorgung".

Der Patient und seine Angehörigen werden frühzeitig in den Entlassungsprozess integriert und erhalten jederzeit Unterstützung. Der Patient erhält am Tag der Entlassung den Arztbrief mit nach Hause.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Das Marien-Krankenhaus arbeitet eng mit den ebenfalls zum Konzern gehörenden eigenen Reha-Einrichtungen zusammen. Die eine Einrichtung verfolgt einen geriatrischen und die andere einen orthopädischen Schwerpunkt. Zusätzlich erfolgt eine direkte Kooperation mit den niedergelassenen Ärzten in der Region und anderen weiterbehandelnden Einrichtungen. Um einen lückenlosen Informationsfluss sicherzustellen, wird bei Bedarf ein Pflegeüberleitungsbogen ausgefüllt, der alle notwendigen Daten des Patienten enthält.

Umgang mit sterbenden Patienten

Im Januar 2011 wurde im Marien-Krankenhaus ein Palliativkonsildienst erfolgreich eingeführt. Durch Engagement des Projekt-Palliativteams sowie weiterer Mitarbeiter z. B. aus dem Bereich Physio-/Ergotherapie und Logopädie konnte eine gute Versorgungsbasis etabliert werden. Mit der Errichtung des Palliativen Arbeitskreises, sollen die Sorgen und Bedürfnisse des Patienten aber auch das Anliegen seiner Familie, von beiden Seiten besser verstanden werden. So berät das Team bei Diagnostik und Therapieentscheidungen, bei Schmerztherapie, bei Palliativpflege und beim Thema Ernährung am Lebensende. Ein besonderes Anliegen ist auch die Beratung zur medikamentösen und nichtmedikamentösen Symptomkontrolle. Neben den Beratungsangeboten bietet der Palliative Konsiliardienst aber auch ganz konkrete Hilfe bei der Kontaktherstellung zu anderen Versorgungseinrichtungen, einschließlich der palliativmedizinischen Versorgung nach Entlassung. Die Besonderheit des Palliativen Konsiliardienstes ist die Zusammenarbeit vieler Professionen.

Umgang mit Verstorbenen

Wir bieten den Angehörigen des verstorbenen Patienten in unserem Verabschiedungsraum einen Ort der Ruhe. Der Raum ist neutral gehalten, kann dementsprechend auch für nicht-christliche Patienten und Angehörige genutzt werden. Unsere Mitarbeiter pflegen einen respektvollen und würdevollen Umgang mit den Verstorbenen.

2 Mitarbeiterorientierung

Wir wollen ein attraktiver Arbeitgeber für motivierte, qualifizierte und verantwortungsvolle Mitarbeiter sein.

- ✓ Die leitenden Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Führungsfortbildungen teil.
- ✓ Für die Qualifizierung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter in der Pflege steht ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung. Die weiteren Berufsgruppen nehmen regelmäßig an entsprechenden Kongressen und Fortbildungsmaßnahmen teil.
- ✓ Auf persönliche Lebenssituationen stellen wir uns durch die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung ein.
- ✓ Die Geschäftsführung informiert die Mitarbeiter regelmäßig und zeitnah durch Rundschreiben und über das Intranet über betriebliche, personelle und gesetzliche Änderungen bzw. Neuerungen.
- ✓ Alle zwei Jahre wird ein Betriebsausflug durch die Mitarbeitervertretung für die Mitarbeiter des Krankenhauses organisiert, der an zwei Terminen angeboten wird, so dass alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, daran teilzunehmen. In den Zwischenjahren wird jeweils ein großes Betriebsfest veranstaltet.
- ✓ Im Mai eines jeden Jahres wird das Patronatsfest gefeiert.
- ✓ Außerdem wird jedes Jahr eine Adventsfeier für alle Mitarbeiter im Restaurant "Marienberg" veranstaltet. Auch die Adventsfeier findet an zwei Terminen statt, so dass alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, teilzunehmen.

Planung des Personalbedarfs

Der Personalbedarf ist anhand eines Stellenplans fest definiert. Dieser wird in regelmäßigen Abständen auf seine Aktualität hin überprüft. Für Neukalkulationen führen wir eine Personalbedarfsermittlung durch.

