



## **KTQ-QUALITÄTSBERICHT**

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	Gesundheit Nord gGmbH Standort: Klinikum Bremen-Ost
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260400026
<b>Anschrift:</b>	Züricher Straße 40 28325 Bremen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2015-0032 KHVB
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	WIESO CERT GmbH, Köln
<b>Gültig vom:</b>	23.04.2015
<b>    bis:</b>	22.04.2018
<b>Zertifiziert seit:</b>	24.10.2005

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>7</b>
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Führung	19
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 Bundesebene<sup>1</sup>, 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

---

<sup>1</sup> 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 Bremen-Ost** 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](http://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,**

wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Qualitätsbericht.

Dieser Qualitätsbericht informiert Sie über die Leistungen und die Qualität unseres Hauses, die Sie bei Ihrer Entscheidung bezüglich eines Klinikaufenthaltes unterstützen sollen.

Das Klinikum Bremen-Ost ist unter dem Dach der Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen in das Versorgungsnetzwerk der vier großen Kliniken Bremens (Klinika Bremen-Ost, Bremen-Mitte, Bremen-Nord und Links der Weser) eingebunden.

Das Klinikum Bremen-Ost und die Verbundkliniken stehen für eine Hochleistungsmedizin, die das Menschliche und das Soziale nicht vergisst.

### **Unsere Leistung**

Das Klinikum Bremen-Ost bietet mit seinen 891 Planbetten ein breites Spektrum medizinischer Leistungen. Das Klinikum hat einen hervorragenden Ruf weit über die Grenzen Bremens hinaus. Hier sind vor allem das überregional bedeutsame Zentrum für Lungenmedizin sowie das Zentrum für Minimalinvasive Chirurgie und Adipositaschirurgie zu nennen. Weitere Schwerpunkte sind die Neurologie, die klinische Neuropsychiatrie mit Schlaflabor, die neurologische Frührehabilitation sowie die Geriatrie mit dem Behandlungsangebot der Alterstraumatologie. Die regionale Versorgung wird über die Innere Medizin sowie die Allgemein- und Unfallchirurgie sichergestellt. Besondere Schwerpunkte sind die Psychiatrie und Psychosomatik sowie die Kinder- und Jugendpsychiatrie. Eine besondere Kompetenz des Klinikum Bremen-Ost liegt daher in der ganzheitlichen Behandlung von Menschen, bei der Körper und Seele als Einheit betrachtet werden. Die psychiatrischen Fachabteilungen des Klinikum Bremen-Ost bilden gemeinsam mit der Psychiatrie des Klinikum Bremen-Nord das Zentrum für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik.

Ergänzt wird das Spektrum durch hochmoderne diagnostische Verfahren, z. B. der Radiologie, Endoskopie und Neurophysiologie sowie umfassende physiotherapeutische Angebote des Instituts für Physikalische und Rehabilitative Medizin. Patientinnen und Patienten können im Klinikum Bremen-Ost - unter Berücksichtigung der medizinisch-pflegerischen Erfordernisse - sowohl ambulant als auch teilstationär, vollstationär oder tagesklinisch behandelt werden.

Unsere rund 1850 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen umfassende Information und Aufklärung, reibungslose Abläufe und eine angenehme Atmosphäre sicher.

In der Mission der Gesundheit Nord Klinikverbund Bremen verpflichtet sich das Klinikum Bremen-Ost zum Qualitätsmanagement: „Wir verbessern ständig unsere Leistungen. In allen Bereichen bieten wir unseren Patienten modernste Medizin in nachgewiesener Spitzenqualität. Diese sichern wir durch festgelegte Abläufe, die von allen Abteilungen eingehalten werden. Wir vereinbaren gemeinsam mit unseren Patienten eine individuelle Behandlung und setzen sie in einer Atmosphäre von Wertschätzung um. Dabei sehen wir Körper, Geist und Seele als Einheit. Unser Handeln bezieht die Bedürfnisse der Angehörigen mit ein.“

