



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Gesundheit Nord gGmbH Standort: Klinikum Links der Weser
Institutionskennzeichen:	260400048
Anschrift:	Senator-Weßling-Straße 1 28277 Bremen
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2015-0032 KHVB
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	23.04.2015
bis:	22.04.2018
Zertifiziert seit:	30.04.2003

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit	15
4 Informations- und Kommunikationswesen	18
5 Führung	20
6 Qualitätsmanagement	22

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 Krankenhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Während der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der

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

Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Dieser 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 einen 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 die Gesundheit Nord gGmbH mit dem Standort Klinikum Links der Weser 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

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

in den Händen halten Sie den aktuellen Qualitätsbericht des Klinikums Links der Weser. Wir laden Sie ein, sich mithilfe dieses Berichtes über die Leistungen und die Qualität der Krankheits- und Gesundheitsversorgung unseres Hauses zu informieren. Der Qualitätsbericht ist ein detailreicher Beleg für unsere Leistungen und zeigt, dass wir auf einem hohen Qualitäts- und Spezialisierungsniveau arbeiten.

Ein guter Ort für Patienten

Das zum Klinikverbund Gesundheit Nord gGmbH gehörende Klinikum Links der Weser und die Verbundkliniken stehen für Hochleistungsmedizin und Menschlichkeit sowie für eine Qualität der Behandlung, die ein Höchstmaß an Fachlichkeit und Sicherheit bietet.

Im Klinikum Links der Weser wurden im Jahre 2013 über 26.000 Patientinnen und Patienten stationär und fast die gleiche Zahl ambulant behandelt. Rund 1.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den verschiedensten Berufsgruppen sichern die bestmögliche Versorgung der Patientinnen und Patienten.

Zu den Leistungen des Klinikums Links der Weser als Schwerpunktkrankenhaus gehören insbesondere die umfassende Betreuung und Behandlung von Herzerkrankungen. Zusammen mit der Kardiologischen Praxis*, der elektrophysiologischen Praxis* und dem RehaZentrum Bremen* bilden wir das Herzzentrum Bremen.

Es gehört zu den wenigen Einrichtungen, die eine umfassende kardiologische Versorgung von der ambulanten Untersuchung über die invasive Behandlung bis zur Herzchirurgie und anschließender ambulanter Rehabilitation systemübergreifend und aus einem Guss für Erwachsene und Kinder anbieten kann. Unterstützt wird das Herzzentrum hierbei von der Klinik für Anästhesie, Operative und Allgemeine Intensivmedizin, Notfallmedizin des Hauses. Am Klinikum sind zwei Rettungshubschrauber und ein Notarzteinsetzfahrzeug stationiert. Für Patienten mit unklarem Brustschmerz wurde 2011 eine „Chest Pain Unit“ (CPU) eingerichtet. Sie dient der Akutversorgung von Patienten mit unklarem Brustschmerz mit vollständiger Überwachung der lebenswichtigen Funktionen und sofortiger weiterführender Diagnostik.

Unser medizinisches Versorgungsangebot wird durch die Kernfächer Innere Medizin und Chirurgie sowie Pädiatrie, Onkologische Tagesklinik, eine Schmerzambulanz und die Palliativstation, die Radiologie und das Zentrallaboratorium abgerundet. Durch die angeschlossenen Arztpraxen*, einer Apotheke*, einem ambulanten OP-Zentrum* und dem RehaZentrum Bremen* wird das Leistungsangebot ergänzt. Daneben nutzt das Klinikum das angegliederte, extern geführte visit:Hotel Links der Weser.

Hervorzuheben ist, dass das Klinikum Links der Weser seit Jahren die geburtenstärkste Klinik Bremens ist. 2014 kamen dort fast 3000 Kinder zur Welt. Die Frauenklinik kooperiert von Anfang an eng mit der Kinderklinik. Das Konzept der „integrierten Wochenpflege“ ist auf die besondere Situation von Müttern und gerade auch

kranken Neugeborenen zugeschnitten. Geschaffen wird eine Atmosphäre der Geborgenheit, die das Kennenlernen von Mutter und Kind und auch das Stillen erleichtert.

Ein guter Ort für die Mitarbeiter

Wir wissen, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unsere wichtigste Ressource sind. Deshalb legen wir Wert auf gut ausgestattete Arbeitsplätze und klare und transparente Arbeitsstrukturen. Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot. Unsere Fort- und Weiterbildungseinrichtung in der visit:Academy vernetzt das Krankenhaus mit Fach- und Bildungseinrichtungen in der Region. Unser Angebot richtet sich an unsere Beschäftigten genauso wie an externe Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

In 2005 erhielten wir als familienfreundliches Unternehmen das erstmalig das Zertifikat der Hertie-Stiftung durch das Audit „berufundfamilie“. Im Rahmen von Re-Auditierungen wurde zuletzt 2012 der Bestand der Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie geprüft und weiterführende Ziele einer familienbewussten Personalpolitik definiert.

Angehenden Ärztinnen und Ärzten bieten wir ein breites Ausbildungskonzept an. Umfangreiche Weiterbildungsermächtigungen ermöglichen eine gute und zügige Facharztweiterbildung. Das Klinikum ist darüber hinaus ausbildender Betrieb für Gesundheits- und Krankenpfleger/innen, Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/innen, Bürokaufleute, Arzthelfer/Innen.

Geprüfte Qualität

Seit 1997 beschreitet das Klinikum Links der Weser den Weg des systematischen Qualitätsmanagements. Das Streben nach einer ständigen Verbesserung gehört zum Selbstverständnis der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums und ist in der Mission der Gesundheit Nord festgelegt.

Wir verfolgen die Philosophie, die Mitarbeiter aller Hierarchien und Berufsgruppen in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzubinden. Wir beteiligen uns kontinuierlich an der Entwicklung und Durchführung von Qualitätsprojekten zur Verbesserung der Versorgungsabläufe im Krankenhaus (Einführung von Audits, Modellkrankenhaus KTQ).

Unser Engagement wurde schon vier Mal mit dem KTQ-Prüfsiegel für herausragende Qualität belohnt. Besonders hoben die KTQ-Visitoren die gute medizinische und pflegerische Behandlung hervor.

Zudem ist das Kontinenz- und Beckenbodenzentrum durch die Deutsche Kontinenzgesellschaft seit Oktober 2004 zertifiziert, die Chest Pain Unit im Rahmen der Notfallversorgung von Herz-, Kreislauf- und Gefäßerkrankungen seit 2011.

Es ist uns sehr wichtig, die Meinung unserer Patienten und die, der mit uns zusammenarbeitenden Praxen zu erfahren. Über regelmäßige Befragungen erhalten wir wertvolle Anregungen, die uns helfen, kontinuierlich unsere Qualität zu verbessern.

Der aktuelle Stand und die Weiterentwicklung von Qualität im Klinikum wurden regelmäßig in Qualitätsberichten dokumentiert und veröffentlicht. Es liegt uns viel daran, verschiedenen Adressaten die gute Qualität unseres Hauses mitzuteilen.

