



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Einrichtung:	Klinikum Bremen-Nord
Institutionskennzeichen:	260400037
Anschrift:	Hammersbecker Straße 228 28755 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:	21.05.2004

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	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 Krankenhausexperten 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 verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses

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

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 **Klinikum Bremen-Nord** 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

Das Klinikum Bremen-Nord



Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

in den Händen halten Sie den aktuellen Qualitätsbericht des Klinikums Bremen-Nord. 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.

Das Klinikum Bremen-Nord

Ein guter Ort für Patientinnen und Patienten

Das zur Gesundheit Nord – Klinikverbund Bremen gehörende Klinikum Bremen-Nord gGmbH ist ein modernes Schwerpunktkrankenhaus mit 534 Betten, zu dem folgende Zentren, Kliniken und Abteilungen gehören: das Zentrum für Gefäßmedizin, die Klinik für Innere Medizin, die Klinik für Unfallchirurgie und Orthopädie, die Klinik für Allgemein-, Gefäß- und Visceralchirurgie, die Klinik für Gynäkologie und Geburtshilfe, die Klinik für Kinder- und Jugendmedizin, die Klinik für Geriatrie und Frührehabilitation, die Klinik für Anästhesiologie, Intensiv- und Notfallmedizin, das Psychiatrische Behandlungszentrum sowie der Bereich Radiologie und Nuklearmedizin.

Das Klinikum Bremen-Nord zeichnet sich durch eine angenehme Atmosphäre für Patienten und Angehörige aus. Die modernen Räume sind hell und freundlich eingerichtet. Der Park mit Patientengarten, Skulpturen, Baumlehrpfad und Kinderspielplatz verschafft Abstand vom Klinikalltag.

Die hochqualifizierten Mitarbeiter erzeugen ein Klima von Freundlichkeit, Zuwendung und Geborgenheit. Neben ihren medizinischen Aufgaben ist es ihnen wichtig, den Patienten und ihren Angehörigen zuzuhören, Anteil an ihrer mitunter schwierigen Situation zu nehmen und sie umfassend zu unterstützen. Dabei ist eine enge Zusammenarbeit mit den Krankenhaus-Seelsorgern selbstverständlich.

Gesundheitszentrum für die Region

Das Klinikum Bremen-Nord ist Gesundheitszentrum für eine ganze Region. Es betreut Patienten von der ersten bis zur letzten Lebensphase. Deshalb bietet das Klinikum spezielle Angebote und verknüpft den ambulanten mit dem stationären Bereich. Im Eltern Zentrum beispielsweise können sich junge Eltern beraten und helfen lassen. Mitarbeiter der Klinik für Gynäkologie und Geburtshilfe sowie der Klinik für Kinder- und Jugendmedizin bieten Kurse und Vorträge, beraten bei allen Fragen rund um das Elternsein und fördern gleichzeitig die gegenseitige Unterstützung der Eltern. Die Klinik für Kinder- und Jugendmedizin bietet zusätzlich Schulungen für den Umgang mit Erkrankungen wie Asthma, Adipositas (Fettleibigkeit) oder Diabetes (Zuckerkrankheit).

Geprüfte Qualität

Das Klinikum Bremen-Nord legt großen Wert auf eine interdisziplinäre Versorgung zum Wohle des Patienten. So profitieren beispielsweise die Patienten im Gefäßzentrum von der Erfahrung der Fachärzte aus den Bereichen Angiologie, Radiologie und Gefäßchirurgie. Das Gefäßzentrum wurde von der Deutschen Gesellschaft für Gefäßchirurgie zertifiziert. Bei der interdisziplinären Behandlung von Patienten mit Magen-Darm-Erkrankungen diagnostizieren und therapieren Gastroenterologen (Internisten, spezialisiert auf Magen-Darm-Krankheiten) in enger Zusammenarbeit mit den Visceralchirurgen (Chirurgen, spezialisiert auf Krankheiten der Eingeweide). Der Leistungsbereich Endoskopie hat das Gütesiegel der Norddeutschen Gesellschaft für Gastroenterologie und des TÜV Nord Cert erhalten.

Auch die Klinik für Geriatrie hat sich einer gesonderten externen Überprüfung unterzogen und ist als erste Geriatrie im Lande Bremen zertifiziert worden. In dieser Fachabteilung werden zu Beginn der Behandlung gemeinsam mit den Patienten und deren Angehörigen die Therapieziele festgelegt und bereits am Aufnahmetag mit Planungen für die Entlassung und Weiterversorgung der Patienten begonnen. Der Übergang in die häusliche Versorgung wird darüber hinaus durch das Angebot einer Tagesklinik erleichtert.

Das Psychiatrische Behandlungszentrum versorgt Menschen mit seelischen Erkrankungen aus der Region. Das abgestufte Konzept von ambulanten und stationären Angeboten ermöglicht eine Verkürzung des stationären Aufenthaltes. Zusätzlich gibt es ein ambulantes Rehabilitations-Angebot für Sucht-Patienten.

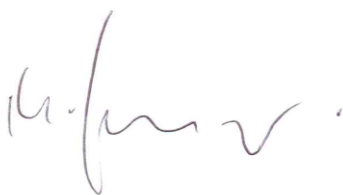
Das Klinikum hat ein Zentrum für Ambulante und Kurzstationäre Operationen (AKO) eingerichtet. Patienten, die dort operiert werden, können oft schon am Operationstag das Klinikum wieder verlassen.

Enge Kooperationen bestehen auch zwischen dem Klinikum und den niedergelassenen Ärzten des Praxiszentrums auf dem Gelände des Klinikums. Dort gibt es eine Dialysestation, eine Praxis für Magnet-Resonanz-Diagnostik, eine Praxis für Mund-, Kiefer- und plastische Gesichtschirurgie sowie die Räume des Ärztlichen Notdienstes. Zudem wird eine Tagesklinik unterhalten, in der niedergelassene Ärzte ihre Operationen durchführen und auf den Rückhalt eines großen Klinikums im Hintergrund vertrauen können. Im Facharztzentrum befinden sich zahlreiche weitere Facharzt-Praxen (Neurologie, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde, Augenheilkunde, Urologie, Innere Medizin, Kardiologie) und weitere gesundheitsbezogene Angebote

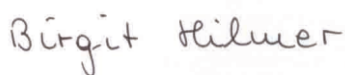
(Apotheke, Podologie, Pflegedienst, Orthopädie- und Rehathechnik, Hör-geräte, Optiker).

Ausblick

Bereits seit 15 Jahren beschreitet das Klinikum Bremen-Nord den Weg des Qualitätsmanagements. Das Streben nach einer ständigen Verbesserung gehört auch künftig zum Selbstverständnis des Klinikums. Im folgenden Bericht sind detaillierte Angaben und die Struktur und Abläufe im Klinikum Bremen-Nord enthalten. Weitere Informationen über das Klinikum sind auf der Homepage zu finden: www.klinikum-bremen-nord.de.