Unsere Behandlung basiert auf medizinisch-pflegerischen und technischen nationalen oder internationalen Leitlinien sowie Standards der Fachgesellschaften. Kontinuierliche Fortbildungen sichern die fachliche Fort- und Weiterentwicklung unserer

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Arbeitsabläufe sind durch interne Abstimmungen verbindlich geregelt. Das Qualitätsmanagement wird zentral durch den Geschäftsbereich Qualitätsmanagement der Gesundheit Nord mit allen Verbundkliniken abgestimmt und umgesetzt. Der Lenkungsausschuss Qualitätsmanagement der Gesundheit Nord legt die Qualitätsziele aller Verbundkliniken und unseres Hauses patientenorientiert fest. Dazu werden die Ergebnisse aus unterschiedlichen QM-Instrumenten z.B. Befragungen, Zertifizierungen, Beschwerdemanagement, klinisches Risikomanagement und Patientensicherheit genutzt.

Das Klinikum Bremen-Ost steht für transparente Qualität und stellt sich dem nationalen Qualitätsvergleich durch die regelmäßige Qualitätsberichterstattung im Bremer Krankenhausspiegel.

Für das gesamte Krankenhaus liegt kontinuierlich seit 2005 die KTQ-Zertifizierung (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) vor. Die Klinik für Pneumologie und Beatmungsmedizin sowie die Klinik für Thoraxchirurgie wurden 2008 als Lungenkrebszentrum nach den Vorgaben der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert und 2013 erfolgreich rezertifiziert.

Ein wichtiger Teilbereich der Klinik für Pneumologie und Beatmungsmedizin, die Weaning-Station, hat sich 2013 erfolgreich einer Überprüfung gestellt und die hohen Qualitätskriterien der Deutschen Gesellschaft für Pneumologie und Beatmungsmedizin e.V. (DGP) erfüllt.

Darüber hinaus erhielt die Klinik für Geriatrie und Frührehabilitation bereits 2010 das „Qualitätssiegel Geriatrie“ der Gesellschaft für Geriatrie und wurde 2013 vollständig rezertifiziert.

Seit 2010 ist die Klinik für Allgemein-, Viszeral-, Unfallchirurgie und Orthopädie als regionales Traumazentrum nach den Anforderungen der Weißbuch-Schwerverletztenversorgung der Deutschen Gesellschaft für Unfallchirurgie zertifiziert und anerkannt.

Auch die Endoskopie der Klinik für Innere Medizin ist seit 2008 nach den Vorgaben der Norddeutschen Gesellschaft für Gastroenterologie zertifiziert.

### **Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Unsere kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schaffen ein Klima, das geprägt ist von Freundlichkeit und verbindlicher Zuwendung. Neben den vielfältigen Aufgaben ist es ihnen wichtig, den Patienten und ihren Angehörigen zuzuhören, Anteil an ihrer individuellen Situation zu nehmen und sie umfassend zu unterstützen. Dabei erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit den Krankenhaus-Seelsorgern.

Als Ausbildungsstätte für Gesundheits- und Krankenpflegeberufe sowie weitreichende Qualifizierungsmaßnahmen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung genießt das Klinikum Bremen-Ost eine hohe Akzeptanz.

Im Netzwerk der Verbundkliniken der Gesundheit Nord ist eine umfassende Facharztausbildung sichergestellt.

Das Klinikum Bremen-Ost ist in der Personalpolitik um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bemüht und hat die fortlaufende Rezertifizierung Audit berufundfamilie erreicht.

Ihr Krankenhaussdirektorium

# Die KTQ-Kategorien

## **1 Patientenorientierung**

### **Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung**

Das Klinikum Bremen-Ost ist sowohl mit dem Auto als auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln sehr gut zu erreichen. Es stehen ausreichend Parkplätze zur Verfügung und die Umgebung ist gut beschildert. Eine Anfahrtsskizze kann über die Homepage ([www.klinikum-bremen-ost.de](http://www.klinikum-bremen-ost.de)) abgerufen werden. Zur Orientierung ist das gesamte Klinikum mit einem Wegeleitsystem ausgestattet.