Personalentwicklung/Qualifizierung

Im Rahmen der Personalentwicklung führen wir mit unseren Mitarbeitern, jährlich strukturierte Mitarbeitergespräche durch. Dabei wird gezielt der Entwicklungsbedarf festgestellt und entsprechende Entwicklungsmaßnahmen vereinbart. Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit dieses ohne Nennung eines Grundes abzulehnen. Mitarbeiterbefragungen werden alle drei Jahre durchgeführt. Zusätzlich gibt es für die einzelnen Berufsgruppen Fort- und Weiterbildungskonzepte. Die jeweiligen Vorgesetzten unterstützen ihre Mitarbeiter während dieser Zeit.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Für die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern gibt es verschiedene Verfahrensbeschreibungen für die einzelnen Berufsgruppen. Auf diesem Weg kann eine standardisierte und umfassende Einarbeitung sichergestellt werden. Zusätzlich übernimmt ein erfahrener Mitarbeiter die Rolle des Mentors und betreut den neuen Mitarbeiter während der Einführungsphase.

Zweimal im Jahr bieten wir für neue Mitarbeiter einen Einführungstag an. Dieser beginnt mit einem Gottesdienst und endet mit einem gemeinsamen Mittagessen. In der Zwischenzeit lernen die neuen Mitarbeiter durch Vorträge und eine Führung durch das Gebäude, das Marien-Krankenhaus näher kennen. Zusätzlich erhält jeder neue Mitarbeiter eine Einführungsmappe mit den wichtigsten Informationen, Broschüren, Flyern und das Leitbild.

Ausbildung

Das Marien-Krankenhaus stellt in jedem Jahr 20-25 Ausbildungsplätze in der Krankenpflege zur Verfügung. Die Dauer der Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpfleger/in beträgt drei Jahre, Ausbildungsbeginn ist jeweils der 1. September des Jahres. Die praktische Ausbildung findet im Marien-Krankenhaus und die theoretische Ausbildung findet in einem Verbund katholischer Krankenhäuser statt.

Das Marien-Krankenhaus stellt des Weiteren 2 Ausbildungsplätze zum operationstechnischen Assistenten zur Verfügung. Hier beträgt die Ausbildungszeit drei Jahre. Beginn ist jeweils der 1. Oktober des Jahres. Auch hier finden die praktische Ausbildung im Marien-Krankenhaus und die theoretische Ausbildung in einem Verbund katholischer Krankenhäuser statt.

Begleitet werden die Auszubildenden von erfahrenen ausgebildeten Praxisanleitern.

Daneben wird jährlich mindestens eine Auszubildende/der als Kauffrau/Kaufmann im Gesundheitswesen ausgebildet.

Fort- und Weiterbildung

Die leitenden Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Führungsfortbildungen teil. Des Weiteren stehen den leitenden Mitarbeitern die aktuellsten Fachzeitschriften zur Verfügung.

Für die interne Qualifizierung und Weiterbildung unserer Mitarbeiter in der Pflege steht ein Fort- und Weiterbildungsprogramm zur Verfügung. Ebenso gibt es Pflichtfortbildungen die von den jeweiligen Berufsgruppen durchgeführt werden müssen.

Die weiteren Berufsgruppen nehmen regelmäßig an entsprechenden Kongressen und Fortbildungsmaßnahmen teil. Hausintern bieten wir regelmäßig Word- und Excelschulungen an.

Im Bereich der Aus-, Fort- und Weiterbildung finden Kooperationen u. a. mit der Kath. Krankenpflegeschule Bergisches Land, der OTA -Schule am KKH Gummersbach und bei der Weiterbildung zur Stationsleitung in Kooperation mit dem Fortbildungsinstitut in Bensberg, dem Diözesan Caritasverband und dem Erzbistum Köln.

Innerhalb der einzelnen Fachabteilungen finden in regelmäßigen Abständen ebenfalls interne Schulungen statt. Hierbei beschäftigt sich z.B ein Arzt näher mit einem Thema und präsentiert dies gegenüber seinen Kollegen.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Wir binden unsere Mitarbeiter in die Unternehmensentwicklung ein, in dem wir z.B. im Rahmen der Mitarbeiterbefragung und der strukturierten Mitarbeitergespräche um eine ehrliche Rückmeldung bitten. Gegenüber unseren Mitarbeitern pflegen wir eine offene Informations- und Kommunikationskultur. Die Mitarbeiterorientierung ist in unseren Leitlinien ebenfalls fest verankert.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Die Arbeitszeiten richten sich nach dem Arbeitszeitgesetz und den tariflichen Vorgaben der AVR. Die einzelnen Abteilungsleiter übernehmen die Dienstplangestaltung und sind für die Bereitstellung von ausreichend Personal verantwortlich. Erfasst werden die Arbeitszeiten von unserem elektronischen Arbeitszeiterfassungssystem. Auf persönliche Lebenssituationen stellen wir uns durch die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung ein.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Unsere Mitarbeiter können in Mitarbeitergesprächen und auf dem kurzen Dienstweg, bis hin zum Geschäftsführer, Wünsche äußern.