Manfred Glasmeyer
Kaufm. Geschäftsführer



Birgit Hilmer
Pflg. Geschäftsführerin



PD Dr. Friedrich Neudeck
Ärztl. Geschäftsführer

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Sowohl mit dem Auto als auch mit Bus und Bahn ist das Klinikum Bremen-Nord sehr gut zu erreichen. Die Zufahrtswege sind beschildert und es stehen ausreichend Parkplätze, inkl. Kurzparkplätze, zur Verfügung. Über unsere Homepage kann ein Anfahrtsplan abgerufen werden. Zur Orientierung auf dem Gelände unseres Klinikums ist ein Wegeleitsystem eingerichtet. Wir bieten eine patientenorientierte Behandlung und treffen Entscheidungen gemeinsam mit unseren Patientinnen und Patienten. Daher informieren wir bereits im Vorfeld über den Behandlungsablauf, führen persönliche Gespräche und bieten umfangreiche Informationsmaterialien an.

Leitlinien

Wir bieten eine qualitativ hochwertige, auf dem aktuellen Wissensstand basierende ärztliche und pflegerische Behandlung an und orientieren uns an den empfohlenen Therapieschemata der medizinischen Fachgesellschaften. Diese werden in unseren Fachabteilungen durch interne Leitlinien konkretisiert bzw. ergänzt. Die Pflege arbeitet nach den nationalen Expertenstandards. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sämtliche Vorgaben über unser hausinternes Intranet jederzeit einsehen.

Information und Beteiligung des Patienten

In unserer Mission verpflichten wir uns dazu, Behandlungsentscheidungen gemeinsam mit den Patientinnen und Patienten zu treffen. Dies beinhaltet die umfassende Information über ihren Gesundheitszustand und alternative Behandlungsmethoden, selbstverständlich auch bei fremdsprachigen Patienten. Wir klären umfassend über geplante Eingriffe, diagnostische Maßnahmen und Behandlungen auf. Bei der Behandlung von Kindern und Jugendlichen stimmen wir sämtliche Behandlungsschritte mit den Sorgeberechtigten ab. Unseren Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen bieten wir ein breites Schulungsangebot, z. B. zu den Themen Neugeborenen- und Kleinkindversorgung, Stoma, Asthma und Adipositas. Außerdem arbeiten wir mit diversen Selbsthilfegruppen und Vereinen zusammen.

Service, Essen und Trinken

Unseren Patientinnen und Patienten bieten wir eine ausgewogene und schmackhafte Ernährung, die den Genesungsprozess optimal unterstützt. Täglich kann aus fünf Menüs gewählt werden. Dabei achten wir darauf, dass es immer ein vegetarisches und ein schweinefleischfreies Gericht gibt. In unserer Küche werden die geforderten Hygienestandards (HACCP) vollständig umgesetzt. Unser Klinikum verfügt über eine eigene Abteilung für Ernährungsberatung. Diese unterstützt Patientinnen und Patienten bei der dem jeweiligen Krankheitsbild angemessenen Ernährungsplanung. Als zusätzlicher Service stehen unseren Patientinnen und Patienten der Kindergarten Villa Regenbogen, das Elterncafé sowie verschiedene Räumlichkeiten zur Verfügung, u. a. ein Gebetsraum, Aufenthalts- und Fernsehräume und ein Raum der Stille.

Kooperationen

Um unseren Patientinnen und Patienten eine optimale Versorgung zu bieten, kooperieren wir mit zahlreichen Leistungsanbietern des Gesundheitswesens. Unser EDV-gestütztes Konsilwesen ermöglicht eine zeitnahe Konsultation interner und externer Spezialisten. Außerdem werden in unserem Klinikum regelhaft interdisziplinäre Fallbesprechungen durchgeführt. Daneben fördern regelmäßige Besprechungen innerhalb der gesamten Gesundheit Nord die Zusammenarbeit an bedeutenden Schnitt-

stellen. Unsere Abteilungen arbeiten mit verschiedenen Selbsthilfegruppen und Vereinen gut zusammen.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

In Notfällen ist eine schnelle medizinische Versorgung erforderlich. Unsere Notaufnahmeeinheiten sind daher rund um die Uhr mit qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Klinikums Bremen-Nord besetzt. Der Einsatz von Fachärzten und examinierten Pflegekräften gewährleistet zu jedem Zeitpunkt eine fachlich adäquate Versorgung. Erwartungen und Wünsche unserer Patientinnen und Patienten erfassen wir stets im Aufnahmegespräch. Auf Patientenwunsch beziehen wir natürlich die Angehörigen in die weitere Behandlungsplanung ein.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

In unserer Mission verpflichten wir uns dazu, hochwertige ambulante Leistungen zu erbringen. Das Klinikum Bremen-Nord verfügt über ein breites ambulantes Versorgungsangebot, das Notfallambulanzen in allen Fachabteilungen, zahlreiche Privat-, Spezial- und Ermächtigungsambulanzen sowie ein Zentrum für Ambulantes und Kurzstationäres Operieren umfasst. Daneben verfügt unser Klinikum über eine Psychiatrische Institutsambulanz. Die ambulante Behandlung erfolgt anhand festgelegter Standards und orientiert sich an den Leitlinien der Fachgesellschaften. Vorbefunde werden gezielt für die Behandlung genutzt. Um eine adäquate Informationsweiterleitung an niedergelassene Weiterbehandler zu gewährleisten, erhalten ambulante Patientinnen und Patienten einen Arztbrief.

Ambulante Operationen

Wir führen ambulante Operationen in drei Kliniken des Klinikums Bremen-Nord durch: Allgemein-, Viszeral- und Gefäßchirurgie, Gynäkologie sowie Unfallchirurgie. Außerdem haben wir ein Zentrum für Ambulante und Kurzstationäre Operationen eingerichtet. Wir beziehen unsere Patientinnen und Patienten in die Behandlung ein und klären sie umfassend über die Operation und die Folgen auf. Eventuelle Risiken und die Lebensumstände werden stets erfasst. Die postoperative Überwachung erfolgt durch unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um eine hochwertige postoperative Schmerztherapie sicherzustellen, arbeiten wir nach den Vorgaben der WHO und haben zusätzlich hausinterne Standards erarbeitet.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Es ist erklärtes Unternehmensziel, Patientinnen und Patienten modernste Medizin in nachgewiesener Spitzenqualität zu bieten. Deshalb arbeiten wir nach verbindlichen Leitlinien, haben unsere Behandlungsabläufe strukturiert beschrieben und spezielle Informationsmaterialien für unsere Patientinnen und Patienten erarbeitet. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen sich in den ärztlichen und pflegerischen Aufnahmegesprächen ausreichend Zeit, um die Lebensumstände, Risiken und Wünsche unserer Patientinnen und Patienten zu erfassen. Auf Basis der hier gewonnenen Erkenntnisse wird die Behandlungsplanung durch das Behandlungsteam erstellt und mit unseren Patientinnen und Patienten abgestimmt.