Im Sinne einer gemeinsamen Entscheidungsfindung mit den Patienten informiert das Klinikum Patienten und Angehörige bereits vor dem stationären Aufenthalt über den Ablauf der Behandlung. Dazu werden sowohl die ambulanten Voruntersuchungen als auch Informationsbroschüren, Flyer und die Homepage genutzt. Die Aufnahme geplanter Patienten erfolgt über die jeweiligen Bereiche. Über die Notaufnahme des Klinikums wird die Versorgung von Notfallpatienten und spezieller Patientengruppen sichergestellt.

### **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 evidenzbasiert auf Basis verbindlicher Leitlinien und Prozessanweisungen durchzuführen. Dafür wurden in jeder Klinik interne Leitlinien und Prozessanweisungen erstellt, die sich u.a. an Leitlinien der Fachgesellschaften orientieren. Die nationalen Expertenstandards der Pflege werden ebenfalls umgesetzt und durch interne Leitlinien ergänzt. Die Mitarbeiter haben über das Intranet Zugang zu den Regelungen.

### **Information und Beteiligung des Patienten**

In der Mission verpflichtet sich das Klinikum dazu, die individuelle Behandlung gemeinsam mit den Patienten zu vereinbaren. Dafür werden Patienten und ggf. Betreuer umfassend über z.B. Eingriffe und Behandlungen informiert und aufgeklärt. Dies wird auch bei fremdsprachigen Patienten durch diverse Maßnahmen (z.B. mehrsprachige Informationsblätter, Dolmetscher) sichergestellt. Die Patientenrechte werden umfassend gewahrt. Maßnahmen bei Eigen- oder Fremdgefährdung werden individuell vom Arzt abgewogen und gesetzeskonform angeordnet. Darüber hinaus werden Schulungen für Patienten und Angehörige angeboten und es bestehen Kooperationen mit Selbsthilfegruppen.

### **Service, Essen und Trinken**

Das Klinikum bietet den Patienten neben den medizinischen Leistungen ein breites Serviceangebot. Es wird großen Wert auf abwechslungsreiche, gesunde und schmackhafte Ernährung gelegt, die zu einem schnelleren Genesungsprozess beiträgt. Diese orientiert sich an individuellen Wünschen sowie kulturellen und religiösen Bedürfnissen. Die hauseigene Küche stellt täglich vier Menüs zur Auswahl, wobei mindestens ein schweinefleischfreies und ein vegetarisches Menü angeboten werden. Zur individuellen Planung können Fachkräfte (z.B. Diabetes-Beratung) hinzugezogen werden.

Als besondere Räumlichkeiten werden im Klinikum z.B. die Bibliothek, eine Kapelle, eine Cafeteria und ein Museum zur Verfügung gestellt und die weitläufige Parkanlage



ge kann genutzt werden. Daneben ist ein umfassendes Begleitservice-Angebot für die Patienten eingerichtet (u.a. „Grüne Damen“).

### **Kooperationen**

Zur Sicherstellung einer optimalen Versorgung arbeitet das Klinikum Bremen-Ost mit verschiedenen Leistungsanbietern des Gesundheitswesens zusammen. Klinikintern sind durch die Bildung von Zentren fachübergreifende Kooperationen vorhanden. Am Standort sind bspw. das Lungenzentrum und ein Zentrum für Psychiatrische Erkrankungen angesiedelt. Im Rahmen der Gesundheit Nord wurden darüber hinaus Medizinische Sektionen gebildet, in denen klinische Abteilungen standortübergreifend zusammengefasst werden. Auch im Rahmen von Konsilen wird die Einbindung und Koordination der Fachabteilungen untereinander erreicht. Darüber hinaus besteht die Zusammenarbeit mit externen Kooperationspartnern und ausgewählten Selbsthilfegruppen.