Mit der Verlängerung des KTQ-Gütesiegels haben wir, das Klinikum Links der Weser, erneut unsere Qualitätsorientierung unter Beweis gestellt. Es ist unser vorrangiges Bestreben, dies für die Zukunft beizubehalten.

Wir wünschen Ihnen nun eine interessante Lektüre.

Ihr Krankenhausdirektorium

* Nicht Teil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Das Klinikum Links der Weser ist sowohl mit dem Auto als auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut zu erreichen. Es stehen ausreichend Parkplätze zur Verfügung. Eine Anfahrtsskizze kann über die Homepage (www.klinikum-bremen-ldw.de) abgerufen werden. Zur Orientierung ist das gesamte Klinikum mit einem Wegeleitsystem ausgestattet.

Im Sinne einer gemeinsamen Entscheidungsfindung mit den Patienten informiert das Klinikum bereits vor dem stationären Aufenthalt über den Ablauf der Behandlung. Dazu werden sowohl schriftliche Informationsbroschüren und Flyer, als auch persönliche Gespräche genutzt. Die Aufnahmeplanung bei geplanten Patienten erfolgt über die Klinikleitungen. Die Versorgung von Notfallpatienten ist durch die Zentrale Notfallaufnahme gewährleistet. Für die einweisenden Kollegen ist das Klinikum über Telefon-Hotlines erreichbar.

Leitlinien

Den Patienten modernste Medizin in nachgewiesener Spitzenqualität zu bieten, ist erklärtes Ziel der Gesundheit Nord. In der Vision verpflichtet sich das Klinikum, die medizinisch-pflegerische Behandlung auf Basis von verbindlichen Leitlinien und Prozessanweisungen durchzuführen. Dazu wurden in Projektgruppen hausinterne Leitlinien sowie in den Fachabteilungen Patientenpfade erstellt. Diese orientieren sich u.a. an Leitlinien der Fachgesellschaften und Richtlinien der Bundesärztekammer. Die Umsetzung der Leitlinien wird in Visiten, im Besprechungswesen und in Fortbildungen überprüft.

Information und Beteiligung des Patienten

In der Mission verpflichtet sich das Klinikum dazu, die individuelle Behandlung gemeinsam mit den Patienten zu vereinbaren. Um dies zu erreichen, werden Patienten und auf Wunsch ihre Angehörigen umfassend bspw. über ihren Gesundheitszustand informiert. Dazu nutzt das Klinikum verschiedene Informationsmaterialien (in verschiedenen Sprachen). Es kann dabei auch auf Mitarbeiter mit Fremdsprachkenntnissen sowie Dolmetscher zurückgegriffen werden. Darüber hinaus werden im Klinikum Patienten- und Angehörigenschulungen in den Fachabteilungen und verschiedene Beratungsmöglichkeiten (z.B. Ethikberatung) angeboten. Bei der Behandlung von Kindern und Jugendlichen werden die Behandlungsschritte mit Sorgeberechtigten abgestimmt. Die Patientenrechte werden umfassend gewahrt.

Service, Essen und Trinken

Neben den medizinischen Leistungen bietet das Klinikum den Patienten ein umfassendes Serviceangebot. Es wird großen Wert auf abwechslungsreiche, gesunde und schmackhafte Ernährung, die sich an individuellen Wünschen sowie kulturellen und religiösen Bedürfnissen orientiert, gelegt. Dafür stellt die hauseigene Küche täglich mehrere Menüs (inkl. vegetarisches Menü) zur Auswahl und einzelne Komponenten können gewählt werden. Religiös geprägte Bedürfnisse hinsichtlich der Essenszeiten werden durch das Stationspersonal berücksichtigt.

Im Klinikum werden Räumlichkeiten z.B. Aufenthaltsräume, der Raum der Stille, ein Bistro und Familienzimmer bereitgestellt. Zudem ist das „visit“-Hotel inkl. Restaurant direkt dem Klinikum angebunden. Die Parkanlage kann für Spaziergänge und zur

Erholung genutzt werden. Ein ehrenamtlicher Dienst „Grüne Damen“, der die Patienten bei der Orientierung unterstützt und Hilfestellungen gibt, ist etabliert.

Kooperationen

Zur Sicherstellung einer optimalen Versorgung existieren mit verschiedenen Leistungsanbietern des Gesundheitswesens Kooperationen. Klinikumsintern gibt es fachübergreifend verschiedene Zentren (z.B. Kontinenzzentrum, Eltern-Kind Zentrum). Im Rahmen der Gesundheit Nord wurden darüber hinaus Medizinische Sektionen gebildet, in denen u.a. die Medizinstrategie weiterentwickelt wird. Die Anforderung von Konsilen ermöglicht es, Ärzte aller Disziplinen fachabteilungsübergreifend in die Behandlung einzubinden. Daneben arbeitet das Klinikum auch mit externen Kooperationspartnern und Selbsthilfegruppen zusammen.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Am Klinikum Links der Weser ist die Aufnahmebereitschaft für Notfallpatienten rund um die Uhr durch die Zentrale Notfallaufnahme gewährleistet. Für die adäquate Versorgung stehen Fachärzte und examinierte Pflegekräfte bereit. Die Ersteinschätzung erfolgt durch das qualifizierte Pflegepersonal, die Diagnosestellung wird durch einen Arzt durchgeführt. Zur Sicherstellung der Qualifikation der Mitarbeiter der Zentralen Notfallaufnahme, nehmen diese jährlich an einem Reanimationstraining und einem Mega-Code-Training teil. Das Klinikum ist Gründungsmitglied des Netzwerks Deutsche Ersteinschätzung und Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Interdisziplinäre Notfallaufnahme.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Es ist erklärtes Ziel der Einrichtung, das ambulante Angebot stetig auszubauen. Dafür hat das Klinikum ein ambulantes Versorgungszentrum mit ambulanten OP- und Rehabilitationszentren, kooperierenden Arztpraxen und einer Apotheke eingerichtet. Darüber hinaus werden Privat-, Spezial und Ermächtigungsambulanzen vorgehalten. Auch die Versorgung im ambulanten Bereich orientiert sich an festgelegten Behandlungsstandards. Vorbefunde für die Diagnostik und Behandlungsplanung werden gezielt genutzt. Zur Sicherstellung der optimalen Weiterversorgung erhalten niedergelassene Weiterbehandler in einem Arztbrief und bei Bedarf telefonisch Informationen.

Ambulante Operationen

Im Ambulanten OP-Zentrum des Klinikums führen verschiedene Fachabteilungen sowie niedergelassene Ärzte ambulante Operationen durch. Der Facharztstandard ist dabei gewährleistet. Im Rahmen der ambulanten Voruntersuchung werden Risiken erfasst und Vorbefunde berücksichtigt. Hier werden Patienten über den ambulanten Eingriff aufgeklärt. Die medizinische Überwachung nach der OP erfolgt in den Aufwächerräumen. Vor Entlassung erfolgt eine Abschlussuntersuchung durch einen Facharzt und den Anästhesisten.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Aus der Mission ergibt sich die Verpflichtung zu einer patientenorientierten Gestaltung der Behandlungsplanung und der stationären Diagnostik. Diese richten sich nach Leitlinien, Behandlungsstandards und Patientenpfaden, die dem neuesten Stand der medizinischen Wissenschaft entsprechen. Grundlage für die Behandlungsplanung ist die Anamnese. Hierbei werden Vorbefunde sowie die Lebensumstände, Risiken und Wünsche der Patienten erfasst. Die Behandlungsplanung wird im Verlauf bspw. bei Besprechungen und in Visiten gemeinsam mit den Patienten

abgestimmt und bei Bedarf angepasst.