Therapeutische Prozesse

Verantwortlich für die Planung therapeutischer Prozesse sind die behandelnden Ärzte, die durch das gesamte Behandlungsteam unterstützt werden. Der Facharztstandard ist rund um die Uhr sichergestellt. Die diagnosebezogene Planung der Therapie folgt den Leitlinien der Fachgesellschaften sowie unseren hausinternen Standards.

Wir legen großen Wert auf die umfassende Aufklärung unserer Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen und ziehen hierzu umfangreiche Informationsmaterialien hinzu. Zur patientenspezifischen Abstimmung der Therapie erfolgt ein regelmäßiger Informationsaustausch der beteiligten Berufsgruppen im Rahmen unseres Besprechungs- und Konsilwesens sowie in den Visiten. Zur Vermeidung von Komplikationen haben wir zahlreiche Prophylaxestandards erarbeitet und ein Sicherheitsmanagement u. a. mit einem Meldewesen für (Beinahe-)Zwischenfälle etabliert.

Operative Verfahren

Unser Klinikum verfügt über einen Zentral-OP. Die Operationsbereitschaft und der Facharztstandard sind rund um die Uhr sichergestellt. Für die operative Ablauforganisation ist die Anästhesieabteilung verantwortlich. Die Vorbereitung, Information und Aufklärung unserer Patientinnen und Patienten erfolgt im Zentrum für Ambulante und Kurzstationäre Operationen. Umfassende Regelungen der Operationsvorbereitung und -nachbereitung sowie der einzelnen operativen Teilprozesse wahren die Patientensicherheit. Als weitere Maßnahmen haben wir Armbänder zur sicheren Patientenidentifikation eingeführt und nutzen Sicherheitschecklisten.

Visite

Ein zentrales Visitenkonzept legt den Rahmen für die Durchführung von Visiten in den somatischen und psychiatrischen Fachbereichen unseres Klinikums fest. Feste Visitenzeiten haben wir definiert. Unsere Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige werden per Aushang über diese informiert. Visiten sind patientenorientiert gestaltet. Komplexe medizinische Vorgänge werden in einer verständlichen Sprache vermittelt. Zudem motivieren wir unsere Patientinnen und Patienten aktiv, Frage zu stellen. Hierzu räumen wir ausreichend Zeit ein.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Unsere Patientinnen und Patienten sollen möglichst viel Zeit in ihrer gewohnten Umgebung verbringen. Daher versuchen wir eine vollstationäre Behandlung je nach Indikation zu vermeiden bzw. zu verkürzen. Hierzu stehen in unserem Klinikum Tageskliniken zur Verfügung, u. a. für geriatrische, onkologische, diabetologische und psychiatrische Patientinnen und Patienten sowie seit 2013 in der Abteilung für Kinder- und Jugendmedizin. Der Facharztstandard ist jederzeit gewährleistet. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen selbstverständlich dafür, dass unsere Patientinnen und Patienten umfassend über ihre Behandlung informiert sind.

Entlassung

Wir organisieren die Entlassung aus unserem Klinikum berufsgruppenübergreifend. Alle Patientinnen und Patienten erhalten ein umfangreiches ärztliches und pflegerisches Entlassungsgespräch und werden ausführlich über die Entlassung und die Zeit danach informiert. Hierzu haben wir u. a. spezifische Informationsmaterialien erarbeitet, z. B. für die Geburtshilfe und die Geriatrie. Um die Weiterversorgung ohne Zeitverzögerung zu gewährleisten, binden wir unseren Sozialdienst frühzeitig in die Entlassungsplanung ein. Gleichzeitig arbeitet unser Sozialdienstes eng mit den nachsorgenden Einrichtungen zusammen.

Kontinuierliche Weiterversorgung

Auch nach der Entlassung aus dem stationären Bereich fühlen wir uns für unsere Patientinnen und Patienten verantwortlich und sorgen daher für eine kontinuierliche Weiterbehandlung. Unsere qualifizierten ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiterin-

nen und Mitarbeiter erfassen den bestehenden Weiterversorgungsbedarf bereits zu Beginn des stationären Aufenthalts. Die Vorbereitung der Weiterversorgung übernimmt der Sozialdienst, der auch enge Kontakte zu nachbetreuenden Einrichtungen der Region (z. B. Rehabilitationseinrichtungen) pflegt. Die Versorgung mit notwendigen Medikamenten, Verbandsmaterialien oder Mobilisationshilfen ist sichergestellt. Mit den niedergelassenen Ärzten der Region stehen wir kontinuierlich in Kontakt. Außerdem arbeiten wir eng mit dem Ärztenetz-Nord zusammen.

Umgang mit sterbenden Patienten

Uns ist es wichtig, dass sterbende Patientinnen und Patienten ihre letzte Lebensphase gemäß ihren Bedürfnissen beeinflussen können. Daher haben wir eine berufsgruppenübergreifende Leitlinie zur Lebensbegleitung im Sterben erarbeitet. Ziel ist eine individuelle, an die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen angepasste Betreuung in privater und geschützter Atmosphäre. Die räumliche Ausstattung, medizinische Maßnahmen und Pflegetätigkeiten werden dem Patientenwunsch angepasst. Kulturellen und religiösen Patientenwünschen kommen wir selbstverständlich nach, ebenso wie Wünschen bzgl. Patientenverfügungen und Versorgungsvollmachten. Für unsere onkologischen Patientinnen und Patienten haben wir ein Einzelzimmer im Sinne eines Palliativzimmers mit Übernachtungsmöglichkeiten für Angehörige eingerichtet.