### **Erstdiagnostik und Erstversorgung**

Das Klinikum verfügt über eine Zentrale Notaufnahme (inkl. Aufnahme und Aufnahmestation mit 10 Betten). Diese ist mit Fachärzten verschiedener Fachrichtungen und examiniertem Pflegepersonal besetzt. Hierdurch ist eine schnelle Erstversorgung von Notfallpatienten rund um die Uhr gewährleistet. Psychiatrische Notfälle bei Kindern werden direkt in der Kinder- und Jugendpsychiatrie und forensische Patienten werden direkt in der Forensik versorgt. Die Ersteinschätzung erfolgt durch eine Pflegekraft bzw. vom Therapeuten, die Therapiefestlegung vom Arzt. Das Klinikum ist als lokales Traumazentrum im Traumanetzwerk Bremen zur Behandlung von Schwerverletzten auditiert.

### **Ambulante Diagnostik und Behandlung**

Ziel des Klinikums ist es, eine zeitnahe und fachlich kompetente Versorgung von Patienten mit ambulant behandelbaren Erkrankungen zu gewährleisten. Dazu werden in fast allen Fachabteilungen ambulante Leistungen in Form von Ambulanzen und Spezialsprechstunden angeboten (z.B. Psychiatrische Instituts-, Schmerzambulanz). Die Abläufe in den Ambulanzen sind klinikspezifisch geregelt. Vorbefunde werden gezielt für die Diagnostik und ambulante Behandlung genutzt. Daneben werden im Aufnahmezentrum notfallmäßige ambulante Behandlungen und die Erstversorgung durchgeführt.

### **Ambulante Operationen**

Sowohl in der Allgemein- und Unfallchirurgie als auch in der Inneren Medizin werden ambulante Eingriffe durchgeführt. Patienten werden im Rahmen der ambulanten Sprechstunden auf den Eingriff vorbereitet, informiert und aufgeklärt. Es liegen Informationsmaterialien (z.B. zum postoperativen Verhalten) für Patienten und Angehörige vor. Bei der Behandlungsplanung werden vorliegende Vorbefunde sowie erhobene Risiken und Lebensumstände berücksichtigt. Nach der Operation werden die Patienten medizinisch überwacht. Vor Entlassung erfolgt eine ärztliche Abschlussuntersuchung aller beteiligten Disziplinen..

### **Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung**

Aus der Mission ergibt sich die Verpflichtung zu einer patientenorientierten Gestaltung der Behandlungsplanung und der stationären Diagnostik. Zur Diagnosestellung ist im Klinikum eine Diagnostikeinheit („Diagnostikum“) mit verschiedenen Funktionsbereichen (z.B. EKG, Sonographie) eingerichtet. Grundlage für die Behandlungspla-

nung ist die Anamnese, in der u.a. der Gesundheitsstatus und Risiken erfasst werden. Die Behandlungsplanung wird von einem Facharzt zusammen mit dem Patienten festgelegt und im Verlauf im Behandlungsteam abgestimmt. Regelungen zur Behandlungsplanung liegen in Form von internen Leitlinien und Prozessanweisungen vor. Dies stellt eine Planung gemäß dem derzeit anerkannten Stand der medizinischen Wissenschaft sicher.

### **Therapeutische Prozesse**

Die Planung der therapeutischen Prozesse erfolgt durch das Behandlungsteam (inkl. Facharzt). Die diagnosebezogene Planung der Therapie richtet sich nach den Leitlinien der Fachgesellschaften und den internen Leitlinien und Prozessanweisungen. Im Rahmen der Planung werden auch die medikamentöse Therapie, die physikalische und rehabilitative Medizin sowie die Schmerztherapie festgelegt. Die Schmerzambulanz und die ausgebildete Pain Nurse des Lungenkrebszentrums stehen dabei unterstützend zur Verfügung. Auch ein Wundteam mit ausgebildeten Wundmanagern ist verfügbar. Patienten werden umfassend im Gespräch und mit Aufklärungsmaterialien aufgeklärt. Im Klinikum Bremen-Ost ist ein ausgeprägtes Sicherheitsmanagement vorhanden, welches auch Verfahren zum Umgang mit Komplikationen einschließt.