Eine Ideenbörse ist seit 2015 implementiert. Die Mitarbeiter, die einen zugelassenen Vorschlag eingereicht haben, erhalten zunächst einen Gutschein im Wert von 40 €. Die Prämierung der besten drei Vorschläge findet jährlich im Oktober statt. Bekanntgegeben werden die Gewinner an den Adventfeierlichkeiten.

In der Teamarbeit nutzen wir die Vielfalt und die unterschiedlichen Kompetenzen der Mitarbeiter.

3 Sicherheit

Schutz- und Sicherheitssysteme

Alle notwendigen Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen werden umgesetzt und erfüllt. Die erforderlichen Beauftragten sind benannt und schriftlich bestellt.

Die Schulungen erfolgen im Rahmen von internen Fortbildungen. Zusätzlich werden sämtliche Neuerungen über das Intranet kommuniziert.

Arbeitsschutz

Die Arbeitsschutzbestimmungen finden sich in der Geschäftsordnung wieder. Der Arbeitsschutz wird nach Vorgabe der Geschäftsführung, vom Arbeitssicherheitsausschuss (ASA) geregelt. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

- ✓ Geschäftsführung
- ✓ Tech. Leiter
- ✓ Ext. Fachkraft für Arbeitssicherheit (SIFA)
- ✓ MAV
- ✓ Betriebsarzt
- ✓ Hygiene-Fachkraft (HFK)
- ✓ vom Dienstgeber gestellte Sicherheitsbeauftragte

Bei Bedarf wird die Pflegedienstleitung eingeladen.

Die Sitzungen finden quartalsweise statt und werden protokolliert. Es finden Begehungen durch die BG statt, daran nehmen möglichst alle ASA- Mitglieder teil.

Brandschutz

Der Inhalt unserer Brandschutzordnung ist klar gegliedert und beinhaltet folgende Punkte:

- ✓ Brandverhütung
- ✓ Brand- und Rauchverbreitung
- ✓ Flucht und Rettungswege
- ✓ Melde- und Löscheinrichtungen
- ✓ Verhalten im Brandfall
- ✓ Brand melden
- ✓ Alarmsignale und Anweisungen beachten
- ✓ in Sicherheit bringen
- ✓ Löschversuche unternehmen
- ✓ besondere Verhaltensregeln
- ✓ Notizen (hier können MA-Vorschläge zur Verbesserung der Brandschutzordnung eingebracht werden).

Erstellt wurde die Brandschutzordnung von einer Fachfirma und deren Beratern, Sachverständigen und Gutachtern.

Die Brandschutzordnung wurde auch dem örtlichen Amt für Bauaufsicht vorgelegt.

Sie dient als Regelwerk, um Patienten, Besucher, die Mitarbeiter und das Gebäude selbst vor Schaden zu bewahren.

Umweltschutz

Zu unseren Umweltzielen gehört im Wesentlichen die Anschaffung moderner technischer Anlagen. Durch die Einführung neuer Technologien verspricht man sich erhebliche Einsparungen von Energien und natürlichen Ressourcen. Eine Reduzierung von Abfällen, eine Verringerung der Abwasserverschmutzung und ein sparsamer Umgang mit dem Trinkwasser, gehören ebenfalls zu den Umweltzielen unseres Krankenhauses.

Katastrophenschutz

Unser Krankenhaus ist in den Katastrophenplan des Landes NRW eingebunden. Im Ernstfall wird der hauseigene Notfallplan in Kraft gesetzt.

Die Verantwortlichen sind, wie in der Brandschutzordnung, geregelt.

Bei der Aktivierung des Notfallplanes wird eine eigene Einsatzzentrale eingerichtet.

Ereignet sich eine Katastrophensituation in unserem Krankenhaus, wird die Verantwortlichkeit an die Feuerwehr abgegeben (Retten, Bergen, Löschen, usw.).

Hausinterne Maßnahmen werden von der eigenen Einsatzzentrale koordiniert. Maßnahmenkataloge wurden erstellt und liegen in den Abteilungen und Stationen vor.

Nichtmedizinische Notfallsituation

Um mit Notfallsituationen umgehen zu können, wurde in unserem Krankenhaus ein Krisenstab gebildet.

Der Krisenstab setzt sich aus dem Geschäftsführer, dem kaufmännischen Leiter, der PDL, dem ärztlichen Direktor und dem technischen Leiter zusammen.