Therapeutische Prozesse

Die Planung der therapeutischen Prozesse erfolgt durch den behandelnden Arzt, welcher durch das Behandlungsteam unterstützt wird. Die diagnosebezogene Planung der Therapie richtet sich nach den Leitlinien der Fachgesellschaften sowie den internen Patientenpfaden, Prozessanweisungen und Expertenstandards. Diese sind allen Mitarbeitern über das Intranet zugänglich. Zur umfassenden Information und Aufklärung der Patienten werden, neben dem persönlichen Gespräch mit dem Arzt, standardisierte Aufklärungsbögen und Informationsmaterialien genutzt. Die Abstimmung der unterschiedlichen Fachabteilungen und Berufsgruppen wird durch Besprechungen und Visiten sichergestellt. Im Klinikum ist ein ausgeprägtes Sicherheitsmanagement zur Vermeidung von und zum Umgang mit Komplikationen etabliert. Darüber hinaus werden verschiedene Maßnahmen ergriffen, um die Sicherheit der Patienten bei der Behandlung zu gewährleisten (z.B. Sicherheitschecklisten).

Operative Verfahren

Im Klinikum ist die Operationsbereitschaft 24 Stunden am Tag sichergestellt. Der Facharztstandard ist jederzeit gewährleistet. Hierbei sind die OP-Vor- und Nachbereitung, die OP-Durchführung sowie die einzelnen Schritte des OP-Prozesses schriftlich geregelt. Die Vorbereitung, Information und Aufklärung der Patienten erfolgen bei geplanten Eingriffen in ambulanten Sprechstunden oder während des stationären Aufenthalts. Die weitere Abstimmung der beteiligten Mitarbeiter erfolgt im Rahmen von Fallkonferenzen oder abteilungsinternen Teambesprechungen. Darüber hinaus werden medizinische und pflegerische Maßnahmen zur Vorbeugung und Vermeidung von Komplikationen ergriffen und bspw. Patientenidentifikationsarmbänder eingesetzt.

Visite

Als wichtiges Element des stationären Aufenthalts werden Visiten im Klinikum patientenorientiert gestaltet. Dafür wird das gemeinsame Gespräch mit den Patienten gesucht und die medizinischen Sachverhalte ausführlich und verständlich erläutert. Fragen können während der Visite gestellt und zusätzlich können Einzeltermine mit einem Arzt vereinbart werden. In allen Fachabteilungen werden die Visiten von den Ärzten gemeinsam mit dem Pflegepersonal durchgeführt. Bei Bedarf findet zusätzlich eine Pflegevisite statt. Auf der Intensivstation wird die Physiotherapie und auf der Palliativstation wird der Sozialdienst eingebunden. Patienten können im Rahmen der Patientenbefragungen und über das Beschwerdemanagement Rückmeldungen zur Durchführung der Visite geben.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Damit Patienten viel Zeit in ihrer gewohnten Umgebung verbringen können, sollte eine stationäre Aufnahme nach Möglichkeit vermieden bzw. die Zeit des stationären Aufenthaltes verkürzt werden. Dies wird durch das Angebot vor-/ nach- und teilstationärer Leistungen erreicht. In den eingerichteten Ambulanzen der Fachabteilungen werden vor- und nachstationäre Leistungen angeboten. Für teilstationäre Behandlungen hat das Klinikum Links der Weser verschiedene Tageskliniken eingerichtet (z.B. für Schmerztherapie, Onkologie, Kinderklinik). Die festgelegte Diagnostik und Therapie folgt den gültigen Behandlungsleitlinien und -standards. Selbstverständlich sorgen die Mitarbeiter dafür, dass die Patienten sowie die Angehörigen informiert werden. Zur Abstimmung werden bei Bedarf auch die niedergelassenen Kollegen

kontaktiert.

Entlassung

Eine strukturierte und individuelle Planung der Entlassung erfolgt am Klinikum durch das Entlassungsmanagement. Für einen nahtlosen Übergang wird bereits während des Aufenthaltes die Weiterversorgung mit Heil- und Hilfsmitteln abgeklärt und Kontakt zu nachsorgenden Einrichtungen aufgenommen. Bei Patienten mit höherem Nachsorgebedarf übernimmt der Sozial- zusammen mit dem Liaisondienst und der spezialisierten ambulanten Palliativversorgung (SAPV) die Koordination des Entlassungsprozesses. Mit jedem Patienten wird ein ärztliches Entlassungsgespräch geführt, in dem er bspw. weitere Empfehlungen für die Zeit zu Hause erhält. Auf Wunsch werden auch Angehörige in das Gespräch eingebunden. Bei Entlassung erhält der Patient einen Arztbrief und bei Bedarf wird ein Pflegeüberleitungsbogen erstellt.

Kontinuierliche Weiterversorgung

Das Klinikum Links der Weser sorgt für eine kontinuierliche Weiterbehandlung der Patienten. Daher erfolgt die Einschätzung des nachstationären Weiterversorgungs- und Unterstützungsbedarfs frühzeitig, zum Teil bereits während der Aufnahme. Für die Vorbereitung der Weiterversorgung ist der Sozialdienst zuständig. Dabei wird er vom Liaisondienst und der SAPV unterstützt. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Patienten mit notwendigen Medikamenten sowie Heil- und Hilfsmitteln versorgt werden. Sie erhalten auch weitere Informationen zu ambulanten Angeboten und Selbsthilfegruppen.

Umgang mit sterbenden Patienten

Im Klinikum sterbende Patienten werden angemessen und würdevoll begleitet. Dazu ist eine Palliativstation eingerichtet, in der speziell qualifizierte Fachkräfte tätig sind. Auf den restlichen Stationen übernehmen der palliativmedizinische Liaisondienst bzw. die SAPV die Betreuung. Daneben können Seelsorger persönliche Hilfestellung anbieten. Sterbende Patienten werden in einem individuell gestaltbaren Einzelzimmer untergebracht, in dem sie jederzeit von Angehörigen besucht werden können. Diese können im direkt angebundenes Hotel „visit“ ein Zimmer buchen. Auf der Palliativstation und im Bereich der Kinderklinik können Angehörige mit aufgenommen werden. Darüber hinaus sind der Raum der Stille und auf der Palliativstation Angehörigenzimmer eingerichtet. Sowohl kulturelle und religiöse Patientenwünsche als auch Wünsche bzgl. Patientenverfügungen und Versorgungsvollmachten werden berücksichtigt.