### **Operative Verfahren**

Im Klinikum ist die Operationsbereitschaft rund um die Uhr sichergestellt und der Facharztstandard ist jederzeit gewährleistet. Ein OP-Statut regelt die Organisation. Neben dem OP-Manager und dem OP-Koordinator ist ein OP-Steuerungsteam zur Abstimmung untereinander eingerichtet. Es liegen Regelungen und Leitlinien zur OP-Vor- und Nachbereitung, OP-Durchführung (z.B. Lagerungsstandards) sowie zur Schmerztherapie vor. Die Vorbereitung, Information und Aufklärung der Patienten auf den Eingriff erfolgt bei geplanten Patienten in den ambulanten Sprechstunden oder während des stationären Aufenthalts. Die Überwachung während und nach der OP erfolgt ebenfalls durch qualifiziertes Personal. Zudem werden Maßnahmen zur Vermeidung von Eingriffsverwechslungen ergriffen, z.B. Patientenarmbänder.

### **Visite**

Da Visiten ein wichtiges Element des stationären Aufenthalts sind, werden diese im Klinikum Bremen-Ost patientenorientiert gestaltet. Dazu wird das Gespräch mit dem Patienten gesucht und die medizinischen Sachverhalte werden verständlich erklärt. Patienten erhalten die Möglichkeit, Fragen zu stellen und können bei Bedarf Einzelgespräche vereinbaren. Auf Wunsch werden auch Angehörige in die Visite einbezogen. Die Visitenzeiten werden auf allen Stationen eindeutig festgelegt. Bei Bedarf können weitere Fachkräfte (z.B. Psychologen, Sozialtherapeutischer Dienst) in die Visiten einbezogen werden. Zudem werden in einigen Bereichen Pflegevisiten durchgeführt.

### **Teilstationär, Prästationär, Poststationär**

Damit Patienten möglichst viel Zeit in ihrer gewohnten Umgebung verbringen können, sollte eine vollstationäre Behandlung nach Möglichkeit vermieden bzw. verkürzt werden. Dies wird durch das Angebot vor-/ nach- und teilstationärer Leistungen erreicht. Im Klinikum sind daher mehrere Tageskliniken (z.B. für Geriatrie, Neurologie, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Gastroenterologie) eingerichtet. Vor- und nachstationäre Leistungen werden u.a. in der Tagesmedizin sowie in den Ambulanzen der Fachabteilungen angeboten. Zudem werden in der Tagesmedizin der Allgemein- und

Unfallchirurgie ambulante Operationen durchgeführt. Auch in den Tageskliniken und Ambulanzen werden Patienten und ihre Angehörigen informiert. Die festgelegte Therapie folgt den gültigen Behandlungsleitlinien und -standards.

### **Entlassung**

Ein individuelles Entlassungsmanagement regelt im Klinikum die Planung der Entlassung der Patienten. Für eine nahtlose Weiterversorgung wird der Weiterversorgungsbedarf frühzeitig in der Pflegeanamnese erhoben. Der Sozialdienst wird ebenfalls eingebunden und koordiniert z.B. die weitere Versorgung mit Hilfsmitteln. Zudem wird bereits während der Behandlung Kontakt mit Angehörigen und weiterbehandelnden Ärzten oder Einrichtungen aufgenommen. Mit jedem Patienten wird vor Entlassung ein Entlassungsgespräch geführt, in dem bspw. Empfehlungen für die Zeit zu Hause mitgeteilt werden. Zudem werden relevante Informationen im Arztbrief mitgegeben.