Um geeignete Maßnahmen vorzubereiten, setzt es voraus, dass man in der Lage ist "nichtmedizinische Notfälle" definieren zu können. Mit dieser Aufgabe befasste sich unser Krisenstab und kam zu folgenden Ergebnissen.

Ein nichtmedizinischer Notfall wird im Marien-Krankenhaus wie folgt definiert:

- ✓ Situationen, die die Sicherheit der Patienten und / oder Mitarbeiter, sowie die Abläufe im Marien-Krankenhaus in hohem Maße beeinträchtigen können.
- ✓ Notfallsituationen, die durch Feuer oder Rauchentwicklung entstehen, sind in der Brandschutzordnung geregelt.

Um nichtmedizinische Notfallsituationen generell zu vermeiden, ist es notwendig, das Risiko quantitativ und qualitativ zu erfassen.

Mit den gewonnenen Erkenntnissen, lassen sich dann Präventionsstrategien entwickeln. Für die Entwicklung von Präventionsstrategien, der Planung, dem Management und den Umgang mit nichtmedizinischen Notfallsituationen ist unser Krisenstab betraut.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Die Aufsichtspflicht der hoch betagten und desorientierten Patienten ist auf den Stationen durch folgende Maßnahmen geregelt:

- ✓ Besetzung des Nachtdienstes durch 2 Pflegekräfte (geriatrische Station)
- ✓ Umsetzung des Stellenbedarfsplanes
- ✓ Alarmgesicherte Türen zu den Außenbereichen (St.1)
- ✓ Pat.-Rufanlagen am Bett, in den Sanitärräumen, an den Patiententischen
- ✓ Medikamenteneinzelgabe, bzw. Medikamentengabe unter Aufsicht

Weitere Maßnahmen sind die Sturzprophylaxe, die Vermeidung von Patienten und Eingriffsverwechslungen, Umgangsvorgaben mit aggressivem und suizidalem Verhalten.

Medizinisches Notfallmanagement

Die Planung für das med. Notfallmanagement für hausinterne Notfälle ist geregelt. Diese beinhaltet die Struktur vom Absetzen des Notrufs, über Erstversorgung, Übernahme durch das Notfallteam bis hin zur Nachbereitung der Notfallversorgung, ggf. Benachrichtigung der Intensivstation. In einer Beschreibung sind die Mitglieder des Notfallteams wie folgt definiert: Dienstarzt Innere, Pflege Zentralambulanz und Dienstarzt Anästhesie. In der Ausrüstung des Notfallteams sind ein Defibrillator und ein Notfallrucksack enthalten. Der Notfallrucksack wird durch das Zentralambulanzteam in regelmäßigen Intervallen auf Vollständigkeit überprüft. Gleichfalls verfügt jede Station über einen standardisierten ausgestatteten Notfallwagen, der von den Stationen regelmäßig überprüft wird.

Die Pflegekräfte werden regelmäßig in Reanimation geschult, die Ausstattung der Notfallwagen ist von der Anästhesie standardisiert vorgegeben.

Hygienemanagement

Die Verantwortung für die Hygiene trägt der Leiter der Einrichtung. Dieser delegiert die Aufgabe an den Ärztlichen Direktor. Dieser ist Vorsitzender der Hygienekommission. Die Mitglieder entsprechen den Funktionen, die der Gesetzgeber in der Hygieneverordnung NRW vorgesehen hat und werden erweitert durch die Hauswirtschaftsleitung.

Hygienerelevante Daten

Die Meldung von Infektionen nach dem Infektionsschutzgesetz erfolgt durch den leitenden Abteilungsarzt an das Gesundheitsamt. Der Meldebogen ist im Intranet aber auch im Internet auf der Seite des Gesundheitsamtes hinterlegt. Die mikrobiologischen Resistenzstatistik wird durch das Labor halbjährlich bzw. jährlich erstellt und der Krankenhausbetriebsleitung, dem ärztlichen Direktor und der Hygienefachkraft zur Verfügung gestellt. In regelmäßigen Abständen erfolgt die Darstellung der Ergebnisse in den Abteilungen und der Hygiene-Kommission mit einer dokumentierten Bewertung.

Infektionsmanagement

Maßnahmen zur Sicherstellung der Hygiene werden durch die Krankenhaus- Hygiene geplant (= Hygieneplan). Diese erfolgt in Abstimmung mit dem Krankenhaus- Hygieniker auf Basis der Empfehlungen der Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention (KRINKO), der Fachliteratur, der aktuellen Rechtslage bzw. vor dem Hintergrund der einrichtungsspezifischen Situation. Die entsprechenden Maßnahmen werden von der Hygienekommission unter Berücksichtigung ihrer Geschäftsordnung beschlossen und im Intranet des Marien-Krankenhauses veröffentlicht. Für Patienten mit spezifischen Erregern sind besondere Verfahrensweisen betriebsintern aber auch in der Kommunikation nach extern vorgesehen.