Umgang mit Verstorbenen

Verstorbene werden im Klinikum würdevoll und angemessen versorgt. Zur Verabschiedung in aller Ruhe, werden den Angehörigen angemessen Räumlichkeiten (z.B. Begegnungsräume) zur Verfügung gestellt. Neben dem Behandlungsteam können auch Seelsorger zur Unterstützung hinzugezogen werden. Die kulturellen und religiösen Wünsche werden berücksichtigt, z.B. können religiöse Symbole bereitgestellt werden. Auf der Palliativstation werden die Hinterbliebenen im Rahmen der Trauerbegleitung zu einem Gedenk-Café eingeladen und können Informationsmaterialien erhalten. Dreimal jährlich findet eine gemeinsame Trauerfeier statt, zu der Eltern tot- und fehlgeborener Kinder eingeladen werden.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Zur Sicherstellung einer adäquaten Personalausstattung führt das Klinikum Links der Weser eine Personalbedarfsplanung durch. Ausgangspunkt dafür ist der „Zukunftsplan 2017“. Die Personalbedarfsplanung basiert auf den Vorgaben aus dem Wirtschaftsplanungsbrief und orientiert sich u.a. an Änderungen im Leistungsspektrum und den aktuellen Personalbeständen. Die Führungskräfte werden bei der Planung einbezogen. Beim Berechnungs- und Planungsverfahren kommen verschiedene Analysen und Verfahren (z.B. Referenzwerte, Anhaltzahlen) zum Einsatz.

Es werden verschiedene Maßnahmen ergriffen, um die Mitarbeiter langfristig an das Klinikum zu binden und die krankheitsbedingten Ausfälle möglichst gering zu halten (z.B. Firmenfitness, Gesundheitstag).

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Da das Klinikum großen Wert auf die Qualifizierung seiner Mitarbeiter legt, sind in der Mission der Gesundheit Nord mehrere strategische Ziele zur Personalentwicklung definiert. Zur gezielten Personalentwicklung werden bspw. Einarbeitungskonzepte genutzt. In Mitarbeitergesprächen können die Wünsche der Mitarbeiter zur individuellen Karriereentwicklung mit den Vorgesetzten besprochen und entsprechende Maßnahmen geplant werden.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Durch eine strukturierte Einarbeitung sollen neue Mitarbeiter umfassend in ihre Aufgaben und ihr Arbeitsumfeld eingeführt werden. Dazu ist ein zentrales Einarbeitungskonzept erstellt, das durch einige spezifische Einarbeitungskonzepte ergänzt wird. Vierteljährlich findet für alle neuen Mitarbeiter eine Einführungsveranstaltung statt, bei der Informationen vermittelt und Informationsmaterialien ausgeteilt werden. Die Betreuung neuer Mitarbeiter wird durch Mentoren aus der gleichen Berufsgruppe sichergestellt. Diese vermitteln Sachkenntnis, fördern die Integration und stehen als feste Ansprechpartner zur Verfügung. Im Rahmen der Einarbeitung werden Zwischen- und Abschlussgespräche geführt.

Ausbildung

Das Klinikum Links der Weser kooperiert mit dem Integrativen Bildungszentrum (IBZ) des Klinikums Bremen-Mitte. Hier wird die Ausbildung zur Gesundheits- und (Kinder)Krankenpflege angeboten. Darüber hinaus bestehen Kooperationen zum Angebot weiterer Ausbildungsberufe, z.B. Hebamme, Anästhesietechnischer Assistent. Zur Vernetzung von Theorie und Praxis werden zusammen mit den Ausbildungsstätten u.a. gemeinsame Gespräche und Praxisanleitertreffen genutzt. Die Ausbildungsinhalte werden durch feste Ansprechpartner des Klinikums und der Ausbildungsstätte koordiniert. Die qualifizierte Betreuung der praktischen Ausbildung wird über eine strukturierte Begleitung der Auszubildenden durch Praxisanleiter und durch Mentoren für Studenten sichergestellt.

Fort- und Weiterbildung

Für die Organisation der Fort- und Weiterbildung im Klinikum ist die Innerbetriebliche Fortbildung (IBF) zuständig. Ein hauseigenes Jahresprogramm wird erstellt und im verbundweiten Veranstaltungskalender veröffentlicht. Darüber hinaus werden in vielen Bereichen abteilungsinterne Fortbildungen und verbundweit spezielle Schulungen

zur Führungskräfteentwicklung angeboten. Das medizinische Personal hat über die Abteilungssekretariate, Online-Zugänge sowie in der Fachweiterbildungsstätte des Klinikums Links der Weser Zugriff auf Fachliteratur. Die Bedürfnisse der Mitarbeiter bezüglich des Fort- und Weiterbildungsangebots werden über verschiedene Wege erfasst.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

In der Mission verdeutlicht das Klinikum die herausragende Bedeutung der Mitarbeiter für die Unternehmensentwicklung. Für den Umgang miteinander wurden Führungs- und Verhaltensgrundsätze sowie zentrale Führungsaspekte definiert. Im Rahmen des Konzepts zur Führungskräfteentwicklung und bei standortbezogenen Führungskräfte-seminaren wird die Basis für ein einheitliches Führungsverständnis gelegt. Zur Integration und Förderung der Kooperation, bindet das Klinikum Mitarbeiter, u.a. im Rahmen der Medizinischen Sektionen und Projektgruppen, in strategische Planungen ein. Im Klinikum wird die Zusammenarbeit im Team in monatlichen Besprechungen bewertet.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Durch verlässliche Dienstpläne, Arbeitszeitmodelle und Möglichkeiten zur Kinderbetreuung soll die Bindung der Mitarbeiter an das Klinikum gefördert werden. Die Arbeitszeitregelungen richten sich nach den Vorgaben des Arbeitszeitgesetzes, der Rechtsprechung sowie tarifrechtlichen Regelungen. Neue Arbeitszeitregelungen werden mit dem Betriebsrat abgestimmt. Für die Dienstplanung ist im Klinikum flächendeckend ein EDV-Programm etabliert. Die persönlichen Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter werden, u.a. durch die Jahresurlaubsplanung und durch Teilzeitangebote, weitestgehend berücksichtigt. Zudem ist das Klinikum nach dem Audit „berufundfamilie“ zertifiziert.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Wünsche und Ideen können über das Betriebliche Vorschlagswesen abgegeben werden. Die eingegangenen Vorschläge werden nach festgelegten Kriterien beurteilt und prämiert. Maßnahmen zur Umsetzung werden abgeleitet. Als Anerkennung werden ausgezeichnete Vorschläge in der Mitarbeiterzeitung veröffentlicht. Daneben bieten Teambesprechungen sowie Projekt- und Arbeitsgruppen Raum, Mitarbeiterideen und -feedback zu äußern. Die Beschwerden der Mitarbeiter werden sehr ernst genommen. Diese können über verschiedene Wege (z.B. Dienstweg, Betriebsrat) übermittelt werden.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Im Klinikum Links der Weser werden alle Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes umgesetzt. Übergeordnet verantwortlich ist das Krankenhausdirektorium. Weiterhin ist eine Stabsstelle eingerichtet und Beauftragte (z.B. Sicherheit) sind benannt. Darüber hinaus ist ein Arbeitsschutzausschuss eingerichtet, der quartalsweise tagt. Zur Umsetzung werden Arbeitsplatzbeurteilungen und Begehungen durchgeführt. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter jährlich im Arbeitsschutz geschult und erhalten Strahlenschutzunterweisungen. Bei Arbeitsunfällen erfolgt die Meldung und Dokumentation nach einem festgelegten standardisierten Verfahren.