### **Kontinuierliche Weiterversorgung**

Die kontinuierliche Weiterbetreuung nach der Entlassung wird im Klinikum Bremen-Ost sichergestellt, indem der Weiterversorgungsbedarf bereits während der Aufnahme abgeklärt wird. Bei Bedarf werden der Sozialdienst bzw. die Pflegeberatung in den Prozess eingebunden. Diese sind bspw. für die Koordination der Versorgung mit Hilfsmitteln zuständig. Zudem nehmen sie während des Aufenthalts Kontakt zu weiterversorgenden Einrichtungen und auch zu ambulanten Pflegediensten auf. Zusätzlich werden in der neurologischen Frühreha z.B. auch Hausbesuche vor der Entlassung durchgeführt. Verschiedene Flyer und Broschüren auf den Stationen informieren die Patienten über nachversorgende Einrichtungen (z.B. Hospiz, Selbsthilfegruppen).

### **Umgang mit sterbenden Patienten**

Patienten werden in ihrer letzten Lebensphase im Klinikum angemessen begleitet. Dazu werden sie allein in einem individuell gestaltbaren Patientenzimmer untergebracht, in dem auch Angehörige mit aufgenommen werden können. Spezielle Fachkräfte mit palliativmedizinischer Qualifikation sind im Klinikum tätig, die in die Behandlung Sterbender einbezogen werden können. Zur weiteren Unterstützung der Sterbebegleitung können zwei Seelsorger (evangelisch und katholisch), das Klinische Ethikkomitee sowie die Spezialisierte ambulante Palliativversorgung angefordert werden. Individuelle, kulturelle und religiöse Wünsche werden ebenso wie Patientenverfügungen und Vorsorgevollmachten berücksichtigt.

### **Umgang mit Verstorbenen**

Der Umgang mit Verstorbenen orientiert sich an den aus der Mission abgeleiteten Werten und ist stets würdevoll und angemessen. Die Angehörigen erhalten ausreichend Zeit zur Verabschiedung. Hierfür ist neben dem Patientenzimmer auch ein Abschiedszimmer eingerichtet. Die Kirche auf dem Gelände kann ebenfalls aufgesucht werden. Die kulturellen und religiösen Wünsche werden berücksichtigt, z.B. Durchführung ritueller Waschungen. Auf Wunsch können Seelsorger hinzugezogen werden. Die Seelsorger und die Psychosomatik bieten den Angehörigen auch über den Tod hinaus individuelle Gespräche an.

## **2 Mitarbeiterorientierung**

### **Planung des Personalbedarfs**

Zur Sicherstellung einer adäquaten Personalausstattung führt das Klinikum Bremen-Ost 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 Leitungskräfte werden bei der Planung einbezogen. Beim Berechnungs- und Planungsverfahren kommen verschiedene Analysen und Verfahren (z.B. Referenzwerte, Anhaltzahlen) zum Einsatz.

Verschiedene Maßnahmen werden ergriffen, um die Mitarbeiter langfristig an das Klinikum zu binden und die krankheitsbedingten Ausfälle möglichst gering zu halten (z.B. Kurse zur Gesundheitsförderung).

### **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 im Klinikum Bremen-Ost bspw. Personalentwicklungsgespräche genutzt. In den jährlichen 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, welches durch 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 Bremen-Ost ist einer der Träger des Integrativen Bildungszentrums (IBZ). Hier wird die Ausbildung zur Gesundheits- und (Kinder)Krankenpflege angeboten. Zudem sind die Fachweiterbildung der Psychiatrie und die Abteilung Betriebliche Qualifizierung angegliedert. Darüber hinaus bestehen Kooperationen mit weiteren Ausbildungsberufen, z.B. Logopädie. Das IBZ und die weiteren Leitungsebenen des Klinikums Bremen-Ost arbeiten eng zusammen. Zur Vernetzung von Theorie und Praxis werden zusammen mit den Ausbildungsstätten u.a. Gespräche und Praxisanleitertreffen genutzt. 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 am Klinikum sind das Integrative Bildungszentrum und die Abteilung Betriebliche Qualifizierung zuständig. Ein hausinternes Jahresprogramm wird erstellt und im verbundweiten Veranstaltungskalender veröffentlicht. Darüber hinaus werden in vielen Bereichen abteilungsinterne Fortbil-