Arzneimittel

Die Bestellung der Medikamente, Infusionen, Betäubungsmittel und Sonderbestellungen ist in einer Festlegung geregelt. Hier werden detailliert beschrieben:

- ✓ die Vorbereitung der Anforderung,
- ✓ die Eingabe,
- ✓ Bestandskontrolle,
- ✓ Bestelltage und Lieferung,
- ✓ Sonderbestellungen,
- ✓ BTM-Bestellung,
- ✓ Inf.- Bestellung sowie Trink,- und Sondennahrung

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Das QM-System zum Umgang mit Blutkomponenten und Plasmaderivaten ist für das Marien-Krankenhaus im Transfusionshandbuch und in den mit geltenden Unterlagen geregelt. Diese halten sich an den Stand der Wissenschaft und Technik, gesetzliche -Richtlinien sowie die hygienischen Vorgaben. Das Transfusionsgesetz und die Querschnittleitlinien sind die Grundlage für die Erstellung des Handbuches. Im Transfusionshandbuch ist das Organisationsschema - Klinische Transfusionsmedizin, ebenso das Organigramm der Transfusionskommission hinterlegt. Im E-Learning Programm Ole+ wurde das zusätzliche Modul „Transfusionsmedizin“ für die Berufsgruppen Pflege und Ärzte implementiert.

Medizinprodukte

Die Beschreibung zum Umgang mit Medizinprodukten (MP), ist in der Anweisung des MPBetreibV, über das Errichten, Betreiben und Anwenden von MP, geregelt. In Abschnitt 1 §2.2 MPBetreibV ist beschrieben, dass Medizinprodukte ausschließlich von Personen errichtet, betrieben, angewendet und in Stand gehalten werden dürfen, die dafür die erforderlich Ausbildung, Kenntnis oder Erfahrung besitzen. Derzeit werden Listen erstellt, auf denen alle Gerätebeauftragte der einzelnen Abteilungen und Stationen aufgeführt werden. Hier wird durch den Geschäftsführer eine Ernennung erfolgen. Weitere Dokumentationen und Schulungen werden durch den Medizintechniker koordiniert.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Das Marien-Krankenhaus verfügt über zahlreiche Kommunikationstechnologien, die die Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Allen vorweg das Krankenhausinformationssystem (KIS), in dem alle Patienten erfasst und gespeichert werden. Die Schnittstellen zu anderen Bereichen sorgen für eine gute Vernetzung der Abteilungen untereinander. Durch die Abkündigung des alten Systems folgte im Jahr 2014 die Neueinführung eines Krankenhaus-Information-Systems.

Die Daten werden regelmäßig gesichert. Je nach Zugriffsrechten haben die Mitarbeiter unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Bei Aufnahme des Patienten erfolgt das Anlegen einer Krankenakte in Papierform, die den Patienten während seines gesamten stationären Aufenthalts begleitet. Die internen Dokumente sind standardisiert und verfügen über einen Barcode. Nach der Entlassung des Patienten wird die Krankenakte, während des gesamten nachstationären Ablaufs (Medizincontrolling, Chefarztabrechnung) digital verfolgt, d.h. man kann jederzeit feststellen, wo sich die Akte gerade befindet. So besteht die Möglichkeit die Akte bei Wiederaufnahme eines Patienten oder zum Nachheften von Befunden wieder zu finden. Vier Wochen nach Entlassung des Patienten wird die Akte gescannt und in unserem digitalen Archiv abgelegt. Die physische Akte wird anschließend vernichtet.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Das ärztliche bzw. das pflegerische Personal kann an jedem PC-Arbeitsplatz auf das KIS zugreifen. Es hat dort Zugriff auf aktuelle Daten, auf das digitale Archivierungssystem, sowie die Daten von vorherigen Aufenthalten.

Die Patientenakten von Patienten, die vor 2012 entlassen worden sind, sind weiterhin in Papierform im Zentralarchiv vorhanden und können über Anforderungszettel ausgeliehen werden. Das Archiv der Röntgendiagnostik wird durch den externen Dienstleister verwaltet.