Brandschutz

Die Organisation des Brandschutzes ist in der Brandschutzordnung sowie in weiteren Dokumenten geregelt. Die Melde- und Alarmierungswege im Brandfall sind ebenfalls definiert und Sammelpunkte sind festgelegt. In allen Bereichen sind entsprechende Flucht- und Rettungspläne, die auch die Hydranten kennzeichnen, ausgehängt. Für die Organisation und Umsetzung der Brandschutzmaßnahmen ist ein Brandschutzbeauftragter bestellt, der regelmäßig Brandschutzbegehungen durchführt. Mitarbeiter erhalten jährlich Brandschutzunterweisungen, im Klinikum Links der Weser besteht dazu ein multimediales Schulungskonzept.

Umweltschutz

Da im Klinikum der Umweltschutz und Nachhaltigkeit sehr wichtig sind, wurden dazu Regelungen erstellt. Ein differenziertes Energie- und Wassereinsparkonzept liegt im Klinikum Links der Weser vor. Dieses umfasst sowohl die Erfassung und Auswertung der Energie- und Wasserverbräuche, als auch die Ableitung von Verbesserungspotenzialen. So wurde bspw. die Wasserversorgung in Lösch- und Trinkwasser getrennt. Auch bei der Beschaffung neuer Produkte und medizintechnischer Geräte werden Umweltkriterien und ökologische Anforderungen berücksichtigt. Ebenso im Bereich der Entsorgung gewährleistet das Klinikum die Schonung von Ressourcen, indem Pläne erstellt und Begehungen durchgeführt werden. Die Aufgaben des Umweltschutzes werden durch verschiedene Beauftragte durchgeführt. Über die Regelungen und Maßnahmen zum Umweltschutz werden die Mitarbeiter informiert.

Katastrophenschutz

Zur Unterstützung im Falle von Katastrophen und Großschadensereignissen ist das Klinikum in den Katastrophen- und Infektionsalarmplan des Landes Bremen eingebunden. Ein entsprechender Alarm- und Einsatzplan bzw. Brand- und Katastrophenschutzplan ist erstellt. Hierin werden u.a. Zuständigkeiten, Verhaltensmaßnahmen und die Evakuierung geregelt. Alle Mitarbeiter werden in die Pläne regelmäßig eingewiesen und erhalten Schulungen. Im Klinikum Links der Weser fand 2011 eine Übung zum Katastrophenschutz statt.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Nichtmedizinische Notfallsituationen können bspw. Strom- und Wasserversorgungsausfälle umfassen. Um solche Notfallsituationen zu vermeiden, wurden umfassende technische Vorkehrungen getroffen (z.B. Stromaggregate, Funkgeräte). Darüber hinaus sind Handlungsanweisungen für das strukturierte Vorgehen in Notfällen erarbeitet. Die Mitarbeiter des Geschäftsbereichs Technik und Gebäudemanagement stellen damit die Verfügbarkeit eines Ansprechpartners durch eine Rufbereitschaft rund um

die Uhr sicher. Die Mitarbeiter des ComCenters und des Geschäftsbereichs Technik und Gebäudemanagement werden für die zielgerichtete Informationsweiterleitung und Handhabung von Notfällen entsprechend geschult.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Patienten, die andere oder sich selbst gefährden, werden am Klinikum besonders betreut. Dafür sind zahlreiche schriftliche Regelungen etabliert und ein Sicherheitskonzept liegt vor. Bei der Anamnese werden die jeweiligen Aufsichtserfordernisse geklärt und bei der Behandlungsplanung berücksichtigt. Spezielle Maßnahmen zum Patientenschutz umfassen z.B. das Vorbeugen von Stürzen. Darüber hinaus werden besonders gefährdete Patienten im Klinikum Links der Weser durch qualifizierte Mitarbeiter beobachtet. Zum Schutz vor Infektionen werden spezielle Hygiene- und Desinfektionsmaßnahmen ergriffen. Darüber hinaus dienen das hausinterne Notfallmanagement und ein Wachdienst der Sicherheit der Patienten. Am Klinikum ist ein anonymes Berichtssystem für (Beinahe-)Zwischenfälle etabliert (CIRS), welches zur Vermeidung von Zwischenfällen beiträgt.

Medizinisches Notfallmanagement

Für die schnelle und bestmögliche Versorgung in Notfallsituationen im Klinikum ist das Vorgehen bei medizinischen Notfallsituationen geregelt und ein Notrufsystem etabliert. Bei Notfällen wird über die hausinterne Notrufnummer ein Reanimationsteam alarmiert, welches die weitere Versorgung übernimmt. Dieses besteht aus qualifizierten Fachkräften und steht kontinuierlich zur Verfügung. Zur Qualifikation der Mitarbeiter werden jährlich Schulungen zur Reanimation und zum Notfallmanagement angeboten. Die Notfallausrüstungen werden in gut zugänglichen Räumen der Bereiche untergebracht und regelmäßig überprüft.

Hygienemanagement

Für das Hygienemanagement ist ein Hygieneinstitut eingerichtet, welches von einem Krankenhaushygieniker geleitet wird. Darüber hinaus besteht eine Hygienekommission und Hygienebeauftragte Ärzte, Hygienefachkräfte sowie Hygienebeauftragte der Pflege und der Bereiche sind benannt. In Hygieneplänen und weiteren Regelungen werden Anweisungen zum Umgang mit Hygienethemen gegeben. Mitarbeiter werden über diese Regelungen jährlich in ihren Abteilungen informiert und können über das Intranet auf diese zugreifen. Daneben werden verpflichtend Hygieneschulungen angeboten. In der Küche ist ein spezielles Hygienekonzept (HACCP) umgesetzt. Die Einhaltung der Hygienevorschriften wird z.B. im Rahmen von Begehungen und Untersuchungen überprüft. Darüber hinaus beteiligt sich das Klinikum an der „Aktion Saubere Hände“ sowie am MRE-Netzwerk Land Bremen.

Hygienerelevante Daten

Mit der kontinuierlichen Erhebung hygienerelevanter Daten kann das Klinikum eine zeitnahe Erfassung aller Infektionen und Erreger sicherstellen und Probleme erkennen. Die Erfassung von Infektionen erfolgt nach den Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes. Die Meldewege klinikintern und zum Gesundheitsamt sowie das Vorgehen bei Ausbruchssituationen sind schriftlich geregelt. Darüber hinaus liegt ein Handbuch für einzelne Krankheitsbilder vor. Verschiedene Screenings zur frühzeitigen Erkennung und Prävention von Infektionen werden genutzt, z.B. Neonatalscreening im Klinikum Links der Weser. Die Auswertung der hygienerelevanten Daten erfolgt über eine spezielle Software, über welche auch Erreger- und Infektionen erfasst werden. Darüber hinaus werden verschiedene Statistiken erstellt. Somit können im Bedarfsfall

Ursachen stationsbezogen analysiert und entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden.