dungen und verbundweit spezielle Schulungen zur Führungskräfteentwicklung angeboten. Das medizinische Personal hat über die Abteilungssekretariate, Online-Zugänge sowie in der zentralen Bibliothek des Klinikums Bremen-Ost Zugriff auf Fachliteratur. Die Bedürfnisse der Mitarbeiter bezüglich des Fort- und Weiterbildungsangebots werden über verschiedene Wege erfasst. Im Klinikum Bremen-Ost wurden zudem Befragungen zum Fort- und Weiterbildungsbedarf durchgeführt.

### **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 Bremen-Ost können die jährlichen Mitarbeitergespräche auch zur Beurteilung der Vorgesetzten genutzt werden.

### **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 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 Bremen-Ost 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. Die Mitarbeiter im Klinikum Bremen-Ost erhalten jährlich Kompaktschulungen (u.a. zum Arbeitsschutz) und 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 Sammelplätze sind festgelegt. In allen Bereichen sind entsprechende Flucht- und Rettungspläne ausgehängt. Für die Organisation und Umsetzung der Brandschutzmaßnahmen ist ein Brandschutzbeauftragter bestellt, der regelmäßig Brandschutzbegehungen durchführt. Mitarbeiter erhalten jährlich Brandschutzunterweisungen. Im Klinikum Bremen-Ost wurde 2014 in der Kinder- und Jugendpsychiatrie eine Räumungsübung durchgeführt.

### **Umweltschutz**

Da im Klinikum der Umweltschutz und Nachhaltigkeit sehr wichtig sind, wurden dazu Regelungen erstellt. Die Aufgaben des Umweltschutzes werden durch verschiedene Beauftragte durchgeführt. Im Klinikum Bremen-Ost ist zudem eine Umweltschutzkommission eingerichtet. Zum Umweltschutz werden der Wasser- und Energieverbrauch erfasst und Maßnahmen zur Reduktion ergriffen. 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. 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 unterwiesen und erhalten Schulungen.

### **Nichtmedizinische Notfallsituationen**

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

reichs Technik und Gebäudemanagement werden für die zielgerichtete Informationsweiterleitung und Handhabung von Notfällen entsprechend eingewiesen und 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. Zum Schutz vor Infektionen werden spezielle Hygiene- und Desinfektionsmaßnahmen ergriffen. Darüber hinaus dienen das hausinterne Notfallmanagement, ein Wachdienst und nachts verschlossene Türen (Klinikum Bremen-Ost) der Sicherheit der Patienten. In der Forensik liegt ein spezielles Sicherheitskonzept vor. 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 Ebenen und der Außenhäuser verwahrt und regelmäßig überprüft. Zudem verfügt die Anästhesie des Klinikums Bremen-Ost über ein Notfallequipment (Wagen) mit spezieller Notfallausrüstung für Kinder.

### **Hygienemanagement**

Für das Hygienemanagement ist ein Hygieneinstitut eingerichtet, welches von einem Krankenhaushygieniker geleitet wird. Darüber hinaus besteht eine Hygienekommission. 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. Im Klinikum Bremen-Ost werden verschiedene Screenings zur frühzeitigen Erkennung und Prävention von Infektionen genutzt. 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. Zur Verbesserung des Infektionsmanagements gibt es im Klinikum Bremen-Ost z.B. „Hygienecenter“ zur Aufbewahrung der persönlichen Schutzausrüstung.