Umgang mit Verstorbenen

Ein angemessener Umgang mit dem Tod ist in unserem Klinikum selbstverständlich Bestandteil einer patientenorientierten Versorgung. Angehörige erhalten daher die Möglichkeit, sich in aller Ruhe zu verabschieden und können jederzeit einen Seelsorger oder den Psychologischen Dienst hinzuziehen. Sterbende Patientinnen und Patienten verlegen wir in Einzelzimmer, die ihren individuellen Wünschen entsprechend gestaltet werden können. Auf der Intensivstation haben wir einen Abschiedsraum eingerichtet. Gemeinsam mit anderen Bremer Kliniken unterhalten wir eine Grabstätte für tot- oder fehlgeborene Kinder, um ihnen ein würdevolles Begräbnis und Eltern einen angemessenen Abschied zu ermöglichen.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Wir berechnen den Personalbedarf im Rahmen der jährlichen Wirtschaftsplanung. In die Planung beziehen wir den Betriebsrat ein und berücksichtigen Änderungen im Leistungsspektrum. Unser Personalausfallkonzept umfasst die zu treffenden Maßnahmen bei Unterbesetzung. Für die gesamte Gesundheit Nord ist ein Personalbinnenmarkt eingerichtet. Um Leistungsträger an unser Klinikum zu binden führen wir jährliche Mitarbeitergespräche, übernehmen die Kosten für Fachweiterbildungen und bieten Kinderbetreuung an. Firmenfitness, Wiedereingliederungsmaßnahmen und Kurse zur Gesundheitsförderung dienen der Reduktion des krankheitsbedingten Personalausfalls.

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Unsere Mission definiert Personalentwicklung als zentrales Unternehmensziel. In diesem Zusammenhang sind bereits seit mehreren Jahren flächendeckend die systematische Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die strukturierte Durchführung von Entwicklungsgesprächen mit Vorgesetzten, ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsprogramm sowie das Betriebliche Eingliederungsmanagement der Gesundheit Nord etabliert. Zur Umsetzung der Mission wird eine standortübergreifende Weiterbildungsrotation für die Facharztausbildung aufgebaut. Hierdurch soll eine maximale Ausbildungsvielfalt sichergestellt und damit die Attraktivität unseres Klinikums gesteigert werden.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bei uns systematisch und umfassend mit ihrem Aufgabengebiet und dem Arbeitsumfeld vertraut gemacht. Hierzu haben wir ein zentrales Einarbeitungskonzept erarbeitet. Zweimal jährlich findet ein zentraler Einführungstag für alle Standorte der Gesundheit Nord statt; die Teilnahme ist verpflichtend. Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten einen festen Ansprechpartner, der ihnen im Zuge der Einarbeitung zur Seite steht. Während der Einarbeitungsphase sind mehrere Reflexions- und Feedbackgespräche vorgesehen. Im abschließenden Beurteilungsgespräch wird die Einarbeitungsphase evaluiert.

Ausbildung

In unserer Mission heißt es: "Lebenslanges Lernen durch Aus-, Fort- und Weiterbildung ist für uns selbstverständlich." Alle unsere Schülerinnen und Schüler sollen die Ausbildung erfolgreich abschließen. Unser Klinikum verfügt über ein Bildungszentrum für Gesundheitsfachberufe. Hier erfolgt die Ausbildung in der Gesundheits- und (Kinder-)Krankenpflege, die sich nach einem detaillierten Curriculum sowie einem Ausbildungsplan für die Praxis richtet. Zusätzlich verfügen wir über eine MTA-Schule für Labor und Radiologie. Der Erfolg der Ausbildung wird durch ein Qualitätssicherungssystem mit mehreren Elementen evaluiert. Dazu gehören die Auswertung verschiedener Kennzahlen, z. B. Durchschnittsnoten, und strukturiertes Feedback durch die Auszubildenden selbst.

Fort- und Weiterbildung

Messbare Ziele zur Fort- und Weiterbildung werden durch die Behörden des Landes Bremen bzw. des Bundes vorgegeben (Pflegerkräfte: 20 Fortbildungsstunden/ Jahr, Fachärzte: 250 Fortbildungspunkte in 5 Jahren). Damit diese Vorgaben und die in der Mission der Gesundheit Nord definierten Unternehmensziele erreicht werden,

bietet unser Klinikum ein umfangreiches Angebot zur innerbetrieblichen Fort- und Weiterbildung. Die fachärztliche Weiterbildung erfolgt in allen Kliniken anhand ausgearbeiteter Curricula. Darüber hinaus ist der Zugriff auf Fachliteratur durch mehrere Bibliotheken und den internetgestützten Zugang zu Fachdatenbanken jederzeit möglich.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

In unserer Mission betonen wir die große Bedeutung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Unternehmensentwicklung. Verhaltens- und Führungsgrundsätze regeln den Umgang miteinander. Für die gesamte Gesundheit Nord ist ein schriftliches Führungsverständnis erarbeitet, das im Rahmen umfangreicher Fort- und Weiterbildungsangebote an unsere Führungskräfte vermittelt wird. Daneben binden wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die strategische Planung ein, beispielsweise im Rahmen berufsgruppenübergreifend besetzter Projektgruppen und standortübergreifender Führungskonferenzen. In den Mitarbeitergesprächen erhalten unsere Führungskräfte Rückmeldungen, inwieweit es ihnen gelingt, gemäß den Führungsgrundsätzen zu handeln.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Wir wollen eine optimale Patientenversorgung sicherstellen und gleichzeitig Rücksicht auf die private Lebensplanung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen. Daher bieten wir ihnen verlässliche Dienstpläne, unterschiedliche Arbeitszeitmodelle, ganzjährige Kinderbetreuung und Tagespflegeplätze für Angehörige, berücksichtigen ihre Wünsche bei der Urlaubsplanung und Dienstplangestaltung und setzen uns für familiengerechte Arbeitszeiten ein. Die kontinuierliche Prüfung und Verbesserung unserer Arbeitszeitmodelle ist Aufgabe unseres Arbeitszeitmanagers.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

In unserer Mission verpflichten wir uns zu einem fordernden und fördernden Umgang mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Über unser Vorschlagswesen haben diese die Möglichkeit, sich an der Unternehmensentwicklung zu beteiligen und Ideen einzubringen. Wir informieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Schritte der Vorschlagsbewertung sowie die Entscheidung. Als Zeichen der Anerkennung werden eingebrachte Vorschläge prämiert. Alternativ können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ideen und Rückmeldungen im Rahmen unseres Besprechungswesens und der Projektarbeit einbringen.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in unserem Klinikum gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes genau befolgt und umgesetzt. Hierzu haben wir die Stabsstellen "Arbeitssicherheitstechnischer Dienst" und "Betriebsärztlicher Dienst" eingerichtet und für alle relevanten Bereiche Sicherheitsbeauftragte bestellt, z. B. zum Strahlenschutz und Laserschutz. Unser Arbeitsschutzausschuss tagt quartalsweise gemäß seiner Geschäftsordnung. Die Dokumentation und Meldung von Arbeitsunfällen erfolgt nach einem standardisierten Verfahren; zudem wird eine Unfallstatistik geführt und alle Unfälle werden analysiert. Verpflichtende Schulungen sorgen für einen aktuellen Kenntnisstand unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zur Überprüfung der Arbeitsschutzvorschriften finden regelmäßig Begehungen und Unterweisungen statt. Gefährdungen am Arbeitsplatz werden beurteilt und Schutzmaßnahmen festgelegt. Für die gesamte Gesundheit Nord ist übergeordnet eine "Rahmenbetriebsvereinbarung zur betrieblichen Gesundheitsförderung" erarbeitet.