Infektionsmanagement

Maßnahmen zur Hygienesicherung sind in einer Leitlinie der Gesundheit Nord definiert. Weitere Regelungen und Vorgaben zum Umgang mit speziellen Infektionserkrankungen (z.B. Isolationsmaßnahmen) sind in Hygieneplänen und Handbüchern festgehalten. Für einen sicheren Umgang mit Infektionserregern erhalten Mitarbeiter Unterweisungen und gezielte Schulungen. Die flächendeckende Händedesinfektion wird bspw. über die „Aktion Saubere Hände“ sowie über Untersuchungen der Händehygiene sichergestellt. Darüber hinaus ergreift das Klinikum verschiedene Maßnahmen, um Gefahrensituationen durch Infektionen in der Notaufnahme vorzubeugen (z.B. MRSA-Screening). Im Rahmen von Begehungen, Visiten und Untersuchungen werden regelmäßig Kontrollen der hygienesichernden Maßnahmen durchgeführt.

Arzneimittel

Für die Gesundheit Nord ist eine Arzneimittelkommission eingerichtet, die quartalsweise tagt und z.B. die Arzneimittelliste erstellt. Die kontinuierliche Versorgung der Patienten mit Arzneimitteln ist durch die Zentralapotheke der Gesundheit Nord gewährleistet. Regelungen zur Anforderung, Lagerung von Arzneimitteln und zum Umgang mit besonderen Medikamenten (z.B. Betäubungsmitteln) sind erstellt. Bei der Anamnese werden die bisherige Medikation der Patienten sowie Unverträglichkeiten erfasst. Der behandelnde Arzt legt daraufhin die adäquate Medikation fest. Zur Vermeidung von Fehlern bei der Verordnung und Dokumentation von Medikamenten wird z.B. das Vier-Augen-Prinzip bei der Bereitstellung eingesetzt.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Das Klinikum gewährleistet den Patienten einen sicheren Umgang mit Blut, Blutkomponenten und Plasmaderivaten. Dafür wurde ein Transfusionshandbuch unter Beachtung der gesetzlichen Vorschriften erstellt, welches u.a. Verantwortlichkeiten und Gebrauchsinformationen enthält. In allen Kliniken, die Blut oder Blutprodukte verwenden, ist ein Transfusionsbeauftragter Arzt bestellt. Darüber hinaus sind Transfusionsverantwortliche sowie Qualitätsbeauftragte Hämotherapie benannt und eine Transfusionskommission ist eingerichtet. Der Einsatz von Blutprodukten wird chargebezogen dokumentiert. Daneben wird der Verbrauch von Produkten erhoben und an ein Institut zur Auswertung übermittelt. Das Klinikum Links der Weser vergleicht sich auch mit externen Einrichtungen.

Medizinprodukte

Um eine sichere Handhabung von Medizinprodukten für die Anwender und Patienten zu gewährleisten, wurde der Umgang mit Medizinprodukten umfassend schriftlich geregelt. In der Gesundheit Nord sind Medizinprodukteverantwortliche und -beauftragte benannt. Die Medizinproduktebeauftragten werden durch die Hersteller in die Produkte ersteingewiesen und sind dann für die Folgeeinweisung weiterer Mitarbeiter zuständig. Entsprechende schriftliche Regelungen und Gebrauchsanweisungen sind über das Intranet zugänglich. Qualifiziertes Personal stellt die Funktionsfähigkeit und Instandhaltung von Medizinprodukten sicher.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Für die Informationstechnologie ist der Geschäftsbereich IT der Gesundheit Nord zuständig. Dieser erstellt jährlich einen zentralen IT-Jahresplan mit aktuellen Projekten. Das erklärte Ziel, die elektronische Patientenakte einzuführen, wurde bereits in Teilen, z.B. durch elektronische Leistungsanforderungen, umgesetzt. Die uneingeschränkte Nutzung des umfassenden IT-Systems durch die befugten Anwender ist sichergestellt. Die Einweisung der Anwender in die jeweiligen Systeme erfolgt kontinuierlich (z.B. durch Schulungen). Der Support wird durch eine Hotline sowie ein Ticket-System der EDV-Abteilung sichergestellt. Für Aus- und Notfälle des IT-Systems ist ein spezielles Sicherungskonzept erstellt.

Regelungen zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Zur Dokumentation ist in der Gesundheit Nord ein einheitliches elektronisches Dokumentationssystem eingerichtet. Die Führung von Akten und der Umgang mit nachträglich eingehenden Befunden sind ebenfalls einheitlich geregelt. Daneben sind im Klinikum Links der Weser spezifische Regelungen zur Erfassung, Führung und Archivierung von Patientendaten verschriftlicht. Zur Sicherstellung einer vollständigen und richtigen Kodierung sind in jeder Fachabteilung „Fachkräfte für medizinische Dokumentation“ vorhanden, welche die Ärzte unterstützen. Eine Überprüfung der Patientenakten erfolgt stichprobenartig durch die Klinikpflegeleitung.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Für jeden Patienten wird eine Akte angelegt, in der die überwiegend elektronische Dokumentation durch alle Berufsgruppen stattfindet. Die Archivierung erfolgt im Klinikum Links der Weser seit 2004 ebenfalls elektronisch. Daneben ist ein Zentralarchiv eingerichtet, über welches nicht-digitalisierte Patientendaten angefordert und eingesehen werden können. Hierbei werden Ausleihen und Rückgaben protokolliert. Durch die Patientendokumentation ist die Nachvollziehbarkeit relevanter Patientendaten (z.B. Status, Medikation) gewährleistet und berechnete Mitarbeiter können jederzeit auf die Daten zugreifen. Die Vollständigkeit und Richtigkeit der Patientenakten wird während des Behandlungsprozesses vor allem durch die Fachkräfte für medizinische Dokumentation sichergestellt.

Information der Krankenhausleitung

Die Geschäftsführung der Gesundheit Nord und das Direktorium im Klinikum Links der Weser sind kontinuierlich über die Abläufe informiert. Es sind Geschäftsbereiche, Stabsbereiche und Stabsstellen eingerichtet, die Informationen bereitstellen. Für direkte Kommunikationsmöglichkeiten mit diesen sind Standortverantwortliche bzw. ein Standortteam sowie Regelbesprechungen implementiert. Daneben berichten beauftragte Mitarbeiter im Steuerungskreis und zu festen Terminen über den Stand von Projekten und geben Zwischenberichte ab. Weitere Informationsstrukturen, wie das Regelberichtswesen und Verteilersysteme sind ebenfalls eingerichtet. Darüber hinaus wird bspw. in Krankenhauskonferenzen und Mitarbeiterversammlungen der direkte Kontakt zu den Mitarbeitern gesucht.

Informationsweitergabe (intern/ extern)

In der Mission wird die interdisziplinäre und berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit als strategische Stoßrichtung formuliert. Dafür werden entsprechende Informations- und Kommunikationsstrukturen genutzt und ein Kommunikationskonzept

ist im Klinikum Links der Weser erarbeitet. Relevante Informationen werden z.B. über Protokolle, Rundschreiben und Chefarztkonferenzen an die Abteilungen kommuniziert. Darüber hinaus werden zur Information der Mitarbeiter bspw. Mitarbeiterversammlungen, das Intranet und Aushänge verwendet. Daneben sorgt das Klinikum für ein zielgruppengerechtes Informationsmanagement für die Patienten und deren Angehörige, z.B. durch umfangreiche Informationsmaterialien, Patientenschulungen und -führungen. Ein kontinuierlicher Meinungs-austausch mit den niedergelassenen Kollegen wird über regelmäßige Treffen sichergestellt.