Information der Krankenhausleitung

Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, sich über die Abläufe und Neuerungen ihres Arbeitsbereiches und des Hauses insgesamt zu informieren. (Z.B. über das Intranet) Zugleich haben die Führungskräfte die Aufgabe, ihre Mitarbeiter rechtzeitig über Veränderungen zu informieren und wo immer möglich in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. In allen Arbeitsbereichen finden regelmäßig Teambesprechungen statt, deren Ergebnisse festgehalten werden.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Wir optimieren den Informationsfluss und die Arbeitsabläufe zwischen den Berufsgruppen und Abteilungen, damit der Patient optimal versorgt werden kann.

Wir pflegen Kontakt zu den niedergelassenen Ärzten im Umfeld und zu den Kostenträgern und Leistungserbringern, mit denen wir kooperieren. Für bestimmte Patientengruppen bieten wir gezielte Informationsveranstaltung und Schulungen an. Die Mitarbeiter stellen ihr Haus nach außen positiv dar und setzen sich in der Öffentlichkeit für ihr Haus ein. Über verschiedene Medien (z.B. MKH-Zeitschrift, "Facebook"- Auftritt, MKH-Homepage) und Veranstaltungen (z.B. interne öffentliche Veranstaltungen, Teilnahme an Festlichkeiten in der Stadt) machen wir unser Haus bekannt und bieten vielerlei Informationen.

Organisation und Service

Über die Zentrale am Haupteingang werden die Patienten und Angehörigen in die einzelnen Bereiche geleitet. Die Zentrale ist 24 Stunden am Tag besetzt. Eingehende Telefonate werden weitergeleitet und Auskünfte umgehend erteilt. Zusätzlich befindet sich in der Eingangshalle eine große Infotafel und Info-Flyer, die den Patienten und Angehörigen die Orientierung erleichtern sollen. Die Mitarbeiter sind bemüht suchenden Patienten und Angehörigen den richtigen Weg zu zeigen.

Regelungen zum Datenschutz

Zum Datenschutzbeauftragten für das Marien-Krankenhaus Bergisch Gladbach wurde ein externer Rechtsanwalt bestellt. Damit liegt diese Aufgabe jetzt konzernweit in der Hand eines Beauftragten - eine gute Voraussetzung, wenn es um kurze Kommunikationswege und die Vereinheitlichung von Abläufen und Verantwortungen geht. In regelmäßigen Schulungen werden die Mitarbeiter des Hauses geschult. Zusätzlich gibt es über das Tool "OLE+" die Möglichkeit eine gleichwertige PC Schulung zu absolvieren. Alle notwendigen Rahmenbedingungen und deren Einhaltung werden regelmäßig überprüft.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Die Leitlinien sollen die Unternehmensvision, erstellt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus allen Bereichen und Hierarchiestufen unserer Häuser, als Orientierung für die zukünftige Entwicklung abbilden. Wir wollen mit unseren Leitlinien zur Wahrung einer lebendigen Unternehmenskultur beitragen, die einerseits von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung und andererseits von Leistungsbereitschaft und Kompetenz geprägt ist.

Der Entstehungsprozess zeigte, dass das tägliche Handeln der Mitglieder der Arbeitsgruppe bereits von Standards geprägt war, die dann in die Leitlinien einfließen. Hinzu kam auch Feedback aus den einzelnen Bereichen. Wenn auch letztlich nicht alle Mitarbeiter beteiligt werden konnten, so sind wir doch durch die genannte Vorgehensweise davon überzeugt, dass wir mit dem vorliegenden Text eine von der Mitarbeiterschaft getragene Unternehmensphilosophie entworfen haben. Im April 2015 haben sich die QM-Paten der Reha-Reuterstrasse, das QM-Kern-Team des MKH, die Pflegedirektorin sowie der Geschäftsführer in Arbeitskreisen getroffen, um die Leitlinien zu revidieren und redaktionell aufzuarbeiten. Die Revision wird im Intranet/Internet und der KH-Zeitschrift veröffentlicht. Das Leitbild der Pflege wurde bereits vor 8 Jahren erarbeitet und ist Gegenstand des Einarbeitungskonzeptes.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Im Marien-Krankenhaus wird eine offene Informationspolitik gepflegt. Durch das Intranet und die Marien-Krankenhaus-Zeitschrift ist ein ständiger Informationsfluss gewährleistet. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, sich mit seinem Anliegen direkt an die Geschäftsführung zu wenden. Dies gilt insbesondere bei persönlichen Problemen. Supervisionen werden falls erforderlich, genehmigt. Jährlich findet eine gemeinsame Weihnachtsfeier und im Wechsel jedes Jahr ein Betriebsfest bzw. ein -ausflug statt. Darüber hinaus sorgen ein Frühlingsempfang und das Patronatsfest ebenfalls für eine Stärkung der Beziehung unter den Mitarbeitern.