Brandschutz

Um Bränden vorzubeugen, haben wir bauliche, anlagentechnische und organisatorische Vorkehrungen getroffen. Alle Verantwortlichkeiten, Aufgaben, Verhaltensweisen und Meldekettens im Brandfall sind schriftlich geregelt. Flucht- und Rettungspläne sind flächendeckend ausgehängt. Wir haben einen Brandschutzbeauftragten benannt, der für die Organisation und Umsetzung von Brandschutzmaßnahmen verantwortlich ist. Daneben stehen ausgebildete Brandschutz Helfer bereit. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichten sich zur jährlichen Teilnahme an Brandschutzunterweisungen. Zudem wird in Begehungen die Einhaltung der Brandschutzvorgaben geprüft und es werden umfangreiche Brandschutzübungen mit Feuerlöschgeräten durchgeführt. Alle zwei Jahre führen wir gemeinsam mit dem Bauordnungsamt und der Feuerwehr eine Brandschau durch.

Umweltschutz

Umweltschutz und Nachhaltigkeit sind uns sehr wichtig. Seit 2002 ist unser Klinikum nach dem Verfahren der EMAS validiert. Eine Umweltpolitik, ein Umweltprogramm sowie eine Umweltschutzklärung sind erarbeitet und veröffentlicht. Jährlich legen wir für unser Klinikum Umweltziele fest. Wir verfügen über eine Krankenhausökologin und einen Umweltmanagementbeauftragten. Daneben haben wir in den einzelnen Kliniken Umweltmultiplikatoren benannt, die regelmäßig geschult werden. Eine Umweltkommission und eine Abfallkommission sind eingerichtet und tagen regelmäßig. Sämtliche Maßnahmen zum Umweltschutz werden durch unsere Krankenhausökologin koordiniert und in Form von Begehungen überprüft.

Katastrophenschutz

Gemäß § 26 des Bremischen Krankenhausgesetzes beteiligt sich unser Klinikum im Großschadensfall an der Patientenversorgung. Die Maßnahmen für externe sowie interne Katastrophen regelt unser Alarmplan. Hierin sind auch die Telefon- und Alarmierungslisten, Zuständigkeiten sowie grundlegende Verhaltensmaßregeln festgeschrieben. Alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden während der Einarbeitung eingewiesen. Zudem finden Schulungen im Rahmen unserer Sicherheitsunterweisungen statt. Übungen zum Katastrophenschutz werden regelmäßig durchgeführt.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Regelungen zum Umgang mit nichtmedizinischen Notfallsituationen sind im Alarmplan sowie in unserem IT-Ausfallkonzept schriftlich hinterlegt. So sind zum Schutz unserer Patientinnen und Patienten sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassende Präventionsmaßnahmen getroffen, beispielsweise im Falle eines Brandes, einer Explosion, eines Strom- oder Gasausfalls sowie einer Bombendrohung. Zentrale Notrufnummern haben wir eingerichtet. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden regelmäßig im Umgang mit Notfallsituationen geschult.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Ziel ist der Schutz unserer Patientinnen und Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung. Schriftliche Regelungen helfen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Aufsichtspflicht für diese Patientengruppen zu gewährleisten. Bei allen Maßnahmen steht die Würde des Menschen als höchstes Gut im Vordergrund. Um Zwischenfälle zu vermeiden ist ein spezielles Meldesystem (CIRS) in unserem Haus eingerichtet.

Medizinisches Notfallmanagement

Unser Notfallmanagement sorgt für die schnellst- und bestmögliche Versorgung in Notfallsituationen. Über unser Notrufsystem wird ein Notfallteam alarmiert, das sich umgehend an den Notfallort begibt. In unserem Notfallteam stehen rund um die Uhr hoch qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung, die regelmäßig in Reanimation und Notfallmanagement geschult werden. Kontinuierliche Überprüfungen in definierten Zeitabständen stellen sicher, dass unsere Notfallausrüstung rund um die Uhr verfügbar und funktionsfähig ist.

Hygienemanagement

Unser Klinikum verfügt über ein stark besetztes Hygieneteam, bestehend aus über 25 hygienebeauftragten Ärzten, fünf qualifizierten Hygienefachkräften und mehr als 60 Hygienebeauftragten auf den Stationen und in den Bereichen. Auf Trägerebene ist ein Hygieneinstitut eingerichtet, dessen Krankenhaushygieniker bei hygiene relevanten Sachverhalten stets beratend hinzugezogen werden kann. Unser umfangreicher Hygieneplan enthält alle hygiene relevanten Dienstanweisungen und Vorgaben und ist über das Intranet allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich. Diese erhalten im Rahmen der Einarbeitung stets eine systematische Hygiene einweisung und sind zusätzlich verpflichtet, an jährlichen Schulungen teilzunehmen. In der Küche haben wir das spezielle Hygienekonzept HACCP vollständig umgesetzt. Die Einhaltung der Hygieneregeln wird regelmäßig geprüft, u. a. durch Kontrollen unseres Hygieneteams sowie des Gesundheitsamtes.

Hygienerrelevante Daten

Mit der kontinuierlichen Erhebung hygiene relevanter Daten können wir frühzeitig Erreger und Infektionen erkennen und schnell darauf reagieren. Aus diesem Grund haben wir eine spezielle Hygienesoftware eingeführt, die eine tagesaktuelle Auswertung durch unsere Hygienefachkräfte und die hygienebeauftragten Ärzte ermöglicht. Unser Klinikum führt darüber hinaus Infektionsstatistiken und beteiligt sich an verschiedenen Modulen der Krankenhausinfektionssurveillance (KISS) sowie am Bremer Netzwerk zur MRSA-Erfassung.

Infektionsmanagement

Um unsere Patientinnen und Patienten, deren Angehörige, Besucher unseres Klinikum sowie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Infektionen zu schützen, enthält unser Hygieneplan umfassende Informationen zu hygiesichernden Maßnahmen sowie zum Umgang mit Infektionskrankheiten. Durch die Teilnahme an der bundesweiten „AKTION Saubere Hände“ stellen wir eine flächendeckende Händedesinfektion sicher. Daneben sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtet, an regelmäßigen Hygieneschulungen teilzunehmen. Regelmäßige Kontrollen, die z. B. auch das Trinkwassersystem einschließen, sowie die kontinuierliche Auswertung der Hygienedaten über unsere spezielle Hygienesoftware gewähren eine ständige Analyse und somit frühzeitige Erkennung potentieller infektiöser Fehlentwicklungen. Screenings nach multiresistenten Erregern werden in unserem Klinikum gewissenhaft durchgeführt. Außerdem beteiligen wir uns am Bremer Netzwerk zur MRSA-Erfassung, um die Prävention sowie die Erkennung und Behandlung kontinuierlich zu verbessern.