Organisation und Service

Im Klinikum Links der Weser sind zentrale Informations- und Auskunftsstellen für Patienten und Besucher eingerichtet. Im Eingangsbereich dient der Empfang bzw. die Information als erste Anlaufstelle. Diese steht täglich bereit. Telefonische Anfragen werden rund um die Uhr durch die Telefonzentrale und das ComCenter entgegengenommen, bearbeitet und weitergeleitet. Die Mitarbeiter dieser Bereiche erhalten Schulungen zum professionellen Umgang mit Kunden, zu Konfliktsituationen und zum Datenschutz. Die Patienten und Besucher können am Klinikum Links der Weser zudem das Kiosk, die Apotheke oder den Raum der Stille nutzen.

Regelungen zum Datenschutz

Der Schutz der persönlichen Daten von Patienten und Mitarbeitern spielt im Klinikum eine wichtige Rolle. Dafür wurden verschiedene Regelungen und ein Schulungskonzept erstellt. Zur Umsetzung sind ein Datenschutzbeauftragter und ein Datenschutzauditor für die Gesundheit Nord bestellt und ein Arbeitskreis Datenschutz ist eingerichtet. Der Datenschutzbeauftragte schult die Mitarbeiter und prüft in Begehungen die Einhaltung des Datenschutzes. Durch ein abgestuftes Zugriffssystem wird sichergestellt, dass nur Befugte Zugriff auf persönliche Daten haben. Zur Sicherung vor nicht gewünschten Zugriffen sind verschiedene Systeme (z.B. Virens Scanner, Spamfilter) etabliert.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Für die Gesundheit Nord wurde unter Beteiligung aller Berufsgruppen eine gemeinsame Mission erstellt. Daraus wurde der „Zukunftsplan 2017“ abgeleitet, welcher die Strategie mit Programmpunkten und Handlungsfeldern konkretisiert. Ergänzend liegt im Klinikum ein Pflegeverständnis vor. Ein Zielsystem nach dem System der Balanced Scorecard (BSC) ist im Aufbau begriffen. Die Mitarbeiter werden über die Mission und den Zukunftsplan durch Newsletter, das Intranet und in der Mitarbeiterzeitschrift informiert.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Ziel ist es, durch einen wertschätzenden Umgang miteinander Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung zu erreichen. Dazu wurden Führungsgrundsätze definiert. Zudem ist die Entwicklung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiter ein wesentlicher Aspekt. Hierfür werden u.a. strukturierte Mitarbeitergespräche geführt. Es werden darüber hinaus u.a. Frauenbeauftragte, Konfliktberater und Mediatoren beschäftigt. Die Betriebsräte werden in Entscheidungen des Verbunds und des Klinikums einbezogen. Zudem stehen für die Mitarbeiter zahlreiche Maßnahmen, wie Vergünstigungen für ein Fitnessstudio und Supervisionen, zur Verfügung. Das Klinikum ist nach „berufundfamilie“ zertifiziert.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Die kulturellen, weltanschaulichen und religiösen Wünsche der Patienten werden im Aufnahmegespräch erfasst und im Rahmen der Behandlung berücksichtigt. Zur Erfüllung der Bedürfnisse sind im Klinikum verschiedene Strukturen geschaffen (z.B. Krankenhausseelsorge, Fallbesprechungen). Das Klinische Ethik-Komitee kann in die Behandlung eingebunden werden, und Beratung in ethischen Fragestellungen und schwierigen Fällen leisten. Zudem bietet das Klinikum Links der Weser Beratung z.B. durch den palliativmedizinischen Liaisondienst.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Die Zielplanung der Gesundheit Nord orientiert sich am Landeskrankenhausplan, am „Zukunftsplan 2017“, der Medizinstrategie sowie dem Konzept zur Einrichtung von Medizinischen Sektionen. Hierbei wurde das medizinische Leistungsspektrum diskutiert und festgelegt. Zur strategischen Planung werden verschiedene Analysen (z.B. Marktanalyse) durchgeführt. Auf Basis der Zielplanung wird jährlich ein Wirtschaftsplan erstellt. Die Kommunikation des Zukunftsplans erfolgt u.a. über Mitarbeiterversammlungen, Krankenhauskonferenz und das Intranet.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Der Ausbau der Zusammenarbeit zwischen den Verbundkliniken sowie mit externen Partnern ist ein explizites Unternehmensziel und im „Zukunftsplan 2017“ aufgeführt. Es bestehen zahlreiche Kooperationen mit Niedergelassenen, Verbänden, dem ärztlichen Notfalldienst und Selbsthilfegruppen. Dabei werden die Kooperationspartner sorgfältig anhand definierter Kriterien ausgewählt. Daneben kommt das Klinikum seiner gesellschaftlichen Verantwortung durch verschiedene kulturelle und soziale Veranstaltungen, wie den Gesundheitstag, Kunstausstellungen und das „Frühchenfest“, nach. Zudem arbeitet das Klinikum eng mit allgemeinbildenden Schulen zusammen und macht in diesem Rahmen Führungen für Schulklassen.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur im Klinikum Links der Weser ist durch die Rechtsform der Gesundheit Nord gGmbH, durch den Gesellschaftsvertrag und die Direktionsanweisung definiert. Sie ist in einem Organigramm abgebildet, welches im Intranet und auf der Homepage einsehbar ist. Die Leitungsgremien und Kommissionen sind ebenfalls festgelegt und im Kommunikationskonzept bzw. in der Besprechungsmatrix geregelt. Es werden drei Ansätze für die Sicherstellung der effektiven und effizienten Organisationsstrukturen verfolgt: die Zentralisierung von Geschäftsbereichen, die Schaffung gemeinsamer Strukturen und die Konzentration der Berufsgruppen auf ihre Kernaufgaben.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Für eine effiziente und effektive Arbeitsweise sind Leitungsgremien und Kommissionen etabliert. Die Struktur der Führungsgremien ist im Medizinischen Zukunftskonzept definiert. Dadurch und durch die Berichtspflicht gegenüber der Geschäftsführung ist die Koordination der Gremien untereinander sichergestellt. Die Anmeldung, Genehmigung und Steuerung von Projekten erfolgen im Rahmen des Projektmanagements. Über Ergebnisse von Projekte, Prozessen und Sitzungen werden die Mitarbeiter z.B. im Rahmen des Regelbesprechungswesens oder über die Mitarbeiterzeitschrift informiert.