Ethische und kulturelle Aufgaben, sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

In unseren Leitlinien sind das christliche Profil sowie die Achtung der Religionszugehörigkeit der Patienten und der Mitarbeiter formuliert.

Es finden Gottesdienste und Gebetsstunden beider christlicher Konfessionen statt. Die Patienten und die Mitarbeiter werden über Aushänge und Flyer über die Gottesdienstzeiten und über die weiteren Angebote der Seelsorge informiert. Darüber hinaus steht die Krankenhauskapelle für ein stilles Gebet und als Ort der Ruhe jederzeit zur Verfügung.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Einmal jährlich findet eine Klausurtagung mit der Geschäftsführung und den leitenden Ärzten statt. In dieser Klausurtagung wird u. a. eine nachhaltige Zielplanung diskutiert und erstellt.

Zudem findet alle zwei Wochen eine Sitzung der leitenden Ärzte und der Geschäftsführung statt.

Im Rahmen des Berichtswesens erhalten die leitenden Ärzte, leitende Pflegekraft und die Geschäftsführung monatlich die Entwicklung des Kostencontrollings.

Mit den leitenden Ärzten werden regelmäßig Strukturgespräche geführt.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaft und Kooperationen

Die Kooperation und Vernetzung mit Dienstleistern im Gesundheitswesen sind nicht zuletzt aufgrund der gesetzlichen Vorschriften erwünscht und werden im Marien-Krankenhaus gelebt.

Im Bereich der Aus-, Fort- und Weiterbildung finden Kooperationen u. a. mit der katholischen Krankenpflegeschule Bergisches Land statt.

Mit verschiedenen Selbsthilfegruppen z. B. Patienten mit Prostatakarzinom, Polyneuropathie, Diabetes, besteht eine konstruktive Zusammenarbeit. Regelmäßige Termine finden im Marien-Krankenhaus statt.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur ist für das ganze Unternehmen in einem Organigramm festgelegt. Die Verantwortlichen sind der Gesellschafter, der Verwaltungsrat, der Geschäftsführer und alle leitenden Mitarbeiter. Die aktuelle Version des Organigramms ist im Organisationshandbuch, aber auch im Intranet einzusehen.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Die Aufgaben der Leitungsgremien (Verwaltungsrat, Gesellschafterversammlung) sind im Gesellschaftervertrag, die der Krankenhausleitung in der Dienstordnung, für die Krankenhausleitung festgelegt. Die Leitungsgremien und Kommissionen werden jeweils durch die nächst höheren Gremien und Leiter kontrolliert. Bei allen stattfindenden Sitzungen werden Protokolle geführt, die auch zu erledigende Punkte enthalten. In der Gesellschafter- und Verwaltungsratssitzung werden die lang- und mittelfristigen Ziele vom Marien-Krankenhaus festgelegt. Der Geschäftsführer steuert die Information der Krankenhausleitung, in dem er über die Gesellschafter- und Verwaltungsratssitzung informiert. Die Krankenhausbetriebsleitung ist für die interne Führung des Krankenhauses verantwortlich.

Innovation und Wissensmanagement

Uns ist wichtig, die Mitarbeiter in allen Bereichen ständig weiterzubilden und Innovationen einzuführen, um unsere Patienten auf der Basis aktueller Qualitätsstandards und wissenschaftlich fundierter Leitlinien behandeln zu können.

Externe Kommunikation

Die externe Kommunikation am Marien-Krankenhaus erfolgt durch den Referenten für Öffentlichkeitsarbeit. Das Marien-Krankenhaus verfügt über ein festgelegtes Corporate Design. Externe Medien, insbesondere die Printmedien, die in der Klinik ausliegen, an Patienten oder Angehörige verteilt werden, sind immer in diesem einheitlichen Erscheinungsbild gestaltet.