Arzneimittel

Die schnelle und kontinuierliche Versorgung unserer Patientinnen und Patienten mit Arzneimitteln ist durch die Zentralapotheke der Gesundheit Nord, die an unserem Klinikum angesiedelt ist, sichergestellt. Eine Arzneimittelkommission ist eingerichtet und tagt vierteljährlich. Die Vorgaben zum Umgang mit Arzneimitteln sind schriftlich definiert und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt. Der Umgang mit Betäubungsmitteln erfolgt gemäß gesetzlichen Vorschriften. Zur Patientenaufklärung liegen standardisierte Aufklärungsbögen bereit. Standards zur Arzneimitteldetikettierung werden in unserem Klinikum umgesetzt. Medikamente werden nach dem Vier-Augen-Prinzip bereitgestellt.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Der sichere Umgang mit Blut, Blutkomponenten und Plasmaderivaten ist in unserem Qualitätsmanagementhandbuch Transfusionsmedizin umfassend geregelt. Eine Transfusionskommission ist eingerichtet. Zudem haben wir transfusionsverantwortliche Ärzte, interne Qualitätsbeauftragte für Hämotherapie sowie in allen Kliniken, die Blut oder Blutprodukte verwenden, transfusionsbeauftragte Ärzte benannt. Die Vollständigkeit der chargenbezogenen Dokumentation wird regelmäßig anhand stichprobenartiger Kontrollen überprüft. Zusätzlich erfolgen regelmäßige Selbstinspektionen und Begehungen mit dem Ziel, Lücken im Vorgehen zu erkennen und durch geeignete Maßnahmen zu schließen.

Medizinprodukte

Der Umgang mit Medizinprodukten ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geregelt, um eine sichere Handhabung zu gewährleisten. Dies beinhaltet auch die expertengerechte Ersteinweisung durch den Hersteller oder den Servicebereich Technik und Gebäudemanagement der Gesundheit Nord. Die Vollständigkeit der Einweisungen wird kontrolliert. Ein zentrales Medizinproduktebuch wird elektronisch geführt. Auf Station können Einweisungen, beauftragte Personen und Bedienungsanleitungen jederzeit abgerufen werden.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Der Servicebereich IT der Gesundheit Nord ist für die Informations- und Kommunikationstechnologie in unserem Klinikum verantwortlich. Die Gesundheit Nord verabschiedet jährlich ein IT-Rahmenkonzept, das die strategische Entwicklung der IT vorgibt. Die elektronische Patientenakte wird schrittweise eingeführt. Daneben ist die Zusammenführung der Krankenhausinformationssysteme aller Verbundklinika ein zentrales Projekt, das 2013 realisiert wurde. Unser IT-System verfügt über ein Ausfall- und Notfallkonzept. Die uneingeschränkte Nutzung der IT durch alle befugten Anwender wird sichergestellt. Gleichzeitig wird durch die Vergabe von Zugriffsrechten die Vertraulichkeit der elektronischen Daten gewährleistet.

Regelungen zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die Verbundklinika der Gesundheit Nord verfügen über ein einheitliches Dokumentationssystem. Die Führung der Patientenakten erfolgt nach den Empfehlungen der Deutschen Krankenhausgesellschaft. Diese wurden in mehreren Dienstanweisungen für das Klinikum konkretisiert. An deren Erarbeitung waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ärztlichen Dienstes, der Pflege, der Verwaltung, des Zentralarchivs sowie unser Beauftragter für den Datenschutz beteiligt. Um die Umsetzung der Regelungen sicherzustellen, werden alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der Einarbeitung im korrekten Umgang mit Patientendaten unterrichtet. Zur Sicherstellung einer korrekten Kodierung wurden Fachkräfte für medizinische Dokumentation eingestellt.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Unser Klinikum verfügt über ein digitales Archiv, das berechtigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit Zugriff auf eingescannte, digitalisierte Patientenakten über alle Netzwerkarbeitsplätze ermöglicht. Alle Dokumente der Patientenakte werden nach der Patientenentlassung eingescannt und stehen bei Wiederaufnahme sofort zur Verfügung. Ausfallkonzepte sichern den Zugriff auf Patientendaten im Falle von Informationssystem- oder Netzwerkausfällen. Alle Archive im Klinikverbund arbeiten seit 2012 mit einer einheitlichen Version des Archivierungssystems.

Information der Krankenhausleitung

Innerhalb der Geschäftsführung und für nachgeordnete Führungsebenen sind Verteilungssysteme für Fachzeitschriften, den täglichen Pressespiegel, Mitteilungen der Krankenhausgesellschaften und Newsletter der Fachverbände etabliert. Anlassbezogen werden über die Servicebereiche (z. B. Unternehmensentwicklung, Prozess- und Qualitätsmanagement, Personal, Recht) Informationen zu Änderungen wesentlicher Rahmenbedingungen (z. B. politisch-rechtliche Entwicklungen) gegeben. Wichtiges Gremium hierfür ist unser Standortteam. Darüber hinaus stehen Kennzahlen aus dem Regelberichtswesen sowie verschiedene Meldewesen zur Verfügung, um Informationen zur Steuerung unseres Klinikums zu generieren. Über eine spezielle Software ist die Entwicklung des Infektionsspektrums jederzeit transparent.

Informationsweitergabe (intern/ extern)

Zentrales Instrument der Informationsweitergabe in unserem Klinikum ist das strukturierte Besprechungswesen. Vorgaben zur Vorbereitung, Moderation und Nachbereitung von klinikumsinternen Besprechungen finden sich in unserer Sitzungsleitlinie. Unserer Besprechungsübersicht ist zu entnehmen, in welchen Besprechungen Ta-

gesondnungen und Protokolle geführt werden. Daneben dienen die Mitarbeiterzeitschrift, der Newsletter der Geschäftsführung sowie Veröffentlichungen im Intranet und Internet der Informationsweitergabe. Ansätze zur Optimierung der Informationsweitergabe gewinnen wir aus Befragungen, der Auswertung von Beschwerden sowie verschiedenen Meldewesen. Für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten wir Kommunikationsschulungen im Rahmen unseres Fortbildungsprogrammes an.

Organisation und Service

Über die zentralen Informations- und Auskunftsstellen unseres Klinikums sind wir jederzeit erreichbar. Hier erhalten unsere Patientinnen und Patienten sowie Besucher hilfreiche Informationen durch qualifiziertes Personal. Auf die Wahrung der Privat- und Intimsphäre sowie die Einhaltung des Datenschutzes achten wir stets. Entsprechende Strukturen, wie Diskretionsschilder und Wartezonen sind eingerichtet.