Innovation und Wissensmanagement

Aus der Mission lässt sich die Verpflichtung zu Innovation und Wissensmanagement direkt ableiten und die Verpflichtung zum lebenslangen Lernen wird als Unternehmensziel benannt. In diesem Zuge sollen Klinikdirektoren, Chefärzte und Medizinische Sektionen aktiv Vorschläge für medizinische Innovationen einbringen. Zu deren Bewertung sind Sektionssitzungen eingerichtet. Mitarbeiter werden über Projektarbeit, Informationsveranstaltungen, das Besprechungswesen und das Ideenmanagement an Innovationen und Maßnahmen der Organisationsentwicklung beteiligt und können das Betriebliche Vorschlagswesen nutzen. Daneben stellt die aktive Weitergabe von Wissen zwischen den Mitarbeitern einen wesentlichen Faktor der Organisationsentwicklung dar. Das Klinikum befindet sich aktuell in einem umfassenden Change-Management-Prozess, in dem Strukturen und Prozesse verändert werden.

Externe Kommunikation

Ziel ist es, die jeweiligen Zielgruppen über die Geschehnisse und Leistungen des Klinikums zu informieren. Bei der Öffentlichkeitsarbeit wird das Klinikum vom Geschäftsbereich Unternehmenskommunikation der Gesundheit Nord unterstützt. Maßnahmen zur Information der Zielgruppen sind z.B. die Homepage, Imagebroschüren, Veranstaltungen, gemeinsame Aktivitäten und Pressemitteilungen. Mitarbeiter können Vorschläge zur Öffentlichkeitsarbeit abgeben.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Damit potenzielle Gefahrenquellen systematisch erfasst und frühzeitig Maßnahmen zur Vermeidung abgeleitet werden können, ist ein verbundweit einheitliches klinisches Risikomanagement eingerichtet. Zentrales Konzept ist das Meldesystem (CIRS), in welchem Mitarbeiter anonym (Beinahe-)Zwischenfälle melden können. Zudem sind z.B. das Beschwerdemanagement und Befragungen etabliert. Mit diesen Instrumenten soll eine „Sicherheitskultur“ am Klinikum aufgebaut werden. Daneben existiert auch ein betriebswirtschaftliches Risikomanagement und ein Internes Kontrollsystem (IKS) wird aufgebaut.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Für die Durchführung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ist der Geschäftsbereich Qualitätsmanagement zuständig. Die genauen Verantwortlichkeiten des Geschäftsbereichs sind in „Service-Level-Agreements“ festgelegt. Für das Klinikum Links der Weser ist ein Standortverantwortlicher benannt, der von verschiedenen Beauftragten unterstützt wird. Zur Umsetzung werden verschiedene Methoden und Instrumente eingesetzt, z.B. Befragungen. Das Klinikum ist nach KTQ zertifiziert. Daneben liegen im Klinikum Links der Weser fachspezifische Zertifizierungen für die Chest Pain Unit und das Audit „berufundfamilie“ vor.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die Gesundheit Nord hat ein umfassendes Prozessmanagementsystem etabliert und dazu ein Konzept erstellt. Im Rahmen des „Zukunftsplans 2017“ wurden sechs Programme mit zugehörigen Projekten und Maßnahmen erarbeitet. Prozesse werden u.a. anhand von Befragungen und Prozesskennzahlen analysiert. Die Abteilungen und Berufsgruppen werden in das Prozessmanagement bspw. in Prozessanalysen oder in Projektgruppen eingebunden. Hierbei kann auch die Vernetzung von Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozessen verbessert werden.

Patientenbefragung

Zur Erfassung der Patientenzufriedenheit und um Verbesserungen für die Patientenversorgung abzuleiten, werden Patientenbefragungen durchgeführt. Im Klinikum ist eine kontinuierliche Patientenbefragung mit Feedbackkarten etabliert, die durch Stichtagsbefragungen in den Organzentren ergänzt wird. Für die Koordination und Auswertung der Befragung ist der Geschäftsbereich Qualitätsmanagement zuständig. Die Befragungsergebnisse werden zwischen den Verbundkliniken sowie teilweise bundesweit verglichen und an die Geschäftsführung sowie das Krankenhausdirektorium weitergeleitet. Für die Mitarbeiter werden die Ergebnisse im Intranet veröffentlicht. Bei der Durchführung ist der Datenschutz stets gewährleistet.

Befragung externer Einrichtungen

Gemäß den Qualitätszielen der Gesundheit Nord führt das Klinikum Links der Weser Einweiserbefragungen durch. Neben der Zufriedenheit der einweisenden Ärzte wird auch die Meinung zum Behandlungsangebot und -ergebnis erfasst. Hierdurch werden die Zusammenarbeit gefördert und die Qualität langfristig gesichert. Aus den Rückmeldungen werden Maßnahmen abgeleitet, z.B. Einrichtung von Hotlines für Einweiser. Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern über das Besprechungswesen mitgeteilt und auf der Homepage des Klinikums veröffentlicht.

Mitarbeiterbefragung

Im Klinikum wird jährlich eine Mitarbeiterbefragung zur Zufriedenheit mit den übergeordneten Geschäftsbereichen durchgeführt. Zusätzlich wurde 2013 eine Befragung der verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten durchgeführt. Für eine kontinuierliche Verbesserung werden entsprechende Maßnahmen aus den Ergebnissen abgeleitet. Die Mitarbeiter werden umfassend über das Vorgehen und die Ergebnisse informiert.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Für Wünsche und Beschwerden von Patienten und Angehörigen ist im Klinikum ein strukturiertes Beschwerdemanagement etabliert. Zentraler Ansprechpartner ist der Geschäftsbereich Qualitätsmanagement. Über Informationsplakate „Ihre Meinung ist uns wichtig“, Feedbackkästen in zentralen Bereichen und in den Patientenbroschüren werden Patienten über das Beschwerdemanagement informiert und zur Äußerung von Wünschen motiviert. Darüber hinaus können Patienten über eine zentrale E-Mail-Adresse Beschwerden abgeben und die Patientenfürsprecher können kontaktiert werden. Die Beschwerden werden systematisch und zeitnah erfasst und ausgewertet. Die Ergebnisse werden in einem Jahresbericht zusammengefasst und für die strategische Zielplanung des Klinikums verwendet.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Das Klinikum Links der Weser misst und vergleicht Ergebnisqualität. Dazu werden qualitätsrelevante Daten erfasst, Qualitätskennzahlen erhoben und eine externe Qualitätsberichterstattung durchgeführt. Qualitätsziele der Abteilungen sind verschriftlicht. Zur Qualitätssicherung werden bspw. folgende Daten erhoben: Revisonseingriffe, pflegerische Qualitätsindikatoren. Dabei werden die gesetzlichen Vorgaben sowie Vorgaben der Fachgesellschaften berücksichtigt. Darüber hinaus besteht eine Teilnahme an Qualitätsverbänden, z.B. Deutsches Herzinsuffizienz-Register.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

In der Mission wird das Ziel formuliert, die Ergebnisqualität zu messen und sich mit den Besten zu vergleichen. Dabei sollen alle gesetzlichen Vorgaben zur externen Qualitätssicherung erfüllt werden. Die Ergebnisse werden zentral durch den Geschäftsbereich Qualitätsmanagement bzw. dezentral durch die Abteilungsverantwortlichen aufbereitet und in Fortbildungen präsentiert. Eine Diskussion der Ergebnisse findet in den Abteilungsbesprechungen statt. Zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung werden aus den Ergebnissen Maßnahmen abgeleitet.