Regelmäßig werden Pressemitteilungen ausgesendet und die Pressevertreter zu Themen der Klinik eingeladen. Presseanfragen steht das Marien-Krankenhaus immer offen gegenüber. Dabei wird die Presse grundsätzlich umfassend und zeitnah informiert.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Ein Risikomanagementsystem ist bereits in Teilen implementiert. Es wird mit Team-Time Out Checklisten im OP gearbeitet. Weitere Checklisten in Bezug auf Ein- und Ausschleusung im OP werden durchgängig eingesetzt. Des Weiteren zählt das OP-Personal nach Beendigung der OP die verbrauchten Tupfer und Kompressen auf Vollständigkeit. Ein hausübergreifendes, für alle Mitarbeiter nutzbares CIRS ist implementiert. Die Meldungen werden in einem multiprofessionellen Team besprochen und bewertet. Darüber hinaus werden spezielle Fälle an das CIRS-NRW gemeldet. Die Einführung von Risikobewertungen von Prozessen wird nach der Zertifizierung 2015 mit dem QM-Kern-Team umgesetzt.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Das Marien-Krankenhaus hat sich 2009 dazu entschieden ein Qualitätsmanagement-System (QMS) zu implementieren, dass sich an den Anforderungen des KTQ- Kataloges orientiert. In Zusammenarbeit einer Projektgruppe und einer externen Beratung (seit 2010) wurde das QMS eingeführt und weiterentwickelt. Die Aufbau- und Ablauforganisation unseres QMS ist in unserem Organisations-Handbuch beschrieben. 2012 fand die Erstzertifizierung nach KTQ statt.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Das MKH unterscheidet die klinischen (wertschöpfende, patientenbezogenen Prozesse) sowie die unterstützenden Prozesse (inkl. Führungsprozesse). Für alle Prozesse sind die Teilprozesse in Form von Ablaufbeschreibungen (AB) oder Vorgehensbeschreibungen (VB) abgebildet. Ziel ist das gesamte Krankenhaus abzubilden und alle Abteilungen mit einzubeziehen.

Patientenbefragung

Im Marien-Krankenhaus wurde im Jahr 2011 die erste Patienten- Befragung durchgeführt. Um die Validität der erhobenen Daten zu sichern, wurden pro Betten-führende Fachabteilung, Fragebögen ausgegeben. Die Fragebögen wurden an ein externes Befragungsinstitut versandt und dort bearbeitet. Die Rücklaufquote betrug 76%. Die Ergebnisse der Befragung stehen jedem Mitarbeiter über das Intranet zur Verfügung. Die darauffolgende Patientenbefragung fand 2014 statt.

Befragung externer Einrichtungen

Eine Befragung von externen Einrichtungen ist bisher noch nicht durchgeführt worden. Dennoch findet zwecks lückenloser Information ein reger telefonischer Austausch zwischen den niedergelassenen Ärzten bzw. den weiterbehandelnden Einrichtungen statt.

Mitarbeiterbefragung

Das Marien-Krankenhaus führte 2007, 2011 und 2015 eine Mitarbeiter-Befragung durch. Die Geschäftsführung hat des Weiteren beschlossen, dass die Mitarbeiter-Befragung in einem festen drei Jahres Rhythmus stattfinden soll. In Zusammenarbeit mit einem externen Anbieter, anhand eines KTQ- kompatibel, validierten und benchmarkfähigen Fragebogens, soll diese durchgeführt werden. Die Mitarbeiterbefragung 2014 wurde auf 2015 verschoben, da der neue Fragenkatalog, Zusatzfragen in Bezug auf Gesundheit beinhaltet und hierzu im Jahre 2014 kein Benchmark zu erzielen war. Die Ergebnisse der Befragung stehen jedem Mitarbeiter über das Intranet zur Verfügung.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Es ist für uns selbstverständlich, dass wir die Patienten, deren Angehörige und weitere Partner unseres Krankenhauses motivieren, konstruktiv Lob und Kritik zu äußern. Wir gehen stolz mit Lob um und versuchen angemessen auf Kritik zu reagieren. Das Motto "Eine Beschwerde ist immer auch eine kostenlose Beratung" ist in den Köpfen unserer Mitarbeiter fixiert.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Die Erfassung der Daten erfolgt durch die Fachabteilungen oder durch die Controlling Abteilung. Die Aufbereitung der Daten erfolgt im Controlling. Die Vorgehensweise ist bei den betriebswirtschaftlichen Daten und den Daten des Medizincontrollings gleich.

Alle erhobenen Daten werden den verantwortlichen Mitarbeiter per E- Mail zur Verfügung gestellt. So ist eine zeitnahe Rückmeldung bei Auffälligkeiten und Veränderungen möglich. Es erfolgen direkte Rücksprachen mit den Verantwortlichen durch die Mitarbeiter, die die Daten erheben.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Das Marien-Krankenhaus stellt folgenden externen Institutionen Daten zur Verfügung:

- ✓ Aqua-Daten
- ✓ Krankenhausstatistik

Intern verwenden wir Daten für Projekte, zur Info der Mitarbeiter im Haus und für die strategische Planung. Die internen Daten, insbesondere der Med. Bedarf, werden den leitenden Mitarbeitern monatlich zur Verfügung gestellt.