Regelungen zum Datenschutz

Um den Schutz von personenbezogenen Daten für alle Personengruppen zu gewährleisten, haben wir den verbundklinikübergreifenden Servicebereich Datenschutz eingerichtet und einen hochschulzertifizierten Datenschutzbeauftragten bestellt. Die Bestimmungen zum Datenschutz folgen den gesetzlichen Vorgaben und werden umfassend eingehalten. Entsprechende Regelungen sowie Neuerungen im Datenschutz werden unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgehend kommuniziert. Zudem werden in den Abteilungen regelmäßige Kontrollen durch den Datenschutzbeauftragten durchgeführt. Alle drei Jahre sind unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtet, an einer Datenschutzeschulung teilzunehmen. Hohe Sicherheitsstandards sind in unserem Zugriffs- und Berechtigungssystem für das EDV-System eingerichtet und schützen so vor unberechtigten Zugriffen auf Patienten- und Mitarbeiterdaten.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Im Rahmen einer standortübergreifenden Arbeitsgruppe und basierend auf den Leitbildern der Verbundklinika wurde für die Gesundheit Nord eine gemeinsame Mission erarbeitet und mittels Plakate, per Newsletter, im Internet und in der Mitarbeiterzeitschrift kommuniziert. Die Mission ist die Grundlage für die Qualitätspolitik unseres Klinikums. Auf ihr wurde die "Vision 2015" aufgebaut, die nun durch den "Zukunftsplan 2017" abgelöst wird.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Wir verpflichten uns zu einem fairen und wertschätzenden Umgang mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Geschäftsführung nimmt diesbezüglich eine Vorbildfunktion ein und ist Ansprechpartner für alle Beschäftigten. Mit dem Betriebsrat erfolgt eine regelmäßige Abstimmung. Der Einsatz speziell ausgebildeter Konfliktberater/ Konfliktmanager und Mediatoren, eine umfassende Informationspolitik, Veranstaltungen zum betrieblichen Gesundheitsmanagement und das Angebot von Supervisionen sind weitere Instrumente zur Sicherstellung eines motivierenden Betriebsklimas.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Auf die Erfüllung ethischer und weltanschaulicher Aufgaben sowie die Berücksichtigung kultureller und religiöser Bedürfnisse legen wir großen Wert und haben entsprechende Strukturen geschaffen. Hierzu zählen u. a. das Angebot unserer Krankenhausseelsorge, des Psychologischen Dienstes und der Selbsthilfegruppen. Räumlichkeiten zur Durchführung religiöser Rituale halten wir vor.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Krankenhausziele

Das 2009 erarbeitete „Medizinische Zukunftskonzept“ wird 2013 im Rahmen der Erarbeitung des "Zukunftsplans 2017" evaluiert und das Leistungsspektrum aller Verbundklinika bis zum Jahr 2017 auf Abteilungs- und Schwerpunktebene weiterentwickelt. Unsere Geschäftsführung hat Zielvereinbarungen mit dem Aufsichtsratsvorsitzenden und den Leitungen der einzelnen Kliniken geschlossen und konkrete Maßnahmenpläne erarbeitet. Der "Zukunftsplans 2017" wird über Mitarbeiterversammlungen, Besprechungen und Konferenzen, den Newsletter, die Mitarbeiterzeitschrift sowie über das Intranet kommuniziert.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Der Aufbau von Kooperationen und die Sicherung attraktiver Arbeitsplätze sind als explizite Unternehmensziele in unserer Mission genannt. Unsere Kooperationspartner wählen wir anhand definierter Kriterien sorgfältig aus, z. B. spielen wirtschaftliche Synergieeffekte und die Nachhaltigkeit der Partnerschaft eine Rolle. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bieten wir u. a. ein zukunftsorientiertes Personalentwicklungsprogramm und Betreuungsmöglichkeiten für Kinder und Angehörige an. Über unseren eigentlichen medizinischen Versorgungsauftrag hinaus übernehmen wir Verantwortung in der Region und veranstalten beispielsweise den jährlichen Gesundheitstag unseres Stadtteils.

Festlegung einer Organisationsstruktur

In den Gesellschaftsverträgen der gGmbH und der Geschäftsanweisung für die Geschäftsführung sind Organisations- und Führungsstrukturen in unserem Klinikum - insbesondere die gemeinschaftliche Managementverantwortung des ärztlichen und pflegerischen Dienstes im klinischen Bereich - eindeutig definiert. Unter der Beachtung der genannten Rahmenbedingungen ist die Organisationsstruktur des Klinikums in einem Organigramm festgehalten. Doppelstrukturen werden durch die Einrichtung zentraler Servicebereiche auf Ebene der Gesundheit Nord vermieden. Im Rahmen des "Zukunftsplans 2017" wird die Weiterentwicklung der Organisationsstruktur beschrieben und entsprechende Maßnahmen abgeleitet.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Verantwortlich für die Festlegung der Leitungsgremien- und Kommissionsstrukturen in unserem Klinikum ist die Geschäftsführung. Dabei richtet sich diese nach den gesetzlichen Vorgaben, den Gesellschaftsverträgen und den Vorgaben der Geschäftsführung der Gesundheit Nord. Mindestens ein Mitglied der Geschäftsführung ist in allen Leitungsgremien vertreten. Die Koordination der Gremien untereinander ist hierdurch und durch die Berichtspflicht der Gremien und Kommissionen gegenüber der Geschäftsführung sichergestellt. Geschäftsordnungen für die meisten Kommissionen sowie ein professionelles Protokollwesen stellen eine produktive Besprechungskultur sicher.

Innovation und Wissensmanagement

Bereits in der Mission der Gesundheit Nord verpflichten wir uns zur Förderung von Innovationen und Wissensmanagement. Aufgabe der Klinikdirektoren ist es, Vorschläge für medizinische Innovationen (z. B. neue Untersuchungs- und Behandlungsmethoden) einzubringen. Als Struktur hierfür sind Zentrumskonferenzen und Medical Boards eingerichtet. Hier werden neue Methoden bewertet und anschließend der Geschäftsführung vorgeschlagen. Die betriebswirtschaftliche Bewertung erfolgt durch unser Controlling. Auf Basis der Voranalysen wird die Einführungsentscheidung durch die Geschäftsführung getroffen. Als Grundlage für die Auswahl von Innovationsalternativen dienen das "Medizinische Zukunftskonzept" und der "Zukunftsplan 2017". Eine wesentliche Voraussetzung für die Entwicklung von Innovationen stellt für uns die aktive Weitergabe von Wissen zwischen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dar. Neben einer systematischen Einarbeitungs- und Fortbildungsstruktur ist es uns vor allem gelungen, Expertenwissen in Form von Behandlungspfaden und Pflegestandards zu externalisieren und durch die Veröffentlichung im Intranet allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich zu machen.