### **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 das Vier-Augen-Prinzip bei der Bereitstellung angewandt. Das Klinikum Bremen-Ost ist Mitglied im europaweiten Arzneimittel-Sicherheitsprojekt.

### **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 chargenbezogen dokumentiert. Daneben wird der Verbrauch von Produkten erhoben und an ein Institut zur Auswertung übermittelt.

### **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 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 Bremen-Ost spezifische Regelungen zur Aktenführung verschriftlicht. Zur Sicherstellung einer vollständigen und richtigen Kodierung sind in jeder Fachabteilung „Fachkräfte für medizinische Dokumentation“ vorhanden, welche die behandelnden Ärzte unterstützen.

### **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 Bremen-Ost seit 2008 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 Bremen-Ost 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. 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 Bremen-Ost für ein zielgruppengerechtes Informationsmanagement für die Patienten und deren Angehörige, z.B. durch umfangreiche Informationsmaterialien, Patientenschulungen und -führungen. Ein kontinuierlicher Meinungsaustausch mit den niedergelassenen Kollegen wird über regelmäßige Treffen sichergestellt.

### **Organisation und Service**

Im Klinikum Bremen-Ost ist mit dem Empfang bzw. der Informationszentrale eine zentrale Informations- und Auskunftsstelle für Patienten und Besucher eingerichtet. Diese ist rund um die Uhr besetzt. Telefonische Anfragen werden 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 Bremen-Ost zudem das Kiosk und den Friseur nutzen. Zur Unterstützung bei der Orientierung stehen hier „Grüne Damen“ als Lotsen zur Verfügung.

### **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. 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 sind die Entwicklung und Weiterqualifizierung der Mitarbeiter wesentliche Aspekte. 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 Maßnahmen wie z.B. 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. Krankenhauseelsorge, Fallbesprechungen). Das Klinische Ethik-Komitee kann in die Behandlung eingebunden werden, und Beratung in ethischen Fragestellungen und schwierigen Fällen leisten. Zudem bietet das Klinikum Bremen-Ost eine psychologische Beratung z.B. durch den Psychoonkologischen Dienst oder Psychologen an.

### **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 Feste im Rahmen der Kinderbetreuung, nach. Vor allem die Kulturabteilung des Klinikums Bremen-Ost führt Projekte mit den Schwerpunktthemen Stadtteil- und Gesundheitskultur durch und ein Krankenhausmuseum wird genutzt. Zudem arbeitet das Klinikum eng mit all-

gemeinbildenden Schulen zusammen und gibt in diesem Rahmen Führungen für Schulklassen.

### **Festlegung einer Organisationsstruktur**

Die Organisationsstruktur im Klinikum Bremen-Ost 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 erfolgt 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. Zentraler Bestandteil 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. 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 Bremen-Ost 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 Bremen-Ost fachspezifische Zertifizierungen für das Lungenkrebszentrum, das Traumazentrum, die Geriatrie 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 Bremen-Ost 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

Eine Mitarbeiterbefragung zur Zufriedenheit mit den Geschäftsbereichen wurde 2013 durchgeführt. Zusätzlich wurde im Jahr 2013/ 2014 im Klinikum Bremen-Ost eine interne Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Eine Befragung der verantwortlichen Qualitätsmanagementbeauftragten fand ebenfalls statt. 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 Bremen-Ost misst und vergleicht Ergebnisqualität. Dazu werden qualitätsrelevante Daten erfasst, Qualitätskennzahlen erhoben und eine externe Qualitätsberichterstattung durchgeführt. Qualitätsziele der Abteilungen sind schriftlich festgelegt. Zur Qualitätssicherung werden bspw. folgende Daten erhoben: Revisionseingriffe, pflegerische Qualitätsindikatoren. Dabei werden die gesetzlichen Vorgaben sowie Vorgaben der Fachgesellschaften berücksichtigt. Darüber hinaus besteht eine Teilnahme an Qualitätsverbänden, z.B. Bremer MRSA-Netzwerk.

### **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.