Externe Kommunikation

Unser Ziel ist es, die interessierte Öffentlichkeit über Angebote und Leistungen durch eine systematische Öffentlichkeitsarbeit zu informieren und eine positive Außendarstellung zu erreichen. Verantwortlich hierfür sind der Servicebereich Unternehmenskommunikation auf Ebene der Gesundheit Nord sowie unsere Geschäftsführung. Im Marketing- und Kommunikationskonzept sind Maßnahmen für verschiedene Zielgruppen – wie z. B. Patienten, niedergelassene Ärzte, Krankenkassen und die Bevölkerung der Stadt Bremen – enthalten. Zu den Aktivitäten zählen: Pressearbeit, Internetauftritt, Broschüren und Flyer, Patientenforen und die Teilnahme an Messen.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Unser Klinikum verfügt über ein klinisches und ein betriebswirtschaftliches Risikomanagementsystem, die kontinuierlich weiterentwickelt werden. Basierend auf jährlichen Risikoanalysen sollen klinische und betriebswirtschaftliche Risiken frühzeitig erkannt und deren Eintreten vermieden werden. Daneben ist ein Meldewesen zur anonymen Erfassung von (Beinahe-)Zwischenfällen flächendeckend eingeführt. Die Meldungen werden zur Ableitung von Verbesserungs- bzw. Steuerungsmaßnahmen genutzt, bevor Patienten oder Mitarbeiter zu Schaden kommen. Ziel ist die Schaffung einer positiven Fehlerkultur in unserem Klinikum. 2012 hat unsere Geschäftsführung mit der Geschäftsführung der Gesundheit Nord den Aufbau eines internen Kontrollsystems beschlossen, welches Compliance-Management, Risikomanagement und Interne Revision umfasst.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Das Qualitätsmanagement aller Kliniken der Gesundheit Nord ist im Servicebereich Prozess- und Qualitätsmanagement (PQM) zentralisiert. Für strategische Entscheidungen wurde ein Lenkungsausschuss eingerichtet. Im Klinikum Bremen-Mitte ist ein Standortverantwortlicher des PQM benannt. Darüber hinaus gibt es Qualitätsbeauftragte in allen Abteilungen unseres Klinikums. Jährlich werden mit der Gesundheit Nord die Qualitäts- und Prozessziele definiert. Neben der seit 2005 bestehenden KTQ-Zertifizierung haben wir weitere Zertifizierungen erreicht, wie z. B. das Audit "berufundfamilie".

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die Gesundheit Nord hat ein umfassendes Prozessmanagementsystem etabliert und grundlegende Kern-, Führungs- und Unterstützungsprozesse definiert. Standardisierte Prozessanweisungen und Behandlungspfade werden genutzt, um einzelne (Teil-) Prozesse effizient und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachvollziehbar zu regeln. U. a. anhand von Befragungen und Prozesskennzahlen werden Prozesse analysiert und in Projekt- und Arbeitsgruppen optimiert.

Patientenbefragung

Patientenbefragungen sind wichtige Instrumente, um Feedback von unseren Patientinnen und Patienten zu den erbrachten Leistungen zu erhalten und die Patientenversorgung kontinuierlich zu verbessern. Hinsichtlich der Befragungsergebnisse hat unser Klinikum klare Zielvorgaben. Kontinuierlich führen wir eine Patientenbefragung mittels Feedback-Karten durch, die wir monatlich auswerten. Auffälligkeiten werden unverzüglich mit den Abteilungsleitern besprochen. (KBN hat 4 QD gekündigt, KBM will kündigen!?)

Befragung externer Einrichtungen

Zur langfristigen Qualitätssicherung ist uns die Meinung von Einweisern und Kooperationspartnern wichtig. In unseren Qualitätszielen haben wir uns zur Durchführung regelmäßiger Einweiserbefragungen verpflichtet. Neben der zentralen Einweiserbefragung der Gesundheit Nord werden zusätzlich dezentrale Befragungen in den zertifizierten Fachabteilungen, Organ- und Krebszentren durchgeführt. (siehe oben)

Mitarbeiterbefragung

Unser Ziel ist es, in regelmäßigen Befragungen die Mitarbeiterzufriedenheit zu erfassen und diese durch die Identifikation gezielter Maßnahmen kontinuierlich zu verbessern. Hierzu ist in unserem Klinikum ein Betriebsbarometer eingerichtet, das Fragen zur Arbeitsorganisation, zum sozialen Klima und zum Führungsverhalten beinhaltet. Daneben befragen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu ihrer Zufriedenheit mit den Servicebereichen der Gesundheit Nord. Die Ergebnisse werden den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommuniziert, die Anonymität der Befragten ist gewährleistet.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung unseres Klinikums wurde ein aktives Beschwerdemanagement aufgebaut, das in Ablauf und Verantwortlichkeiten klar geregelt ist. Mit unseren Plakaten „Ihre Meinung ist uns wichtig“ und unseren Feedback-Kästen an zentralen Punkten des Klinikums wollen wir ausdrücklich zur Äußerung von Kritik und Wünschen motivieren. Zudem bieten wir ein Beschwerdeformular auf

unserer Homepage an. Die Ansprechpartner unserer Patientinnen und Patienten sind eindeutig ausgewiesen und wir gewährleisten eine systematische und zeitnahe Beschwerdeerfassung. Beschwerdeführer erhalten innerhalb von 24 Stunden eine Eingangsbestätigung oder werden persönlich kontaktiert.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Wir verschreiben uns dem strategischen Ziel, die Ergebnisqualität kontinuierlich zu messen und zu vergleichen. Hierzu haben wir uns auf die Erhebung von Qualitätskennzahlen sowie eine externe Qualitätsberichterstattung verständigt. Dabei berücksichtigen wir Empfehlungen der Fachgesellschaften. Zur internen Qualitätssicherung werden verschiedene Daten erhoben. Hierzu gehören beispielsweise Infektionsraten und OP-Prozesszeiten.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Ziel unseres Klinikums ist es, alle gesetzlichen Vorgaben zur externen Qualitätssicherung vollständig zu erfüllen. Wir wollen kontinuierlich unsere Ergebnisqualität messen und uns mit den Besten vergleichen. Der Servicebereich Prozess- und Qualitätsmanagement erstellt monatliche und vierteljährliche Berichte. Jährlich werden die Ergebnisse mit den Klinikleitungen und der Geschäftsführung besprochen